

# **ANALISIS STANDART PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN PADA PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE Q MALL BANJARBARU**

**Siti khadijah<sup>1</sup>, Aida Vitria<sup>2</sup>, Junaidi<sup>3</sup>**

**Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Islam Kalimantan MAB**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang meliputi bentuk fisik, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan daya tanggap. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Sampel penelitian adalah 30 orang responden dengan menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan berupa data primer, yaitu data yang diambil dari perusahaan melalui wawancara, observasi dan kuisioner pada PT. Matahari department Store Q Mall Banjarbaru.

Hasil analisis menunjukkan bahwa (1) variabel bentuk fisik, kualitas pelayanan, dan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Matahari department store Q mall Banjarbaru, (2) kerapian, kebersihan dan keamanan tempat serta penampilan karyawan di PT. Matahari Department Store memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) pemberian informasi kepada para pelanggan sudah cukup baik dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas standart pelayanan yang ada pada PT. Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru (4) merespon customer ketika sedang berbelanja membuat customer merasa diperhatikan dengan baik. Hasil analisis ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar untuk meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat menarik pengunjung datang ke Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru.

**Kata kunci: Standart pelayanan, kepuasan**

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the influence of service quality which includes physical form, service quality, customer satisfaction, and responsiveness. The population in this study is all customers of Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru.

This research uses purposive sampling technique, the research sample is 30 respondents using data collection methods used in the form of primary data, namely data taken from the company through interviews, observations and questionnaires at PT. Matahari department store Q Mall Banjarbaru.

The results of the analysis show that (1) physical form variables, service quality, and responsiveness affect customer satisfaction at PT. Matahari department store Q mall Banjarbaru, (2) neatness, cleanliness and safety of the place and the appearance of employees at PT. Matahari Department Store has a significant influence on customer satisfaction (3) providing information to customers is quite good and has a significant effect on improving the quality of service standards that are at PT. Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru (4) responds to the customer when shopping makes the customer feel at the best attention. The results of this analysis can be concluded that the quality of service is very influential to increase customer satisfaction in order to attract visitors to the Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru

## **PENDAHULUAN**

Pemasaran didefinisikan sebagai proses dimana perusahaan menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, dengan tujuan menangkap nilai pelanggan sebagai imbalannya (Philip Kotler, 2008: Matahari department store Q Mall Banjarbaru adalah sebuah perusahaan ritel yang berskala besar yang terletak di Jl. A. Yani Km 36,8 tepatnya di Lt. 2 Q mall Banjarbaru. Matahari Q mall terbagi menjadi bagian departemen-departemen yang menjual macam barang yang berbeda-beda. Menurut Hendri Ma'ruf (2005:84), untuk memenuhi kepuasan konsumen, Department Store melakukan strategi, melalui cara: memberikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan saat sampai di tangan konsumen; memberikan kualitas pelayanan yang ramah, ketepatan waktu penyampaian, serta menggunakan sistem yang mudah dipahami para konsumen; fokus pada kepentingan atau pencapaian kepuasan konsumen; memberikan jaminan keamanan dari produk maupun pelayanan yang diberikan.

Jenis produk yang dijual pada Matahari Department Store diantaranya: Pakaian dewasa pria dan wanita; Pakaian anak-anak laki-laki dan perempuan; Pakaian dalam dewasa dan anak-anak; Sepatu dan sandal dewasa pria dan wanita; Sepatu dan sandal anak-anak laki-laki dan perempuan; Aksesoris untuk dewasa dan anak-anak; Tas dewasa dan anak-anak;

- (1) Perlengkapan rumah tangga;
- (2) Kosmetik dan lain-lain dalam berbagai merk.

Strategi yang dilakukan oleh Matahari Department Store dalam meningkatkan kepuasan konsumen dapat dibentuk melalui hubungan baik dengan konsumen dalam jangka panjang, pelayanan yang unggul pada konsumen, garansi yang mutlak, serta penanganan keluhan konsumen secara efektif.

Menurut Basu Swasta (2011: 28) mengatakan bahwa: 'promotional mix merupakan kombinasi dari alat-alat promosi, yaitu periklanan, penjualan tatap muka, promosi penjualan dan publisitas yang dirancang untuk menjual barang dan jasa'. Perencanaan promosi harus mengacu dan fokus pada rencana pemasaran dalam menentukan strategi promosi. Perusahaan harus memaksimalkan kegiatan promosi demi kemajuan dan kelangsungan hidupnya. Mengingat semakin ketatnya persaingan dalam menembus pasar, maka diperlukan suatu perencanaan yang tepat atas kegiatan promosi tersebut sehingga target volume penjualan tercapai sesuai tujuan yang ditetapkan.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan.

