

INTISARI

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama yang ingin dicapai oleh Mal Gandaria City Jakarta. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan mengukur kesenjangan dari lima dimensi kualitas jasa, yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Kualitas layanan sebagai variabel terikat, sedangkan variabel bebasnya adalah semua dimensi servqual. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Mal Gandaria City, semua manajemen yang terkait dalam bidang pelayanan dan staf lini depan dalam satu periode penelitian. Alat analisis yang digunakan adalah metode SERVQUAL dan Model Importance Performance Analysis (IPA).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa total nilai dari gap 1, 3 dan 5 adalah negatif, sedangkan kesenjangan 2 dan 4 yang bernilai positif. Nilai negatif pada gap 5 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Mal Gandaria City masih belum mampu memenuhi harapan pengunjung. Terdapat dua buah atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan yaitu: (i) atribut petunjuk arah (directory/signage) di dalam mal; dan (ii) atribut keramahan dan sopan santun dalam melayani pengunjung dari petugas customer service, security, petugas parkir dan petugas kebersihan.

Kata kunci: Mal Gandaria City, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.

ABSTRACT

Customer satisfaction is the main goal that wants to be achieved by Gandaria City Jakarta Mal. One way to measure customer satisfaction is by using the method of SERVQUAL developed by Parasuraman, Zeithaml, and Berry. The measurement of the service quality is performed by measuring the gap between the five dimensions of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The data used in this study is primary data by using a questionnaire. The service quality is the dependant variable, while the independent variable includes all of the servqual dimensions. The population of this study is the visitors of Gandaria City Mall, every related management in services, and the frontline staff in one study period. The analysis tool used was the SERVQUAL method and Importance Performance Analysis (IPA) model.

Based on the result of the study, it can be seen that the total value of gaps 1,3, and 5 was negative, meanwhile, the gap between 2 and 4 was positive. The negative value in gap 5 shows the performance of the service in Gandaria City Mall still has not met the expectation of the visitors. There are two service attributes which are the main priority for improvement, namely: (i) attribute of directions (directory/signage) in the mall; and (ii) the attributes of friendliness and courtesy in serving visitors from customer service officers, security officers, parking attendants, and cleaning services.

Keywords: Gandaria City Mal, Service Quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis.