

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO PERCETAKAN IMAM DI BANJARMASIN

Fefby Rada Desilva¹, Aida Vitria², Junaidi³

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia, NIM19311182

² Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia, NIDN1123126801

³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia, NIDN1106037801

Email: fefbyradadesilva03@gmail.com

ABSTRAK

Percetakan adalah sebuah industri yang memproduksi secara massal tulisan atau gambar, terutama dengan tinta diatas kertas atau pada media tertentu menggunakan mesin cetak khusus. Namun dengan semakin bertambahnya jumlah percetakan yang ada di Banjarmasin menyebabkan persaingan semakin ketat, terutama dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Maka Percetakan Imam harus mengambil langkah-langkah maju untuk mengungguli para pesaingnya agar bertahan dan terus berkembang. Penelitian hadir untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan toko Percetakan Imam dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Dalam meningkatkan kualitas pelayanan menerapkan lima dimensi yaitu : *Tangibles* (Bukti Fisik), *Realibility* (Kehandalan), *Responisiviness* (Ketanggapan dan Kepedulian), *Empathy* (Empati), dan *Assurance* (Jaminan), (2) Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu menjaga karakter dan kualitas produk, kekurangan penataan tempat dan bahan baku, (3) Usaha dan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menjaga dan mempertahankan lima dimensi kualitas pelayanan yang ada.

Kata kunci: industri; kualitas pelayanan; kepuasan pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 83-101.
- Bahrudin, M. d. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS : Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 1-17.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rianti, S., Rusli, Z., dan Febri Y. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(3), 412-419.