

INTISARI

Indomaret Point adalah salah satu peritel yang menerapkan konsep *convenience store* serta konsep belanja mudah dan hemat sehingga mampu memberikan nilai tambah bagi konsumen. Namun di sisi lain tuntutan konsumen dan persaingan yang semakin ketat dengan sesama pusat belanja lain sehingga mendorong Indomaret Point untuk melakukan evaluasi mengenai kualitas layanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan *Retail Service Quality* di Indomaret Point Tenggilis Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan di Indomaret Point dengan menggunakan sumber data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Sampel yang digunakan adalah sampel *stratified random sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Identitas responden dan deskripsi jawaban responden diuji dan diolah menggunakan program IBM SPSS *Statistic version 18.0*.

Secara keseluruhan, persepsi responden terhadap *Retail Service Quality* di Indomaret Point adalah positif. Dimensi *Policy* adalah dimensi yang memperoleh mean paling tinggi dibandingkan dengan dimensi yang lainnya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh Indomaret Point.

Kata Kunci: *Retail, Retail Service Quality, Penelitian Deskriptif Murni*

ABSTRACT

Indomaret Point is one of the retailers who apply the concept of convenience store as well as the concept of shopping is easy and efficient so that it is able to provide added value for consumers. On the other hand the demands of consumers and the increasingly tight competition with other shopping center fellow thereby encouraging Indomaret Point to perform an evaluation of the quality of its services. The purpose of this research is to describe Retail Service Quality in indomaret point tenggilis Surabaya.

This research is descriptive research conducted in Indomaret Point by using the primary data source that are retrieved by using a research instrument in the form of a questionnaire. The sample used is the sample is stratified random sampling with a respondent amounts to as many as 100 people. The identity of respondents and descriptions of answers respondents tested and processed using program ibm spss statistic verslon 18.0.

Overall, the perception of the respondent towards the Retail Service Quality in Indomaret Point is positive. Dimensions policy is a dimension obtain mean higher compared to other dimensions. This can be explained that respondents have perception favorably to policies made by indomaret point.

Key Words : Retail, Retail Service Quality, Research Descriptive Pure