

ABSTRAK

Muhammad Fauzi, 2023, Analisis Kebijaksanaan Kualitas Pelayanan Pada Toko Ritel Sembako Tawakal Banjarmasin, Pembimbing I : Mohammad Zainul, Pembimbing II : Apriya Santi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Kebijaksanaan kualitas pelayanan pada Toko Sembako Tawakal Banjarmasin dan (2) Kendala apa saja yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Toko Sembako Tawakal Banjarmasin. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan informan.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan merupakan penelitian deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal dari sumber yang diteliti.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) Kebijaksanaan kualitas pelayanan yang diterapkan pada Toko Sembako Tawakal dengan meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, membangun kepercayaan konsumen, dan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen, (2) Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu keterbatasan ruang fisik, stok barang yang terbatas, kurangnya pengetahuan karyawan tentang produk, dan keterbatasan fasilitas di ruangan toko menjadi kendala utama yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Muhammad Fauzi, 2023, Policy Analysis of Service Quality at Tawakal Banjarmasin Staple Food Retail Store, Supervisor I : Mohammad Zainul, Supervisor II : Apriya Santi

This study aims to find out (1) the policy of service quality at the Tawakal Banjarmasin Basic Food Store and (2) what obstacles are faced in improving the quality of service at the Tawakal Banjarmasin Basic Food Store. The data collection techniques used were interviews, observations, and informants.

This research design is qualitative research and is a descriptive research obtained from data in the form of writing, words and documents derived from the source studied.

The results of this study show (1) The policy of service quality applied to the Tawakal Basic Food Store by improving the overall quality of service, building consumer trust, and creating a satisfying experience for consumers, (2) The obstacles faced in improving service quality, namely limited physical space, limited stock of goods, lack of employee knowledge about products, and limited facilities in the store room are the main obstacles that hinder the improvement of service quality.

Keywords: Service Quality.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Aditya, A. 2010. *Visi dan Misi Perusahaan*. Penerbit Gramedia Pustaka Umum: Jakarta.
- Alfi Syahri Lubis, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam”, *Ejournal Polibatam*, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017).
- Anggraini, F., & Budiarti, A. (2020). Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pelanggan pada konsumen gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 8(3), 86-94
- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran (Dasar, Konsep & Strategi)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Handayani, T. H. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Di Kota Solo, Naskah Publikasi.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu.
- Kotler, Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. *Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Salemba. Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, ed 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Marshall, C. dan *Rossmann*, G. (2016) *Merancang Penelitian Kualitatif*. Edisi ke-6,

SAGE, Thousand Oaks.

Rahmawati, (2016), Manajemen Pemasaran. Samarinda: *Mulawarman University Press.*

Schiffman, L. G. & Wisenblit, J. L. (2015). *Consumer Behavior Edisi 11 Global Edition . England: Pearson Education Limited*

Steve, E. A. M dkk.(2018). Pengaruh Nilai Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dampaknya Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran, In Media*, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2019. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta:Andy.

Tjiptono, Fandy, Ph.D & Anastasia Diana 2020. *Pemasaran*. Yogyakarta. Andi