

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA SAMSUNG SERVICE CENTER BANJARMASIN

Oleh
Muhammad Faizal Kamil
E-mail : faizalkamilmuhammad@gmail.com
No/HP : 0895340841666

ABSTRAK

Samsung Service Center merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jasa service electronic, dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dicapai dalam suatu layanan. Hal ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan. Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis berdasarkan pendapat, pemikiran dan pertimbangan-pertimbangan yang akan menguraikan serta merangka masalah yang tidak digambarkan dalam bentuk angka. Adapun pengaruh yang signifikan antara faktor tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Samsung Service Center Banjarmasin. Samsung Center sebaiknya dan senantiasa meningkatkan tiap-tiap indikator dari 5 variable kualitas pelayanan jasa tersebut dengan cara menambah fasilitas sarana dan perasanan yang masih kurang dan memperbaiki kinerja karyawan agar tujuannya tercapai yaitu kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Samsung Service Center is a company engaged in the provision of service electronic service, where the satisfaction is the main spotlight on the company's important strategy. Customer satisfaction is an important thing that must be achieved in a service. This is because if the customer is not satisfied with the service that has been given, then do not close the possibility of the customer is not loyal to the company. This Research uses qualitative data analysis, which is analysis based on opinions, thoughts, and considerations that will describe and disfigure problems that are not depicted in the form of numbers. As for the significant influence between factors (tangible), (reliability), (responsiveness), (assurance) and (empathy) to the level of customer satisfaction on Samsung Service Center Banjarmasin. Samsung Center should and continuously improve each indicator of the 5 variables quality of service services by adding the facilities and tools that are still lacking and improve the performance of employees to Objective is achieved that is customer satisfaction.

Keywords: Quality of service, customer satisfaction level

PENDAHULUAN

Dalam dunia perekonomian, setiap pelaku industri baik jasa maupun barang tidak akan terlepas dari pentingnya pelayanan pelanggan. Salah satu alasan utamanya adalah pelanggan, baik pelanggan individu maupun korporasi, merupakan aset yang sangat berharga bagi pelaku industri.

Beragam produk dan jasa beredar di pasaran. Hal tersebut menyulitkan perusahaan dalam menerapkan strategi yang efektif agar unggul dari para pesaing dan hal ini pun memerlukan waktu yang tidak sebentar pula. Oleh sebab itu alternatif yang lebih baik adalah dengan melakukan berbagai upaya untuk merebut dan mempertahankan pasar yang sudah tersedia.

Pelayanan konsumen dilakukan pada intinya bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (*customer satisfaction*). Kepuasan pada dasarnya adalah perbandingan antara kinerja yang dilakukan oleh penyedia jasa dibandingkan dengan harapan pengguna jasa dari perspektif pengguna jasa. Memberikan pelayanan agar konsumen puas ternyata tidak semudah yang dibayangkan karena adanya persepsi yang berbeda antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Salah satu diantaranya adalah dengan mengelola sistem pelayanan yang berkualitas. Menjalin bisnis dengan pelayanan pasti membutuhkan sistem pelayanan yang berkualitas untuk para pelanggan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pada umumnya sistem pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula, pelayanan yang dilakukan dalam hal ini diartikan sebagai jenis servis yang diberikan dalam bentuk kemudahan, kecepatan, kenyamanan, serta keramah tamahan yang ditunjukkan.

Hal tersebut dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya. Hal ini bertujuan untuk membangun dan menciptakan kepuasan dan loyalitas dari para pelanggan.

