

## ABSTRACT

This study aims to describes zone of tolerance (ZOT) in XL Center Braga Pemuda Surabaya. It can be found from measure the gap of customer's satisfaction level with the service that has been given.

This study used a descriptive model. The sample of this study is 150 XL's respondents who ever visit or use some services from XL Center Braga Pemuda Surabaya. The questionnaire uses three coloumn format of satisfaction level, such as, costumer's perception, adequate service, and desired service. After first questionnaire has been valid and reliable, then uses factor analysis to gain new factors with same characters from each item in it. And again, uses reliability test for those new factors.

This study found that the customers visiting XL Center Braga Pemuda Surabaya have a narrow zone of tolerance in services. Which indicates that customers are not likely to accept heterogeneity in service provided by that XL Center. Customers use two types of expectations as a comparison standard in evaluating XL Center Braga Pemuda's service, such as adequate and desired. From gap analysis (t-test), has found that any services which need to be fixed in XL Center Braga Pemuda.

Key Words: Zone of Tolerance, Customer's Satisfaction, Service Quality, Adequate Service Expectation, Desired Service Expectation.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan zona toleransi yang terdapat pada XL Center Braga Pemuda Surabaya. Dimana dengan mengukur rentang tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 150 responden XL yang pernah berkunjung dan mendapatkan layanan XL Center Braga Pemuda Surabaya. Kuesioner yang dibagikan menggunakan format tiga kolom tingkat kepuasan yaitu, menurut persepsi pelanggan, layanan *adequate*, dan layanan *desired*. Setelah hasil awal kuesioner sudah valid dan reliabel, penelitian ini dilanjutkan dengan analisis faktor untuk mengelompokkan item-item pernyataan yang berhubungan dengan kualitas layanan yang memiliki karakter yang sama. Kemudian dilakukan uji reliabilitas lagi untuk tiap faktor baru tersebut.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa zona toleransi yang di dapatkan adalah sempit, yang berarti konsumen XL Center Braga Pemuda Surabaya tidak setuju dengan adanya perubahan atau variasi (heterogenitas) pada layanan yang diberikan XL Center tersebut. Konsumen menggunakan dua tipe ekspektasi untuk mengevaluasi layanan, yaitu *adequate* dan *desired*. Kemudian melalui analisis *gap (t-test)*, ditemukan layanan-layanan apa saja yang perlu diperbaiki di XL Center Braga Pemuda.

Kata Kunci: Zona Toleransi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Adequate Service Expectation*, *Desired Service Expectation*.