

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PEMBAYARAN TAGIHAN ONLINE (STUDI PADA PELANGGAN LOKET AL-HUSNA DI BANJARMASIN)

Naufal Ghifary¹, Dwi Wahyu Artiningsih², Risnawati³

Manajemen, 61210, Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 18310664

Manajemen, 61210, Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 1119056501

Manajemen, 61210, Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin, 0006047001

Email: naufalghifary252@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) kualitas pelayanan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pembayaran tagihan online di Loker Al-Husna, (2) kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pembayaran tagihan di Loker Al-Husna

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan merupakan penelitian deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal dari sumber yang diteliti dan dapat dipercaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan yang diterapkan pada usaha Loker Al-Husna dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan mengutamakan kepentingan konsumen dan tingkat pelayanan, (2) kendala berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen, dalam hal ini Loker Al-Husna harus memahami kendala dan mencari solusi yang tepat dalam mengatasi kendala tersebut.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tagihan Online

ABSTRACT

This study aims to examine: (1) the quality of service in an effort to increase customer satisfaction in online bill payments at the Al-Husna Counter, (2) the obstacles faced in increasing customer satisfaction in bill payments at the Al-Husna Counter.

The design of this study is a qualitative research and is a descriptive study obtained from data in the form of writing, words and documents originating from researched and reliable sources.

The results showed that (1) the quality of service applied to the Al-Husna Counter business in increasing customer satisfaction by prioritizing the interests of consumers and service levels, (2) the constraints have an effect on increasing customer satisfaction, in this case the Al-Husna Counter must understand the constraints and find the right solution to overcome these obstacles.

Keywords: Service Quality, Online Bill

para pekerja di Locket Al-Husna mengalami kesulitan saat menangani pekerjaannya dan melayani para pelanggan.

PENUTUP

1. Locket Al-Husna merupakan salah satu usaha kecil yang bergerak di bidang perbankan yang dapat melakukan transaksi pembayaran kepada masyarakat sekitar kelayan.
2. Locket Al-Husna berlokasi di Jalan Kelayan A, kelurahan Murung Raya, kecamatan Banjarmasin Selatan, kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.
3. Dari hasil survey kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Locket Al-Husna, dapat disimpulkan bahwa para pelanggan merasa puas dengan pelayanannya dan mendapatkan respon positif, tetapi ada 2 orang yang merasa tidak puas dikarenakan tempat parkir yang kurang memadai.
4. Kendala yang dihadapi Locket Al-Husna pada saat melakukan pelayannya yaitu kendala dari segi tempat yang kurang memadai, kendala dari segi promosi yang kurang efektif, dan kendala dari tenaga kerja yang jumlahnya sedikit.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmawan, D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Rosda.
- Didin Fatihudin, A. F. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan & Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Etta Mamang Sangaji, S. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi.
- Fahrida. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Di PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin. *Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari*, 37-38.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2020). *Pemasaran Strategik (Domain, Determinan, Dinamika)*. Yogyakarta: ANDI.
- Hasanah, E. N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Usaha Percetakan Pratama Di Angsana. *Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari*, 44.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Hosseini, S. Y. (2013). Providing a Multidimensional Measurement Model for Assessing Mobile Telecommunication Service Quality (MS-Qual). *Iranian Journal of Management Studies*, 7-29.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irwansyah, R. (2021). *Perilaku Konsumen*. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Majid, A. (2013). *Strategi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Manullang, M. (2012). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Maoyan. (2014). Consumer Purchase Intention Research Based on Social Media Marketing. *International Journal of Business and Social Science*. Vol. 5 No. 10 (1), 92-97.
- Mariana. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin. *Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari*, 1, 21-22.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Panjaitan, J. E. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 265-289.
- Putra, I. W. (2013). The Effect Of Quality And Service Value On Customer. *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS*, 488-505.
- Rahmawati. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press.
- Rizqoni, A. (2018). Analisis Kebijakan Promosi Untuk Meningkatkan Omzet Penjualan Pada Usaha Depot Isi Ulang Air Minum Al-Husna Di Wilayah Kelayan A. *Banjarmasin: Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.*, 1-6.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen, Volume 11, Nomor 2, April 2014, 71-73*.