

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN DIBIDANG JASA
PHOTOGRAPHY DAN PRINTING
(Studi Kasus Galeri Qoe Studio Foto dan Cetak Digital Banjarbaru)**

Nama Mahasiswa : Alma Safitri

Nama Pembimbing 1 : Fakhsiannor

Nama Pembimbing 1 : Sugiannor

Prodi Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM 17.12.0158

Prodi Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN. 112 010 6301

Prodi Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Islam
Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN. 110 603 8903

Email : almaaafitri@gmail.com

ABSTRAK

Alma Safitri, NPM. 17120158 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dibidang Jasa Photography dan Printing (Studi Kasus Galeri Qoe Studio Foto dan Cetak Digital Banjarbaru)*. Bimbingan Bapak Drs. Fakhsiannor, M.Si., M. Kes sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP sebagai Co Pembimbing.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan dengan responden sebanyak 30 responden. Analisis data menggunakan penelitian deskriptif yang bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi.

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan, penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan rincian nya bahwa kualitas pelayanan berhubungan terhadap kepuasan konsumen, kualitas produk berhubungan terhadap kepuasan konsumen, harga berhubungan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan adanya hasil tersebut, perlu adanya beberapa peningkatan dari kualitas yang ada dirasakan konsumen dari segi kualitas produk dan harga produk. Dengan harapan agar Galeri Qoe Studio Foto dan Cetak Digital mempunyai nilai lebih dari studio foto dan cetak digital lainnya dibenak konsumen.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

Alma Safitri, NPM. 17120158 *“The Influence of service quality, Product Quality and Price on Consumer Satisfaction in the field of Photography and Printing Service (Case Study og Qoe Gallery of Banjarbaru Photo and Digital Printing Studio)*. Guidance of Mr. Drs. Fakhsiannor, M.Si, M. Kes as the Main Advisor and Mr. Sugiannor, Sos, M.AP as Co Advisor.

This research aims to find out related to the quality of service, product quality, price and customer satisfaction to consumer loyalty. This research uses qualitative research method with observation techniques, interviews and documentation. Data collected with 30 respondents. Data analysis uses descriptive research that is a description of the results of interviews and documentation studies.

Based on the results that have been obtained, this study found that the quality of service, product quality, and price together have an effect on consumer satisfaction. With its details that the quality of service is related to consumer satisfaction, product quality is related to consumer satisfaction, price is related to consumer satisfaction.

With these results, there needs to be some improvement of the quality that is felt by consumers in terms of product quality and product prices. With the hope that Qoe Studio Photo and Digital Print Gallery has more value than other digital photo and print studios in the consumer mind.

Keywords : *Service Quality, Product Quality, Price, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Perkembangan usaha yang maju seiring dengan semakin meningkatnya permintaan rakyat terhadap produk dan jasa buat memenuhi segala kebutuhannya. Serta menjaga kelangsungan bisnis suatu perusahaan wajib memberikan kepuasan bagi konsumennya. Perusahaan bisa sebagai pemenang bisnis apabila mampu mengambil banyak pelanggan. Perusahaan wajib memiliki komitmen manajemen yang standar buat meningkatkan kualitas jasa yang diberikan buat memuaskan konsumen secara terus – menerus. Kepuasan konsumen menjadi sangat penting karena pada kenyataan yang ada, konsumen yang tidak puas terhadap pelayanan jasa yang didapatkannya cenderung akan kecewa dan mencari penyedia layanan jasa yang lain yang bisa memuaskan kebutuhannya.

Penting untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan agar memuaskan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik adalah salah satu syarat kesuksesan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan bisa didefinisikan menjadi seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan berpusat dalam pemenuhan kebutuhan dan hasrat serta ketepatan penyampaian buat mengimbangi harapan kepada pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang optimal konsumen akan merasa dihargai dan diperhatikan.

Menurut Supranto (dalam Wijaya 2011:4) pandangan tradisional mengenai kualitas menyatakan bahwa produk – produk dinilai dari atribut fisiknya.