## **HASIL PENELITIAN**

Untuk mengawali pengumpulan data tentang standart pelayanan yang dilakukan di PT. Matahari department Store Q Mall Banjarbaru, maka peneliti melakukan wawancara dengan HRD dan Responden di PT. Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru. Data yang diambil dari penulisan skripsi ini adalah data primer, yaitu data yang diambil dari perusahaan, interview (wawancara) langsung dan juga melalui observasi (pengamatan langsung).

Selanjutnya penulis dapat menjelaskan hasil analisis yang didapat tentang standart pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PT. Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru selama ini. Serta berbagai permasalahan baik internal maupun eksternal perusahaan yang dapat mempengaruhi perusahaan dalam

memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada PT. Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru.

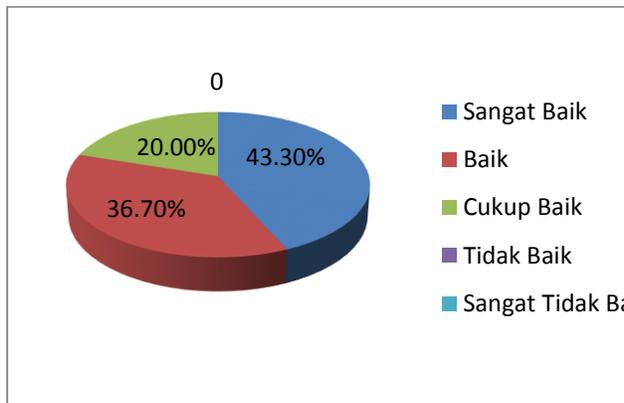
### Analisis Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi berbagai faktor seperti kebersihan dan keamanan tempat, penampilan karyawan, pemberian informasi oleh karyawan, pelayanan di PT Matahari, diskon, kelengkapan produk yang ada di PT Matahari, memberikan pelayanan tepat waktu 2 menit 2 barang, dan mampu mengatasi dan menyelesaikan secara tanggap keluhan customer.

#### 1) Bukti fisik

Analisis ini mencakup kebersihan, kerapian dan keamanan tempat yang ada di PT Matahari Dept.Store Q mall Banjarbaru.

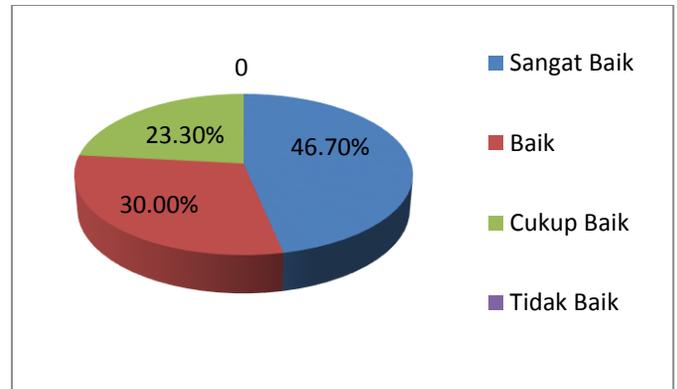
**Tabel Saya merasa puas dengan kerapian dan kebersihan tempat**



Sumber : Data Olahan Peneliti

Tabel 7 menunjukkan bahwa 13 dari 30 orang atau 43,3 % responden menjawab sangat baik, 11 dari 30 orang atau 36,7 % menjawab baik, 6 dari 30 orang atau 20 % menjawab cukup baik.

