

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GENJI COFFEE DI BANJARMASIN

Oleh:

Sela Apsari
18310792

ABSTRAK

Sela Apsari 2022, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Genji Coffee Di Banjarmasin, Pembimbing I : H. Khuzaini, Pembimbing II : Risnawati

Pelayanan terhadap pelanggan merupakan faktor penting dalam usaha memperlancar penjualan dan pembelian. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Kepuasan pelanggan memiliki tujuan yang sangat penting. Dalam keadaan pasar yang sangat kompetitif, kepuasan pelanggan hanya merupakan prediksi yang lemah terhadap pelanggan yang tetap bertahan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Genji Coffee Banjarmasin. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan sampel yang digunakan berjumlah 35 responden, dengan teknik pengumpulan data kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Genji Coffee Banjarmasin dengan hipotesis diterima. Besarnya koefisien determinasi dengan nilai Adjusted R Square sebesar $0,589 = 58,9\%$. Dari nilai tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) mempengaruhi Kepuasan Konsumen karyawan Genji Coffee di Banjarmasin sebesar $0,589$ atau $58,9\%$. Sedangkan sisanya $0,411$ atau $41,1\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

Service to customers is an important factor in efforts to facilitate sales and purchases. By providing good service to all customers will greatly affect sales and purchases. Customer satisfaction has a very important goal. In a highly competitive market environment, customer satisfaction is only a weak predictor of customer retention.

This study aims to determine the quality of service and how much influence service quality has on consumer satisfaction at Genji Coffee Banjarmasin. This research method uses quantitative methods with a sample of 35 respondents, with questionnaire data collection techniques.

The results of this study indicate that service quality has a significant effect on consumer satisfaction of Genji Coffee Banjarmasin with the hypothesis accepted. The magnitude of the coefficient of determination with the value of Adjusted R Square is $0.589 = 58.9\%$. From this value, it shows that Service Quality (X) affects the Consumer Satisfaction of Genji Coffee employees in Banjarmasin by 0.589 or 58.9% . While the remaining 0.411 or 41.1% is influenced by other variables outside the variables used in this study.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction.

Kesimpulan

Variabel Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Genji Coffee di Banjarmasin. Dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0.000, dikarenakan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen karyawan di Genji Coffee di Banjarmasin.

Besarnya koefisien determinasi dengan nilai Adjusted R Square sebesar $0,589 = 58,9\%$. Dari nilai tersebut Menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) mempengaruhi Kepuasan Konsumen Genji Coffee di Banjarmasin sebesar $0,589$ atau $58,9\%$. Sedangkan sisanya $0,411$ atau $41,1\%$ dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Saran

Pimpinan Genji Coffee di Banjarmasin untuk lebih aktif dalam menghimbau para karyawannya dalam menaati peraturan yang telah ditetapkan, dan lebih tegas pula dalam pemberian sanksi bagi karyawan yang melanggar peraturan. Langkah-langkah demikian diharapkan dapat menegakkan Kualitas Pelayanan para karyawan Genji Coffee di Banjarmasin. Bagi Fakultas Ekonomi, penelitian ini diharapkan bisa menjadi tambahan keilmuan dalam bidang Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- C Olson, Jerry, J. Paul Peter. 2016. *Consumer Behaviour and Marketing Strategic*, 8th, Boston: McGraw-Hill. Terjemahan Diah Tantri Dwi Andani: Jakarta, Erlangga.
- Dewi Reni dan Sri Asmawati. 2016. "Kualitas Pelayanan Frontliner Dan Kepuasan Nasabah", Sekolah Tinggi Ekonomi Syariah, No.2, kolom 5, h.5
- Dwi Aryani dan Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Vol.17 No.2, h.123
- Edin S. Djatikusuma dan Wanda Getrycia. 2015. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen pada Produk Minuman Berisotonik Pocari Sweat", *Jurnal yang dipublikasikan, Universitas Negeri Semarang*
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik – Mengupas Pemasaran Strategik, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*. Ed.III, Yogyakarta, ANDI, h. 86
- Freddy Rangkuti, *Customer Service & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: Kompas Gramedia Building, 2013), h. 7
- Harkiranpal Singh. 2006. *The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention*.
- Hasibuan, Malayu S. P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT Bumi Aksara
- Indra Wahyu Dianto. 2013. "Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl.Cendra wasih No.30 Yogyakarta", Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, h.2
- Khan, Shahzad; Hussain, Syed Majid; Yaqoob, Fahad. 2012. *Determinants of Customer Satisfaction in Fast Food Industry*, *International Journal of Management and Strategy*, Vol. 3.
- Kurniawan, A.R., & Idris. 2015. *Analisis Pengaruh Citra Merek, Persepsi Kualitas dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Melalui Persepsi Nilai sebagai Intervening*. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 12(2015), 53-65
- Kurniawan, Robert & Budi Yuniarto. 2016. *Analisis Regresi Dasar dan Penerapannya dengan R*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Mawar, Sari, Dkk. 2018. *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Magelang Tengah Kota Magelang* : *Jurnal Mahasiswa Adminitrasi Negara*. Jurusan Ilmu Adminitrasi Negara, FISIPOL UNTIDAR Magelang.

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis : A Methods Sourcebook*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management Thirteenth Edition*, alih bahasa Bob Sabran, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, jilid I, (Jakarta, Erlangga, 2009), h.139-140
- Philip Kotler. 2003. *Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs to Know*. Alih bahasa Anies Lastiati, *Marketing Insights From A to Z 80 Konsep yang Harus Dipahami Setiap Manajer*, Jakarta: Erlangga, h.50
- Roky Apriansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT.Prioritas Rengat”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol.07 No.02, 2018 h.39
- Sari, Ade Indah. 2013. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen dalam Keputusan Pembelian Ponsel Blackberry pada Mahasiswa STIE Harapan Medan. *Jurnal e-maksi Harapan*, Vol. 1, No. 1. STIE Harapan.