Selain itu, penting untuk memperhatikan kualitas produk, dipihak lain mungkin saja kualitas produk yang diberikan telah dirasa baik dari perusahaan, tetapi karena tingkat

pengetahuan pelanggan semakin tinggi, sehingga akibatnya pelanggan merasa bahwa produk yang sudah diberikan tidak sesuai bahkan jauh dibawah harapan. Hal ini misalnya menyebabkan banyak kekecewaan pelanggan, yang akhirnya pelanggan bisa pindah ke tempat lain yang kualitas produk nya jauh lebih baik. Menurut Kotler & Armstrong (2008:210) kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk untuk menampilkan fungsinya.

Harga seringkali digunakan menjadi indikator nilai bilamana harga tadi dihubungkan menggunakan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa. Penentuan harga yang sesuai dengan kualitas merupakan hal yang penting bagi perusahaan. Menurut Tjiptono (2006:179) harga merupakan pernyataan nilai dari suatu produk (*a statement of value*).

Dengan kualitas pelayanan yang baik, kualitas produk yang menampilkan fungsinya, serta harga yang sesuai dengan kualitasnya, maka konsumen akan merasa puas, kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari perusahaan, jika konsumen merasa puas maka konsumen akan kembali ke perusahaan tersebut. Tujuan utama pemasar merupakan melayani, memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka dari itu, pemasar perlu tahu bagaimana perilaku konsumen dalam memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

Menurut Fandy Tjiptono (2007: 146) menyatakan bahwa pemenuhan pembeli adalah penilaian setelah pembelian dimana pilihan yang dipilih dalam acara apapun memberikan hasil yang sama atau melampaui asumsi pembeli, sedangkan kekecewaan klien muncul jika hasil yang didapat tidak sesuai dengan asumsi pelanggan. Pemenuhan atau kekecewaan terjadi ketika pembeli menilai asumsi dengan presentasi atau hasil yang mereka dapatkan. Organisasi harus memiliki opsi untuk memenangkan inti pasar obyektifnya guna mencapai volume kesepakatan tertentu untuk bertahan atau mengembangkan bisnisnya dalam bisnis yang

dipilihnya. Kondisi seperti ini, loyalitas konsumen memiliki peran yang signifikan bagi organisasi.

Pemenuhan pembeli yang lebih luas juga akan membangun kecenderungan pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Kondisi ini akan mempengaruhi pelaksanaan bisnis organisasi. Peningkatan jumlah pembeli berubah menjadi sumber daya yang sangat penting bagi organisasi dalam meningkatkan produktivitas.

Seiring dengan perkembangan dunia Photography dan Digital Printing, bisnis usaha ini menjadi salah satu usaha yang banyak diminati serta banyak pula yang sudah tersebar di sekitar Banjarbaru sampai Banjarmasin. Keberhasilan usaha Photography dan Digital Printing dimulainya dari kemampuan pada saat memberikan pelayanan yang berkualitas baik dan sopan kepada konsumen, serta pemberi pelayanan jasa harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pastinya agar kualitas yang sudah diberikan akan berdampak positif kepada perusahaan. Apabila mampu memberikan kualitas yang terjamin maka hasilnya adalah kepuasan pelanggan dan meningkatnya *revenue* bagi pelaku usaha.

Pentingnya meningkatkan kepuasan konsumen juga berlaku pada perusahaan Galeri Qoe yang bergerak di bidang jasa Photography dan Digital Printing. Memberikan kepuasan kepada konsumen adalah faktor terpenting, dimana konsumen semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa Photography dan Digital Printing mana yang akan digunakan. Galeri Qoe merupakan perusahaan di bidang jasa Photography dan Digital Printing yang memiliki konsep dasar yaitu, menyediakan layanan studio foto, cetak foto dan cetak digital lainnya. Galeri Qoe juga memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan para pelanggan dan untuk dapat melayani lebih baik. Dengan menyediakan media layanan pemesanan online produk percetakan

dan digital printing yang bisa melalui Whatsapp yang ada pada Bio Instagram. Galeri Qoe studio foto ini lebih menekankan kepada kemudahan mencetak untuk konsumen yang ingin cepat untuk hasil fotonya selesai serta lebih memudahkan saat dimanapun konsumen berada secara online.

