

ABSTRAK

Mariana, 2020. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO HARAKAT BAKERY BANJARMASIN. Pembimbing I, Dr. Mohammad Zainul, SE., MM. Pembimbing II, Teguh Wicaksono, S.Kom., MM

Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif diskriptif dan merupakan penelitian lapangan (survey). Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari Toko Harakat Bakery Banjarmasin dan data sekunder yaitu data yang diambil dari studi kepustakaan dan dari literature.

Dari hasil penelitian dari Toko Harakat Bakery pelanggan merasa sangat puas, tidak hanya rasa kuenya yang enak tetapi juga karena mendapatkan pelayanan dengan maksimal sehingga banyak pelanggan yang setia dengan kembali membeli produk Toko Roti Harakat Bakery. Bahkan pelanggan Toko Harakat Bakery banyak dari luar kota, mereka membeli dikarenakan banyak masyarakat yang merekomendasikan produk Toko Roti Harakat Bakery.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was intended to know Analysis of Service Quality in Improving Customer Satisfaction at Banjarmasin Harakat Bakery Shop.

This research uses descriptive qualitative research and is a field research (survey). In this study the authors use primary data that is data obtained directly from the Banjarmasin Harakat Bakery Shop and secondary data that is data taken from literature studies and from literature.

From the results of research from the Harakat Bakery Shop customers are very satisfied, not only does the cake taste good but also because they get maximum service so that many loyal customers buy the Harakat Bakery Bread Shop product. Even many Harakat Bakery customers come from out of town, they buy because many people recommend the Harakat Bakery Shop.

Keywords: Analysis, Service Quality, Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pembuatan roti terus berkembang. Kita mengenal berbagai macam jenis, bentuk dan rasa roti. Di Indonesia kita terbiasa makan roti tawar yang empuk, berwarna putih, berbentuk kotak dengan lapisan kulit luar roti tipis serta tidak keras. Namun, orang Perancis lebih menyukai roti yang berbentuk oval lonjong layaknya mirip tabung kapsul, yang lapisan kulit luar roti tebal dan agak keras/kasar tapi bagian dalamnya tetap empuk. Sementara orang Jerman dan Rusia lebih menyukai roti yang terbuat dari gandum. Pada masa kini, meskipun sudah banyak berbagai jenis makanan yang diciptakan dan dikonsumsi oleh manusia, tetapi roti masih menjadi salah satu makanan yang dipilih oleh manusia untuk dimakan. Saat ini roti sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Tidak hanya roti yang berbentuk pipih saja, kini kita bisa menikmati roti dalam berbagai macam aneka bentuk, rasa dan ukuran. Dan kita tinggal pilih saja roti dengan bentuk, ukuran dan rasa apa yang kita sukai (Bakery Indonesia). Roti memiliki sejarah panjang karena bagaimana pun roti adalah makanan yang sehat dan bergizi. Roti sebagai makanan telah melampaui pencapaian kehidupan manusia dalam peradaban, dan telah melingkupi masing-masing budaya masyarakat dengan keunikan dan ceritanya masing-masing (Roizah, 2012).

Toko Harakat bakery juga memberikan kualitas pelayanan yang baik pada konsumennya sehingga konsumen menjadi tidak jera untuk membeli lagi produk Toko Harakat bakery. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Disisi lain, Toko Harakat bakery menaikkan harga produknya setiap tahun. Hal ini mungkin berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Meskipun begitu, harga yang ditetapkan Toko Harakat bakery sebanding dengan kualitas produk yang ditawarkan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan pelanggan dalam memberi layanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang. Agar pelanggan dapat dipertahankan, tentu harus dilakukan dengan langkah-langkah pelayanan optimal bagi pelanggan.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan merupakan perbedaan antara yang diharapkan pelanggan dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan pelanggan. Pada umumnya harapan dari pelanggan merupakan perkiraan/ keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya bila mereka membeli atau mengkonsumsi suatu produk.

