

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SAP EXPRESS BANJARMASIN

Azizah Rizki Aulia<sup>1</sup>, Dr. Dwi Wahyu Artiningsih SE,MM<sup>2</sup>, Azzahraty, SE,M.Mpd<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

<sup>2</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

<sup>3</sup> Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

E-mail: [azizahrizkiaulia@gmail.com](mailto:azizahrizkiaulia@gmail.com)

## ABSTRAK

Setiap perusahaan mempunyai tujuan khusus yang ingin diraih, sebagiannya yaitu membangun manfaat ataupun benefit. Agar menciptakan keuntungan, perusahaan melanjutkan untuk meningkatkan serta mengembangkan pelayanan dalam pengiriman produk agar terbentuk loyalitas konsumen. Motivasi yang melatarbelakangi penelitian ini adalah untuk menentukan sifat pemberian yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas konsumen pada PT. SAP Express Banjarmasin dan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan upaya meningkatkan loyalitas konsumen PT. SAP Express Banjarmasin. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi subjektif dengan melaksanakan pertemuan dengan pekerja dan konsumen PT. SAP Express Banjarmasin. Berdasarkan hasil diperoleh adalah (1) PT SAP Express adalah perusahaan jasa yang mampu bersaing dengan perusahaan jasa lainnya, PT SAP Express mampu melebarkan usahanya dan mampu memperluas cabangnya di seluruh Indonesia. (2). Hasil wawancara responden menyatakan bahwa loyalitas pelanggan mengenai pelayanan yang dikasih oleh PT SAP Express Banjarmasin adalah 100% konsumen merasa pelayanan yang diberikan sudah baik, ramah dan akan merekomendasikan kepada teman dan keluarganya. Hal ini membuktikan bahwa PT SAP telah memberikan pelayanan yang baik dalam melayani konsumen.

**Kata Kunci** : Kualitas Layanan, Kepuasan konsumen, PT SAP Express Banjarmasin

---

## REFERENSI

Adi, Rianto, 2010, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Jakarta: Granit.

Arikunto, S. 2019. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.

Arni Purwanti Dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung*. Jimm Unikom,.

C. Mowen, John dan Michael Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.

<http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/290/2/BAB%20II.pdf>. Diakses pada tanggal 23 Juni 2022.

Sangadji, Etta Mamang; Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Andi.

Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. 2015. *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition* . England: Pearson Education Limited.

Sugiyono, P. D. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suyanto, M. 2018. *Strategi Perancangan Iklan Televisi Perusahaan Top Dunia*. Yogyakarta: Andi. Amikom.

Tjiptono Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4*, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy., & Gregorius Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi offset.

