

ANALISA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA RUMAH MAKAN WARUNG DADAKAN BANJARMASIN

Meyliani Putri¹, Hj. Farida Yulianti², Periyadi³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 19310077

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1121076901

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1124048602

Email : meylianiptr02@gmail.com

ABSTRAK

Warung Dadakan merupakan salah satu rumah makan yang berada di Kota Banjarmasin terletak di KM.7. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Warung Dadakan Banjarmasin.(2) mengetahui apa saja penghambat pengelola Rumah Makan Warung Dadakan Banjarmasin dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskripsi. Penelitian ini dilaksanakan pada Warung Dadakan yang berlokasi di jalan A.Yani Km.7, Pemurus Luar, Kec. Banjarmasin Selatan, Kota Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian pertama, menunjukkan dari segi kecepatan pelayanan, dan kemampuan karyawan, serta kehandalan dalam melayani konsumen sudah cukup baik, akan lebih baik lagi jika terus ditingkatkan dalam hal kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Fasilitas Rumah Makan Warung Dadakan Banjarmasin sangat baik, ditambah ada mushola untuk sholat memudahkan para umat yang beragama Islam untuk sholat ditempat tersebut. Selain itu area parkir yang sediakan sangat luas. Hasil Penelitian Kedua, yaitu kendala yang dihadapi yaitu dari Sumber Daya Manusia yang artinya adalah dari karyawan Warung Dadakan itu sendiri. Kendala selanjutnya adalah saat konsumen ramai di Rumah Makan Warung Dadakan terkadang karyawan tidak maksimal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. kendala lainnya adalah banyak nya penjual produk yang serupa sehingga membuat persaingan semakin ketat.

Kata Kunci : Warung Dadakan & Pelayanan Konsumen.

Warung Dadakan is a restaurant located in the city of Banjarmasin, located at KM.7. This study aims to (1) determine the quality of service to consumer satisfaction at the Warung Dadakan Banjarmasin restaurant. (2) find out what are the obstacles to the management of Warung Dadakan Banjarmasin Restaurant in providing quality service to customer satisfaction. This type of research uses descriptive qualitative research. This research was conducted at Warung Impromptu which is located on Jalan A.Yani Km.7, Pemurus Luar, Kec. South Banjarmasin, Banjarmasin City. Data collection techniques used observation, interviews and documentation.

The results of the first study, show that in terms of service speed, and employee skills, as well as reliability in serving consumers, it is quite good, it would be even better if it continued to be improved in terms of speed in providing services to consumers. The Banjarmasin Warung Sudden Restaurant is very good, plus there is a prayer room to make it easier for Muslims to pray at that place. In addition, the parking area provided is very wide. The results of the second study, namely the obstacles faced, namely from Human Resources, which means that they are from the Warung Dadan employees themselves. The next obstacle is when consumers are busy

at the Warung Dadan Restaurant, sometimes employees are not optimal in providing services to consumers. Another obstacle is that there are many sellers of similar products, which makes the competition even tougher.

Key Word : Warung Dadakan & Consumer Service.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, J. (n.d.). Desain Penelitian Analisis Isi (Content Analysis). *Sekolah Pascasarjana UIN Syarif Hidayatullah*.
- Darno, & Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia di Jakarta Timur. *JIMEN (Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen)*, 3(1), 39-50.
- Dewi, C., & Nuryati. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Beli Konsumen di Rumah Makan Boga-Bogi Surakarta. *INFORMATIKA*, 1(2), 53-64.
- Dharmawansyah, I. (2013). Pengaruh Experiential Marketing dan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Rumah Makan Pring Asri Bumiayu). *Management Analysis Journal*, 2(2), 1-10. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Hanifudin, F., Syaifuddin, T., & Hasiholan, L. B. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Ayam Geprek Djogdjakarto. *Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Pandanaran Semarang*.
- Hariaji, G. U., & Iriyanto, S. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Konsumen (Studi Pada Warung Kopi Srintil di Temanggung). *Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang*, 66-88. <http://jurnal.unimus.ac.id/>
- Khoiria, S. N., & US, K. A. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Warung Steak On You Kota Baru Jambi. *Transekonomika – Akuntansi Bisnis dan Keuangan*, 1(2).
- Komala, C. C., Norisanti, N., & Ramdan, A. M. (2019). Analisis Kualitas Makanan dan Perceived Value terhadap Kepuasan Konsumen pada Industri Rumah Makan. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 3(2), 58-64. <https://doi.org/10.35130/jrimk.v3i2>
- Kurniawan, R., & Auva, M. A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Layanan, Dan Nilai Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Restoran Seafood di Kota Batam. *JESYA (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(2), 1479-1489. <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i2.711>
- Maulidah, I., Widodo, J., & Zulianto, M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Rumah Makan Ayam Goreng Nelongso Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Pendidikan, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Sosial*, 13(1), 26-29. DOI: 10.19184/jpe.v13i1.10416
- Prasetio, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 1(4), 1-8. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Santoso, J. B. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen (Studi pada Konsumen Geprek Benu Rawamangun). *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 16(1), 127-146.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia)*, 9(2), 114-126.

- Sumartini, L. C., & Tias, D. F. A. (2019). Analisis Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja. *Jurnal E-Bis*, 3(2), 111-118.
- Susanto, H. A., & Otoluwa, N. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT ASTRA Internasional TBK Honda Cabang Maros. *JURNAL BRAND*, 2(1), 132-146.
- Winarta, R. C., & Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Rumah Makan Bromo Asri Terhadap Kepuasan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1-10.
- Yuhardi, Sari, T. V., & Afrizal, D. (2022). Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Mayang Suri Hotel. *Ekonomika*, 6(1), 123-130. <http://journal.ildikti9.id/Ekonomika>
- Zakaria, D. G. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya*, 1-18.