### Tabel Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan



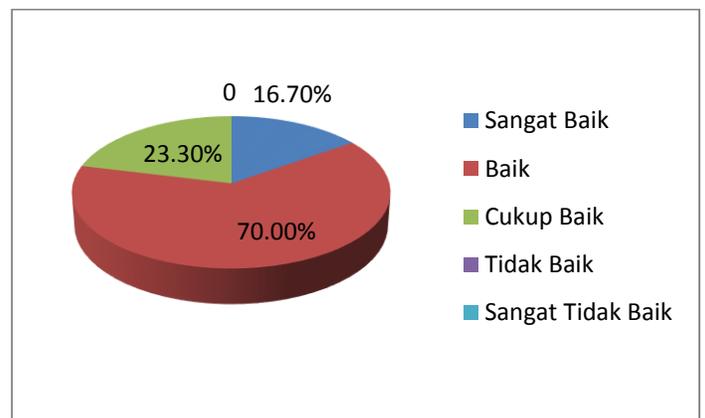
Sumber: Data Olahan Peneliti

Tabel 8 menunjukkan bahwa 14 dari 30 orang atau 46,7 % responden menjawab sangat baik, 9 dari 30 orang atau 30 % menjawab baik, 7 dari 30 orang atau 23,3 % menjawab cukup baik.

#### 2) Kualitas Pelayanan

Analisis ini mencakup pemberian informasi oleh SPG/SPB Matahari kepada para customer. Adapun pemberian informasi mengenai kualitas produk, promo yang sedang berlangsung, SKD (Struk Kupon Diskon), dll

**Tabel Saya merasa puas dengan pelayanan serta pemberian informasi yang rinci oleh SPG/SPB Matahari Dept. Store**



Sumber : Data Olahan Peneliti

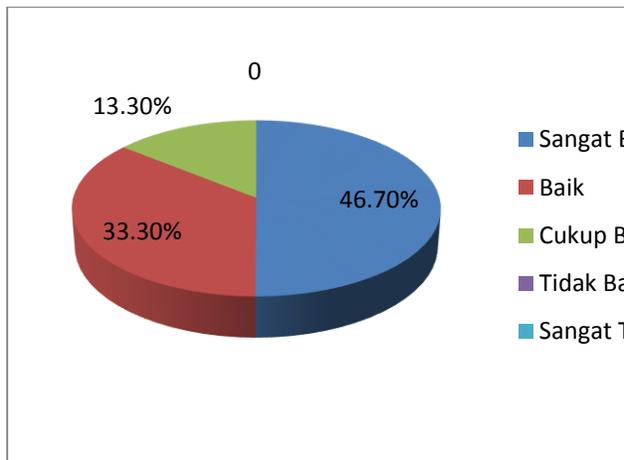
Tabel 9 menunjukkan bahwa 5 dari 30 orang atau 16,7 % responden menjawab sangat baik, 21 dari 30 orang atau 70 % menjawab baik, 4

dari 30 orang atau 13,3 % menjawab cukup baik.

### 3) Kepuasan Pelanggan

Analisis ini mencakup pelayanan ramah yang diberikan karyawan kepada customer dan karyawan matahari melayani customer dengan sopan.

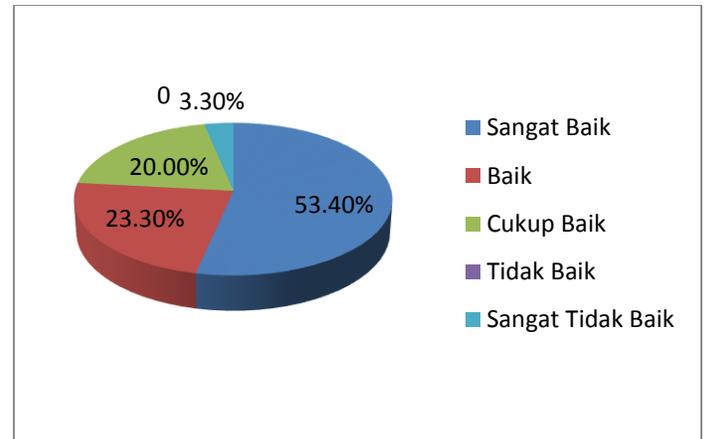
**Tabel Responden merasakan pelayanan dengan ramah dari karyawan PT Matahari**



Sumber: Data Olahan Peneliti

Tabel 10 menunjukkan bahwa 14 dari 30 orang atau 46,7 % responden menjawab sangat baik, 10 dari 30 orang atau 33,3 % menjawab baik, dan 6 dari 30 orang atau 20 % menjawab cukup baik.

