

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYAMENINGKATKAN
KEPUASAN KONSUMEN PADA ALFAMART JL.TRANS KALIMANTAN KM.19
ANJIR MUARA KOTA TENGAH KABUPATEN BARITO KUALA**

Rahmila¹, Sulastini², Defin Shahrial Putra³

¹Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
ArsyadAl-Banjari Banjarmasin, NPM19310063

²Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
ArsyadAl-Banjari Banjarmasin, NIDN1109046301

³Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad
ArsyadAl-Banjari Banjarmasin, NIDN1130128801

Email : mila2047742@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji: (1) kualitas pelayanan I (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati) pada Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara Kota Tengah Kabupaten Barito Kuala, dan (2) memberikan masukan dan dorongan dalam langkah menerapkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara Kota Tengah Kabupaten Barito Kuala. Rancangan penelitian ini adalah kualitatif, sampel dalam penelitian, yaitu konsumen yang berkunjung ke Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara Kota Tengah Kabupaten Barito Kuala selama penelitian 15 hari dengan 50 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan (1) kualitas pelayanan pada Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara Kota Tengah Kabupaten Barito Kuala ditentukan oleh 5 indikator/dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berada kategori puas. (2) kualitas pelayanan pada Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara Kota Tengah Kabupaten Barito Kuala ditingkatkan lagi karena kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to examine: (1) service quality I (physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) at Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara, Central City, Barito Kuala Regency, and (2) providing input and encouragement in implementing service quality steps to increase customer satisfaction at Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km. 19 Anjir Muara, Central City, Barito Kuala Regency. The design of this study is qualitative, the sample in the study, namely consumers who visit Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara, Central City, Barito Kuala Regency during a 15-day study with 50 respondents. Data was collected using a questionnaire. The results showed (1) service quality at Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara, Central City, Barito Kuala Regency, is determined by 5 indicators/ dimensions, namely physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, which are in the satisfied category. (2) service quality at Alfamart Jl. Trans Kalimantan Km.19 Anjir Muara, Central City, Barito Kuala Regency, is being improved again because service quality is very influential on consumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. H. (2015). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Abdullah.Thamrin, (2016), *Manajemen Pemasaran*, Intan Pustaka, Surabaya
- Ali muhammad, E., Rahayu, N., & Imron, A (2020). *costumer satisfaction and loyalt of car rental service in bali*.
- American Marketing Society. (2016). "Definisi Manajemen Pemasaran: Menciptakan, Mempertahankan, dan Meningkatkan Pelanggan melalui Penyampaian dan Komunikasi Nilai Pelanggan yang Unggul."
- Arianto. (2018). *Manajemen pemasaran jasa*. Yogyakarta: penerbit Andi
- Armstrong, G., & Kotler, P. (2016). *Marketing: An Introduction* (13th ed.). Pearson.
- Danang sunyoto. (2015). *Pemasaran modern*. Yogyakarta: CAPS (center for academic publishing service).
- Darma, H., Marzuki, A., Susilawati. (2019). *Measuring service quality and costumer satisfaction in alfamart: study of the convenience store in bandung, indonesia*. *International of journal of management and applied science*, 5(6), 140-146.
- Dayle, A. (2016). "Pemasaran sebagai Proses Manajemen: Menciptakan Keunggulan Kompetitif dan Memaksimumkan Laba." Dalam Sudaryono (Ed.)
- Discafry Dela, M. P. (2012). "Analisis Kualitas Pelayanan
- Kasmir, (2017). *Pengantar manajemen keuangan*. Raja Grafindo persada.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2016). *Manajemen pemasaran* (edisi 15). Jakarta : penerbit erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013). "Kepuasan Konsumen: Perbandingan Kinerja Produk dengan Kinerja yang Diharapkan." Dalam *Manajemen Pemasaran*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2013).& Syafrudin (2013) *Marketing management* (14th ed.). Pearson.
- Kurniawan, K. D., & telaumbanua, A. A. (2021). *The effect of pysical environment on customer loyalt in alfamart*. *Journal of economics, Business, and accountancy ventura*, 24(2), 252-261.
- Kusuma & Nurcahya (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Lestari,& Hartati. (2020). *The impact of service quality on customer satisfaction in the*

- Lovelock, C., & Wright, L. (2015). "Pemasaran Jasa: Bagian dari Sistem Jasa yang Melibatkan Kontak Pelanggan dari Pengiklanan hingga Penagihan." Dalam Adam (Ed.)
- Melydrum. (2016). "Pemasaran sebagai Proses Bisnis: Menyelaraskan Sumber Daya Manusia, Finansial, dan Fisik Organisasi dengan Kebutuhan Pelanggan dalam Konteks Strategi Kompetitif." Dalam Sudaryono (Ed.)
- Moenir, A. (2010). "Faktor-Faktor yang Mendukung Pelayanan Publik yang Baik dan Memuaskan."
- Nur Azizah. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Natar Lampung Selatan.
- Philip kotler dan kevin lane keller, 2013, manajemen pemasaran jilid 1 edisi 12, alih bahasa oleh benyamin molan. Jakarta: PT. indeks.
- Rangkuti, F. (2011). "Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
- Retina. Sri Sedjati, (2016), Manajemen Pemasaran, Liberty, Jakarta
- Safkaur, & Hertati. (2020). International journal of business and management invention.
- Safrudin, & Mulyana. (2019). Analysis of service quality and its Impact on customer satisfaction at bank mandiri syariah, Tangerang city, journal of islamic business and management, 9(2), 87-100.
- Siregar, (2016), Mutu Pelayanan Publik, PT. Rajawali Press, Jakarta
- Sugiono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suparyanto & Rosad. (2015). "Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Pengaturan, dan Pengelolaan Program Program untuk Pertukaran yang Menguntungkan."
- Suryana, H., & Yusuf, F. (2019). The impact of mobile application usage on
- Suwardi. (2013). "Indikator Kepuasan Konsumen: Perspektif Teori Kotler."
- Tjiptono. "Definisi Kualitas Pelayanan: Memenuhi Kebutuhan dan Keinginan Konsumen serta Ketepatan Penyampaian untuk Mengimbangi Harapan Konsumen." Dalam Karlina, Rosanto, & Saputra (Ed.),
- Umar. (2013). "Kepuasan Konsumen: Perbandingan Antara Perolehan dan Harapan." Dalam Studi Kelayakan Bisnis
- William. (2016). "Pemasaran Jasa: Identifikasi dan Memenuhi Kebutuhan dengan Sesuatu yang Dapat Diidentifikasi atau Tidak Terwujud." Dalam Manullamng (Ed.),
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2013). "Dimensi Kualitas Pelayanan: Studi tentang Indikator Kualitas Pelayanan dalam Lima Dimensi."