

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO VAPING BANJARMASIN**

Ahmad Salam

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al-Banjari (UNISKA), Banjarmasin, Indonesia  
Email: haningboys@yahoo.co.id /Tlpn : 085750444434

## **ABSTRAK**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian dalam penelitian ini adalah 1 orang pemilik Toko Vaping Banjarmasin sebagai informan kunci, 2 karyawan dan 2 orang pelanggan sebagai informan pendukung.

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Toko Vaping Banjarmasin dan ingin mengetahui kualitas pelayanan yang seperti apa yang dilakukan Toko Vaping Banjarmasin dalam usahanya untuk mendapatkan kepuasan pelanggan

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada kaidah-kaidah metodologi kualitatif secara umum seperti reduksi, penyajian data, verifikasi, dan triangulasi data, hasil penelitian ditentukan dengan menggunakan 2 komponen yang terdiri dari penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Toko Vaping Banjarmasin sudah cukup baik tetapi terdapat faktor yang membuat kualitas pelayanan di Toko Vaping Banjarmasin tidak dapat mendapatkan kepuasan dari pelanggannya. Seperti pada dimensi bukti fisik kurang dapat memenuhi harapan para pelanggan Toko Vaping Banjarmasin yang dikarenakan menurut hasil wawancara didapatkan ruangan yang kecil dan tidak adanya pendingin ruangan.

**Kata Kunci :** Pemasaran, Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

This research is a qualitative descriptive study, a research that aims to describe and describe events and phenomena that occur in the field and present data systematically, factually and accurately about facts or phenomena that occur in the field. Data collection techniques are done by observation, interview and documentation. The research informants in this study are 1 owner of Banjarmasin Vaping Store as a key informant, 2 employees and 2 customers as supporting informants.

The purpose of this study was to determine the quality of services that exist in Banjarmasin Vaping Store and want to know the quality of service that is like what Banjarmasin Vaping Shop does in its efforts to get customer satisfaction.

Data analysis in this study refers to the rules of qualitative methodologies in general such as reduction, data presentation, verification, and data triangulation. The results of the study were determined using 2 components consisting of data presentation, and drawing conclusions. Checking the validity of the data is done by triangulating the source.

The results showed the quality of service at the Banjarmasin Vaping Shop was quite good but there were factors that made the service quality at the Banjarmasin Vaping Store unable to get satisfaction from its customers. As in the dimensions of tangible it can not meet the expectations of customers of Banjarmasin Vaping Store because according to the interview results obtained a small room and no air conditioning.

**Keywords :** Marketing, Service quality

## **PENDAHULUAN**

Zaman sekarang banyak muncul berbagai macam bidang usaha dimana usaha itu bisa menghasilkan keuntungan bagi pemilik usaha itu tersebut. Semakin pesatnya teknologi membuat para pengusaha berani membuka usaha sendiri, Khususnya usaha pada usaha rokok elektrik toko VAPING BANJARMASIN banyak orang menekuni usaha ini cukup menjanjikan dan sangat berpotensi .hal ini tentu saja menimbulkan pesaing pada usaha tersebut.

Rokok elektrik sudah menjadi fenomena baru dikalangan masyarakat Indonesia. Perkembangan teknologi semakin maju, belakangan ini kita tahu bahwa rokok elektrik sudah mulai diminati oleh masyarakat terutama pada perkembangan gaya hidup dikalangan pria. Saat ini kalangan pria khususnya anak muda sedang ramai memakai Rokok elektrik. Rokok elektrik atau biasa disebut vape. Cara kerja rokok elektrik memang beda dengan rokok tembakau yaitu dengan mengubah cairan (liquid) yang diubah menjadi uap. Sebagian pengguna rokok elektrik berasal dari orang-orang yang memiliki kebiasaan merokok tembakau lalu mereka pindah menjadi peggemar/pengguna vape. Sebagian orang menganggap vape sebagai penolong bagi mereka yang kecanduan rokok tembakau supaya berhenti dari merokok tembakau. Alat ini dipasarkan sebagai alternatif yang lebih aman dari rokok tembakau. Namun selain dipercaya memiliki resiko yang lebih sedikit, para remaja yang menggunakan vape dapat menunjukkan bahwa dirinya selalu mengikuti zaman yang terus berkembang.

Usaha yang dijalankan oleh toko VAPING BANJARMASIN ini sangat berkembang di Banjarmasin karena minat dan daya beli masyarakat yang sangat tinggi akan fenomena rokok elektrik tersebut. Tumbuh dan berkembangnya toko-toko rokok elektrik di Banjarmasin merupakan salah satu contoh bidang usaha yang digeluti masyarakat Banjarmasin.