Loyalitas konsumen adalah sebuah perspektif yang tidak kalah pentingnya, pada umumnya pemenuhan adalah kecenderungan individu dari kegembiraan atau ketidakpuasan yang muncul dari melihat presentasi yang tampak dari item (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika presentasi gagal memenuhi asumsi, klien akan kecewa dan jika eksekusi sesuai dengan asumsi, klien akan terpenuhi. Organisasi akan bertindak hati-hati dengan memperkirakan loyalitas konsumen secara rutin, mengingat salah satu kunci untuk mempertahankan klien adalah loyalitas konsumen. (Kotler dan Keller, 2009:89).

Hal-hal yang dapat membentuk kepuasan konsumen diantaranya kualitas produk itu sendiri, kualitas pelayanan yang disediakan oleh perusahaan dan juga harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebagai nilai yang akan dipertukarkan dengan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan akan memuaskan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasannya dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan pelaksanaannya, pendekatan penelitian yang dipakai pada penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan menggunakan cara deskripsi dalam bentuk istilah – istilah dan bahasa, dalam suatu konteks spesifik yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (moleong, 2007:6).

2. Tipe Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang terdapat berdasarkan data – data.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai partisipasi konsumen dalam pelayanan secara langsung di Galeri Qoe Studio Foto dan Cetak Digital. Selain itu, dengan pendekatan kualitatif tersebut diharapkan dapat diungkapkan situasi dan permasalahan yang dihadapi dalam partisipasi konsumen ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah kemajuan yang paling penting dalam penelitian, karena alasan utama penelitian adalah untuk mendapatkan informasi data, tanpa mengetahui prosedur pengumpulan informasi data. Maka, analisis tidak akan mendapatkan informasi yang memenuhi standar informasi yang ditetapkan.

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui setting berbagai sumber, dan berbagai cara. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Dalam kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, produk dan harga dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1) Hasil Observasi dalam Pelayanan

a. Deskripsi Produk Pelayanan

Hasil pengamatan dari peneliti dalam menangani pelayanan bisa melalui via online dan offline, disini selalu mengutamakan pemesanan atau reservasi atau booking agar jadwal foto tertata dengan rapi, tetapi tetap melayani pelanggan yang datang langsung dari pelayanan foto maupun cetak foto. Produk yang dilayani dari cetak foto sampai dengan ukuran 36R, studio foto keluarga, pemesanan bingkai segala ukuran ataupun permintaan khusus, album foto, cetak digital berupa kartu nama, undangan, spanduk, buku tahunan, gantungan kunci, Foto Wedding, aqiqah, ulang tahun, dan lain sebagainya. Produk yang ditawarkan semaksimal mungkin dapat memenuhi kebutuhan pelanggan saat mengunjungi Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru agar dapat memenuhi kebutuhannya, perusahaan selalu memperbaharui dan menambah produk – produk yang sering pelanggan cari dan yang dibutuhkan. Kualitas produk pun harus diutamakan perusahaan agar pelanggan dapat kembali lagi dan dapat memuaskan pelanggan.

Ada khusus pelayanan yang hanya menerima foto yang sudah halal atau sudah melangsungkan pernikahan, yaitu foto Post Wedding dan ada persyaratannya dengan membuktikan foto nikah atau membawa buku nikah, selain itu Foto Wedding

pun ada syarat dan ketentuannya, yakni untuk perempuan harus menggunakan atau memakai jilbab yang bisa disebut Galeri Qoe Wedding Moslem.

b. Pelayanan Customer Service

Hasil pengamatan dari peneliti yang turun secara langsung ke lapangan menunjukkan bahwa customer service yang dalam melayani pelanggan atau konsumen langsung melakukan 5S (salam, senyum, sopan, santun, sapa) yang harus mereka lakukan setiap melayaninya dan salah satu tata tertib pada perusahaan tersebut. Suara yang lembut dan lantang saat menyapa konsumen dan kadang bersahabat dengan konsumen yang apabila konsumen tersebut sudah melakukan pembelian secara berulang. Hal ini dimaksud agar customer service dengan konsumen bisa saling interaksi dan tidak ada terjadinya kesalahan saat transaksi.

