

ABSTRAK

Saat ini banyak orang memanfaatkan *retail* sebagai peluang bisnis untuk berwirausaha, sehingga semakin ketatnya persaingan bisnis antar *retail*. Oleh karena itu, *retail* perlu melakukan upaya agar dapat tetap bertahan. Pada penelitian ini *retail* yang dibahas adalah Mirota. Mirota adalah toko retail yang menjual berbagai macam produk berciri khas budaya bangsa Indonesia. Mirota setiap hari ramai dikunjungi oleh banyak konsumen dalam negeri maupun manca negara yang berwisata ke Surabaya, sehingga seringkali permasalahan yang ada adalah keluhan konsumen. Berdasarkan permasalahan yang ada, Mirota membutuhkan perbaikan kualitas layanan. Perbaikan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen dengan metode SERVQUAL dan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Langkah pertama yang dilakukan adalah dengan melakukan pengamatan awal meliputi kualitas layanan yang diberikan oleh Mirota, sehingga dapat mengidentifikasi permasalahan adanya keluhan konsumen. Kemudian merumuskan masalah dan menetapkan tujuan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kualitas layanan dan mengevaluasi penyebab kesenjangan yang terjadi, mengetahui hubungan kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen, dan memberikan usulan perbaikan. Tinjauan pustaka digunakan sebagai teori yang mendukung penelitian. Pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer berupa variabel-variabel kuisioner, demografi konsumen, harapan konsumen, persepsi konsumen, *external communication* konsumen, kepuasan total konsumen, loyalitas konsumen, demografi manajemen, persepsi manajemen, *service design and standard*, *service delivery*, dan *external communication* manajemen didapat dengan melakukan survey awal/observasi, wawancara dan pembagian kuisioner terbuka dan tertutup. Data sekunder berupa sejarah Mirota dan buku panduan (*rules & regulation*) didapat dari arsip Mirota dan internet. Data yang diperoleh diolah dan dianalisis, meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji *cross tabulation*, metode SERVQUAL: analisis *gap 5* dan analisis penyebab *gap 5* yaitu *gap 1-4*, kemudian analisis kuadran. Dilanjutkan dengan analisis model metode *Structural Equation Modeling* untuk mendapatkan besar pengaruh kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas. Perbaikan yang dilakukan menggunakan metode *Quality Function Deployment* berdasarkan bobot *gap* dan bobot hasil SEM. Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan saran untuk menjawab tujuan dari penelitian ini dan memberikan saran bagi Mirota dan penelitian lebih lanjut.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah terjadi *gap 5* pada kualitas layanan di Mirota. *Gap* tersebut disebabkan oleh *gap 1*, *2*, dan *4*. Analisis kuadran dilakukan untuk mengetahui kelemahan perusahaan berdasarkan perbandingan tingkat harapan dan persepsi konsumen. Hasil pengukuran hubungan kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas konsumen didapatkan bahwa adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 0,499, adanya pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen sebesar 0,66, tetapi tidak ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen. Hasil dari irisan analisis kuadran IV dan besar eratnya hubungan model tersebut yang akan dijadikan acuan dalam menentukan perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Variabel yang harus diperbaiki adalah Mirota memiliki tempat parkir yang luas dengan bobot sebesar 0,303, kelengkapan barang pada toko sebesar 0,233, kemudahan mencari barang yang diinginkan sebesar 0,285, dan Mirota mampu menangani permasalahan dengan cepat tanggap sebesar 0,179. Dari hasil *Quality Function Deployment* didapatkan perbaikan utama yang dilakukan dengan melihat nilai *importance of how* yang lebih dari 245,4. Perbaikan tersebut adalah melakukan riset pasar, memberikan petunjuk parkir dan memperbaharui sistem parkir dengan sistem valet, pemberian petunjuk barang, dan pengaturan barang.

Keyword yang digunakan: *Service Quality*, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen, *Structural Equation Modeling*, *Quality Function Deployment*.