

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN AIR MINUM ISI ULANG SYILA MARGASARI

ABSTRAK

M. Taufikur Rahim¹, Dwi Wahyu Artiningsih², M. Hadini³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 17310349

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 061702981

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 060407232

Email :M.Taufikurrahim@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : (1) kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dan (2) kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari. Rancangan penelitian ini adalah kualitatif dengan sampel penelitian 52 orang responden dianalisis data menggunakan angket dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari berada dikategori Baik dengan presentase 64,54 %, dan 2) kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari adalah dengan meningkatkan inovasi sering berkembangnya teknologi seperti pesan beli dirumah yang dapat diakses dimana saja kapan saja melalui smartphone atau sebagainya yang memudahkan pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dalam memesan Air Minum Isi Ulang dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang berbasis 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) kepada para pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Air Minum Isi Ulang*

ABSTRACT

This study aims to determine: (1) the quality of service provided in an effort to increase customer loyalty Syila Margasari Refill Drinking Water and (2) the quality of service that should be provided in an effort to increase customer loyalty of Syila Margasari Refill Drinking Water. The research design is qualitative with a research sample of 52 respondents. The data were analyzed using questionnaires and interviews. The results showed that 1) the service quality of the Syila Margasari Refill Drinking Water depot concluded that the quality of services provided in an effort to increase customer loyalty of Syila Margasari Refill Drinking Water was in the Good category with a percentage of 64.54%, and 2) the quality of service that should be provided In an effort to increase customer loyalty, Syila Margasari Refill Drinking Water is by increasing innovation, often developing technology such as buying messages at home which can be accessed anywhere at any time via a smartphone or so that makes it easier for Syila Margasari Refill Drinking Water Depot customers to order refilled drinking water and further improve the quality of service based on 5S (Greetings, Smiles, Greetings, Politeness, Courtesy) to the customers of Syila Margasari Refill Drinking Water Depot.

Keywords: Service Quality, Customer Loyalty, Refill Drinking Water

PENDAHULUAN

Suatu usaha pada umumnya menginginkan apa yang diproduksi dapat dipasarkan dengan lancar dan menguntungkan. Berawal dari hal tersebut perusahaan akan menginginkan, agar pelanggan yang sudah diciptakan dapat dipertahankan selamanya. Namun hal tersebut bukanlah merupakan hal yang mudah, mengingat beberapa perubahan dapat terjadi setiap saat, baik perubahan pada diri pelanggan, seperti selera maupun beberapa aspek psikologis sosial dan kultur pelanggan, dalam jangka panjang loyalitas pelanggan menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategis, selain itu juga dijadikan dasar pengembangan keunggulan yang berkelanjutan, yaitu berbagai keunggulan yang dapat direalisasikan melalui upaya-upaya pemasaran.

Persaingan antar pedagang saat ini semakin ketat dengan masuknya beberapa produk yang inovatif ke pemasaran di satu sisi dan kondisi pasar yang semakin jenuh untuk beberapa produk tertentu di sisi lain, menyebabkan tugas untuk mengelola loyalitas pelanggan menjadi tantangan manajerial yang tidak ringan, kepergian pelanggan merupakan salah satu kadar ukuran yang paling nyata di dalam bisnis. Kepergian pelanggan merupakan pertanda yang paling mungkin, bahwa pelanggan melihat suatu aliran nilai yang merosot dari suatu perusahaan. Suatu tingkat kepergian yang meningkat, merupakan suatu pertanda akan adanya pengurangan cash flow dari pelanggan kepada perusahaan (meskipun perusahaan mampu mengganti pelanggan yang hilang), karena untuk mendapatkan pelanggan baru membutuhkan biaya dan pelanggan lama cenderung memberikan cash flow serta keuntungan yang lebih besar dibandingkan dengan pelanggan yang baru. Loyalitas adalah tujuan utama para pemasar atas produk, merk atau pelayanannya,

kekuatan dari pelanggan sebagai salah satu kunci sukses dalam bisnis.

Kotler dan Keller (2016:153), "*satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations*" dengan maksud bahwa konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu jika kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau gembira.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dan modern, memberikan dampak yang positif pada berbagai perusahaan yang bergerak di bidang industri, penjualan maupun jasa. Agar perusahaan tetap mampu bersaing dengan perusahaan lain yang menawarkan atau mengeluarkan produk sejenis, maka manajemen perusahaan harus mampu mengelola perusahaannya dengan baik, agar konsumen atau pelanggan yang ada tidak beralih kepada perusahaan lain, perusahaan dituntut untuk lebih memahami segala kebutuhan dan keinginan konsumen atau perusahaan harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan sehingga menumbuhkan loyalitas pada konsumen. Pelanggan yang loyal lebih baik dari pada pelanggan yang kurang loyal.