Apabila suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau barang dan memiliki pelanggan yang loyal maka dapat memberikan beberapa keuntungan yang diperoleh perusahaan tersebut, salah satunya adalah keberhasilan *cross selling* menjadi lebih tinggi. Jadi setiap perusahaan harus menempatkan pelayanan sebagai ujung tombak dalam usahanya agar bisa bertahan dan memenangkan persaingan. Kualitas bukan hanya menekan pada aspek hasil akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia yang baik. Kualitas ini memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Di jaman modern ini teknologi yang semakin maju membuat kebutuhan masyarakat modern akan teknologi terbaru semakin tinggi, terlebih dengan banyaknya produk elektronik dan gadget yang semakin beragam untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Kepuasan pelanggan sangat penting demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya suatu usaha. Untuk itu salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pengelola adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi *Samsung Service Center*. Jika pelanggan merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut, maka terdapat tiga kemungkinan yaitu berminat untuk melakukan pembelian ulang, mereka berminat untuk merekomendasikan apa yang mereka rasakan kepada teman dan saudaranya dan terakhir mereka akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Kesuksesan pengelola restoran dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan. Para perusahaan jasa, kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang terdiri dari beberapa faktor (Fandy Tjiptono, 2004), faktor tersebut terdiri dari atas bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Berhubungan dengan hal tersebut, maka penulis menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan. Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang kali menggunakan jasa tersebut.

METODE

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai bahan analisa untuk dijadikan dalam bentuk skripsi. Data yang digunakan adalah yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) *Field research* (penelitian lapangan)
Yaitu penelitian langsung perusahaan yang dijadikan objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan berhubungan dengan masalah-masalah penulis bahas dalam skripsi ini.
 - (1) Observasi yaitu pengumpulan data yang dipergunakan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti.
 - (2) Wawancara yaitu teknik langsung untuk memperoleh informasi data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pimpinan perusahaan dan karyawan yang bersangkutan.
- 2) *Library research* (penelitian kepustakaan)
Yaitu penelitian yang bersifat teoritis dengan mempelajari buku-buku yang erat kaitannya dengan masalah-masalah yang penulis bahas.
- 3) Analisa data
Yaitu keterangan yang didapat pada penelitian lapangan, dikumpulkan kemudian dianalisis berdasarkan landasan teoritis dari penelitian kepustakaan yang kemudian disusun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian yang biasa dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut Sugiyono (2005). Dalam hal ini survei dilakukan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Samsung *Service Center* Banjarmasin. Hasil penelitian ini hanya terbatas pada obyek yang diteliti, jadi tidak terlalu umum.

Kepuasan pelanggan disini menjelaskan tingkat penilaian pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya. Indikator dari kepuasan pelanggan meliputi harapan pelanggan terhadap kinerja dan kepuasan yang dirasakan setelah menerima kinerja perusahaan.

1) Bukti Langsung Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Bukti langsung dari perusahaan Samsung *Service Center* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan (sarana komunikasi), mesin antrian, ruangan berAC, *free drink* (minuman gratis), *free wifi*, tempat tunggu luas nyaman dan kebersihan serta kerapian (kebersihan lingkungan, kerapian, maupun tata ruang). Dari bukti langsung meliputi semua fasilitas yang tersedia. Pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung *Service Center* Banjarmasin faktor bukti langsung tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas terhadap atas fasilitas fisik yang dimiliki oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin.

Hasil penelitian kepuasan pelanggan pada Samsung *Service Center* Banjarmasin pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan sesuai dengan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas akan kelengkapan dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat puas pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan yang diberikan Samsung *Service Center* Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan.

2) Keandalan Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Keandalan dari perusahaan Samsung *Service Center* merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tepat. Indikator dari keandalan meliputi kecepatan pelayanan, dan ketepatan penggunaan transaksi.

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi keandalan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janji sehingga pelanggan akan terpuaskan.

Oleh karena itu, kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan, kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh pemberi jasa agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga dapat tercipta loyalitas pelanggan.

Dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung *Service Center* Banjarmasin faktor keandalan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi Samsung *Service Center* Banjarmasin.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi di Samsung *Service Center* Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung *Service Center* Banjarmasin faktor kehandalan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi Samsung *Service Center* Banjarmasin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi di Samsung *Service Center* Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kecepatan pelayanan dalam mengenai kepuasan pelanggan di Samsung *Service Center* Banjarmasin apakah sesuai dengan harapan pelanggan. Dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas akan kecepatan layanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan di Samsung *Service Center* Banjarmasin.

