

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA LOTTE MART WHOLESale
PASAR REBO, JAKARTA**

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT LOTTE MART WHOLESale PASAR
REBO, JAKARTA***

**RIDHA AYU HANDAYANI
8223108278**



**Karya Ilmiah ini disusun untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Mendapatkan Gelar Ahli Madya
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2013**

ABSTRAK

RIDHA AYU HANDAYANI. 2013. 8223108278. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi kualitas pelayanan Pada Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta. Disain yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Data dikumpulkan melalui studi pustaka dan studi lapangan. Populasi penelitian ini adalah pengunjung Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah Teknik Sampel Convenience, yang merupakan salah satu dari Teknik *Non-Probability Sampling*.

Dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo sudah baik hanya saja terdapat dua aspek yang masih belum dikatakan baik oleh pengunjung yakni pelayanan dari karyawan yang masih lambat dan produk yang dijual tidak memiliki kualitas yang baik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

RIDHA AYU HANDAYANI. 2013. 8223108278. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta. Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.

This paper aims to describe of perceived Service Quality At Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta. Design used in this study is a descriptive analysis. Data was gathered by literature review and field study. The population was visitors Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo. The sampling technique used was Convenience Sampling Technique, which is one of the Non-Probability Sampling Techniques.

It can be concluded that the quality of service at Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo good except there are two aspects that are still not a good fit with the visitors still slow service of employees and products sold has not good quality.

Keyword: Service Quality

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

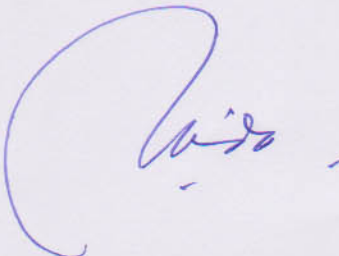
Setyo Ferry Wibowo, SE. M.Si
NIP. 197206171999031001



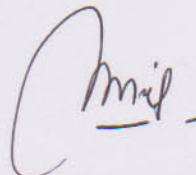
27 Juni 2013

Ketua Jurusan Manajemen

Jakarta, Juni 2013
Ketua Program Studi DIII Manajemen
Pemasaran



Dr. Hamidah, SE. M.Si
NIP. 1962080919990032001



Dra. Umi Mardiyati M.Si
NIP. 195702211985032002

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH

DEKAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus

NIP. 196712071992031001

Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Agung Kresnamurti R.P., ST, MM
NIP. 197404162006041001



15 Juli 2013

Penguji Ahli

Dra. Hj. Basrah Saidani, M.Si
NIP. 196301191992032001



12 Juli 2013

Dosen Pembimbing

Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si
NIP. 197206171999031001



12 Juli 2013

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, dan tak lupa haturkan shalawat serta salam untuk Rasulullah Muhammad SAW. Alhamdulillah atas berkat rahmat dan hidayah-Nya Peneliti dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini.

Karya Ilmiah ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan program Ahli Madya Universitas Negeri Jakarta dan juga sebagai bukti nyata bahwa Peneliti telah melakukan survei secara langsung dengan memberikan kuesioner kepada pengunjung Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo, Jakarta. Adapun bentuk penulisan Karya Ilmiah ini sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh Fakultas Ekonomi, agar nantinya Karya Ilmiah ini dapat dijadikan sebagai contoh bagi mahasiswa/i yang akan menyusun Karya Ilmiah.

Dalam penulisan Karya Ilmiah ini Peneliti mendapatkan sejumlah bantuan dan dukungan serta memberikan motivasi terhadap Peneliti, sehingga pada akhirnya Karya Ilmiah ini dapat terwujud. Untuk itu Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku pembimbing Peneliti yang telah sabar membantu Peneliti selama menyusun Karya Ilmiah ini hingga selesai.
2. Bapak Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
3. Ibu Dr. Hamidah, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.

4. Ibu Umi Mardiyati, M. Si selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
5. Bapak Heri Haryanto, SE selaku Supervisor Lotte Mart Wholesale Pasar Rebo yang telah memberikan izin untuk menyebarkan kuesioner.
6. Orang tua tercinta dan adik-adik yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada Peneliti sehingga Karya Ilmiah ini dapat terwujud.
7. Seluruh Dosen Manajemen Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu yang sangat berharga kepada Peneliti.
8. Teman-teman Manajemen Pemasaran 2010 yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan masukan dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini khususnya Shanty, Tri Astuti dan Putri Wulansari.

Akhir kata Peneliti menyadari dalam pembuatan laporan ini masih kurang sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Peneliti akan sangat menghargai terhadap saran yang membangun. Selain itu Peneliti juga berharap bahwa nantinya Karya Ilmiah ini dapat berguna bagi mahasiswa/i lain.

Jakarta, Juni 2013

Peneliti