

## ABSTRAK

Industri retail saat ini menunjukkan persaingan yang semakin ketat termasuk industri jasa yang bergerak di bidang bahan-bahan bangunan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menunjang kesuksesan perusahaan. Apabila pelanggan puas terhadap apa yang diberikan oleh Supermarket bahan bangunan Mitra 10 Kedungdoro, Surabaya maka mereka akan menjadi pelanggan yang setia. Namun jika pelanggan tidak merasa puas maka mereka akan berpindah ke kompetitor atau pesaing. Dalam tugas akhir ini penelitian dilakukan di Supermarket bahan bangunan, yaitu Supermarket bahan bangunan Mitra 10 Kedungdoro, Surabaya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Supermarket bahan bangunan Mitra 10 Kedungdoro, Surabaya maka perlu dilakukan pengukuran untuk mengetahui variabel apa saja yang menyebabkan pelanggan tidak puas.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui variabel apa saja yang selama ini menyebabkan pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Supermarket bahan bangunan Mitra 10 Kedungdoro, Surabaya berdasarkan dimensi *retail*. Pengukuran tingkat persepsi dan harapan pelanggan dengan analisis gap 5, kemudian ditentukan variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan dengan menggunakan analisis kuadran lalu kemudian diberikan usulan perbaikan dengan menggunakan metode *TRIZ*. Untuk menentukan variabel tersebut perlu dilakukan wawancara terhadap manajemen perusahaan dan pelanggan. Variabel-variabel tersebut kemudian disusun ke dalam kuesioner dengan skala pengukuran likert 1-5 lalu kemudian disebar kepada 100 pelanggan Supermarket bahan bangunan Mitra 10 Kedungdoro, Surabaya. Setelah kuesioner tersebut terkumpul, kemudian diolah. Setelah dilakukan pengolahan maka didapatkan rata-rata untuk tingkat persepsi 2,93 dan untuk tingkat harapan 4,65 sedangkan rata-rata gap per dimensi antara lain: *physical aspect* (-1.85), *reliability* (-1.80), *personal interaction* (-1.61), *problem solving* (-1.75) dan *policy* (-1.55). Prioritas perbaikan dilakukan pada variabel-variabel yang masuk pada kuadran IV (tingkat persepsi di bawah rata-rata dan tingkat harapan di atas rata-rata), yaitu display harga produk, lokasi (2.85;4.7), kelengkapan barang (2.56;4.66) dan persediaan/ stok barang (2.24;4.7).

Dari hasil analisis perbaikan dengan menggunakan *TRIZ* didapatkan beberapa usulan dari variabel yang menjadi prioritas perbaikan. Untuk masalah kelengkapan barang yaitu untuk memuaskan pelanggan maka dibutuhkan penambahan jenis barang baru yang sering dibutuhkan pelanggan. Sedangkan untuk masalah persediaan/ stok barang antara lain adalah pramuniaga/ *sales consultant* (SC) melakukan kontrol barang dan membuat laporan setiap hari perihal stok barang, memberikan peringatan kepada supplier apabila terjadi keterlambatan pengiriman, memberikan pengumuman kepada customer tentang stok barang yang habis (papan pengumuman) dan Memberikan alternatif barang lain yang sejenis dengan yang dibutuhkan customer. Untuk masalah display (penataan) barang yaitu untuk memuaskan pelanggan maka dilakukan penyesuaian jumlah barang pada ruangan dengan memperhatikan kapasitas yang sesuai dengan ruangan tersebut. Untuk masalah pengiriman barang yang sering terlambat yaitu dengan mengatur rute pengiriman seefisien mungkin dengan cara menyesuaikan rute pengiriman barang antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain (dalam satu kali pengiriman dapat mencakup semua rute pengiriman per hari) dan memberikan gift jika barang sampai pada pelanggan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh pihak Supermarket bahan bangunan Mitra 10 Kedungdoro, Surabaya. Untuk masalah pramuniaga kurang tanggap usulan yang diberikan adalah pada saat briefing pagi lebih ditekankan kepada pramuniaga untuk lebih memperhatikan dan melayani pelanggan dengan baik, membuat suatu moto pelayanan dengan cara menetapkan moto 3s ( sabar, sopan dan senyum) kepada semua pramuniaga/ *sales consultant* terhadap pelanggan dan memberikan award (penghargaan) kepada *sales consultant* yang berprestasi dalam hal pelayanan kepada pelanggan.

Dengan demikian, usulan ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Supermarket bahan bangunan Mitra 10 Kedungdoro, Surabaya.