Kesesuaian pelanggan dengan janji yang ditawarkan mengenai kepuasan pelanggan Samsung *Service Center* Banjarmasin apakah sesuai dengan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan Samsung *Service Center* Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari konsumen yang terdahulu.

3) Daya Tanggap Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Daya tanggap dari perusahaan Samsung *Service Center* yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan. Indikator dari daya tanggap meliputi kesungguhan karyawan merespon pelanggan, kesiapan karyawan membantu pelanggan, kesediaan memberikan informasi.

Faktor daya tanggap yang terdiri dari indikator kesediaan memberikan informasi, kesiapan karyawan dalam menangani pelanggan, pelayanan terhadap pengaduan pelanggan, kesesuaian pelayanan janji yang ditawarkan menunjukkan pada ketiga indikator tersebut pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung *Service Center* Banjarmasin faktor daya tanggap pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan kesediaan Samsung *Service Center* Banjarmasin memberikan informasi kepada pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa sangat puas pada indikator kesediaan memberikan informasi.

Kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan kinerja Samsung *Service Center* Banjarmasin sedangkan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan kurang puas akan indikator kesigapan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan pada Samsung *Service Center* Banjarmasin.

4) Jaminan Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Jaminan dari perusahaan Samsung *Service Center* merupakan pengetahuan, kesopanan, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko seperti keamanan. Indikator dari jaminan meliputi pengetahuan karyawan, kesopanan karyawan, dan keamanan.

Berdasarkan keterangan di atas faktor jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan peralatan, keterampilan pegawai kepada pelanggan, menunjukkan pada ketiga indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung *Service Center* Banjarmasin faktor jaminan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan keamanan dan kenyamanan pelanggan yang dimiliki Samsung *Service Center* Banjarmasin.

Keterampilan pegawai menangani gangguan peralatan apakah sesuai dengan harapan pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan keterampilan karyawan Samsung *Service Center* Banjarmasin. Keramahan dan kesopanan karyawan pada pelanggan juga merasa sangat puas atas kinerja karyawan Samsung *Service Center* Banjarmasin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan dalam menentukan kepuasan pelanggan konsumen sangat puas.

5) Empati Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

Empati dari perusahaan Samsung *Service Center* yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi dan komunikasi yang baik terhadap pelanggan. Indikator dari empati meliputi pemahaman kepada pelanggan, perhatian terhadap pelanggan, serta komunikasi yang baik. Menunjukkan ketiga indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin.

Secara lebih rinci menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung *Service Center* Banjarmasin faktor empati pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa

puas akan kemampuan karyawan Samsung *Service Center* Banjarmasin berkomunikasi dengan pelanggan. Hal ini tercermin dari kemampuan karyawan sangat cakap ketika berbincang-bincang dengan pelanggan.

Sikap simpatik dari karyawan apakah sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan simpatik dari karyawan Samsung *Service Center* Banjarmasin kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari perhatian individual yang diberikan karyawan. Dan pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan juga merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin hal ini tercermin dari terpenuhinya keinginan pelanggan.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Sebagai penutup dari permasalahan ini, penulis kemukakan beberapa kesimpulan atas permasalahan yang dibahas dan dikemukakan pula beberapa saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan.

- 1) Kepuasan pelanggan Samsung *Service Center* Banjarmasin pada faktor bukti langsung yang terdiri dari indikator fasilitas dan kelengkapan kualitas peralatan menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin.
- 2) Kepuasan pelanggan Samsung *Service Center* Banjarmasin pada faktor kehandalan yang terdiri dari indikator kenyamanan ruang, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian janji yang ditawarkan. Menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin.
- 3) Kepuasan pelanggan Samsung *Service Center* Banjarmasin pada faktor daya tanggap yang terdiri dari indikator kesediaan memberikan informasi, kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan dan penanganan terhadap pengaduan pelanggan. Pada indikator kesediaan memberikan informasi dan kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsung *Service Center* Banjarmasin. Namun pada indikator terhadap pengaduan pelanggan merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan yang mana akan mengakibatkan pelanggan beralih ke *Service Center* lain.
- 4) Kepuasan pelanggan Samsung *Service Center* Banjarmasin pada faktor jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan, keterampilan karyawan dalam menangani gangguan peralatan, dan keramahan dan kesopanan karyawan kepada pelanggan. Tiap-tiap indikatornya pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Samsung *Service Center* Banjarmasin yang mana akan menciptakan keterikatan emosional antara pelanggan dengan Samsung *Service Center* Banjarmasin dan ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan kepada perusahaan.
- 5) Kepuasan pelanggan Samsung *Service Center* Banjarmasin pada faktor empati yang terdiri dari indikator kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan, sikap simpatik dari karyawan, dan pemahaman kebutuhan keinginan pelanggan. Tiap-tiap indikatornya pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Samsung *Service Center* Banjarmasin dan ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan kepada perusahaan.