c. Penggunaan barang atau alat percetakan

Hasil pengamatan dari peneliti adalah proses penggunaan mesin cetak yang dimana saat menerima orderan cetak foto maka terjadilah proses cetak yang terlebih dahulu menyeting warna jika foto gelap maka saturasi atau pencahayaan bisa ditambah dan jika foto terang bisa diatur pencahayaan nya juga. Setelah selesai menyeting pencahayaan selanjutnya proses cetak itu dimulai sekitar 2 menit tetapi tergantung jumlah foto nya berapa banyak, dalam hitungan 40 foto biasanya sekitar 5 menit dan seterusnya.

d. Proses pemotretan

Hasil pengamatan dari proses ini diawali saat konsumen atau pelanggan sudah melakukan transaksi kemudian baru lah pelanggan melakukan sesi pemotretan dengan menggunakan waktu sekitar 15-20 menit tergantung mengambil paketan foto yang diambil oleh pelanggan. Pada proses ini fotografer diharuskan juga melakukan interaksi kepada pelanggan agar dapat mengarahkan gaya dengan profesional dan menyenangkan terhadap pelanggan. Setelah proses pemotretan selesai pelanggan diharapkan memilih foto yang menurut nya paling bagus, pelanggan berinteraksi langsung dengan customer service, pilihan foto tersebut dipilih sesuai paketan yang pelanggan ambil, setelah selesai dipilih barulah masuk ke proses editing agar kualitas hasil saat di cetak nanti terlihat memuaskan untuk pelanggan dan tidak mengecewakan.

e. Finishing Hasil

Proses finishing ini yang dimaksud setelah proses cetak selesai maka jika ada paketan foto yang diambil menggunakan frame atau bingkai. Bagian Operator langsung memasang foto ke bingkai sesuai paketannya tersebut. Setelah selesai Operator langsung menyerahkan hasil penyelesaian tersebut ke customer service untuk bisa langsung menghubungi pelanggan bahwa hasil foto sudah selesai dan bisa diambil ke Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru, proses penyelesaian foto ini biasanya diberi maksimal waktu 7 – 10 hari karena harus melalui proses yang cukup membutuhkan waktu agar kualitas hasil nya memuaskan pelanggan.

f. Mengatasi pendapat atau kritik dari responden

Hasil pengamatan dari peneliti dalam mengatasi pendapat atau kritik dari responden adalah terlebih dahulu karyawan melaporkan kritik pelanggan agar dapat memecahkan masalah agar tidak terulang kembali. Biasanya kritik dari responden ini mengarah pada hal yang berkaitan hasil finishing yang lama, harga foto, tidak mau mengantri, dari beberapa ulasan tersebut biasanya karyawan langsung memberikan arahan terhadap pelanggannya itu dengan menjawab salam, dan sopan santun. Contohnya “hai kak, mohon maaf apabila ketidaknyamanan yang diberikan, untuk pelayanan yang datang langsung harus mengikuti antrian yang sudah ada, karena kita mengutamakan yang booking sesuai waktu pemotretannya, jika tidak mau menunggu bisa mengambil layanan booking terlebih dahulu dengan menghubungi kami di Whatsapps, jadi bisa melakukan proses foto tanpa menunggu antrian. Dan hasil foto kami serahkan yang insya Allah sesuai standart waktu proses produksi, apabila ada kekurangan hasil dan lainnya, silahkan sampaikan ke Whatsapp kami. Semoga kedepannya kami dapat memberikan kenyamanan pelayanan ke seluruh pengunjung Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru dengan pelayanan online maupun offline”. Seperti itulah jawaban jika ada pelanggan yang mengkritik pelayanan di Studio Galeri Qoe Banjarbaru.

g. Content Creator atau Admin Sosial Media

Hasil pengamatan terhadap content bahwa tidak hanya melayani *offline*, tetapi tetap melayani *via online* dengan menghubungi *Whatsapp*. Selain melakukan transaksi melalui *Whatsapp*, salah seorang content creator harus melakukan kreativitas terhadap konten seperti di *instagram* semenarik mungkin dengan desain yang minimalis dan yang mudah dipahami para penonton. Content disini biasanya

berupa ajakan terhadap followers, pertanyaan mengenai seputar studio foto, upload foto – foto terbaru dari hasil yang sudah diambil saat sesi pemotretan, dan lain sebagainya.

