

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN PROMOSI PENJUALAN PADA ALFAMART CABANG TRANS KALIMANTAN KM 19**

**Dewi Sulistia<sup>1</sup>, Sulastini<sup>2</sup>, Rina<sup>3</sup>**

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 19.31.0064

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, NIDN1109046301

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, NIDN1112067902

Email : dewisulistia1102@gmail.com

## **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam meningkatkan promosi penjualan pada Alfamart cabang Trans Kalimantan KM 19.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, kualitatif deskriptif dengan metode observasi dan wawancara serta kualitas pengumpulan data yang diperhatikan keakuratan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Hasil penelitian ini adalah dengan kualitas pelayanan yang baik dianggap mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dan diharapkan dapat meningkatkan promosi penjualan. Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Alfamart cabang Trans Kalimantan KM 19 sudah tepat dan sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu dengan pelayanan yang ramah dan cepat dalam melayani saat bertransaksi. Dan dengan keadaan toko yang juga bersih dan produk-produk yang bersih dan tertata rapi.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan, Alfamart**

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this study was to determine the quality of service in increasing sales promotions at Alfamart Trans Kalimantan KM 19 branch.*

*In this study using qualitative research, descriptive qualitative with observation and interview methods as well as the quality of data collection that pays attention to the accuracy of the methods used to collect data.*

*The results of this study are that good service quality is considered capable of increasing customer loyalty and is expected to increase sales promotion. The quality of service implemented by the Alfamart Trans Kalimantan KM 19 branch is appropriate and in accordance with customer expectations, namely with friendly and fast service in serving during transactions. And with the state of the store which is also clean and neatly arranged.*

**Keywords : Service Quality, Sales Promotion, Alfamart**

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ariant, N. (2020). "Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap minat beli konsumen pada PT Nirwana Gemilang Property." *Jurnal Disrupsi Bisnis* **2**.
- Bernik, M. (2019). *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan* **12** (3), 6-8.
- Chandra, T., et al. (2020). Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty, CV IRDH.
- Fajrini Erinawati, A. S. (2021). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*
- Ginting, F. (2021). Faktor-faktor kualitas pelayanan
- Gofur, A. (2019). *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT* **4** (1), 37-44.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan, UNITOMO PRESS.
- Jihan, N. S. (2019). "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Kereta Api Pangrango Kelas Eksekutif Rute Bogor-Sukabumi."
- Karim, A. (2021). "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). Principles of Marketing. Pearson Education.
- McCarthy, J. E (2018). Basic marketing : A managerial approach. Mcgraw\_Hill Education.
- Muhtarom, A., et al. (2020). "Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis." *Journal ekombis review* **10**.
- Pradana, N. A. (2014). Pengaruh Promosi terhadap Volume Penjualan pada CV. Rown Division Surakarta.

- Pratista, A. C. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung." *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 10-15.
- Rahman, A. (2021). "Analisis Kualitas Pelayanan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan Studi Kasus di UMKM Mie Ayam H. Subiyono Kudus " IAIN KUDUS.
- Santoso, B. (2018). "Strategi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk SAT Trikora. Universitas Islam Kalimantan MAB."
- Setiawan, A. I. (2019). ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. KUMALA ARTHA BANJARMASIN, Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Sulistiyowati, W. (2018). Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya, UMSIDA PRESS.
- Wibowati, J. I. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang.
- Yadi (2018). *Jurnal Ilmiah Betrik* **09**, No. **02**.