

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PENGADAAN BARANG UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA CV. SUMBER JAYA MAKMUR DI BANJARMASIN

Pramudiansyah¹, Hj. Farida Yulianti, SE, MM², Teguh Wicaksono S.Kom, MM³

¹Manajemen, 61201, FEKON, Uniska, 18310057

²Manajemen, 61201, FEKON, Uniska, 1121076901

³Manajemen, 61201, FEKON, Uniska, 1116028801

diannnn207@gmail.com/087843090942

ABSTRAK

Pramudiansyah, 18310057, Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen pada Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 2022, Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengadaan Barang Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Cv. Sumber Jaya Makmur Di Banjarmasin, Pembimbing I : Hj. Farida Yulianti, SE, MM dan Pembimbing II : Teguh Wicaksono S.Kom, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui : (1) Bagaimana kualitas pelayanan jasa CV. Sumber Jaya Makmur. (2) Apa yang digunakan CV. Sumber Jaya Makmur untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan di CV. Sumber Jaya Makmur Banjarmasin dengan menggunakan pendekatan secara kualitatif yaitu penelitian ke lapangan atau ke objek penelitian dimana pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dokumentasi dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan : (1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cv. Sumber Jaya Makmur terbilang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan yang dimana karyawan yang melayani jasa sudah memberikan dedikasi kerja yang memuaskan yang dimana mereka memiliki daya tanggap dan kehandalan dalam menjalankan tugasnya dalam melayani konsumen. (2) Untuk menghadapi situasi ini perusahaan pastinya akan mendengarkan secara aktif dan mengulang kembali apa yang dikatakan konsumen kekita, itu sebagai bentuk kepedulian dan kami tidak luput untuk mengucapkan terima kasih karena mereka sudah menyampaikan masalah ini ke perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Pramudiansyah, 18310057, Faculty of Economics, Management Study Program at the Islamic University of Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 2022, Analysis of The Quality of Procurement Services to Improve Consumer Satisfaction at Cv. Sumber Jaya Makmur In Banjarmasin, Supervisor I: Hj. Farida Yulianti, SE, MM and Supervisor II: Teguh Wicaksono S.Kom, MM

The purpose of this study is to find out: (1) How is the quality of CV services. Sumber Jaya Makmur. (2) What CV uses. Sumber Jaya Makmur to increase consumer satisfaction. The study was conducted on CV. Sumber Jaya Makmur Banjarmasin uses a qualitative approach, namely research to the field or to research objects where data collection is carried out by observation, documentation interviews and literature studies.

The results of the study showed: (1) The quality of services provided by Cv. Sumber Jaya Makmur is fairly satisfactory and in accordance with what is expected by the company where employees who serve services have given satisfactory work dedication where they have responsiveness and reliability in carrying out their duties in serving consumers. (2) To deal with this situation, the company will certainly listen actively and repeat what consumers say, it is a form of concern and we are not spared to say thank you because they have conveyed this matter to the company.

Keywords : Service Quality and Customer Satisfaction

REFERENSI

Alma. (2015:194). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Amini, Musrifah (2019) *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk Cabang Cendrawasih Makassar*. Skripsi-S1 thesis, Universitas Hasanuddin.

Daryanto. (2014). *Pendekatan Pembelajaran Sainifik Kurikulum 2013*. Yogyakarta: PT. Gava Media.

Dewiwati & Ridayanti. (2020). Engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Online Go-Jek Di Kabupaten Badung. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata Juli-Desember 2020, Vol.10 No.2*.

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin (2022) *Panduan Penyusunan & Penulisan Skripsi*.

Fuad, Christin, Nurlela, Sugiarto, Paulus. (2016). *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Erlangga.

Hadi dalam Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Hafni, 2020. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. LOMBOK ROYAL PROPERT*". Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram.

Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran Jilid I Edisi ke 12*. . Jakarta: Erlangga.

Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management, 15th Edition New Jersey*: . Pearson Pretice Hall: inc.

Lovelock. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7*". Jakarta: Erlangga.

Moleong. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.

Muh Hafid, 2021. "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SERVICE MOTOR HONDA Pada PT. BINTANG KHARISMA JAYA MAKASSAR*". Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.

Narbuko dan Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.

Parawansa. (2012). Pengaruh Pemberdayaan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Merauke. *Journal of Applied Business and Entrepreneurship*.

Priansa. (2017). *Perilaku Konsumen dalam Penanganan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Suit dan Almasdi. (2012:88). *Aspek sikap mental dalam manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Syiar Media.

Susanti,A. (2012). *Analisis Senyawa Fenolik, 43-65*.. Semarang: Universitas Diponegoro, Press.

Swastha dan Irawan. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern* . Yogyakarta: Liberty.

Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*.. Yogyakarta: Andi Offset.

Umar. (2015). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wijaya & Marlana. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Go-Jek Di Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan dan Tata Niaga*.

Windi dan Atmaja. (2020). *Analisis Penerapan Akuntansi Keuangan Pada Desa Petaling Jaya Kecamatan Batang Cenaku*. Pekanbaru: Skripsi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Windi, Anggita dan Hanung Eka Atmaja (2020) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan BPU (Studi Kasus BPJS Ketenagakerjaan, Skripsi Universitas Negeri Madiun

Yusrini Meidita, Suprapno dan Retno Indah Rokhmaw (2018) Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan pada *E-Commerce* (Study Kasus : Shoppe) Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputere-ISSN: 2548-964XVol. 2, No. 11, November 2018, hlm. 5682-5690

Zavira Arzani Rahman (2019) Pengaruh Kualitas Layanan *E-commerce* Shopee terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen pada Pengguna Shopee di Kota Makassar Skripsi-S1 thesis, Universitas Hasanuddin.