

KEBIJAKSANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA RUMAH MAKAN WAROENG PONDOK BAHARI KOTA BANJARMASIN KALIMANTAN SELATAN)

Siti Aminah Cendrakasih¹, Mohammad Zainul², Apriya Santi³

¹Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIM19310130

¹Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1105076601

¹Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1104047701

Email : aminah@gmail.com

ABSTRAK

Siti Aminah Cendrakasih, 2023. Kebijakan Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rumah Makan Waroeng Pondok Bahari Kota Banjarmasin, Pembimbing I : Dr. H. Mohammad Zainul,S.E,M.M, Pembimbing II : Apriya Santi,S.E,M.M

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) sejauh mana kebijakan yang telah dilaksanakan selama ini di Waroeng Pondok Bahari Banjarmasin, (2) untuk mengetahui faktor-faktor dan kendala apa saja dalam pelaksanaan pemberian pelayanan pada rumah makan Waroeng Pondok Bahari Banjarmasin, (3) bagaimana kebijakan yang seharusnya dilaksanakan pada rumah makan Waroeng Pondok Bahari Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian kelapangan atau ke objek penelitian dimana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Waroeng Pondok Bahari Banjarmasin, (2) Kebijakan peningkatan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada rumah makan Waroeng Pondok Bahari Banjarmasin, hal ini membuktikan bahwa bukti fisik seperti tempat dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan memberikan kenyamanan bagi pelanggan. (3) Langkah yang wajib diperhatikan salah satunya adalah bukti fisik seperti lokasi yang mudah ditemukan, karyawan yang memiliki alat komunikasi yang modern, dan alat pembayaran yang modern, untuk keberhasilan dan kemajuan bisnis mereka selanjutnya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Siti Aminah Cendrakasih, 2023. Wisdom of Improving Service Quality to Increase Customer Satisfaction (Case Study at Waroeng Pondok Bahari Restaurant, Banjarmasin City, Advisor I : Dr. H. Mohammad Zainul,S.E,M.M, Advisor II : Apriya Santi,S.E,M.M

This study aims to examine: (1) the extent of the policies that have been implemented so far at Waroeng Pondok Bahari Banjarmasin, (2) to find out the factors and constraints in implementing service delivery at the Waroeng Pondok Bahari restaurant Banjarmasin, (3) what policies should be implemented at the Waroeng Pondok Bahari Banjarmasin restaurant.

This study uses a qualitative descriptive method, namely field research or to research objects where data collection is carried out by interviews, documentation, and observation.

The results showed: (1) Wisdom to improve service quality has an effect on customer satisfaction at the Waroeng Pondok Bahari restaurant Banjarmasin, (2) Wisdom to improve service quality has a significant effect on increasing customer satisfaction at the Waroeng Pondok Bahari restaurant Banjarmasin, this proves that physical evidence such as the location and layout of the room, the availability of parking lots, the cleanliness, tidiness and comfort of the room, the completeness of communication equipment, and the appearance of employees to provide comfort for customers. (3) One of the steps that must be considered is physical evidence such as an easy-to-find location, employees who have modern communication tools, and modern means of payment, for the success and progress of their business further.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Bahar, A., & Sjahruddin, H. (2017). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang.
- Diponugoro, A. (2015). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kemampuan Inovasi Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Daya Tarik Produk sebagai Variabel Intervening.
- Faradiba, S. R. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Nasabah. *Diponegoro Journal of Management*, 1-11.
- Arisutha, Damartaji (2005). Dimensi Kualitas Pelayanan. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Novia Susanti, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Astellas Pharma Indonesia Area Depok.
- Putro, S. W., Samuel, H., Karina, R., & Brahmana. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1-9.
- Pratiwi, Ahmad Muhtadi, Emma Surahman. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP Dr. Hasan Sadikin, Bandung.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Wibisaputra, A. (2011). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang Gas Elpiji 3 KG.

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2015). *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Aditama. Bandung.
- Tjiptono, F. (2013). *Prinsip-Prinsip Totality Service*. Yogyakarta. Andi Offset
- Lesmana, R. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 2(2).
- Wijaya, R. S., & Prasetyawati, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Perawatan Kendaraan di AUTO2000 Pramuka Memakai Metode Service Quality. *Prosiding Semnastek*.
- Dewi, K. I. L., Yulianthini, N. N., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 5(2), 82-92.
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139-146.
- Alfaridzi, M. F., & Budiani, M. S. (2021). Hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan x. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 8(8).
- Pranatawijaya, V. H. (2020). Implementasi Augmented Reality Pada Menu Rumah Makan. *Jurnal Teknologi Informasi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Bidang Teknik Informatika*, 14(1), 21-29.