2. Saran-saran

Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggannya sehingga para pelanggan akan menjadi pelanggan yang setia, maka sebaiknya Samsung *Service Center* Banjarmasin disarankan agar tetap terus mempertahankan kualitas jaminan, kehandalan, daya tanggap, dan bukti langsung.

- 1) Adanya pengaruh dari kualitas kehandalan ini menunjukkan bahwa pihak Samsung *Service Center* Banjarmasin dalam memberikan layanan dalam ketepatan penanganan transaksi yang cepat dan teliti telah memberikan ketidakpuasan kepada pelanggan, maka diharapkan pihak Samsung *Service Center* Banjarmasin dapat memperbaiki kualitas yang ada saat ini sekaligus terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan mungkin dengan cara lebih teliti lagi dalam pelayanan terhadap pelanggan. Adapun pengaruh dari kualitas kehandalan yang meliputi kecepatan pelayanan pelanggan merasa tidak puas dengan kinerja yang diberikan pihak Samsung *Service Center* Banjarmasin, maka diharapkan pihak Samsung *Service Center* Banjarmasin dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi.
- 2) Adanya pengaruh dari kualitas daya tanggap ini menunjukkan bahwa pihak Samsung *Service Center* Banjarmasin dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan hendaknya senantiasa meningkatkan kinerjanya.
- 3) Adanya pengaruh dari kualitas jaminan ini menunjukkan bahwa pihak Samsung *Service Center* Banjarmasin dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka diharapkan kepada Samsung *Service Center* Banjarmasin dapat terus memberikan kualitas yang ada saat ini sekaligus berusaha untuk terus memberikan layanan yang profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.
http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Harahap, Sofyan Sayafri, 2004. Analisis kritis laporan keuangan. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Kamus, Bahasa, Indonesia. 2012. "Kamus Bahasa Indonesia Online". <http://kamusbahasaindonesia.org/>. Diakses jam 09:45 tanggal 2 Agustus 2012.
- Kasmir, 2005, Etika Customer Service. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Komardin , 2002, Ensiklopedia Manajemen , Edisi IX, Jakarta : Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran Di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran jasa, Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.
- Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta: Modern English Press.
- Schreiter, Robert J. 2006. Constructing Local Theology. Jakarta: Gunung Mulia
- Syahruil dan Muhammad Afdi Nizar, 2000, "Kamus Istilah-istilah Akuntansi", Cetakan Pertama, Citra Harta Prima, Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Tjiptono, 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE.
- Wiradi, 2013. Pengertian Analisis. (<http://pengertianbahasa.blogspot.com/.2013.02/pengertian.analisi.html>). Diakses pada 28 Nopember 2013 jam 15.00 WIB.



Plagiarism Checker X Originality Report

Similarity Found: 23%

Date: Thursday, July 25, 2019

Statistics: 659 words Plagiarized / 2919 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA **SAMSUNG SERVICE CENTER BANJARMASIN** Oleh Muhammad Faizal Kamil E-mail : faizalkamilmuhammad@gmail.com No/HP : 0895340841666 ABSTRAK Samsung Service Center merupakan perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jasa service electronic, dimana kepuasan menjadi sorotan utama pada strategi penting perusahaan. **Kepuasan pelanggan merupakan hal penting yang harus dicapai** dalam suatu layanan.

