

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PRIMA VISION PT. KALIMANTAN MULTIMEDIA KOTA BANJARMASIN

ABSTRAK

Arfan Maulana¹, Sulastini², Norlaily Maulida³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 18.31.0432

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 060.102.181

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al-Banjari Banjarmasin, 06.1510.808

Email: Arfanmaulana121212@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Primavision PT. Kalimantan Multimedia Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, kusioner dan kepustakaan sampel yang diambil dalam penelitian ini ada 135 orang.

Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif Asosiatif dengan pendekatan Kuantitatif. penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PrimaVision PT. Kalimantan Multimedia di Kota Banjarmasin.

PrimaVision PT. Kalimantan Multimedia di Kota Banjarmasin dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,116 yang artinya terdapat hubungan yang searah dan cukup baik antara variabel independen terhadap variabel dependen Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. nilai R^2 sebesar 0,109 yang berarti 10,9% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang cukup terhadap kepuasan pelanggan pada PrimaVision PT. Kalimantan Multimedia di Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat melengkapi penelitian ini dengan cara menambah jumlah sampel yang lebih banyak, dan juga memberi tambahan variabel lain diluar variabel yang diteliti semisal loyalitas pelanggan untuk menambahkan hubungan selanjutnya dari kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Alabboodi, Anas Salman. The effect of customer satisfaction on service quality: The case of Iraqi banks. *International Journal of Applied Research*, 2019.
- Apriansyah, Roky. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT. Prioritas Rengat", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2018.
- Aryani, Dwi., Febrina Rosinta. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 2010
- Arif, M. Nur Rianto Al. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta. 2012
- Barata, Atep Adya. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo. 2004
- Daga, Rosnaini. *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Sulawesi Selatan: Global Research and Consulting Institute. 2017
- Departemen Agama RI. "Al-Jumanatul 'Ali Al-Qur'an dan Terjemahannya". Bandung: CV Penerbit J-ART. 2005
- Dianto, Indra Wahyu. "Analisis Kepuasan Konsumen Waroeng Steak & Shake Jl. Cendrawasih No.30 Yogyakarta." Yogyakarta; Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2013
- Fatihudin, Didin., Anang Firmansyah. *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish. 2019
- Febriani, Rezki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)." Makassar: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2017

- HPAI, Panduan Sukses. Referensi Utama Produk Halal Dunia. Jakarta: PT. HPAI. 2016
- Indrasari, Meithiana. Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press. 2019
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi online/daring (dalam jaringan) dikutip dari <https://kbbi.web.id/layan>, pada hari Senin, tanggal 27 Juni 2022, Pukul 20.21 WIB
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller. Marketing Management Thirteenth Edition, terj. Bob Sabran. Jakarta: Erlangga. 2009
- Kotler, Philip. Marketing Insights From A to Z 80 Concepts Every Manager Needs To Know, terj. Anies Lastiati. Jakarta : Erlangga. 2003
- Kusmiati, Siti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Koperasi “Koppi Maniez” Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri Yogyakarta).” Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Dakwah dan Komunikasi.2015
- Muttaqin, Ivan. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Jasaraharja Putera Semarang.” Semarang: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomika Dan Bisnis. 2013.
- Panjaitan,Januar Efendi., Ai Lili Yulianti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung.” Jurnal Manajemen. 2016
- Pratama, Kevin Aditya. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo.” Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.
- Priyatno, Duwi. Belajar Alat Analisis Data dan Cara Pengolahannya Dengan SPSS. Yogyakarta: Gava Media. 2016
- Produk, Katalog. Referensi Utama Produk Halal Dunia. Jakarta: PT.HPAI. 2016. Rahmayanty, Nina. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2013 Rangkuti, Freddy. Customer Service Satisfaction & Call Center berdasarkan ISO 9001. Jakarta: Kompas Gramedia Building. 2013
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter Dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2010
- Reni, Dewi., Sri Asmawati. “Kualitas Pelayanan Frontliner dan

- Kepuasan Nasabah”,
Islaminomic, 2016.
- Rohman, Abdur. *”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam.”* Jakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan .2017
- Saputra, Ariyanto. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Palembang: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Mitra Adiguna. 2012
- Siregar, syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Manual & SPSS.* Jakarta: Kencana. 2013
- Siyoto, Sandu., Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Literasi Media Publishing. 2015.
- Solahika Salma, Fitriah., Ririn Tri Ratnasari. *”Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand kalmias di Surabaya”*, Jurnal JESTT, 2015
- Strategic, *Kumpulan Artikel Hasil Penelitian Bisnis dari Jurnal. Manajemen Bisnis (Berbasis Hasil Penelitian).* Bandung: Alfabeta. 2007
- Suryani, Ade Irma. *”Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT.Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru”* Pekanbaru: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial. 2012.
- Saputri, Ayu Eka. *”Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. HPAI (Herbal Penawar Alwahida Indonesia) Cabang Pekanbaru”*, Jurnal JOM FISIP, 2019.
- Sulaksana, Wildan. *”Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Yogyakarta.”* Yogyakarta: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2017
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta. 2016
- Sujarweni, V. Wiratma. *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Pustakabarupress. 2014
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima.* Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2008
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa. Edisi IV.* Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2006 Tjiptono, Fandy. *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer.* Yogyakarta: ANDI. 2000
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction. Edisi III.*

Yogyakarta: CV. Andi Offset.
2011

Tjiptono, Fandy., Gregorius
Chandra. Pemasaran Strategik
- Mengupas Pemasaran
Strategic, Branding Strategy,
Customer Satisfaction,
Strategi Kompetitif Hingga e-
Marketing. Edisi

III.Yogyakarta:CV.ANDI.
2017

Teresia. “ Analisis Faktor-Faktor
Yang Mempengaruhi
Kepuasan Konsumen (Studi
Pada Konsumen Industry
Salon Di Area Tajem
Yogyakarta).” Yogyakarta:
Skripsi Sarjana, Fakultas
Ekonomi. 2018.