

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFFE TITIK KOMA BANJARMASIN

Noor Annisa¹, Husnurrofiq², Abdul Kadir³

¹Manajemen, 6120, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 19311068

²Manajemen, 6120, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 068804032

³Manajemen, 6120, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, 0618021069

e-mail : nrannisa15@gmail.com no. hp : +62 895-3663-18061

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Caffe Titik Koma Banjarmasin. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik yaitu Analisis data versi Miles dan Huberman (2014), bahwa ada tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membeli berulang-ulang dan membandingkan antara apa yang dia terima dan harapkan atau lebih jelasnya suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kepuasan pelanggan yang diharapkan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Caffe Titik Koma Banjarmasin, jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas, pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, H. Z.. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press. Hal. 78.
- Afrianti, R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Citra Laundry Kota Pariaman. *Menara Ilmu*, 11(78).
- Ahyar, G. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada CV. Karya Mitra Sejahtera Cabang Mantang Desa Bujak Kecamatan Batukliang Kabupaten Lombok Tengah)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Arifin, H. S. (2019). *Pemasaran Era Milenium*. Deepublish. Hal. 199.
- Danang S, S. H., SE, M., dan Fathonah Eka Susanti, S. E. (2015). *Manajemen pemasaran jasa*. Media Pressindo. Hal. 191.
- Fatihudin, D., dan Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.
- Firmansyah, A. (2020). *Komunikasi Pemasaran*. Pasuruan: Qiara Media. Hal. 98.
- Gultom, D. K., Arif, M., dan Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.
- Gunawan, N., dan Kartika, C. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rolag Caffe Diponegoro Surabaya* (Doctoral dissertation, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya).
- Hall, D., Astuti, W., dan Rini, E. F. (2019). Faktor-Faktor Pemilihan Lokasi Shopping Mall Di Kota Surakarta. *Desa-Kota: Jurnal Perencanaan Wilayah, Kota, dan Permukiman*, 1(2), 121-129.
- Halim, F., Kurniullah, A. Z., Butarbutar, M., Efendi, E., Sudarso, A., Purba, B., ... dan Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis. Hal. 191.

- Hendriison, H., dan Husda, N. E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Asuransi Reliance Indonesia. *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 34-42.
- Ibrahim, M., dan Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Irwansyah, R., Listya, K., Setiorini, A., Hanika, I. M., Hasan, M., Utomo, K. P., ... dan Triwardhani, D. (2021). *Perilaku Konsumen*. Pasuruan: Qiara Media. Hal. 167.
- Lestari, F. A. P. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio e-kons*, 10(2), 179-187.
- Linardo, M. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Cikudanews. Hal. 199.
- Mizfar, F., dan Sinaga, A. (2015). Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Pembelian Kopi Instan. *SEPA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian dan Agribisnis*, 11(2), 175-180.
- Molle, M. A., Mandey, S. L., dan Kojo, C. (2019). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen pada Royal’s Resto And Function Hall di Kota Ternate. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Mukhlis, M. A. (2019). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J dan T di Muara Bulian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(1), 1-9.
- Nasution, S. M. A., dan Nasution, A. E. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek di Medan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(2), 235-244.
- Nugrahani, F. (2014). Metode Penelitian Kualitatif. *Solo: Cakra Books*, 1(1), 3-4.
- Rohaeni, H., dan Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Santi, R., dan Sasana, H. (2021). Analisis Pengaruh Pertumbuhan Ekonomi, Jumlah Penduduk, Foreign Direct Investment (FDI), Energy Use/Consumption dan Krisis Ekonomi Terhadap Kualitas Lingkungan Ditinjau Dari Tingkat Carbon Footprint di Asean 8. *Diponegoro Journal of Economics*, 10(2).
- Setiawan, A., Qomariah, N., dan Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Thalib, M. A. (2022). Pelatihan Analisis Data Model Miles dan Huberman untuk Riset Akuntansi Budaya. *Madani: Jurnal Pengabdian Ilmiah*, 5(1), 23-33.
- Windari, I., dan Karneli, O. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Usaha Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Smart Ganesha Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 6(2), 1-15.
- Zulkarnaen, W., dan Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 2(1), 106-128.