Berbagai aktivitas dilakukan oleh Toko Harakat Bakery untuk memberikan kepuasan pelanggan yang didukung dengan pelayanan yang baik dari pembuatan produk hingga penjualan. Akan tetapi masih terdapat kekurangan dari pelayanan tersebut yang mengakibatkan kepuasan pelanggan belum terpenuhi. Hal ini dikarenakan produksi makanan yang dijual oleh Toko Harakat Bakery hanya dilakukan dalam satu pabrik pengolahan di Banjarmasin sehingga untuk cabang-cabang yang ada di Banjarbaru dan di

Banjarmasin mengalami keterlambatan beberapa produk yang banyak diminati setiap harinya.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka tindakan yang dilakukan konsumen. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri konsumen melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan yang dirasakan. Faktor kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor dalam meningkatkan kepuasan yang diperoleh oleh konsumen setelah melakukan pembelian. Konsumen cenderung membeli produk yang memiliki kualitas produk yang baik dan kualitas pelayanan yang bagus.

Dengan memperhatikan hal tersebut, maka penulis akan mengadakan penelitian di dalam strategi yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini di ambil judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA TOKO HARAKAT BAKERY BANJARMASIN”.

2. Perumusan Masalah

- 1) Bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan Pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin?
- 2) Bagaimana kepuasan pelanggan Pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin?
- 3) Apa saja kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna memuaskan pelanggan pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin?

3. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui meningkatkan kualitas pelayanan Pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin?
- 2) Untuk mengetahui kepuasan pelanggan Pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin
- 3) Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna memuaskan pelanggan pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin

4. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif. Lokasi penelitian dilakukan di Toko Roti Harakat Bakery Jalan Tembus Mantuil Komplek Griya Permai Blok H No.33 RT.020 Rw.01 Banjarmasin.

Dalam melakukan penelitian, ada yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dipercaya dan akurat. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Wawancara
- 2) Observasi
- 3) Studi Pustaka

II. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Penilaian kualitas layanan Toko Harakat Bakery dilakukan melalui survey konsumen atau pelanggan yang sedang membeli atau telah membeli produk-produk Toko Harakat Bakery tersebut. Survey adalah kegiatan mewawancarai sejumlah konsumen atau pelanggan toko untuk meminta mereka mengungkapkan penilaian terhadap pelayanan Toko Harakat Bakery. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan atau kualitas layanan dari gerai tersebut.

Dalam menentukan hasil penelitian dari kualitas pelayanan penulis berpedoman pada 5 dimensi. Adapun 5 dimensi tersebut adalah *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

Dari hasil penelitian dari Toko Harakat Bakery pelanggan merasa sangat puas, tidak hanya rasa kenyanya yang enak tetapi juga karena mendapatkan pelayanan dengan maksimal sehingga banyak pelanggan yang setia dengan kembali membeli produk Toko Roti Harakat Bakery. Bahkan pelanggan Toko Harakat Bakery banyak dari luar kota, mereka membeli dikarenakan banyak masyarakat yang merekomendasikan produk Toko Roti Harakat Bakery. Pelanggan juga bersedia membayar lebih jika ada produk yang mengalami kenaikan harga di bulan-bulan tertentu contohnya pada bulan Ramadhan hingga menjelang Lebaran. Bahan baku yang melonjak naik membuat pemilik Toko Harakat Bakery terpaksa menaikkan harga beberapa produk yang banyak diminati pelanggan, tetapi tidak sedikitpun pelanggan berkurang bahkan semakin ramai.

Toko Harakat Bakery memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin agar setiap pelanggan yang datang akan merasa puas dengan pelayanan yang ada. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan membuat pelanggan Toko Harakat Bakery setia dan akan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga akan bertambah pelanggan-pelanggan baru. Tetapi untuk bisa membuat pelayanan yang bagus dalam bisnis tidaklah mudah. Jika ada satu saja pelanggan yang kecewa dengan pelayanan yang diberikan, maka efeknya bisa menjadi besar yaitu membuat stigma negatif bahwa pelayanan dalam Toko Harakat Bakery jelek kepada orang-orang. Jadi sebagai pemilik Toko Harakat Bakery di Banjarmasin harus memberikan kualitas pelayanan yang membuat bisnis Toko Harakat Bakery berkembang.