h. Karyawan Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru

Hasil pengamatan yang peneliti lakukan adalah mengenai perusahaan yang memiliki karyawan berjumlah 18 orang, 5 laki – laki dan 13 perempuan, yang dimana jadwal karyawan dibagi menjadi 2 shift, shift pagi dari pukul 08.00 pagi sampai pukul 16.00 WITA sedangkan shift siang masuk dari pukul 13.45 sampai pukul 22.00 WITA. Selain itu semua karyawan harus berkerja sama dalam tim yang selalu menjalankan berdasarkan filosofi shalat dalam berkeja. Setiap hari mereka berkumpul untuk muhasabah dan saling memberi inspirasi, sekaligus tantangan untuk meningkatkan kreativitas dan terhubung secara ukhuwah. Mereka selalu bersemangat dan selalu berusaha mengabadikan setiap moment cinta, perasaan, kehangatan, senyum dan air mata kebahagiaan, dan semua waktu yang indah, yang tidak mudah untuk dilupakan. Begitulah cara mereka bekerja dan mengabadikan dengan cinta dalam perusahaan tersebut.

2. Hasil wawancara pelayanan menurut pelanggan

Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang diambil peneliti hanya orang – orang yang sudah beberapa kali melakukan pembelian. Dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Menurut anda apakah kualitas pelayanan di Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen?

Pelanggan menjawab “menurut saya karena disini merupakan pelayanan jasa, maka dari itu pasti sangat berpengaruh terhadap konsumen dari segi pelayanan maupun yang lainnya. Karena dari segi pelayanan yang diberikan saja sudah terlihat dari Customer service nya sendiri yang pastinya mereka harus melakukannya dengan ramah, senyum, sopan agar konsumen atau pelanggan dapat memberikan komentar yang positif terhadap Galeri Qoe Studio foto ini. (Yuni, 26 tahun)

2. Menurut anda apakah kualitas produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru?

Pelanggan menjawab “menurut saya sendiri pastinya sangat berpengaruh karena dari produk lah yang jadi penilaian juga, jika produk atau hasil nya bagus serta kualitas produk nya pas di mata pelanggan, pasti bagus juga review dari saya dan pelanggan semua. (Wahyuni, 24 tahun)

3. Menurut anda apakah harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru?

Pelanggan menjawab “ untuk harga tergantung kebutuhan masing – masing orang sih, misalkan mau pas foto, atau cetak aja bisa juga pelanggan mau foto close up seperti foto keluarga, wisuda atau pun yang lain. Kalau untuk saya sendiri harga tidak terlalu mahal dan tidak terlalu murah masih terjangkau buat di kalangan seperti mahasiswa ataupun yang lainnya. (Amira, 30 tahun)

4. Menurut anda apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru?

Pelanggan menjawab “setiap perusahaan dibidang jasa pasti sangat berpengaruh dari hal kualitas pelayanan yang diberikan customer service, produk yang diberikan dan harga yang dijual pun juga. Misalkan dari segi pelayanan nya bagus belum tentu dari segi kualitas atau pun harga juga bagus menurut saya, karena dilihat dari hal tersebut dapat diketahui dari penilaian pelanggan. (Linda, 28 tahun)

5. Menurut anda apakah kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga melalui kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru?

Pelanggan menjawab “menurut saya untuk kepuasan konsumen sendiri biasanya berpengaruh juga terhadap kepuasan konsumen bisa dilihat dari segi pelayanan, hasil produk maupun harga yang terjangkau menurut pelanggan sendiri dengan apa yang mereka transaksikan. Setiap pelayanan yang berupa jasa pasti berpengaruh terhadap pelanggan agar pelayanan yang diberikan ini bisa memuaskan dan mendapatkan review yang bagus untuk kedepannya pada Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru ini. Dapat diartikan loyalitas ini apabila konsumen yang sudah berkali – kali datang dan Customer Service pasti tau kalau konsumen itu sudah melakukan pembelian berkali – kali, dan sikap dari pelayanan yang diberikan pasti lebih nyaman dan lebih akrab dengan konsumen itu. (Mega, 23 tahun).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilaksanakan di Galeri Qoe Studio Foto Banjarbaru tentang mengetahui apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adapun hasil yang didapatkan setelah menyelesaikan seluruh pengujian sebagai berikut:

