

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC QMALL BANJARBARU

MURSYIDAH¹, FARIDA YULIANTI², LAMSAH³

1)Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad

Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 19310968

2)Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad

Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1121076901

3)Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad

Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1125126201

Email : Mursyidah4596@gmail.com

ABSTRAK

**MURSYIDAH, NPM. 19310968 “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KFC
QMALL BANJARBARU”.** Bimbingan Ibu Hj. Farida Yulianti sebagai
Pembimbing utama dan Ibu Hj. Lamsah sebagai Pembimbing kedua.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada KFC QMall Banjarbaru.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan pengamatan dan wawancara kepada informan. Analisis data menggunakan data kualitatif.

Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bagaimana kualitas pelayanan yang dilakukan saat ini dan yang seharusnya dilakukan agar kepuasan konsumen meningkat dan konsumen akan menjadi pelanggan setia. Disini juga dibahas mengenai bagaimana menghadapi konsumen yang tidak puas atau complain dengan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

MURSYIDAH, Student Id Number 19310968 “ANALYSIS OF SERVICE QUALITY TO INCREASE CUSTOMER SATISFACTION IN KFC QMALL BANJARBARU”. Guidance by Mrs. Farida Yulianti as Main Guide and Mrs. Lamsah as Co Guide.

The Purpose of the study was to find out an overview of the service quality to increase customer satisfaction in KFC QMall Banjarbaru.

The research method uses a qualitative approach with a qualitative type of descriptive research. Data is collected by observation and interviews with informants. Data analysis using qualitative data.

The results of this study show how the quality of service is currently being carried out and what should be done so that customer satisfaction increase and customer become loyal customer. Here also discussed how to deal with customers who are dissatisfied or complain with the service.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan: II.

Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:

Alfabeta.

Anggolina, Rosa. 2017. *Analisis Penerapan Bauran Pemasaran di KFC Qmall*

Banjarbaru. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad

Arsyad Al-Banjari.

Hermawan, A. 2015. *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

Hildawati Restuari, 2012. *Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kemampuan*

Pegawai Terhadap Kepuasan Pelanggan Call Center 123 di PT. PLN

(PERSERO) Distributor Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta. Fakultas Ilmu

Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Kamaluddin Apiaty. 2017. *Administrasi Bisnis*. CV. Sah Media. Makasar.

Kotler, P. and Keller L. 2016. *Marketing Management*, 15th Edition New Jersey:

Pearson Prentice Hall, Inc.

Pratiwi, Eva. 2022. *Modul Customer Service*. Jakarta : PT. Fast Food Indonesia

Tbk.

Rusiadi, dkk. 2014. *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.

Tjiptono, Fandy Ph. D. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : CV. Andi

Offset.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality Dan Satisfaction*.

Yogyakarta : CV. Andi Offset

Windasari, Ayu. 2019. *Analisis Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di*

PT. Fast Food Indonesia Tbk. Cabang KFC QMall Banjarbaru. Fakultas

Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Kalimantan Muhammad

Arsyad Al-Banjari.

Wulandari, Fitria. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan*

Konsumen Rumah Makan Ayam Penyet Jogja Di Aceh Barat Daya. Fakultas

Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh