

## ABSTRAK

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan semakin menjadi perhatian masyarakat. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang seharusnya dilakukan suatu organisasi secara periodik untuk lebih memantapkan keunggulan dalam bersaing. Pada sebuah Supermarket di Jogja yaitu Supermarket ALFA yang bergerak dalam bidang usaha perdagangan eceran maupun grosir yang menyediakan berbagai barang kebutuhan sehari-hari, peralatan rumah tangga, termasuk barang elektronik. Dalam perdagangan pasti akan terjadi interaksi antara produsen dan konsumen maka dalam hal ini pelayanan terhadap konsumen akan menjadi hal sangat berpengaruh terhadap perusahaan tersebut, sehingga kualitas pelayanan harus benar-benar diperhatikan.

Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *servqual* bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan telah sesuai dengan harapan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pengguna jasa. Bila belum maka dengan analisis *servqual* dapat diketahui besarnya kesenjangan pada faktor-faktor penyebab gap. Dengan diagram kartesius maka dapat diketahui item-item yang harus diperbaiki oleh pihak perusahaan.

Secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan oleh Supermarket ALFA Yogyakarta masih terjadi kesenjangan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan kinerja yang telah dilakukan. Kesenjangan terbesar untuk gap 1 sampai dengan gap 5 terletak pada dimensi *reliability* yaitu pada item kecepatan dalam pelayanan dengan nilai gap (-2,69) selanjutnya adalah pada dimensi *Empathy* yaitu pada item perhatian pribadi kepada pelanggan dengan nilai gap (-2,49) pada dimensi *Assurance* terletak pada item penampilan karyawan dengan nilai gap (-2,21) dan pada dimensi *Responsiveness* yaitu pada item karyawan cepat tanggap terhadap barang yang dicari konsumen dengan nilai gap (-2,10) dan yang terakhir pada dimensi *Tangible* yaitu pada item keberadaan kamar kecil dengan nilai gap (-1,92). Prioritas perbaikan yang harus dilakukan terdapat pada dimensi *reliability* pada item kecepatan dalam pelayanan adalah dengan memberikan pelayanan yang cepat, baik dengan memperbaiki dari segi sumber daya manusianya maupun dengan menggunakan semua jumlah kasir yang ada.