

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO BANGUNAN DINA BANJARMASIN

Fahriyadi ¹, Farida Yulianti ², Ervica Zamilah ³

¹Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIM19310867

²Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1121076901

³Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan (UNISKA) Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1130077601

Email : pahriyadi067@gmail.com

ABTSRAK

FAHRIYADI, NPM.19310867, 2023, *Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan Dina Banjarmasin*, Skripsi: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan. Pembimbing I Hj. Farida Yulianti, SE., MM, Pembimbing II Ervica Zamilah, S.E., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : (1) Kualitas pelayanan pada toko Bangunan Dina, (2) Kepuasan konsumen pada toko Bangunan Dina dan (3) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko Bangunan Dina dalam meningkatkan kepuasan konsumennya.

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Pemilik dan Karyawan Toko Bangunan Dina dan beberapa konsumen yang berbelanja di toko Bangunan Dina. Teknik Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Kualitas Pelayanan Pada Toko Bangunan Dina meliputi lima aspek yaitu: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance dan Empati, (2) Kepuasan Konsumen Pada Toko Bangunan Dina ditandai dengan 3 aspek yaitu: pertama loyal terhadap produk di mana konsumen selalu membeli produk yang ada di toko Bangunan Dina, kedua adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif di mana konsumen senang berkomunikasi dengan karyawan dan pemilik toko dan bahkan merekomendasikan kepada teman-temannya atau keluarganya untuk juga berbelanja di toko Bangunan Dina dan ketiga perusahaan menjadi pertimbangan utama ketika membeli produk lain di mana konsumen tidak pernah berbelanja di toko lain selain toko Bangunan Dina dan sudah menjadi pelanggan yang setia, (3) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Bangunan Dina sudah sangat baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumennya di mana konsumen mengatakan senang berbelanja di toko bangunan Dina dan tidak pernah beli ditempat atau toko lain dan sudah menjadi pelanggan setia.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

FAHRIYADI, NPM.19310867, 2023, *Analysis of Service Quality in Increasing Consumer Satisfaction at the Dina Banjarmasin Building Shop*, Thesis: Faculty of Economics, Islamic University of Kalimantan. Supervisor I Hj. Farida Yulianti, S.E., MM, Supervisor II Ervica Zamilah, S.E., MM.

This study aims to determine and analyze: (1) Service quality at the Dina Building store, (2) Customer satisfaction at the Dina Building store and (3) The quality of service provided by the Dina Building store in increasing customer satisfaction.

The design of this research is descriptive qualitative. The subjects of this study were the Owners and Employees of the Dina Building Shop and several consumers who shop at Dina Building stores. Data collection techniques used observation, interview, and documentation techniques, which were then analyzed using a qualitative descriptive method.

The results showed: (1) Service Quality at Dina's Building Store includes five aspects, namely: Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance and Empathy, (2) Consumer Satisfaction at Dina's Building Store is characterized by 3 aspects, namely: first, loyal to the product where consumers always buy products at the Dina Building store, secondly there is positive word of mouth communication where consumers like to communicate with employees and shop owners and even recommend their friends or family to also shop at the Dina Building store and the three companies become the main consideration when buying other products where consumers have never shopped at other stores besides the Dina Building store and are already loyal customers, (3) The quality of service provided by th Building Store is very good so that it can increase customer satisfaction consumers say they are happy shopping at Dina's building shop and never at other places or shops and have become a loyal customer.

Keywords: Service Quality, Consumer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

Andilala, M. E., Bachtiar, F. A., & Saputra, M. C. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Persepsi Ukuran, Persepsi Reputasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Online (Studi Kasus: GO-JEK Indonesia). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 1638-1647.

Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas. Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Ekonomi* Vol 1 No 1.

Citra, T., & Santoso, S. B. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Cetakan Continuous Form melalui Kepercayaan Merek (Studi pada Percetakan Jadi Jaya Group, Semarang). *Diponegoro Journal Of Management* Volume 5, Nomor 2, 1-12.

- Dwiastuti, Rini. dkk. (2013). *Ilmu Perilaku Konsumen*. Malang: UB Press.
- Ghifrony, Ahmad, (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Retail Bahan-Bahan Bangunan Di Kecamatan Dungek*, Jurnal “Performance” Bisnis & Akuntansi Volume Vi, No.1,
- Jawat, I. W., Sutarja, I. N., & Nadiasa, M. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Beton Ready Mix Terhadap Kualitas Pelayanan PT. Sarana Beton Perkasa. *Jurnal Spektran* Vol. 2 No. 2, 59-67.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (2023), online: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.(2016). *Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1. & 2*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kurniawan, Yudhi, (2020), *Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Keputusan Pembelian Konsumen PT Mitra Beton Mandiri Pekanbaru*, Jurnal Ekonomi KIAT, Vol 31 No 2.
- Kurniawan, Aris (2016) *13 Pengertian Analisis Menurut Para Ahli*, Tersedia: <http://www.gurupendidikan.com/13-pengertian-analisis-menurut-para-ahli-didunia/>, Diakses Pada Tanggal 5 Juni 2023.
- Mahmud, (2017), *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Margono, (2017), *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. (2018) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mowen, J.C., dan Minor, M. (2012). *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Erlangga.
- Mulyapradana, Aria., & Lazulfa Indah, Atik. (2018). Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol)*. Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.

Nasution, Muhammad Irfan (2017) Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Turnover Intention Medical Representative, *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Volume 7, Nomor 3.

Nilasari dan Istiatin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol. 1 No. 1 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

Nilasari, Eswika & Istiatin, (2015), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer Pt. Ramayana Motor Sukoharjo*, Jurnal Paradigma Vol. 13, No. 01.

Nurmalina, dkk (2015) *Pemasaran: Konsep dan aplikasi*, Bogor: Taman Kencana.

Pratama, D. W., & Santoso, S. B. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepercayaan Konsumen pada Produk Stuck Original. *Diponegoro Journal Ofmanagement* Volume 7,