

ABSTRAKSI

Dengan berkembangnya jaman maka kebutuhan manusia juga berkembang. Kebutuhan yang dimaksud adalah kebutuhan untuk merawat dan mempercantik hewan (anjing dan kucing) peliharaannya. Pet Shop & Grooming Salon muncul untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen yang tidak mempunyai waktu dan keahlian dalam merawat hewan peliharaannya.

Usaha Pet Shop & Grooming Salon sebagai salah satu dari industri jasa, dewasa ini mulai bermunculan di kota-kota besar. Sehingga timbul persaingan antara sesama Pet Shop & Grooming Salon dalam memperebutkan konsumen.

Scooby Doo Pet Shop & Grooming Salon yang merupakan salah satu Pet Shop & Grooming Salon di Surabaya ingin mengetahui bagaimana ekspektasi dan persepsi konsumen terhadap mutu pelayanan pihak manajemen agar dapat merencanakan strategi pengembangan usaha kearah yang lebih baik.

Penelitian dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang sedang merawat hewannya di Scooby Doo Pet Shop & Grooming Salon. Metode analisis yang digunakan adalah analisis Deskriptif untuk menggambarkan karakteristik konsumen secara umum. Selanjutnya juga dilakukan analisis Cluster untuk mengelompokkan konsumen berdasarkan tingkat harapan. Untuk mengetahui karakteristik masing-masing cluster dilakukan analisis lebih lanjut dengan menggunakan analisis Ketergantungan. Kemudian dilakukan analisis Manova untuk menguji apakah tiap-tiap cluster yang terbentuk mempunyai perbedaan terhadap tingkat harapan dan tingkat penilaian. Selain itu juga dilakukan analisis gap 5 terhadap masing-masing cluster dengan menggunakan acuan variabel-variabel dan *5 dimensions of Service Quality*.

Berdasarkan hasil analisis diatas, terbentuk 2 cluster dengan perbedaan latar belakang, jenis kelamin, pekerjaan, pendidikan, pengeluaran per bulan, surat kabar yang dibaca, darimana kenal Scooby Doo dan alasan memilih Scooby Doo. Dari hasil analisis Manova dapat diketahui bahwa cluster 2 mempunyai tingkat harapan yang lebih tinggi daripada cluster 1. Hasil lain dari penelitian ini adalah dapat diketahuinya variabel-variabel apa saja yang dipentingkan dalam pelayanan sebuah Pet Shop & Grooming Salon dan variabel-variabel apa saja yang perlu mendapat perhatian dari pihak manajemen Scooby Doo Pet Shop & Grooming Salon Plasa Sinar Fontana. Kemudian diadakan perbaikan terhadap variabel yang terletak pada kuadran III dan IV, dimana variabel tersebut mempunyai tingkat persepsi yang berada di bawah tingkat persepsi rata-rata. Hasil yang diperoleh diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen Scooby Doo Pet Shop & Grooming Salon untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga konsumennya menjadi loyal.