

**PENANGANAN KELUHAN SEBAGAI UPAYA UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA RITEL MODERN**



**OLEH**

**DEBBY SAGITA REZANTI MALIK**

**3103010075**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2014**

**PENANGANAN KELUHAN SEBAGAI UPAYA UNTUK  
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA RITEL MODERN**

**MAKALAH TUGAS AKHIR**

Diajukan kepada

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

**OLEH**

**DEBBY SAGITA REZANTI MALIK**

**3103010075**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA**

**SURABAYA**

**2014**

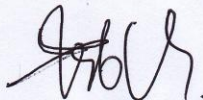
**HALAMAN PERSETUJUAN**

**MAKALAH TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN KELUHAN SEBAGAI UPAYA  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN PADA RITEL MODERN**

**Oleh:**  
**Debby Sagita Rezanti M. 3103010075**

**Dosen Pembimbing,**



**Elisabeth Supriharyanti,SE., M.Si**  
**Tanggal: 21 Juli 2014**

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Debby Sagita Rezanti Malik

NRP : 3103010075

Judul Makalah Tugas Akhir : PENANGANAN KELUHAN SEBAGAI  
UPAYA UNTUK MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN PADA RITEL  
MODERN

Menyatakan bahwa makalah tugas akhir ini adalah **ASLI** karya tulis saya. Apabila terbukti karya tulis ini merupakan plagiat, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan di internet atau Digital Library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala untuk kepentingan akademik sesuai Hak Cipta.

Dengan pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,  
Yang menyatakan,

Debby Sagita Rezanti M.

## HALAMAN PENGESAHAN

Makalah tugas akhir yang ditulis oleh : DEBBY SAGITA R.M

NRP : 3103010075

Telah diuji pada tanggal 22 Agustus 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim  
Penguji.

Ketua Tim Penguji

**DR. Margaretha Ardhanary, SE., M.Si**

**NIK 311.95.0228**

Mengetahui:

Ketua Jurusan,



**DR. Adolena Lodi, SE., MM**

**NIK 321.99.0370**

**Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si**

**NIK 311.99.0369**

ii

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat dan penyertaan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulis makalah yang berjudul "PENANGANAN KELUHAN SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA RITEL MODERN" dengan baik dan tepat waktu. Penulis mengajukan makalah ini dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Lodovicus Lasdi, SE., MM., selaku Dekan Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyanti, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya serta Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, masukan ide atau saran, dan pengarahan sehingga terselesaikan makalah tugas akhir ini.
3. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan membagikan doa semasa penulis kuliah selama ini.
4. Orang tua dan saudara yang tercinta yang memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan makalah tugas akhir ini.
5. Untuk sahabat dan teman-teman yang telah memberikan semangat, dukungan selama pembuatan makalah tugas akhir.
6. Semua rekan yang tidak dapat disebutkan secara terperinci namun memiliki andil besar dalam penyusunan makalah tugas akhir ini.

Penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa mengasihi dan membalas semua kebaikan dan dukungan mereka dengan berkat yang melimpah. Seperti pepatah tidak ada gading yang tidak retak, demikianlah makalah tugas akhir yang penulis selesaikan masih belum sempurna. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang mampu melengkapi dan menyempurnakan makalah tugas akhir ini.

Surabaya, Juli 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Bahasan.....	5
1.3 Tujuan Pembahasan.....	5
BAB 2. TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian Ritel.....	6
2.1.2 Pengertian Bauran Ritel.....	7
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.1.4 Pengertian Penanganan Keluhan.....	10
BAB 3. PEMBAHASAN.....	13
3.1 Cara Menangani Keluhan Pelanggan.....	13
3.2 Penanganan Keluhan Dapat Meningkatkan Kualitas Layanan.....	16
BAB 4. KESIMPULAN DAN SARAN.....	19
4.1 Kesimpulan.....	19
4.2 Saran.....	19



DAFTAR KEPUSTAKAAN..... 21  
LAMPIRAN

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Jurnal Measuring Service Quality in E-Retailing.
2. Jurnal SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.

# **PENANGANAN KELUHAN SEBAGAI UPAYA UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA RITEL MODERN**

## **ABSTRAK**

Setiap perusahaan ritel selalu ingin mengedepankan kualitas pelayanan kepada para konsumennya. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang diterima oleh para pelanggan. Kekecewaan konsumen akan berdampak sangat buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang mengalami kekecewaan cenderung akan menyebarkan *word of mouth* kepada pelanggan lain. Perusahaan harus mempunyai strategi untuk menangani keluhan pelanggan agar konsumen mempunyai kepercayaan bahwa perusahaan mau mendengarkan keluhan pelanggan dengan baik. Tujuan pembahasan dalam karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui cara menangani pelanggan yang mengeluh serta mengetahui penanganan keluhan dapat meningkatkan kualitas layanan.

Pada pembahasan di dalam makalah ini dijelaskan bahwa strategi untuk menangani pelanggan yang mengeluh adalah dengan cara pelanggan diperlakukan dengan serius, diperlakukan dengan penuh hormat, melakukan tindak lanjut dengan segera, memberikan kompensasi atau ganti rugi, memberikan teguran atau hukuman untuk karyawan, menjernihkan masalah yang terjadi sehingga tidak terulang lagi serta mendengarkan setiap keluhan yang diutarakan oleh pelanggan. Pada praktek penanganan keluhan, pemilik usaha hendaknya mampu mengkoreksi hal yang kurang dari sistem pelayanan yang diberikan, sehingga akan tercipta pelayanan yang prima dan perusahaan mampu untuk memberikan kualitas layanan menjadi lebih baik.

**Kata Kunci : Kualitas Layanan, Strategi Penanganan Keluhan**

# **COMPLAINT HANDLING AS EFFORTS TO IMPROVE QUALITY OF SERVICE IN MODERN RETAIL**

## **ABSTRACT**

Each retailer has always wanted to promote the quality of service to its customers. Service quality affect the level of satisfaction received by the customer. The disappointment of consumers would have dire consequences for the company. Customers who experience disappointment tends to spread word of mouth to other customers. Companies must have a strategy for dealing with customer complaints that consumers have confidence that the company will listen to customer complaints properly. The purpose of the discussion in this paper is to determine how to deal with customers who complain and to know the handling of complaints can improve the quality of service.

In the discussion in this paper explained that the strategy for dealing with customers who complain are the way customers are treated seriously, treated with respect, follow up immediately, providing compensation or indemnity, reprimands or penalties for employees, clear up problems that occur so it does not happen again and listen to any complaints expressed by the customer. In practice complaint handling, business owners should be able to correct things that are less than a given service system, that will create good customer service and the company is able to provide better service quality.

**Keywords: Quality of Service, Complaint Handling Strategy**