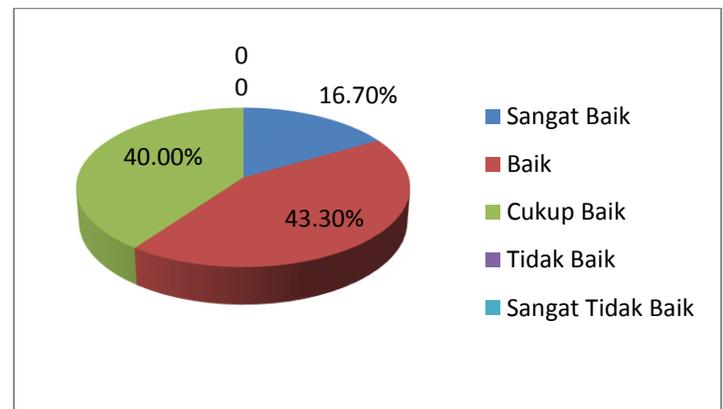
**Tabel Saya merasa puas berbelanja ketika Matahari memberikan banyak harga diskon**



Sumber: Data Olahan Peneliti

Tabel 11 menunjukkan bahwa 16 dari 30 orang atau 53,4 % responden menjawab sangat baik, 7 dari 30 orang atau 23,3 % menjawab baik, 6 dari 30 orang atau 20 % menjawab cukup baik, dan 1 dari 30 orang atau 3,3 % responden menjawab sangat tidak baik.

**Tabel Saya merasa puas dengan kualitas serta kelengkapan produk yang ada di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru**



Sumber: Data Olahan Peneliti

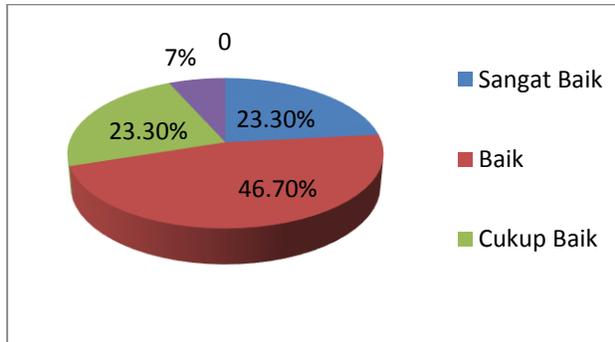
Tabel 12 menunjukkan bahwa 5 dari 30 orang atau 16,7 % responden menjawab sangat baik, 13 dari 30 orang atau 43,3 % menjawab baik, dan 12 dari 30 orang atau 40 % menjawab cukup baik.

### 4) Daya tanggap

Analisis ini mencakup pelayanan tepat waktu 2 menit 2 barang, SPG/SPB mampu bekerja

secaracepat dan tertaurir pada saat ramai pengunjung, dan mampu mengatasi dan menyelesaikan secara tanggap ketika ada customer komplein.

**Tabel Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan yaitu pelayanan dengan tepatwaktu 2 menit 2 barang**

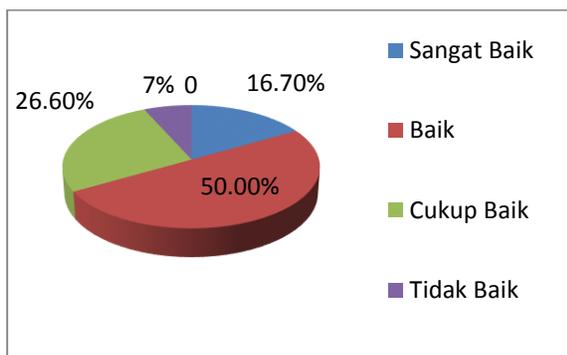


Sumber: Data Olahan Peneliti

Tabel 13 menunjukkan bahwa 7 dari 30 orang atau 23,3 % responden menjawab sangat baik, 14 dari 30 orang atau 46,7 % menjawab baik, 7 dari 30 orang atau 23.3 % menjawab cukup baik, dan 2 dari 30 orang atau 7 % menjawab tidak baik.

Untuk mengambil barang (baik di area atau di stock room), maksimal 2 menit untuk 2 pcs barang/ pasang. Semua produk, baik shoes ataupun produk lain.

**Tabel Saya merasa puas ketika karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen**



Sumber: Data Olahan Peneliti

Tabel 14 menunjukkan bahwa 5 dari 30 orang atau 16,7% responden menjawab sangat baik, 15 dari 30 orang atau 50 % menjawab baik, 8 dari 30 orang atau 26,6 % menjawab cukup baik, dan 2 dari 30 orang atau 7 % menjawab tidak baik

## PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang telah diperoleh perlu dilakukan pengakjian lebih dalam untuk menafsirkan hasilnya, dan untuk itu maka peneliti membuat bagian pembahasan sebagai berikut.