2. Pembahasan

Pada hasil penelitian Toko Harakat Bakery Banjarmasin dalam Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebagai berikut:

1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Toko Harakat Bakery Banjarmasin

Toko Harakat Bakery memberikan kemudahan kepada konsumen untuk memperoleh produknya dengan membuka cabang-cabang penjualan di beberapa tempat. Adanya pelanggan yang melakukan transaksi secara ulang dan rutin terhadap keputusan pelanggan dalam memilih bertransaksi

di Toko Roti Harakat Bakery dengan mempertahankan mutu dan kualitas produksi. Dan pada saat menangani keluhan konsumen, karyawan Toko Harakat Bakery memberikan layanan semaksimal mungkin kepada pelanggan terhadap produknya.

2) Kepuasan Pelanggan di Toko Harakat Bakery Banjarmasin

Toko Harakat Bakery menunjukkan produk yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Toko Harakat Bakery sehingga pelanggan merasa puas dengan produk-produk yang ada. Oleh karena itu perlu dipertahankan tingkat kinerja pelayanan dan hasil mutu kualitas produksi oleh Toko Roti Harakat Bakery. Hal ini pihak Toko Harakat Bakery sudah melakukan hal-hal yang tepat terhadap produk kue yang memang dinilai penting oleh pelanggan.

Jaminan Produk memiliki peranan yang sangat penting bagi pelanggan, karena jaminan produk (halal, higienis dan aman untuk dikonsumsi) sangat penting bagi pelanggan sebab jika produk yang dijual tidak terjamin maka pelanggan tidak mau untuk membeli dan mengkonsumsi produk Toko Roti Harakat Bakery. Karena Toko Roti Harakat Bakery adalah produk yang terjamin kehalalan dan ke higienisannya serta aman untuk dikonsumsi sebab Toko Harakat Bakery telah bersertifikat halal oleh MUI dan terdaftar di BPOM. Keramahan dan kesopanan karyawan perlu dipertahankan agar konsumen merasa diperhatikan serta merasa terlayani dengan baik karena hal ini sangat berpengaruh pada keberlanjutan usaha kue tradisional ini. Apabila hal ini tidak diperhatikan mungkin akan menyebabkan pelanggan beralih ke produk yang sejenis.

Produk olahan Toko Harakat Bakery mempunyai daya tarik yang dapat menggugah selera mempengaruhi pilihan konsumen dalam bertransaksi di Toko Roti Harakat Bakery.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Toko Roti Harakat Bakery. Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan antara lain:

- (1) Toko Harakat Bakery menjaga Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- (2) Toko Harakat Bakery menjaga Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan
- (3) Toko Harakat Bakery menentukan harga yang relatif terjangkau untuk masyarakat karena bahan baku yang mudah dicari di pasaran yang membuat produk memiliki kualitas produk yang bagus.

3) Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna memuaskan pelanggan pada Toko Harakat Bakery Banjarmasin

Toko Harakat Bakery Banjarmasin memberikan Kualitas pelayanan semaksimal mungkin dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, rasa yang nyaman, mendengarkan saran pelanggan, menyediakan kotak saran pelanggan dan memberikan kesetiaan mendengarkan keluhan pelanggan.

Dalam hal ini kendalanya adalah pesaing market itu sendiri, dimana Toko Harakat Bakery Banjarmasin harus memiliki nilai lebih dari pesaing market bisnisnya dalam produksi dan jualan sehingga pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dapat di jalankan seirama dengan mutunya.

Untuk memajukan bisnis Toko Harakat Bakery Banjarmasin, salah satu upaya yang wajib dilakukan adalah membangun kepercayaan (trust) dari konsumen atau pelanggan. Dengan adanya kepercayaan yang besar pada produk atau perusahaan dari para konsumen, maka bisnis lebih bisa bertahan terhadap kerasnya persaingan. Untuk menjaga atau meningkatkan kepuasan pelanggan bisnis anda.

- (1) Memberi Nilai Lebih kepada Pelanggan Setia
- (2) Pelayanan Maksimal
- (3) Menjaga Kualitas Produk
- (4) Jaga Kejujuran
- (5) Selesaikan Keluhan Pelanggan Segera
- (6) Survey Pelanggan dan Pengolahan Data yang Baik

Toko Harakat Bakery Banjarmasin memberikan Pelayanan yang prima adalah bagian penting untuk membuat pelanggan tetap setia dan loyal. Memberikan pelayanan prima setidaknya memegang empat prinsip berikut ini.

- (1) Attitude
- (2) Attention
- (3) Action
- (4) Anticipation

Toko Harakat Bakery Banjarmasin jika adanya Komplain dari pelanggan harus segera ditangani, karena ini bagian dari pelayanan yang menjadi faktor kepuasan pelanggan. Bagaimana cara mengatasi keluhan pelanggan dengan efektif? Lima cara berikut mungkin dapat sedikit menjadi inspirasi usaha anda dalam upaya menjawab segala macam keluhan pelanggan.

- (1) Dengar Keluhan Pelanggan dengan Baik dan Seksama
- (2) Tetap Bersikap Ramah
- (3) Berikan Solusi, Bukan Janji
- (4) Sampaikan Tanda Permintaan Maaf
- (5) Jadikan sebagai Bahan Evaluasi

III. PENUTUP

1. Kesimpulan

Toko Harakat Bakery Banjarmasin dalam Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebagai berikut:

- 1) Kualitas Pelayanan di Toko Harakat Bakery Banjarmasin

Kualitas Pelayanan di Toko Harakat Bakery Banjarmasin Penilaian kualitas layanan dapat dilakukan melalui survey konsumen atau pelanggan yang sedang membeli atau telah membeli produk-produk Toko Harakat Bakery Banjarmasin memberikan kemudahan kepada konsumen

untuk memperoleh produk rotinya adanya pelanggan yang melakukan transaksi secara ulang dan rutin terhadap keputusan pelanggan dalam memilih bertransaksi di Toko Harakat Bakery Banjarmasin

2) Kepuasan Pelanggan di Toko Harakat Bakery Banjarmasin

Toko Harakat Bakery Banjarmasin menunjukkan produk yang dianggap penting oleh pelanggan dan telah dilaksanakan dengan baik oleh pihak Toko Harakat Bakery Banjarmasin sehingga pelanggan merasa puas dengan produk-produk kue yang ada Toko Harakat Bakery Banjarmasin

3) Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Toko Harakat Bakery Banjarmasin

Toko Harakat Bakery Banjarmasin dalam memberikan Kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu tentunya semaksimal mungkin melakukan pelayanan terbaik, yaitu melakukan bentuk rasa hormat kepada pelanggan, setia menemani pelanggan untuk mencari apa yang dibutuhkan pelanggan, memberikan daya tarik pelanggan dengan memberikan diskon dengan membeli beberapa produk yang jumlah harga yang sudah ditentukan, memberikan kualitas rasa yang nyaman, memberikan pelanggan kartu pelanggan, mendengarkan saran pelanggan, menyediakan kotak saran pelanggan dan memberikan kesetiaan mendengarkan keluhan pelanggan serta memberikan jaminan keamanan terhadap pelanggan terhadap produk yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, Y, 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arinas di Bandar Lampung*, Jurnal Manajemen dan Bisnis, Vol. 1, No. 1, hal. 68-87.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1 edisi 12*. Alih Bahasa oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT.Indeks.
- Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., V.A., Zeithml dan L.L., Berry., 1998, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*, hal 64, Jurnal of Retailing.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA
- Rachmatiwi, Fauzi, dan Hidayat, 2015, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Nasabah Tabungan Pt. Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Cabang Kota Batu)*, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 29, No. 1, hal. 95-103.