Tumbuh dan berkembangnya toko rokok elektrik dibanjarmasin akan membuat persaingan bisnis yang sangat ketat dalam mencari, mendapatkan, dan mempertahankan konsumen. Bagaimanapun konsumen adalah pengonsumsi produk barang maupun jasa yang dihasilkan perusahaan. Seperti toko rokok elektrik konsumen adalah bagian terpenting dalam kelangsungan sebuah usaha, oleh karena itu setiap usaha berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memuaskan konsumen dan memenangkan persaingan tersebut.

Dalam kondisi persaingan bisnis yang semakin kompetitif tersebut, hal utama yang harus di prioritaskan oleh setiap usaha adalah kepuasan konsumen agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. pimpinan atau pengusahanya harus tahu hal-hal apa saja yang di anggap penting oleh konsumen dan berupaya menghasilkan kinerja pelayanan sebaik-baiknya agar dapat memuaskan konsumen. Kendati demikian dalam suasana persaingan yang semakin ketat pemahaman yang lebih mendalam terhadap kepuasan konsumen menjadi suatu kebutuhan. Dengan kata lain, kepuasan konsumen tidak saja dilihat dari kesesuaian harapannya dengan kualitas barang, harga dan variasi jenis liquid yg ditawarkan. Beberapa aspek layanan toko vaping banjarmasin yang masih perlu ditingkatkan seperti tempat duduk yang terbatas, lahan parkir kendaraan yang kurang memadai dan penampilan karyawan yang masih sederhana belum memiliki seragam. Hal ini tentu saja berpengaruh teradap kinerja pelayanan yang diberikan. Jika hal ini dibiarkan maka

bisa berdampak pada ketidakpuasan para pelanggan .dan jika ketidakpuasan tersebut timbul, maka ada kecenderungan para pelanggan mencari toko rokok elektrik yang lain yang lebih memuaskan. Oleh karena itu beberapa aspek pelayanan tersebut perlu mendapat perhatian oleh pemilik usaha tersebut agar dapat memuaskan dan memelihara pelanggan atau konsumennya.

Sehubungan dengan uraian diatas , maka untuk mengetahui lebih jauh kualitas pelayanan terhadap tingkah kepuasan konsumen pada toko “VAPING BANJARMASIN” perlu dilakukan penelitian.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka permasalahan yang akan dikaji atau diteliti dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh toko vaping Banjarmasin dan Sejauh mana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh toko vaping Banjarmasin dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh toko vaping Banjarmasin dan Ingin mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang dilakukan oleh toko vaping Banjarmasin sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Lokasi penelitian di toko vaping Banjarmasin yang beralamatkan di jalan ks tubun pekauman Banjarmasin, Penelitian ini dilakukan dari bulan Desember 2019 sampai dengan selesai.

Penelitian ini adalah termasuk atau tergolong dalam penelitian kualitatif diskriptif analisis, yaitu mencoba meneliti atau mengamati tentang fenomena-fenomena yang muncul dilapangan kemudian di analisis di interprastikan lalu kemudian ditarik suatu kesimpulan.

Data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu primer dan skunder. Data primer adalah data yang didapat oleh peneliti secara langsung dari subyek atau objek penelitian, misalkan berupa rekaman hasil wawancara dan data skunder adalah data yang tidak didapatkan langsung oleh peneliti, data disini bisa berupa dokumen atau arsip-arsip yang dimiliki oleh lembaga atau seseorang yang menjadi subyek penelitian.

Narasumber dalam penelitian ini adalah pemilik toko Vaping Banjarmasin tersebut sekaligus orang yang merancang dan mengonsep tentang bagaimana mekanisme dan prosedur dalam hal pengolaan atau manajemen dari pada toko vaping Banjarmasin, karyawan, karna karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dan Konsumen atau pelanggan.

Analisis data digunakan mengacu pada kaidah-kaidah metodologi kualitatif secara umum seperti reduksi, penyajian data, verifikasi serta triangulasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pelayanan Pada Toko Vaping Banjarmasin

Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan lima dimensi dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Dengan dimensi-dimensi pelayanan tersebut, Toko Vaping Banjarmasin berusaha memberikan pelayanan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

#### Bukti fisik (*tangible*)

Dimensi *tangible* ini berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu penampilan karyawan, kenyamanan tempat, kemudahan dalam proses pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan toko Vaping Banjarmasin menunjukkan bahwa :

#### 1) Penampilan karyawan

Karyawan telah berpenampilan dengan bersih dan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan pernyataan Bapak Ahmad.S yang diwawancarai pada tanggal 9 Desember 2019 yang mengatakan bahwa "Penggunaan seragam dalam jam kerja sudah ditetapkan sesuai aturan. Untuk pemberian sanksi bagi karyawan yang tidak menaati peraturan akan di tegur dan diberi surat peringatan.

#### 2) Kenyamanan Tempat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa di toko Vaping Banjarmasin tidak terdapat pendingin ruangan. Hal ini harus sangat diperhatikan karena Kenyamanan tempat juga mempengaruhi kualitas pelayanan. Maka dari itu, toko Vaping Banjarmasin harus lebih memperhatikan kenyamanan para konsumennya. Apabila telah tersedia tempat pelayanan yang baik, maka konsumen juga akan merasa nyaman.

#### 3) Kedisiplinan Karyawan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa para karyawan telah disiplin. Kedisiplinan ini ditunjukkan dari jam kerja yang dilakukan oleh karyawan yaitu pukul 13.00-22.00. Dalam hal pelayanan, disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh karyawan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik. Disiplin dilakukan agar konsumen merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh karyawan.

#### Kehandalan (*reliability*)

Dimensi kehandalan merupakan kemampuan untuk melaksanakan permintaan konsumen dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Untuk mengukur dimensi kehandalan dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan toko Vaping Banjarmasin dapat diukur melalui indikator sebagai berikut ;

1) Kecermatan karyawan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, karyawan toko Vaping Banjarmasin sudah cermat dan teliti dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Sejalan dengan pendapat konsumen yang diwawancarai mengatakan bahwa, "Kecermatan dan ketelitian karyawan dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik"

Daya tanggap (*responsiveness*)

Pengukuran dimensi Responsiveness dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di toko Vaping Banjarmasin dapat dilakukan melalui indikator sebagai berikut :

1) Merespon setiap konsumen

Berdasarkan hasil penelitian karyawan toko Vaping Banjarmasin telah merespon konsumen dengan baik. Seperti yang dikatakan oleh Rudi yang peneliti wawancarai pada tanggal 12 Desember 2019 mengatakan bahwa, "Untuk karyawan sudah cukup merespon dengan baik namun harus bergantian saat orang banyak (konsumen lain) yang ikut bertanya kepada karyawan"

2) Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang dilakukan di toko Vaping Banjarmasin dapat dilakukan dengan cepat, apalagi ketika tertentu saat para konsumen memenuhi toko Vaping Banjarmasin. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan cepat, maka konsumen akan merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan karena mereka tidak harus menunggu lama. Seperti yang disampaikan oleh Ahmad.S selaku pemilik toko Vaping Banjarmasin pada tanggal 12 Desember 2019 yang mengatakan bahwa, "Kami selalu berusaha untuk melakukan pelayanan dengan cepat, namun semua juga kembali ke banyak tidaknya orang yang datang mengingat karyawan yang ada di sini hanya 2 orang saja" Selanjutnya menurut Rudi yang diwawancarai pada tanggal 12 Desember 2019 menambahkan bahwa, "Pelayanan sudah cukup cepat namun karyawan hanya dua sehingga seperti kerepotan"

Jaminan (*assurance*)

Untuk mengukur dimensi assurance dalam upaya mengetahui pelayanan publik di toko Vaping Banjarmasin dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Karyawan memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Karyawan toko Vaping Banjarmasin memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan atau pengerjaan sesuatu yang diminta konsumen, apabila dapat diselesaikan saat itu juga. Namun jika tidak bisa diselesaikan saat itu juga, karyawan memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada konsumen.

Seperti yang diungkapkan oleh Riza seorang konsumen yang diwawancarai pada tanggal 13 Desember 2019 bahwa, "Saya mengganti coil dijanjikan

bahwa akan selesai dalam 10menit tetapi kurang dari 10menit pesanan saya sudah selesai”

- 2) Karyawan memberikan jaminan pengembalian uang  
Pengembalian uang dilakukan saat ada konsumen yang mengeluhkan kerusakan pada roko elektri mereka saat mereka baru membeli rokok elektrik tersebut, tentunya lamanya waktu yang disepakati dengan konsumen ditentukan oleh toko Vaping Banjarmasin..

#### Empati (*empathy*)

Untuk mengukur dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di toko vaping Banjarmasin dilakukan melalui indikator sebagai berikut:

- 1) Mendahulukan kepentingan konsumen  
Hal ini senada dengan pernyataan Ahmad.s yang peneliti wawancarai pada tanggal 12 Desember 2019 mengatakan bahwa, ”karyawan disini sudah mendahulukan kepentingan konsumen mas, buktinya setelah lewat jam pulang para karyawan masih sibuk untuk melayani konsumen yang masih ada ditoko dan tidak buru-buru pulang dan menutup toko untuk mengurus kepentingan pribadinya”.
- 2) Karyawan melayani dengan ramah  
Ketika peneliti mengamati semua karyawan memberikan keramahan kepada konsumen. Keramahan yang diberikan oleh karyawan akan menambahkan rasa nyaman dari para konsumen. Maka dari itu setiap karyawan haruslah bersikap ramah kepada konsumen
- 3) Karyawan melayani dan menghargai setiap konsumen  
Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan bahwa toko Vaping Banjarmasin sudah memiliki sikap menghargai setiap konsumen. Seperti yang dikatakan Riza pada tanggal 13 Desember 2019 bahwa, “ karyawan disini sudah menghargai konsumen, buktinya saya bertanya macam-macam tentang produk vape tidak mereka abaikan dan memberikan jawaban serta penjelasan terhadap pertanyaan-pertanyaan saya itu”