### 1. Bukti fisik

- 1) kebersihan, kerapian dan keamanan tempat yang ada di PT Matahari Dept. Store Q mall Banjarbaru

Mayoritas konsumen merasa puas berbelanja di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru karena tempatnya sesuai dengan harapan customer, dengan nilai tertinggi yaitu 43,4% dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap kerapian, kebersihan dan keamanan tempat bisa dikategorikan tinggi. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan bahwa kerapian, keamanan serta kebersihan tempat sudah memenuhi harapan konsumen akan tetapi perusahaan harus terus mencoba meningkatkan atau paling tidak mempertahankannya agar kepuasan konsumen tetap stabil.

- 2) Kerapian dan kebersihan Penampilan karyawan

Mayoritas konsumen merasa puas berbelanja di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru karena SPG/SPB berpenampilan rapi, menarik, serta sesuai standar grooming (penampilan karyawan) yang ada di Matahari sesuai dengan,

dengan nilai tertinggi yaitu 46,7% dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap penampilan karyawan bisa dikategorikan tinggi. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan bahwa penampilan karyawan sudah sesuai dengan harapan konsumen akan tetapi perusahaan harus terus mencoba meningkatkan atau paling tidak mempertahankannya agar kepuasan konsumen tetap stabil dan tetap ingin berbelanja di Matahari.

## 2. Kualitas pelayanan

- 1) Pemberian informasi oleh karyawan  
Mayoritas konsumen merasa puas berbelanja di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru karena SPG/SPB mampu memberikan informasi secara rinci mengenai promo, kualitas produk, struk kupon diskon (SKD), dan sebagainya. dengan nilai tertinggi yaitu 70% dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap informasi yang diberikan oleh karyawan bisa dikategorikan tinggi. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan bahwa pelayanan yang diberikan dengan pemberian informasi kepada customer sudah sesuai dengan harapan customer.

## 3. Kepuasan pelanggan

- 1) Pelayanan di PT Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru  
Mayoritas konsumen merasa puas berbelanja di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru karena SPG/ SPB mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan di PT

Matahari. dengan nilai tertinggi yaitu 46,7% dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan bisa dikategorikan tinggi. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan bahwa pelayanan yang diberikan kepada customer sudah sesuai dengan harapan customer akan tetapi perusahaan harus terus mencoba meningkatkan atau paling tidak mempertahankannya agar kepuasan konsumen tetap stabil. PT Matahari memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan standart service yang ada di Matahari.

- 2) Diskon yang ada di PT Matahari  
Mayoritas konsumen merasa puas berbelanja di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru karena diskon yang diberikan banyak dan mampu membuat customer tertarik. dengan nilai tertinggi yaitu 53,4% dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap diskon yang diberikan oleh PT Matahari Dept. Store bisa dikategorikan tinggi. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan bahwa diskon yang diberikan kepada customer sudah sesuai dengan harapan customer dan mampu membuat customer tertarik. akan tetapi perusahaan harus terus mencoba meningkatkan atau paling tidak mempertahankannya agar kepuasan konsumen tetap stabil. Setiap hari weekend ada diskon tambahan agar membuat customer tertarik untuk terus berbelanja ke Matahari.

3) Kelengkapan yang ada di PT Matahari Department Store

Mayoritas konsumen merasa puas berbelanja di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru karena produk yang ada di PT Matahari lengkap seperti, pakaian, sepatu, aksesoris, makeup dll. dengan nilai tertinggi yaitu 43,3% dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap kelengkapan produk yang ada di PT Matahari Dept. Store bisa dikategorikan tinggi. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan bahwa kelengkapan produk yang ada di PT Matahari Dept. Store sudah sesuai dengan harapan customer. akan tetapi perusahaan harus terus mencoba meningkatkan atau paling tidak mempertahankannya agar kepuasan konsumen tetap stabil.

#### 4. Daya Tanggap

1) Memberikan pelayanan tepat waktu 2 menit 2 barang adalah salah satu standart operasional perusahaan (SOP) yang ada di PT. Matahari Q Mall Banjarbaru.

