

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA KEDAI NDAMEL KOPI GUNUNG MAKMUR TAKISUNG KABUPATEN TANAH LAUT

Reza Erdian¹, Farida Yulianti², Periyadi³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia NIM19310843

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia, NIDN1121076901

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, Kalimantan Selatan Indonesia, NIDN1124048602

Email : rezaerdian11@gmail.com

Tlp : 0813 6663 6600

ABSTRAK

Reza Erdian. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kedai Ndamel Kopi Gunung Makmur Takisung Kabupaten Tanah Laut. Pembimbing I : Hj. Farida Yulianti, Pembimbing II Periyadi.

Penelitian ini bertujuan untuk : mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Kedai Ndamel Kopi Gunung Makmur Takisung Kabupaten Tanah Laut. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan terhadap konsumen dan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan Bukti fisik yang diberikan pihak Kedai Ndamel Kopi Gunung Makmur Takisung Kabupaten Tanah Laut ditunjukkan melalui kebersihan kedai kopi selalu terjaga agar konsumen merasa nyaman berada di Kedai Kopi. Keandalan atau Percaya dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan Kedai Ndamel Kopi Gunung Makmur Takisung Kabupaten Tanah Laut konsumen menyatakan percaya dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan responden disimpulkan bahwa keempat responden menyatakan percaya dengan kualitas produk dan layanan yang diberikan. Jaminan/ Assurance : Jaminan atas kemampuan dalam bekerja dan keramahan serta sopan santun melalui keempat responden menyatakan Karyawan memberikan keramahan serta sopan santun kepada konsumen saat melakukan pelayanan. Empati/Emphaty : Sikap perhatian pada konsumen menunjukkan bahwa keempat responden menyatakan saat berkunjung ke Kedai Ndamel Kopi konsumen yang dilayani dengan baik tidak dibedakan dengan konsumen yang lain

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Reza Erdian. 2023. Analysis of Service Quality in Increasing Customer Satisfaction at Ndamel Coffee Shops Gunung Makmur Takisung, Tanah Laut Regency. Advisor I : Hj. Farida Yulianti, Advisor II Periyadi.

This study aims to: identify and analyze service quality in increasing customer satisfaction at the Ndamel Coffee Shop Gunung Makmur Takisung, Tanah Laut Regency.

This type of research is qualitative. Interviews in this study were conducted with consumers and employees.

Based on the results of the study, it was concluded that the physical evidence provided by the Ndamel Coffee Shop, Gunung Makmur Takisung, Tanah Laut Regency, is shown through the cleanliness of the coffee shop which is always maintained so that consumers feel comfortable in the Coffee Shop.

Reliability or Trust in the quality of products and services provided by the Ndamel Kopi Gunung Makmur Takisung Shop, Tanah Laut Regency, consumers expressed confidence in the quality of products and services provided by the respondents. It was concluded that the four respondents expressed confidence in the quality of the products and services provided. Guarantees/ Assurance: Guarantees for ability to work and friendliness and courtesy through the four respondents stated that Employees provide hospitality and courtesy to consumers when performing services. Empathy: The attitude of concern for consumers shows that the four respondents stated that when visiting the Ndamel Kopi shop, consumers who were served well were not distinguished from other consumers.

Keywords: Service Quality in Increasing Customer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

Moenir, H, A,S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sangadji, dan Sopiah. 2016. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi

Suharsimi, Arikunto. 2017. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rieneka Cipta

Suharyadi dan Purwanto. 2016. *Statistika Untuk Ekonomi*. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.