

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOKO SEMBAKO INTAN KABUPATEN TAPIN

Taufik Hidayat<sup>1</sup>, Syahrani<sup>2</sup>, Rina<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, NIM19311095

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, NIDN 1125097401

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, NIDN1112067902

Email : [taufik.hidayat095@gmail.com](mailto:taufik.hidayat095@gmail.com)

## ABSTRAK

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Toko Sembako Intan Kabupaten Tapin.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan metode observasi, kusioner dan dokumentasi. Narasumber penelitian ini adalah pelanggan Toko Sembako Intan Kabupaten Tapin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, hal ini dapat dilihat dari hasil analisis regresi sederhana dengan nilai konstan menunjukkan angka 50,450. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Dengan nilai koefisien  $X = 0,711$  menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan berpengaruh positif. Semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan semakin meningkat.

**Kata kunci :** *Kualitas, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan*

---

## DAFTAR PUSTAKA

Aa. Anwar Prabu Mangkunegara, 2015, Kepuasan Pelanggan, Bandung.

Amin Syukron, (2014), Pengantar Manajemen Industri

Anonim, 2016. Agenda Ekonomi Indonesia. Jakarta: Pt Gramedia.

Ardhana, 2016. Manajemen . (Studi Kasus Pada Pt. Wahana Wirawan Malang. [Http://Karya-Ilmiah.Um.Ac.Id/Index.Php/Manajemen/Article/View/2990](http://Karya-Ilmiah.Um.Ac.Id/Index.Php/Manajemen/Article/View/2990)

- Arikunto, Suharsimi. 2007. Metodologi Penelitian. Penerbit Pt. Rineka Cipta. Jakarta.
- Baki Henong Sebastianus. 2015. Metodologi Manajemen, [https://Publikasiilmiah.Ums.Ac.Id/Bitstream/Handle/11617/6463/Paper\\_Baki%20henong%20sebastianus.Pdf](https://Publikasiilmiah.Ums.Ac.Id/Bitstream/Handle/11617/6463/Paper_Baki%20henong%20sebastianus.Pdf)
- Bangun, Wilson. 2016. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Erlangga.
- Candrianto, S. (April 2021). Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar. Jl. Sumedang No. 319, Cepokomulyo, Kepanjen, Malang.: Literasi Nusantara Perum Paradiso Kav. Al Junrejo-Batu.
- Dr. Aprihatiningrum Hidayati, Mm., Dr. Wa Ode Sifatu, Dr. Ali Maddinsyah, M.M., Denok Sunarsi, S.Pd., M.M.,Cht., Jasmani, S.E.,M.M. "Loyalitas Dan Kepuasan Konsmen : Tinjauan Teoritik. Jl. Jemurwonosari 1/39, Woncolo, Surabaya. Cipta Media Nusantara (2021).
- Eko, Widodo Suparno. 2015. Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia.Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fahmi, Irham. 2018. Manajemen Kinerja. Bandung: Alfabet
- Feiby M. Dumbela. 2016. Peran Manajemen Dalam Kepuasa Pelanggan Terhadap Kualitas Kerja Di Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Ap2b Sistem Minahasa. <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Kemas/Article/Viewfile/22985/22681>
- Hairul Amin, 2021, Implementasi Sistem Manajemen Pada Karyawan Diperusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupaten Tapin
- Hanna Catur Wahyuni, S.T.,M.T; Wiwik Sulistyawati, S.T.,M.T.; Muhammad Khamim, S.T. (2015) Pengendalian Kualitas
- Hasibuan, Malayu. 2016. "Manajemen Sumber Daya Manusia". Jakarta: Pt. Bumi Aksara.
- Ilfani, Grisma & Nugrahaeni, Rini. 2015. Analisis Pengaruh Kepuasan Kinerja Pada Karyawan (Studi Pada Pt. Apac Inti Corporation Bawen Jawa Tengah Unit Spining 2). Jurnal Studi Manajemen Dan Organisasi Vol 10, No. 2
- Jauhar. 2016. Pengantar Teori Dan Perilaku Organisasi.
- Kotler, Philip, 2022, Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol, Jakarta.
- Lailatus Sa'adah Se, M. A. (2020). Kualitas Layanan, Harga, Dan Citra Merk Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen. Jombang: Universitas Kh. A. Wahab Hasbullah.

- Mahardika,Rangga. 2016, Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Survey Karyawan Pada Pt. Axa Financial Indonesia Sales Office Malang), Vol 4, No 2
- Muhammad Faishal. 2019. Peranan Disiplin Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. <https://ejournal.upi.edu/index.php/jbme/article/download/20328/pdf>
- Muljono, 2016, Manajemen Kepuasan Pelanggan, Bandung: Cv Alfabeta.
- Noviana Diah Riza, (2018). Analisis Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Perbankan Syariah Dengan Komitmen Keagamaan Sebagai Variabel Moderasi.
- Rachmat Trijono, Metode Penelitian Kuantitatif
- Ramli, Soehatman . 2017. Sistem Manajemen 18001. Jakarta: Pt. Dian Rakyat
- Rangkuti, Freddy, 2022, Measuring Customer Satisfaction: Pt. Gramedia Pustaka Umum.
- Rudiyanto, 2015, Ruang Lingkup Manajemen Resiko Dalam Perusahaan Bandung: Alfabeta
- Soedirman & Suma'mur. 2018. Kesehatan Kerja Dalam Perspektif Hiperkes Dan Keselamatan Kerja. Penerbit: Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Cv Alfabeta.