

Abstrak

Dalam industri jasa maupun manufaktur kualitas produk/jasa dari perusahaan sangat diperhatikan karena semakin baik kualitas yang dimiliki maka perusahaan akan lebih siap menghadapi persaingan bisnis yang sekarang semakin kompetitif. Industri jasa adalah salah satu contoh bidang industri yang ditiap dekade selalu menunjukkan persaingan dalam bidang teknologi, inovasi dan pelayanan sehingga memungkinkan perusahaan untuk berkembang dan maju.

Swalayan 24 jam CITROULI yang beralamat di Jl. Babarsari Raya no. 114 Yogyakarta merupakan salah satu bisnis ritel dari sekian banyak bisnis ritel yang menyediakan berbagai jenis kebutuhan belanja masyarakat baik sandang maupun pangan. Semakin banyaknya kelompok masyarakat yang memiliki gaya hidup belanja di ritel modern, Swalayan 24 jam CITROULI dituntut untuk mampu bersaing dalam menarik konsumen dan mampu menempatkan diri untuk menjadi yang terbaik diantara bisnis-bisnis ritel yang lain.

Dari hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Nilai kualitas pelayanan (Q) CITROULI rata-rata masih di bawah 1, namun dalam hal ini dikatakan cukup baik. Hanya saja memang perlu dilakukan usaha-usaha peningkatan yang lebih terarah dari pihak CITROULI agar kualitas pelayanannya semakin baik/meningkat. Dimensi tangible merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terkecil yaitu sebesar 0,667. Nilai kualitas terbesar terdapat pada dimensi emphaty yaitu sebesar 0,72

Kata kunci: *ServQual, Konsumen, GAP.*