Mayoritas konsumen merasa puas berbelanja di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru karena SPG/SPB mampu memberikan pelayanan dengan cepat yaitu 2 menit 2 barang dengan nilai tertinggi yaitu 46,7% dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang cepat oleh karyawan bisa dikategorikan tinggi. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi

perusahaan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan harapan customer. akan tetapi perusahaan harus terus mencoba meningkatkan atau paling tidak mempertahankannya agar kepuasan konsumen tetap stabil

2) Mampu mengatasi dan menyelesaikan secara tanggap terhadap keluhan customer

Mayoritas konsumen merasa puas berbelanja di PT Matahari Dept. Store Q Mall Banjarbaru karena SPG/SPB mampu merespon dan memberikan solusi ketika ada keluhan customer dengan nilai tertinggi yaitu 50% dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap respon karyawan bisa dikategorikan tinggi. Hal ini dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan bahwa pelayanan sudah sesuai dengan harapan customer. akan tetapi perusahaan harus terus mencoba meningkatkan atau paling tidak mempertahankannya agar kepuasan konsumen tetap stabil

#### PENUTUP

- 1) PT Matahari Department Store Q Mall Banjarbaru adalah salah satu cabang ritel terbesar di Indonesia yang menyediakan produk Fashion, Kecantikan, Aksesoris, dll.
- 2) Kerapian, kebersihan, dan keamanan tempat serta penampilan karyawan di PT. Matahari Department Store memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan Matahari Department Store merasa aman dan nyaman ketika berbelanja di Matahari. Dengan demikian hipotesis pertama yang

- menyatakan bahwa keamanan tempat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- 3) Pemberian informasi kepada para pelanggan sudah cukup baik dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas standart pelayanan yang ada di PT Matahari. Hal ini berarti bahwa pelanggan Matahari Department Store sudah cukup puas dengan pemberian informasi yang diberikan oleh para karyawan seperti pemberian informasi mengenai promo, Struk Kupon Diskon (SKD), penawaran kartu Matahari (MCC), dll. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa pemberian informasi yang rinci sangat memiliki pengaruh yang signifikan bagi kenyamanan serta kepuasan pelanggan ketika berbelanja di matahari dan pelanggan merasakan pelayanan yang baik dari karyawan yang sesuai dengan standart pelayanan yang ada di Matahari.
  - 4) Dengan adanya tambahan diskon dan kelengkapan produk yang ada di Matahari memiliki pengaruh serta peranan yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di matahari. Dengan adanya diskon akan membuat pelanggan semakin tertarik untuk berbelanja di matahari. ditambah lagi dengan kelengkapan produk yang ada di matahari membuat pelanggan semakin tertarik untuk berbelanja. Hal ini berarti bahwa dengan adanya tambahan diskon membuat pelanggan puas dan ingin terus berbelanja di Matahari. Dengan demikian hipotesis ketiga menyatakan bahwa dengan adanya tambahan diskon dan kelengkapan produk memiliki pengaruh yang cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kebutuhan pelanggan akan terpenuhi.
  - 5) Karyawan PT Matahari berusaha merespon serta menyelesaikan keluhan dari para pelanggan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap standart pelayanan yang ada di Matahari. Salah satu standart pelayanan yang ada di Matahari yaitu karyawan harus merepon dengan baik ketika ada pelanggan yang mengadakan keluhannya. Dengan demikian hipotesis keempat menyatakan bahwa dengan cara merepon customer ketika sedang melakukan keluhan membuat customer merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damar Taji. 2005. *Dimensi kualitas pelayanan*. Jakarta Gramedia pustaka.
- Batinggi Acmad dan Badu Ahmad. 2007. *Manajemen pelayanan umum*. Jakarta : Universitas terbuka.
- Hardiyansyah 2011, *kualitas pelayanan publik*, Yogyakarta : Gava media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta : STIA LAN pess.
- Moch.Nazir. 2003.*Metode Penelitian*, Salemba Empat, Jakarta, 63.
- Moenir.2008. *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*.Jakarta : PT Bumi Aksara
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2006.*Manajemen Pelayanan: standart*

*pelayanan*, cetakan kedua, Jakarta:  
Pustaka pelajar.

Sugiono. 2008. *Metode Penelitian, kuantitatif  
kualitatif dan R&D*, Bandung Alfabeta..

Tjiptono. 1999. *Kepuasan dalam pelayanan*.  
Jakarta : Salemba empat.