

PERANAN MOTIVASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN KONSUMEN PADA TOKO SEMBAKO DUA KEMBAR

Sri Sumiana, Dwi Wahyu Artiningsih, Teguh Wicaksono
Manajemen, 61101, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 19311382
Manajemen, 61101, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1119056501
Manajemen, 61101, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al-Banjari, 1116028801

Email : sri.sumiana78@gmail.com

ABSTRAK

Sri Sumiana, 2021 Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peranan motivasi dalam upaya meningkatkan pelayanan konsumen pada toko sembako dua kembar Banjarbaru, Pembimbing I : Dr. Dwi Wahyu Artiningsih, S.E., M.M. Pembimbing II : Teguh Wicaksono, S.Kom, M.M

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui kualitas pelayanan di toko sembako dua kembar di Banjarbaru. (2) peran motivasi dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen. (3) Kndala apa saja dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Tanggapan responden terhadap variabel (Y) dapat dilihat jawaban responden tentang tanggapan konsumen terhadap pelayanan dari koisiner yang telah dilakukan perhitungan diperoleh data rata-rata 15 % sangat setuju, 20 % setuju, 35% setuju, 20% kurang setuju, 10% tidak setuju.

Dari perhitungan tersebut dapat kita tarik kesimpulan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh toko dua kembar Banjarbaru, cukup baik namun mereka perlu lebih meningkatkan pelayanan. Tanggapan responden karyawan terhadap variabel motivasi (X) dari data tersebut didapat dilihat presentasi pada data tersebut diperoleh 10% sangat setuju, 20% menyatakan setuju, 50% menyatakan cukup setuju, 20% menyatakan kurang setuju, 0% tidak setuju.

Toko kembar dua Banjarbaru diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan karena tujuan utama dalam bidang usaha, tanpa pelanggan usaha tidak akan berjalan. Dengan pelayanan yang baik pelanggan akan tertarik dan merasa puas datang berbelanja di Indomaret. Pelanggan akan tertarik dengan promosi / penawaran yang ada dan harga yang kompetitif.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Sri Sumiana, 2021 This study aims to explain the role of motivation in efforts to improve consumer service in the store of two Banjarbaru twins, Guide I: Dr. Dwi Wahyu Artiningsih, S.E., M.M. Guide II: Teguh Wicaksono, S.Kom, M.M

This research aims to (1) Find out the quality of service at the two twin grocery stores in Banjarbaru. (2) The role of motivation in improving service to consumers. (3) Any Kndala in providing services to consumers. Respondents' responses to variables (Y) can be seen respondents' answers about consumer responses to services from coisiners who have done calculations obtained data on average 15% strongly agree, 20% agree, 35% agree, 20% disagree, 10% disagree.

From these calculations we can draw the conclusion that the services carried out by the shop of two twin Banjarbaru, are quite good but they need to further improve the service. Employee respondents' responses to the motivation variable (X) of the data were obtained by presentations on the data obtained 10% strongly agreed, 20% said they agreed, 50% said they agreed enough, 20% disagreed, 0% disagreed.

Banjarbaru twin-second store is expected to be able to provide good service is a service by prioritizing customer satisfaction because the main goal in the business field, without business customers will not run. With good service customers will be interested and satisfied to come shopping in Indomaret. Customers will be interested in existing promotions/offers and competitive prices.

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction

- Hasibuan, M. (2011) Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Penerbit Bumi Askara.**
- Hasibuan, M. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.**
- Kasmir dan Jakfar. (2007). Studi Kelayakan Bisnis. Jakarta : Penerbit Kencana.**
- Kotler, P. (2000). Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen. Jakarta : Penerbit Prenhalindo.**
- Latif, M. (2013). Orientasi Baru Pendidikan Anak Usia Dini. Jakarta : Penerbit Kencana.**
- Nasution, Z. (2004). Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.**
- Rivai, V. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Penerbit Sulita Bandung.**
- Rivai, V., Sagala., Ella, J. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.**
- Sardiman, (2016). Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta : Penerbit Raja Grafindo Persada.**
- Sardiman, (2011) Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar. Jakarta : Penerbit Rajagrafindo.**
- Siswanto, (2012). Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrative dan Operasional, Jakarta : Penerbit Bumi Aksara.**
- Stephen, P., Robbins, Timothy A., Judge. (2008). Perilaku Organisasi. Jakarta : Penerbit Salemba.**