

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di tempat *billiard* Jago Bola Sodok yang ada di Jalan Simpang Dukuh. Adanya tempat *billiard* baru yang muncul di sekitar Jago Bola Sodok memberikan pilihan yang semakin banyak pada pemain *billiard* yang sebelumnya bermain di Jago Bola Sodok. Selain tempat baru, ada juga tempat lama yang menjadi saingan Jago Bola Sodok, yaitu Galaksi. Jika pelanggan yang bermain di Jago Bola Sodok merasa kurang puas atau bahkan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Jago Bola Sodok, besar kemungkinannya mereka akan berpindah ke tempat yang baru dibuka tersebut.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan. Sebelum meningkatkan kualitas layanan, perlu diketahui bagaimana ekspektasi dan persepsi pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Jago Bola Sodok. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini adalah metode SERVQUAL (analisis *7 gap*). Metode ini dapat digunakan untuk mencari variabel-variabel yang menyebabkan timbulnya kesenjangan antara harapan dengan persepsi pelanggan. Variabel-variabel tersebut dibagi menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dimensi *assurance*, dan dimensi *empathy*.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan Jago Bola Sodok yang sudah datang minimal tiga kali dan pernah datang ke Galaksi. Data yang diperoleh adalah profil pelanggan, ekspektasi pelanggan, dan persepsi pelanggan mengenai layanan Jago Bola Sodok dan persepsi pelanggan mengenai layanan Galaksi. Setelah dilakukan pengumpulan data, dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran umum profil pelanggan, lalu pelanggan dikelompokkan menjadi 2 kelompok, yaitu pelanggan yang bermain < 13 kali sebulan (41,33%) dan pelanggan yang bermain \geq 13 kali sebulan (58,67%).

Dari pengumpulan data yang dilakukan, didapat grand mean dari tiap dimensi untuk ekspektasi pelanggan adalah 4,4507 untuk dimensi *tangible*; 4,2867 untuk dimensi *reliability*; 4,5433 untuk dimensi *responsiveness*; 4,5413 untuk dimensi *assurance*; dan 4,1156 untuk dimensi *empathy*. Pada bagian persepsi pelanggan mengenai Jago Bola Sodok didapat grand mean tiap dimensi yaitu 3,3360 untuk dimensi *tangible*; 3,7683 untuk dimensi *reliability*; 3,9667 untuk dimensi *responsiveness*; 3,8693 untuk dimensi *assurance*; 4,0587 untuk dimensi *empathy*; dan 4,1689 untuk bagian janji manajemen. Pada bagian persepsi pelanggan mengenai Galaksi, didapat grand mean untuk tiap dimensi adalah 4,3200 untuk dimensi *tangible*; 4,0617 untuk dimensi *reliability*; 4,2700 untuk dimensi *responsiveness*; 3,6800 untuk dimensi *assurance*; dan 3,3687 untuk dimensi *empathy*.

Selanjutnya dilakukan analisis *gap 7* pada kedua kelompok pelanggan yang menghasilkan variabel apa saja yang mengalami kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pelanggan, lalu dianalisis kuadran untuk mengetahui variabel yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu variabel yang berada di kuadran IV. Setelah melakukan analisis *gap 7*, dilakukan analisis *gap 1-6* untuk mengetahui apa penyebab terjadinya *gap 7*. Setelah diketahui variabel apa saja yang perlu diperbaiki, diberikan usulan perbaikan yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan Jago Bola Sodok sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai.