

# ANALISIS PELAYANAN PADA TOKO R FOTOKOPI DI BANJARMASIN

## ABSTRAK

Mariana Hatmita<sup>1</sup>, Hj Sulastini<sup>2</sup>, Azzahraty<sup>3</sup>

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 17.31.0281

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1109046301

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari  
Banjarmasin, 1128027001

**Email :** [marianahatmita919@gmail.com](mailto:marianahatmita919@gmail.com)

Penelitian ini bertujuan : (1) untuk mengidentifikasi dan menganalisis pelayanan yang tersedia di toko R fotokopi Penelitian ini menggunakan : (1) Pengumpulan data adalah dilakukan dengan observasi dan angket. (2) Jumlah sampel adalah 100 responden menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Bahwa layanan yang diberikan bisa dikatakan baik untuk karyawan toko R fotokopi di Banjarmasin dalam memberikan fasilitas pelayanan, (2) Alat/perlengkapan dan kerapian pada karyawan gaun. (3) Dari segi reliabilitas, responden menyatakan bahwa karyawan sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. (4) Dari segi daya tanggap responden menyatakan bahwa karyawan toko R fotokopi sangat tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. (5) Dari segi jaminan, responden menyatakan baik di toko R fotokopi dalam menjamin kenyamanan dan kesopanan karyawan serta mampu menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggannya. (6) Dari segi empati, responden menyatakan bahwa mereka baik kepada karyawan toko R fotokopi dalam memperhatikan dan memahami setiap keinginan pelanggan.

**Kata kunci: Analisis Pelayanan**

## ABSTRACT

This study aims: (1) to identify and analyze the services available at the R photocopy shop

This study uses: (1) Data collection is done by observation and questionnaires. (2) The number of samples is 35 respondents using purposive sampling technique.

The results of the study show: (1) that the services provided can be said to be good for employees of the R photocopy shop in Banjarmasin in providing service facilities, (2) tools/equipment and neatness for dress employees. (3) In terms of reliability, respondents stated that employees are very good in providing services to their customers. (4) In terms of responsiveness, respondents stated that the employees of the R photocopy shop were very responsive in providing services to their customers. (5) In terms of guarantees, respondents stated that they were good at the R photocopy shop in ensuring the comfort and courtesy of employees and being able to foster trust and confidence in their customers. (6) In terms of empathy, respondents stated that they were kind to the employees of the R photocopy shop in paying attention to and understanding every customer's wishes.

**Keywords: Service Analysis**

## PENDAHULUAN

Di era modern seperti saat ini alat teknologi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena hal tersebut sering digunakan untuk mempermudah segala pekerjaan manusia. Kecanggihan alat teknologi di abad 21 tidak dapat terbendung lagi. Hal ini terbukti dengan

adanya berbagai bidang seperti dari bidang komunikasi. Pemanfaatan teknologi bukan hanya di bidang komunikasi saja tetapi teknologi dimanfaatkan pada bidang pendidikan, ekonomi, pertanian, keamanan, transportasi dan lain-lain. Perkembangan zaman yang makin pesat,

semakin hari manusia semakin kreatif dan inovatif menciptakan bisnis baru, terutama bisnis yang menyediakan jasa dengan memanfaatkan canggihnya teknologi.

Untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka yang harus dikuasai oleh perusahaan yaitu dari faktor teknologi. Semakin canggih teknologi yang digunakan maka akan bertambahnya nilai value perusahaan. Salah satu bisnis yang menggunakan faktor teknologi yaitu bisnis fotokopi. Bisnis fotokopi di Banjarmasin salah satunya toko R fotokopi dengan menggunakan teknologi yang terupdate serta perusahaan juga menjual alat-alat ATK dan kebutuhan lain.

Kualitas pelayanan yang baik mampu membuat pelanggan menjadi loyal dan setia terhadap pelanggan karena pelanggan merasa keinginan atau harapannya terpenuhi dan terpuaskan. Kepuasan pelanggan sangat diutamakan oleh setiap perusahaan dikarenakan pelanggan relatif mudah untuk pindah ke perusahaan pesaing apabila kepuasannya tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan.

**METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan adalah kualitatif. Penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif bertujuan menggali atau membangun terhadap promosi atau menjelaskan makna dibalik realita. Metodologi penelitian kualitatif akan menggunakan prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa deskriptif dari ucapan ataupun tulisan dan perilaku objek itu sendiri dan lebih berupa kata atau gambar.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini menguraikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen di R fotocopy. Hal ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini, di ambil sebanyak 100 orang yang datang melakukan foto copy,

laminating maupun penjilitan di Cikka foto copy sebagai sample penelitian.

Karakteristik responden yaitu menguraikan deskripsi identitas responden menurut sampel penelitian yang telah ditetapkan. Salah satu tujuan dengan deskripsi karakteristik responden adalah memberikan gambaran yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Dalam penelitian sampel, karakteristik responden dikelompokkan menurut usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan. Oleh karena itulah uraian mengenai karakteristik responden dapat diuraikan sebagai berikut :

**Karakteristik responden berdasarkan usia**

responden yang berumur antara 21-30 tahun merupakan yang paling banyak, yaitu 40 % dari total jumlah responden atau sebanyak 40 orang, 31-40 sebanyak 25 % atau 25

orang, 17-20 sebanyak 20 % atau 20 orang, 41-50 sebanyak 10 % atau 10 orang, dan yang paling sedikit berumur lebih dari 50 tahun, yaitu 5 % atau hanya 5 orang.

**Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah responden	Persentase
Laki-laki	75	75 %
Perempuan	25	25 %
Total	100	100 %

Dari tabel 4.2 berdasarkan jenis kelamin di atas, laki-laki berjumlah 75 responden (75%), dan sebanyak 25 responden (25%) berjenis kelamin perempuan. Dapat di simpulkan dari data di atas bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden perempuan

**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

**Tabel 4.3**

**Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

Pendidikan	Jumlah responden	Persentase
Sma	93	93%
Sarjana	7	7%
pasca sarjana	0	0%
Total	100	100%

Dari tabel 4.3 berdasarkan pendidikan responden yang lulusan SMA 93% atau 93 responden, dan SARJANA 7% atau 7 responden. Dapat di simpulkan dari data di atas bahwa responden yang lulusan SMA adalah yang paling banyak.

**4. 1. 4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

**Tabel 4.4**

**Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah responden	Persentase
Karyawan swasta	12	12%
Wirasswasta	5	5%
Pegawai negeri	54	54%
Pelajar atau mahasiswa	29	29%
Total	100	100%

Dari tabel 4.4 berdasarkan pekerjaan responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil 54% atau 54 responden, Pelajar dan Mahasiswa 29% atau 29 responden, karyawan swasta 12% atau 12 responden, dan responden yang bekerja sebagai wirasswasta sebanyak 5% atau 5 responden. Dari data di atas dapat di simpulkan bahwa responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil adalah yang paling dominan yaitu 54 orang.

**PENUTUP**

**Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan pada kepuasan konsumen di R foto opy dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian lima variable antara berwujud (tangible), keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empaty), variable berwujud adalah faktor yang berpengaruh positif

dan signifikan terhadap variable kualitas layanan pada R fotocopy.

2. Faktor yang paling dominan dalam kualitas pelayanan R foto copy adalah variable berwujud.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada R fotocopy.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan foto copy. Adapun saran-saran yang diberikan bagi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Para karyawan R foto copy diharapkan mampu meminimalisir kesalahan dalam melakukan pengcopyan dan mampu menepati janji apabila berjanji melakukan pengcopyan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
2. Karyawan R foto copy sebaiknya memperhatikan kebersihan di lingkungan kerja agar pelanggan merasa nyaman berada di tempat foto copy tersebut.
3. Melengkapi fasilitas yang belum ada pada R foto copy Karena, jika segala fasilitas sudah lengkap, maka ini akan mendukung, kecepatan, ketepatan, dan kebenaran karyawan dalam bekerja, sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amien.(2015). Kualitas jasa. Diambil 10 Februari 2018 dari <http://cocoalmuhibb.blogspot.de/2015/03/sripsi-analisis-peranan-kualitas-jasa.html>
- Aristo Mukhamad. (2015). Perumusan Hipotesis. Diambil 05 Februari 2018 dari <https://www.aristo.id/pengertian->

[contoh-dan-perumusan-hipotesis-riset/#](#)

- Buena.(2015). Metode Analisis Kualitas Pelayanan Parasuraman Zeithaml Berry. Diambil 19 Januari 2018 dari <http://blogbuenalantia.blogspot.de/>

Djarwanto, PS dan Subagyo, Pangestu.(1993). Statistik Induktif. Edisi Ke- empat. Yogyakarta: BPFE.

Ghozali, Imam.(2009). “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS “.Semarang : UNDIP.

Kotler, Philip.(2002). Manajemen Pemasaran 1.Edisi Milenium. Jakarta:Prehallindo.

Kotler, P. dan K. L. Keller.(2007). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Gramedia.

Kotler dan Keller.(2009). Manajemen Pemasaran. Jilid I. Edisi ke 13.Jakarta: Erlangga

Kotler, Keller,(2012). Marketing Management. Jakarta: Person Education. Lupyoadi (2003).Manajemen Pemasaran.Edisi dua. Jakarta: Salemba Empat

Micco. (2015). Metode Penelitian, Jenis Penelitian,Macam-Macam Data Penelitian. Diambil 12 Februari 2018 dari <https://pendidikan.id/main/forum/diskusi-pendidikan/mata-pelajaran/1906-metode-penelitian-jenis-penelitian-macam-macam-data-penelitian>

Mulyanto.(2011). Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Diambil 5 Februari 2018 dari <http://eprints.undip.ac.id/28644/1/Skripsi08.pdf>

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry.(1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality".Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12-37

Sugiyono.(2004). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta  
Sugiono.(2005). Memahami Penelitian Kualitatif.Bandung :

Alfabeta, .(2012). Metode Penelitian, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono.(2001). Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen. Yogyakarta: BPFE.

Tjiptono, Fandy dan G. Chandra.(2005). Service, Quality, & Satisfaction.Yogyakarta: PenerbitAndi.

Umar.(2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali