ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang kualitas pelayanan toko swalayan yang ada di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) antara lain Indomaret, Alfamart, Circle-K, Superindo, dan Mirota Kampus. Seluruh toko swalayan tersebut mempunyai karakteristik yang sama yaitu mempunyai cabang yang tersebar di wilayah DIY. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efisiensi kualitas pelayanan toko swalayan tersebut dengan menggunakan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA). Metode DEA dapat mengukur efisiensi dengan lebih dari satu objek yang akan diteliti/ *Decision Making Unit* (DMU), sehingga metode tersebut tepat digunakan dalam pengukuran penelitian ini dibantu dengan *software Warwick for DEA* (WDEA). Dimensi yang digunakan sebagai tolak ukur penelitian adalah teori kualitas pelayanan pada toko retail oleh Dabholker, *et al.* yaitu *Retail Store Quality Model* yang diadaptasi dari teori *Service Quality* Parasuraman, *et al.* Variabel *input* yang akan diteliti untuk mengukur efisiensi kualitas pelayanan ini antara lain aspek fisik, aspek reliabilitas, aspek interaksi pegawai, aspek penyelesaian masalah, dan aspek kebijakan yang diberikan oleh swalayan. Sedangkan variabel *output* yang akan diteliti yaitu aspek loyalitas pelanggan terhadap toko swalayan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui dan untuk melakukan efisiensi dari masing-masing DMU, sehingga orientasi yang dilakukan dengan metode DEA adalah orientasi *input* dengan model *Constant Return-to-Scale* (CRS). Hasil dari penelitian yang telah dilakukan terhadap 5 toko swalayan tersebut menunjukkan hanya 2 DMU yang mencapai nilai efisiensi 100% yaitu Indomaret dan Mirota Kampus, sehingga kedua swalayan tersebut dijadikan *benchmark* bagi tiga swalayan lain yang tidak efisien. Tiga toko swalayan yang inefisien dengan merk dagang Alfamart, Circle-K, dan Superindo perlu untuk mengurangi tingkat kualitas pelayanan/ *effort* yang diberikan dengan optimal, agar mencapai nilai target yang efisien.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Model Kualitas Pelayanan Toko Retail, *Data Envelopment Analysis*, Toko Swalayan.

ABSTRACT

This research attempts to analyze service quality of several retail stores in Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) *which are* Indomaret, Alfamart, Circle-K, Superindo, *and* Mirota Kampus. *All of those retail stores have the same characteristic as they have branches located all over* DIY. *The purpose of this research is to analyze the efficiency of service quality in those supermarkets using Data Envelopment Analysis* (DEA) *method. The* DEA *method can measure the efficiency of more than one object under study/ Decision Making Unit* (DMU) *which is suitable for this research with the help of Warwick for DEA* (WDEA) *software. The dimension used for the benchmark of this research is the service quality on retails by* Dabholker *et al, Retail Store Quality Model, which is adapted from Service Quality* Parasuraman *theory. There are several input variables that are going to be studied to measure the efficiency of the service quality from different aspects, such as the physical, reliability, employee interaction, problems solving, and also from the policy given by the retail stores. While for the output, there aspect that is going to be studied is the loyalty of customers towards the retail stores. The aim of this research is to understand and does the efficiency from each DMU, therefore, the orientation done with the DEA method is input orientation with Constant Return-to-Scale* (CRS) *model. The result of the research towards five retail stores shows that there are only two DMU that reached 100% efficiency which are* Indomaret *and* Mirota Kampus. *Therefore, those two retail stores will be the benchmark for the others retail stores that are inefficient. These three inefficient retail stores,* Alfamart, Circle-K, and Superindo, *need to reduce the service quality or the optimum effort so that they can reach the efficient target value.*

Keyword: Service Quality, Retail Service Quality Model, Data Envelopment Analysis, Retail Stores.