

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *SERVQUAL* DAN *ZONE OF TOLERANCE*
(STUDI KASUS: SWALAYAN ASIA MART
LHOKSEUMAWE)**

ABSTRAK

Swalayan Asia Mart merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang ada di kota Lhokseumawe. Swalayan Asia Mart merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang erat kaitannya dengan pelanggan. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan yang diberikan harus bagus agar pelanggan merasa puas dan juga nyaman serta di perlukan adanya metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut diatas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang ada di Swalayan Asia Mart menggunakan metode *servqual* dan *zone of tolerance*. Dari hasil penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang responden, didapatkan hasil bahwa ke 21 pernyataan tersebut mempunyai nilai gap negatif yang artinya ke 21 pernyataan belum memuaskan pelanggan namun masih dapat di toleransi oleh pelanggan karena berdasarkan hasil pemetaan menggunakan metode *zone of tolerance* nilai ZOT semua bernilai positif.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Swalayan, Swalayan Asia Mart, Servqual, Zone of Tolerance*