

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL LAS PODOMORO BANJARMASIN

Solis Setiawan¹, Lamsah², Ervica Zamilah³

¹Manajemen, 55201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari,
16310598

²Manajemen, 55201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari,
1125126201

³Manajemen, 55201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari,
1130077601

E-mail : solissatax@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh bengkel las podomoro, (2) dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, (3) apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan (yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan konsumen bengkel las podomoro.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dan merupakan penelitian survey. Populasi penelitian seluruh pelanggan atau pengguna jasa bengkel las Podomoro Banjarmasin dan sampel sebesar 30 responden dengan analisis data Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan (1) Kualitas pelayanan meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara parsial hanya terdapat satu dimensi yaitu *empathy* yang berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Bengkel Las Podomoro Banjarmasin, (2) kualitas pelayanan meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* secara simultan berpengaruh positif pada kepuasan konsumen Bengkel Las Podomoro Banjarmasin. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka konsumen akan semakin puas, (3) dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen adalah dimensi *assurance*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchory., dan Saladin, Djaslim. 2010. Manajemen Pemasaran : Ringkasan Praktis, Teori,Aplikasi Dan Tanya Jawab. Bandung : CV. Linda Karya.
- Buena.(2015). *Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry*. Diambil 4 oktober 2019 dari <http://blogbuenalamtia.blogspot.de/>
- Daryanto. 2011. Manajemen Pemasaran: Sari Kuliah. Bandung: Satu Nusa.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS Gaspersz, Vincent. (2002). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia
- Marketing : In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. Journal of Service Research 2004 7: 20
- Melissa Tanuwijaya dan Mohamad Yusak Anshori, jurnal NeO-Bis volume 7, No1, juni 2013, *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PIPOP COPY*
- Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*,Bandung: Alfabeta, 2015 h. 16
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1988). “*servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37
- Parasuraman A Valerie. (2001). Delivering Quality Service. (diterjemahkan oleh sutanto). New York. The free press
- Philip kottler & Keller, Manajemen Pemasaran (13 ed.). Jakarta: Erlangga, 2011 h.140
- Susan M. Gage. (2006). *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga
- Swastha, Basu. 2002. Azaz-azaz Marketing. Edisi 3, Cetakan 6, Yogyakarta:Liberty
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2008. Manajemen Pemasaran, AnalisaPerilaku Konsumen. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit : BPFE, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2002. Manajemen Perusahaan Jasa. Yogyakarta : CV Andi.