

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT PERMATA INDO SEJAHTERA BANJARMASIN

Camelia¹, Syahrani², Hairul³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 18310305

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125097401

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125096201

Email: Miracamelya@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa *Outsourcing* PT Permata Indo Sejahtera Banjarmasin dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa *Outsourcing* PT Permata Indo Sejahtera Banjarmasin

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian dengan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan Permata Indo Sejahtera Banjarmasin. Metode pengambilan sampelnya menggunakan sampel jenuh adalah sensus.

Hasil penelitian Kualitas pelayanan jasa outsourcing PT Permata Indo Sejahtera Banjarmasin, telah mengarah kepada suatu kualitas pelayanan yang masih perlu diperbaiki, terlihat dari beberapa pernyataan yang ada di dalam kuesioner yang ditanggapi dengan pernyataan "sangat tidak setuju" oleh para responden. Pelayanan yang diberikan oleh PT Permata Indo Sejahtera Banjarmasin berpengaruh negative terhadap kepuasan pelanggan, karena pelayanan yang diberikan oleh perusahaan masih banyak kekurangan maka tingkat kepuasan pelangganya tidak meningkat

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, PT Indo Sejahtera Banjarmasin

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the quality of outsourcing services at PT Permata Indo Sejahtera Banjarmasin and the effect of service quality on customer satisfaction for outsourcing services at PT Permata Indo Sejahtera Banjarmasin.

The type of research in this research is descriptive quantitative research with data collection techniques in the form of interviews, questionnaires and documentation. The population used in this study were customers of Permata Indo Sejahtera Banjarmasin. The sampling method using saturated samples is census.

The results of the study The quality of outsourcing services at PT Permata Indo Sejahtera Banjarmasin, has led to a service quality that still needs to be improved, as can be seen from several statements in the questionnaire which were responded to with the statement "strongly disagree" by the respondents. The services provided by PT Permata Indo Sejahtera Banjarmasin have a negative effect on customer satisfaction, because the services provided by the company still have many shortcomings, the level of customer satisfaction does not increase

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, PT Indo Sejahtera Banjarmasin

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Sathish (2018) A Service Quality and its Influence on Customer Satisfaction in a Multi-Speciality Hospital. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*. ISSN: 2277-3878, Volume-7 Issue-4S2, December 2018.
- Daryanto., Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gaya Media.
- Dea Ardelia (2013) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Graparikios Telkomsel Bandung Electronic Center. *Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom*.
- I Made Adi Juniantara (2018) Pengaruh Persepsi Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 11, 2018: 5955 – 5982 ISSN: 2302-8912. DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i11.p6>.
- LOLA SYAH LUTA (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv Amrita Tour Kediri (Studi pada Mahasiswa Manajemen UN PGRI Kediri), *Simki-Economic Vol. 02 No. 02 Tahun 2018* ISSN : 2599-0748.
- Muhammad Cahyani , (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perilaku Konsumen Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Jasa Outsourcing PT. Swabinagatra di gresik, *Volume 04, Nomor 02, Desember 2015* Hal 190 – 197.
- Resty Avita Haryanto (2013) Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Mcdonald's Manado. *Jurnal EMBA 1465 Vol.1 No.4 Desember 2013*, Hal. 1465-1473.
- Rusmawati, dan Marlindawaty, (2018) Analisis Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry Bjr Batakan Balikpapan. *Jurnal EKSEKUTIF Volume 15 No. 1 Juni 2018*.
- Tia Artika (2015) Pengaruh Strategi Pemasaran, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah pada pt. Bank capital Indonesia tbk cabang wisma kodel. *Jurnal STEI Ekonomi, Vol 27, No 01, Juni 2018*.
- Vionita Rosaliana Pelealu, Analisis Strategi Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Car Care Center (C3) Car Wash Manado,. *Jurnal EMBA .Vol.4 No.2 Juni 2016*, Hal. 144-153.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga : Jakarta.
- Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan Edisi Ketiga Belas, Jakarta : Erlangga.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta.
- _____. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

Sutedja, Wira. (2013). Panduan Layanan Konsumen, Jakarta: PT. Grasindo Sutedja, Wira.
Panduan Layanan Konsumen, Jakarta: PT. Grasindo.

Tjiptono, FandydanGregorius Chandra. (2012). Pemasaran Stratejik, Yogyakarta : ANDI