#### 2. Pelayanan yang telah dilakukan Toko Vaping Banjarmasin

Toko Vaping Banjarmasin terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, pemilik toko terus melakukan pembaruan sarana dan prasaranan yang dibutuhkan atau yang sudah ada didalam toko. Kedepan mungkin pemilik akan segera melakukan pemasangan pendingin ruangan untuk membuat ruangan yang ada didalam toko menjadi sejuk dan mempengaruhi penilaian konsumen terhadap pelayanan di toko Vaping Banjarmasin. Dari hasil wawancara yang didapatkan beberapa konsumen hanya mengeluhkan kondisi didalam ruangan toko yang agak panas, hal tersebut seharusnya dengan cepat diatas oleh pemilik toko agar mendapatkan rasa puas dari para konsumen.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan di toko Vaping Banjarmasin dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

#### 1) Bukti Fisik (*tangible*)

Penilaian kualitas pelayanan di toko Vaping Banjarmasin dalam dimensi tangible menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih cukup baik. Hal ini disebabkan oleh ada sedikit ketidaknyamanan tempat. Ketidaknyamanan tersebut diakibatkan oleh pendingin ruangan yang tidak ada yang mengakibatkan ruangan toko terasa panas saat siang hari.

#### 2) Keandalan (*reliability*)

Hasil pengukuran kualitas yang dilakukan pada dimensi reliability menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik. Hal ini dikarenakan sudah cermat dan telitinya para karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada konsumen.

#### 3) Daya tanggap (*responsiveness*)

Penilaian kualitas pelayanan di toko Vaping Banjarmasin dalam dimensi responsiveness menunjukkan bahwa karyawan dalam memberikan

pelayanan telah merespon semua pengguna layanan. karyawan juga telah memberikan pelayanan dengan cepat

#### 4) Jaminan (*assurance*)

Penilaian kualitas pelayanan di toko Vaping Banjarmasin dalam dimensi assurance menunjukkan bahwa karyawan dalam memberikan pelayanan telah memberikan jaminan tepat waktu, dan jaminan pengembalian uang.

#### 5) Empati (*empathy*)

Penilaian kualitas pelayanan di toko Vaping Banjarmasin dimensi empathy menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik. Dikarenakan para karyawan terbiasa senyum dan ramah terhadap para konsumen dan bersedia mendengarkan atau menjawab pertanyaan-pertanyaan dari konsumen mengenai produk rokok elektrik.

#### 6) Faktor penghambat kepuasan konsumen

Keadaan sarana toko yang belum terpenuhi secara maksimal bagi. Belum terpenuhiya tempat pelayanan yang ditunjang dengan fasilitas fasilitas yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi konsumen. Misalnya saja tidak adanya pendingin ruangan (AC).

Kondisi prasarana juga belum terpenuhi secara maksimal. Belum terpenuhiya tempat pelayanan yang dapat menciptakan suasana nyaman bagi konsumen. Misalnya saja ruang pelayanan yang belum memenuhi standar ruang pelayanan. Hal ini menyebabkan sulitnya menata meja dan kursi tunggu sehingga toko terasa sangat sempit.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran bahwa Toko Vaping Banjarmasin sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan standar pelayanan yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki indikator-indikator yang belum dilaksanakan secara maksimal dalam dimensi tangible (bukti fisik).

perbaiki kenyamanan tempat pelayanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara perbaikan sarana dan prasarana seperti penataan ruang pelayanan atau memperbesar ruang toko, memasang AC agar keadaan didalam ruangan terasa dingin dan sejuk sehingga membuat para konsumen merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan Toko Vaping Banjarmasin.

## REFERENSI

- Alma Buchari, 2002. *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung : Alfa Beta
- Agus Dwiyanto. 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen pemasaran*. Jilid II. Edisi kesebelas alih bahasa Benyamin Mulan. Jakarta : Indeks
- Kotler, Philip dan Gary, Amstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Alih bahasa Imam nurmawan Jakarta: Erlangga.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Panji Santosa. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- <http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html>
- Namira Nurul Putri, 2016. *KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL STEVIE 6 BANDUNG*.  
Skripsi SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG
- DISCAFRY DELA MP, 2012. *ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN GSM MENTARI PADA PT INDOSAT Tbk. MAKASSAR*