- 1 Kualitas dalam pelayanan jasa pasti berpengaruh signifikan terhadap apa yang diberikan nya terhadap kepuasan konsumen yang artinya bahwa setiap tingkat pelayanan yang diberikan maka konsumen dapat menilai nya dan itu berpengaruh dalam setiap perusahaan yang melayani jasa. Jika pelayanan memuaskan konsumen, maka konsumen akan memberikan penilaian yang bagus dan yang positif terhadap pelayanannya.
- 2 Selain kualitas pelayanan yang harus mendapatkan nilai yang positif, kualitas produk pun tidak kalah penting dalam penilaian. Produk yang dijual juga sangat berpengaruh karena dari hasil yang kita jual harus kita perhatikan, bisa dilihat dari keadaan produk, hasil produk, jenis produk, dan lain sebagainya,
- 3 Untuk harga di setiap produk yang dijual selalu kita perhatikan juga apakah sesuai harga pasaran atau tidak. Karena dari segi itu kita dapat memberikan harga yang pas agar tidak kemahalan tetapi kita juga mendapatkan modal yang untung. Jika harga produk tidak terjangkau di kalangan masyarakat atau konsumen kemungkinan besar berpengaruh lah terhadap konsumen. karena setiap konsumen pasti yang dilihat harga nya terlebih dahulu.

- 4 Dapat kita lihat dari kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga bersama – sama tentunya dapat berpengaruh terhadap konsumen. Maka dari itu kita selalu berusaha mengutamakan semua pelayanan yang diberikan, agar tidak terjadi hal yang mengecewakan terhadap konsumen.
- 5 Ada beberapa konsumen yang sangat royal dan loyalitas apa yang Customer service berikan, dari hal tersebut konsumen sangat menghargai apa yang kita berikan dari pelayanan, produk maupun harga. Jadi loyalitas konsumen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, produk dan harga.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. 2009 “Manajemen Pemasaran Konsep Dasar dan Strategi, Edisi Pertama”
Jakarta: Raja Grafindo
- Doyo, Priyanto. 1998. “Perilaku Konsumen dan Loyalitas”.(Yogyakarta: Penerbit Andi
- Griffin, Jill. 2002. “Customer loyalty” Jakarta: Erlangga
- Jakson. 2013. “Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya
- Juliansyah, Noor. 2011 “Skripsi, Thesis, Distertasi dan karya ilmiah”. Jakarta: Kencana Prenada
Media Grup
- Kotler, Philp dan Armstrong, Gary.2001. “Manajemen Pemasaran”.Yogyakarta: Prehalindo
- Lupiyoadi, Rambat dan A Hamdani. 2001. “Manajemen Pemasaran Jasa”. Jakarta: Salemba
Empat
Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2008. “Manajemen Pemasaran Jasa”. Jakarta:
Salemba Empat
- Mangkunegara. 2003.”Perilaku Konsumen”. Bandung: Refika
- Margaretha, Mouren. 2004. “Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi
Kumpulan AJP Bumi Putra”, Jurnal sains Pemasaran Indonesia, No. 3 Lemeshow,
Stanley, et al. 1997. “Besaran Sampel dalam Penelitian Kesehatan”.(Yogyakarta: Gajah
Mada

Rachmad, Syaifuddin. 2010 “Analisis Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Jasa Pada Perusahaan Printing di Surakarta” Skripsi-Universitas Muhammadiyah Semarang

Sangadji, Etta & Sopiah 2013. Perilaku Konsumen. Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Schanaars (1991), Oliver (1997), Zeithaml et al (1996).

Setiawan, Kadarisma. 2009. “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Iphone”, Jurnal Administrasi Bisnis, No.6

Sofyan, Indra Lutfi, Pradhanawati & Hari Susanti Nugraha. 2013. “pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada star clean car wash.

Sugiyono. 2012. “Metode Penelitian Bisnis”. Bandung: Alfabeta
Sugiyono. 2014. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”. Bandung: Alfabeta

Supranto, Johannes. 2005.”Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan”. Jakarta: PT Rineka Cipta

Wahyu, Novi Worodiyanti. 2016. “pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Ella skin care Malang”. E-journal. Hal 23-28 Vol. 5 No.1. diakses pada 14 Desember 2017. Pukul 16:35.