

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA LAUNDRY EXPRESS DI BANJARMASIN

Faizah/081351537671

Hj. Farida Yulianti, SE.MM/069 809 131

Abdul Kadir,MS, SE. MM/061 802 1069

Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, UNISKA MAB, NPM 19 31 0456
Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, UNISKA MAB, NIDN 1121076901
Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, UNISKA MAB, NIDN 1116066502
UNIVERSITAS ISLAM KALIMANTAN MUHAMMAD ARSYAD AL BANJARI
faizaaaaah@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif, yang mana menggunakan wawancara, observasi dan kuesioner dalam pengumpulan datanya. Populasi penelitian menggunakan pelanggan laundry sebanyak 30 orang pelanggan laundry express di Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *tangible* (bukti fisik) dimana pelanggan banyak yang kurang puas karena lahan parkir yang menanjak, ruang tunggu yang panas dan lain – lain. Sedangkan untuk variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati pelanggan sudah sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis (Studi Kasus Ahas Kenari Motor). (2018). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan Vol.3 No.1*.
- Aman, D. K. (2016). PENGARUH KUALITAS JASA PADA KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAUNDRY. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol. 10, No. 3*, 157-164.
- Arianto, & Patilaya. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Kreatif Vol.6 No.2*.
- Bernik, M. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI KASUS GOLD'S GYM BANDUNG. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Tahun 12. No. 3*, 221-238.

- DELA, D. (2013). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN GSM MENTARI PT INDOSAT Tbk. MAKASSAR*. Makassar: UNIVERSITAS HASANUDDIN.
- Ferdiansyah, F. A. (2019). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN ATRAKANA TRAVEL*. Surabaya.
- Gronroos. (2016). *Service Management and Marketing: A Customers Relationship Management Approach*. Chichester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.