Memiliki pelanggan yang loyal biasanya menghasilkan keuntungan sepanjang perjalanan bisnis perusahaan tersebut. Widjaja A (2008:6) menyatakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan kelekatan pelanggan pada suatu merek, toko, pabrikan, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik seperti pembelian ulang. Loyalitas pelanggan memiliki hubungan kausal dengan kualitas jasa. Terjadinya loyalitas merk pada konsumen

disebabkan adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan terhadap merk tersebut yang terakumulasi secara terus-menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas.

Kualitas produk dapat digunakan untuk mengembangkan loyalitas pelanggan. Beberapa hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen akan menjadi loyal pada beberapa merk berkualitas tinggi. Selanjutnya hal kualitas, kualitas produk juga mengandung makna adanya kualitas pelanggan. Pada dimensi kualitas produk atau jasa di dalamnya termasuk berbagai hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasi yang dilakukan perusahaan, dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor, antara lain faktor karyawan, sistem, teknologi dan keterlibatan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi hal penting yang harus diperhatikan serta dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh pelanggan. Lupiyoadi (2013: 216) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Pada umumnya, semakin lama seorang pelanggan bertahan pada suatu perusahaan, semakin berharga pelanggan tersebut. Para pelanggan lama melakukan lebih banyak pembelian dan biasanya membawa masuk pelanggan baru. Lebih dari itu, pelanggan lama tidak membutuhkan biaya awal (biaya pemasaran untuk mencari pelanggan baru). Pelanggan lama yang baik, sangat berharga pada sebagian besar industri, karena pelanggan ini dapat

mengurangi kepergian pelanggan sebesar 10% sampai dengan 15% per tahun (Fornell:1992). Salah satunya air minum isi ulang yang digemari masyarakat margasari adalah air isi ulang syila margasari, di mana air isi ulang syila margasari tersebut mempunyai kelebihan dari pada air isi ulang yang lainnya, air isi ulang syila margasari menawarkan pelayanan yang mengutamakan pelanggan termudahkan dalam setiap kebutuhan air minumnya dengan pelayanan yang peneliti rasa sangat bagus, keunggulan yang lainnya adalah di produknya di mana air isi ulang syila margasari ini dalam dam syila margasari menggunakan 100 persen teknologi ozon untuk proses produksi air minum yang dihasilkan teknologi ozon merupakan standart industri yang digunakan oleh perusahaan air minum dalam kemasan (AMDK) sehingga air yang dikonsumsi mempunyai syarat-syarat yang semestinya diperlukan, seperti kaya akan oksigen yang terlihat nyata dengan adanya butir-butir oksigen dalam botol galon. Tingkat kesegaran air minum syila margasari pasti lebih terjamin karena penjualan segera setelah proses produksi selesai.

METODOLOGI PENELITIAN

Pelaksanaan penelitian mulai dilaksanakan pada tanggal 3 April sampai 31 Mei 2021 untuk mencari dan mengumpulkan data atau informasi tentang analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan air minum isi ulang Syila Margasari. Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket mengenai kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dan wawancara mengenai kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari. Lokasi penelitian ini berada di depot air isi ulang

Syila Margasari. Depot air isi ulang Syila Margasari dipilih sebagai tempat penelitian dikarenakan tidak jauh dari tempat tinggal peneliti sehingga memudahkan dalam pelaksanaan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan 3 April sampai 31 Mei 2021 dengan dengan jumlah subjek 52 orang perempuan usia sekitar 18- 35 tahun untuk angket kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dan 4 informan terdiri dari satu karyawan dan 3 pelanggan Depot air isi ulang Syila Margasari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Dalam Upaya Meningkatkan Pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari

Untuk memperoleh data yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari peneliti menyebarkan angket kepada 52 orang konsumen dengan usia 18 smpai 35 tahun. Adapun pengolahan data diperoleh dari hasil penelitian dengan kategori indikator nilai/skor, sebagai berikut:

Tabel 1
Kriteria Penyebaran Butir Angket

Alternatif Jawaban	Skor butir pernyataan
Jawaban Selalu	4
Jawaban Sering	3
Jawaban Kadang - Kadang	2
Jawaban Tidak Pernah	1

Hasil jawaban angket kualitas pelayanan depot Air Minum Isi Ulang Syila

Margasari dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini :

Tabel 2
Deskripsi Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Dalam Upaya Meningkatkan Pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari

No	Kategori	F	%	Keterangan
1	Baik	8	15,38	Sebagian terkecil
2	Sedang	25	48,08	Cukup besar
3	Cukup Baik	11	21,15	Sebagian terkecil
4	Kurang Baik	8	15,38	Sebagian terkecil
Jumlah		52	100	

(Sumber: Hasil Penelitian, 2021)

Selanjutnya untuk mengetahui rata-rata kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$M = \frac{\sum x}{f}$$

Keterangan :

M = Nilai Rata- kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari

$\sum x$ = Jumlah Skor kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari
F = Jumlah Responden

$$\text{Maka, } M = \frac{\sum x}{f} = \frac{3356}{52} = 64,54$$

Berdasarkan hasil kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari yang berada di interval 64 – 68, sehingga disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari berada dikategori Baik dengan presentase 64,54 %.

Hasil Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Yang Seharusnya Diberikan Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari

Adapun pengolahan data tentang kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari diperoleh dari hasil penelitian menggunakan wawancara dengan 4 informan, terdiri dari 1 karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dan 3 pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari yang dilakukan secara acak. Adapun deskripsi wawancara tentang kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari, sebagai berikut :

Informan Karyawan

Apa saja yang dilakukan untuk anda sebagai karyawan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Kami berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari segi kualitas pelayanan, harga, dan kinerja karyawan.

Kualitas pelayanan seperti apa yang dilakukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Kami menerapkan 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) kepada para pelanggan kami, serta selalu memberikan hasil yang maksimal demi loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari.

Siapa saja yang berperan dalam menerapkan kualitas pelayanan? Jawaban : Semua karyawan, terutama yang berhadapan langsung dengan pelanggan kami.

Apa yang menjadi tolak Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari tentang loyalitas pelanggan ?

Jawaban : Melihat data konsumen yang menggunakan jasa kami, apabila pelanggan kembali datang dalam kurung waktu 2 minggu atau dalam sebulan mereka bisa berkali-kali datang, menandakan bahwa pelanggan loyal tersebut merasa puas.

Adakah keluhan dalam kualitas pelayanan dan bagaimana cara menangani keluhan tersebut ?

Jawaban : Ada beberapa keluhan, namun kami memberikan pengulangan jasa service secara gratis sesuai dengan harga isi ulang air yang tentunya dengan segala ketentuan yang sudah kami lampirkan dalam syarat dan ketentuan yang sudah kami cetak dibagian belakang nota deskripsi barang, yang nantinya nota tersebut akan dibawa pelanggan sebagai bukti bahwa mereka menggunakan jasa kami. Namun apabila nota tersebut hilang, kami akan mencari pada file data pelanggan kami.

Seberapa pentingkah kualitas pelayanan dan apa arti loyalitas pelanggan untuk Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari?

Jawaban : Sangat penting, karena dengan adanya kualitas pelayanan, maka akan menghadirkan loyalitas pelanggan yang

mana loyalitas pelanggan tersebut menjadi tolak ukur kesuksesan dari keseluruhan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari.

Informan Pelanggan 1 (NK)

Sejak kapan Anda menjadi pelanggan tetap Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Sejak 2 tahun lalu tepatnya sewaktu kelas 3 sma hingga kuliah.

Dari mana anda mengetahui Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Dari Orang Tua yang minta tolong kepada saya untuk mengisi ulang air minum ke Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari.

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari?

Jawaban : Pelayanannya cukup bagus, pegawainya sangat ramah, dan sering mengangkat air galon ke kendaraan saya

Menurut anda, apa yang menjadi kelebihan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Kelebihan dari Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari harganya murah, pelayanannya juga ramah, tempatnya dan airnya yg bersih.

Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Iyaa, karena pegawai disana ramah-ramah, dan mereka suka menghibur disaat menunggu pengisian selesai.

Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Tidak Pernah, karena saya merasa pelayanan karyawan Depot Air Minum Isi

Ulang Syila Margasari setau saya belum pernah membuat ketidak nyamanan saat saya mengisi air isi ulang disana.

Pelayanan seperti apa yang anda inginkan ketika mengisi ulang air di Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Saya berharap ada pelayanan pesan beli dirumah, jadi tinggal memesan air galon lewat wa atau telpon sebagai *contact person* Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari, yang kemudian karyawannya akan mengantarkan galon air isi ulang yang baru dan menukarnya dengan galon air yang sudah kosong.

Informan Pelanggan 2 (MZ)

Sejak kapan Anda menjadi pelanggan tetap Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Saya mulai berlangganan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari sekitar tahun 2012 saat baru pindah dari banjarmasin ikut suami kerja di Rantau dan saat itu kualitas air PDAM tidak terlalu baik jadinya saya memutuskan untuk membeli air minum dari Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari.

Dari mana anda mengetahui Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari langganan saya berada di dekat tempat tinggal saya yang aksesnya mudah di jangkau.

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari?

Jawaban : Kualitas pelayanan yang karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari tersebut cukup baik, pegawainya ramah, menyenangkan, pelayanannya dan baik.

