

STRATEGI MEMPERTAHANKAN KUALITAS PRODUK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN KEDAI KIMO-KIMO BANJARBARU

Selawati¹, Farida Yulianti², Ervica Zamilah³

¹Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Arsyad Al Banjari, 19311256

²Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Arsyad Al Banjari, 1121076901

³Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA)
Muhammad Arsyad Al Banjari, 1130077601

Email: selawati040102@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui strategi yang dilakukan oleh Kedai Kimo-kimo Banjarbaru dalam mempertahankan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan menarik pelanggan baru. 2) Untuk mengetahui usaha yang seharusnya dilakukan untuk mempertahankan kualitas produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap produk Kedai Kimo-kimo Banjarbaru yang dijual. Rancangan penelitian ini adalah penelitian kualitatif merupakan penelitian survey atau deskriptif. Populasi penelitian adalah pemilik kedai, karyawan dan beberapa pelanggan pada Kedai Kimo-kimo Banjarbaru dan sampel sebanyak 58 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pada produk sangat diperhatikan yaitu pada pemilihan bahan-bahan terbaik terutama dalam pemilihan ayam dan bahan lainnya. Dan segala bentuk meningkatkan kualitas tidak hanya dilakukan oleh pemilik kedai saja, melainkan seluruh karyawan juga selalu menjaga dan meningkatkan kualitas. Untuk kepuasan pelanggan juga menjadi hal yang utama dalam proses penjualan ini, hal ini terbukti bahwa setiap tahun pengunjung yang datang selalu meningkat. Namun, masih ada kekurangan lain yaitu kurangnya jumlah wastafel dan seragam karyawan, seluruh karyawan hanya menggunakan baju sehari-hari saja.

Kata Kunci : Strategi, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

DAFTAR PUSTAKA.

Agnes Niken Puspitasari. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Pada Pengguna Nokia Di Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang.

- Agusta, F. A. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan JNE (Studi Kasus Masyarakat Rw.06 Kelurahan Bambu Apus)*. 17–27.
- Albertus Ferry R.A. 2012. *Analisi Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)*. Univeristas Diponegoro Semarang.
- Andri Safrizal. 2019. *Strategi Pengembangan Kualitas Produk Bank Bri Syari'ah Dalam Mempertahankan Eksistensi Di Dunia Perbankan*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Fatimah, S. K. N. 2019. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pelanggan Domino's Pizza Pamulang Barat*. 1–20.
- G. Lumintang, Rotinsulu J.J. 2015. *Analisis Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Holland Bakery Boulevard Manado*. Jurnal EMBA Vol. 3 No. 1.
- Helisia Krisdayanti. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Hendra Jaya Trisutrisna. 2010. *Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Rekacipta Tehnindo Perkasa di Batur Klaten*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Imron, Imron. 2019. *Analisa Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen menggunakan Metode Kuantitatif pada CV. Meubele Berkah Tangerang*. Indonesia Journal on Software Engineering Vol. 5, No. 1, Juni 2019 19-28.
- Khusnul Agestina, Ika Susilowati. 2019. *Analisis Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab di Kebumen*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi. Vol 1, No. 1.
- Lina Prahastuti. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen Indosat*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Nur Rahmawati. 2019. *Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada CV. Larissa Ready Mix di Kabupaten Pati)*. Universitas Diponegoro Semarang.
- T. Prasetyo Hadi Atmoko. (2018). *Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan di Cavinton Hotel Yogyakarta*. Journal Of Indonesia Tourism, Hospitality and Recreation Vol. 1 No. 2.
- Tias Windarti, Mariaty Ibrahim. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Produk Donat Madu*. Jurnal FISIP Vol. 4 No. 2.
- Ismail Razak 2019. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Vol.7. No. 2 Mei-Agustus 2019
- Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah dan Rohani Fitriyani 2022. *Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Market Place : Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. Vol 3, issue 1, 2022
- Innes Hernikasari, Hapzi Ali, dan Hadita Hadita 2022. *Model Citra Merek Melalui Kepuasan Pelanggan Bear Brand: Harga dan Kualitas Produk*. Vol 3, issue 3, Januari 2022

Afnina & Yulia Hastuti 2018. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis, vol 9, No 1 Januari 2018

Dr. Meithiana Indrasari 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Cetakan pertama, Oktober 2019