Menurut anda, apa yang menjadi kelebihan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Kelebihan dari Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari tersebut ada pada harganya murah, pelayanan yang ramah dan cepat, kebersihan tempat dan air yang terjamin, rasa airnya juga tidak terlalu pekat seperti pada beberapa depot air tertentu.

Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Ya, karena karyawan disana ramah, dan terkadang mereka suka bercanda dengan pelanggan.

Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Tidak pernah

Pelayanan seperti apa yang anda inginkan ketika mengisi ulang air di Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Saya berharap bisa mendapatkan pelayanan pesan antar atau delivery, atau bisa bersama dengan gojek dan sebagainya tinggal pesan melalui smartphone saja.

Informan Pelanggan 3 (M)

Sejak kapan Anda menjadi pelanggan tetap Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Saya jadi pelanggan tetap Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari sejak tahun 2018 sampai sekarang

Dari mana anda mengetahui Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Saya tau Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dari sosial media (Facebook) milik Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari.

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari?

Jawaban : Kualitas pelayanan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari bagi saya sangat bagus karena saat saya minum terasa ada manis manisnya dan segar.

Menurut anda, apa yang menjadi kelebihan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Menurut saya kelebihan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ini bermanfaat untuk menjaga keseimbangan cairan di dalam tubuh.

Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan dari Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari

Apakah anda pernah menyampaikan komplain kepada karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Tidak pernah, karena Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari insya Allah terjamin dan sesuai standar kesehatan yang berlaku.

Pelayanan seperti apa yang anda inginkan ketika mengisi ulang air di Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari ?

Jawaban : Pelayanan yang saya inginkan ketika mengisi ulang air di Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari yaitu harus bisa selalu menjaga tentang kepuasan pelanggan dan selalu berinovasi.

Berdasarkan hasil deskripsi wawancara yang peneliti amati tentang kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang

Syila Margasari dapat dianalisis bahwa pelanggan tetap Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari bervariasi terdiri dari pelajar, pegawai swasta dan ibu rumah tangga. Dimana pelanggan mengetahui Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari sosial media, dekat rumah dan maupun dari rekomendasi keluarga. Kualitas pelayanan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari berdasarkan deskripsi wawancara dapat dikatakan berada pada kategori baik didukung oleh hasil angket kualitas pelayanan dengan presentase 64,54 %. Untuk kelebihan dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari juga berada dalam kategori baik seperti harganya murah, pelayanannya juga ramah, tempatnya dan airnya yg bersih. Dari segi komplain hampir semua informan tidak pernah komplain dikarenakan pelayanan karyawan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari sangat memahami dan menyadari betapa penting kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Selanjutnya berdasarkan hasil deskripsi wawancara dari ketiga informan mengharapkan adanya pelayanan pesan beli dirumah seperti yang dapat diakses dimana saja kapan saja melalui smartphone atau sebagainya yang memudahkan pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dalam memesan Air Minum isi Ulang.

Analisis dan Pembahasan Hasil Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari yang beralamat di Desa Margasari Ilir RT 2 Jalan Gusti Libi Kecamatan Candi Laras Utara Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan. Obyek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari. Sampel penelitian

menggunakan teknik *purposive* jenuh berjumlah 52 orang. Adapun alat penggali berupa angket, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan data penelitian dapat disimpulkan, bahwa kualitas pelayanan depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari berada dikategori baik dengan presentase 64,54 %. Selanjutnya hasil analisis wawancara tentang kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari disimpulkan bahwa perlu lebih meningkatkan inovasi seiring berkembangnya teknologi seperti pesan beli dirumah yang dapat diakses dimana saja kapan saja melalui smartphone atau sebagainya yang memudahkan pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dalam memesan Air Minum isi Ulang dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang berbasis 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) kepada para pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah peneliti lakukan tentang analisis kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan air minum isi ulang Syila Margasari melalui angket, wawancara dan dokumentasi. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari berada dikategori Baik dengan presentase 64,54 %.
2. Kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan dalam upaya meningkatkan

loyalitas pelanggan Air Minum Isi Ulang Syila Margasari adalah dengan meningkatkan inovasi sering berkembangnya teknologi seperti pesan beli dirumah yang dapat diakses dimana saja kapan saja melalui smartphone atau sebagainya yang memudahkan pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari dalam memesan Air Minum isi Ulang dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang berbasis 5S (Salam, Senyum, Sapa, Sopan, Santun) kepada para pelanggan Depot Air Minum Isi Ulang Syila Margasari.

DAFTAR PUSTAKA

Fornell, Claes, 1992, A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience, *Journal of Marketing*, Vol 56.

Lupiyoadi Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.

Widjaja, Amin. 2008. *Dasar Dasar Customer Relationship Management*. Jakarta: Harvarindo