Hal **ini dikarenakan apabila para pelanggan tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup kemungkinan pelanggan tidak loyal terhadap perusahaan.** Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif yaitu analisis berdasarkan pendapat, pemikiran dan pertimbangan-pertimbangan yang akan menguraikan serta merangka masalah yang tidak digambarkan dalam bentuk angka.

Adapun pengaruh yang signifikan antara faktor tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati) terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada Samsung Service Center Banjarmasin. Samsung Center sebaiknya dan senantiasa meningkatkan tiap-tiap indikator dari 5 variable kualitas pelayanan jasa tersebut dengan cara menambah fasilitas sarana dan perasanan yang masih kurang dan memperbaiki kinerja karyawan agar tujuannya tercapai yaitu kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pelanggan ABSTRACT Samsung Service Center is **a company engaged in the** provision of service electronic service, where the satisfaction is the main spotlight on the company's important strategy. Customer satisfaction is an important thing that must be achieved in a service. This is because if the customer is not satisfied with the service that has been given, then do not

close the possibility of the customer is not loyal to the company.

This Research uses qualitative data analysis, which is analysis based on opinions, thoughts, and considerations that will describe and disfigure problems that are not depicted **in the form of** numbers. As for the significant influence between factors (tangible), (reliability), (responsiveness), (assurance) and (empathy) to the level of customer satisfaction on Samsung Service Center Banjarmasin.

Samsung Center should and continuously improve each indicator of the 5 variables quality of service services by adding the facilities and tools that are still lacking and **improve the performance of employees** to Objective is achieved that is customer satisfaction. Keywords: Quality of service, customer satisfaction level

PENDAHULUAN Dalam dunia perekonomian, setiap pelaku industri baik jasa maupun barang tidak akan terlepas dari pentingnya pelayanan pelanggan.

Salah satu alasan utamanya adalah pelanggan, baik pelanggan individu maupun korporasi, merupakan aset yang sangat berharga bagi pelaku industri. Berbagai macam produk dan jasa beredar di pasaran. Hal tersebut menyulitkan perusahaan dalam menerapkan strategi yang efektif agar unggul dari para pesaing dan hal ini pun memerlukan waktu yang tidak sebentar pula.

Oleh sebab itu alternatif yang lebih baik adalah dengan melakukan berbagai upaya untuk merebut dan mempertahankan pasar yang sudah tersedia. Pelayanan konsumen dilakukan pada intinya bertujuan untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya sehingga pelanggan merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (customer satisfaction).

Kepuasan pada dasarnya adalah perbandingan antara kinerja yang dilakukan oleh penyedia jasa dibandingkan dengan harapan pengguna jasa dari perspektif pengguna jasa. Memberikan pelayanan agar konsumen puas ternyata tidak semudah yang dibayangkan karena adanya persepsi yang berbeda antara penyedia jasa dengan pengguna jasa. Salah satu diantaranya adalah dengan mengelola sistem pelayanan yang berkualitas.

Menjalani bisnis dengan pelayanan pasti membutuhkan sistem pelayanan yang berkualitas untuk para pelanggan. Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pada umumnya sistem pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi pula, pelayanan yang dilakukan dalam hal ini diartikan sebagai jenis servis yang diberikan dalam bentuk kemudahan, kecepatan, kenyamanan, serta keramah tamahan yang ditunjukkan. Hal tersebut dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya.

Hal ini bertujuan untuk membangun dan menciptakan kepuasan dan loyalitas dari para pelanggan. Apabila suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa atau barang dan memiliki pelanggan yang loyal maka dapat memberikan beberapa keuntungan yang diperoleh perusahaan tersebut, salah satunya adalah keberhasilan cross selling menjadi lebih tinggi.

Jadi setiap perusahaan harus menempatkan pelayanan sebagai ujung tombak dalam usahanya agar bisa bertahan dan memenangkan persaingan. Kualitas bukan hanya menekan pada aspek hasil akhir yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia yang baik. Kualitas ini memberikan dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Di jaman modern ini teknologi yang semakin maju membuat kebutuhan masyarakat modern akan teknologi terbaru semakin tinggi, terlebih dengan banyaknya produk elektronik dan gadget yang semakin beragam untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Kepuasan pelanggan sangat penting demi mempertahankan keberadaan pelanggan tersebut untuk tetap berjalannya suatu usaha. Untuk itu salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pengelola adalah dengan melakukan perbaikan secara berkelanjutan, karena kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi Samsung Service Center.

Jika pelanggan merasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan tersebut, maka terdapat tiga kemungkinan yaitu berminat untuk melakukan pembelian ulang, mereka berminat untuk merekomendasikan apa yang mereka rasakan kepada teman dan saudaranya dan terakhir mereka akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Kesuksesan pengelola restoran dapat dicapai melalui pemfokusan pada kualitas pelayanan untuk memuaskan pelanggan.

Para perusahaan jasa, kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang terdiri dari beberapa faktor (Fandy Tjiptono, 2004), faktor tersebut terdiri dari atas bukti langsung (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Berhubungan dengan hal tersebut, maka penulis menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dilakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat pelayanan. Berdasarkan kelima dimensi kualitas layanan tersebut, maka kepuasan pelanggan dapat diukur, dipahami dan dijadikan sebagai suatu hasil yang baik untuk kepentingan peningkatan kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan yang baru pertama kali maupun pelanggan yang sudah berulang-ulang kali menggunakan jasa tersebut. METODE Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data sebagai bahan analisa untuk dijadikan dalam bentuk skripsi.

Data yang digunakan adalah yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut: Field research (penelitian lapangan) yaitu penelitian langsung perusahaan yang dijadikan objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan berhubungan dengan masalah-masalah penulis bahas dalam skripsi ini.

Observasi yaitu pengumpulan data yang dipergunakan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Wawancara yaitu teknik langsung untuk memperoleh informasi data dengan cara melakukan tanya jawab dengan pimpinan perusahaan dan karyawan yang bersangkutan. Library research (penelitian kepustakaan) yaitu penelitian yang bersifat teoritis dengan mempelajari buku-buku yang erat kaitannya dengan masalah-masalah yang penulis bahas.

Analisa data yaitu keterangan yang didapat pada penelitian lapangan, dikumpulkan kemudian dianalisis berdasarkan landasan teoritis dari penelitian kepustakaan yang kemudian disusun. HASIL DAN PEMBAHASAN Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian yang biasa dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut Sugiyono (2005).

Dalam hal ini survei dilakukan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Samsung Service Center Banjarmasin. Hasil penelitian ini hanya terbatas pada obyek yang diteliti, jadi tidak terlalu umum. Kepuasan pelanggan disini menjelaskan tingkat penilaian pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Indikator dari kepuasan pelanggan meliputi harapan pelanggan terhadap kinerja dan kepuasan yang dirasakan setelah menerima kinerja perusahaan. Bukti Langsung Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Bukti langsung dari perusahaan Samsung Service Center meliputi fasilitas fisik, perlengkapan (sarana komunikasi), mesin antrian, ruangan berAC, free drink (minuman gratis), free wifi, tempat tunggu luas nyaman dan kebersihan serta kerapian (kebersihan lingkungan, kerapihan, maupun tata ruang). Dari bukti langsung meliputi semua fasilitas yang tersedia. Pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung Service Center Banjarmasin.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung Service Center Banjarmasin faktor bukti langsung tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas terhadap atas fasilitas fisik yang dimiliki oleh Samsung Service Center Banjarmasin. Hasil penelitian kepuasan

pelanggan pada Samsung Service Center Banjarmasin pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan sesuai dengan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas akan kelengkapan dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Samsung Service Center Banjarmasin.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan sangat puas pada indikator kelengkapan dan kualitas peralatan yang diberikan Samsung Service Center Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari kemudahan proses pelayanan, kedisiplinan petugas, kemudahan akses dan penggunaan teknologi dalam pelayanan. Kehandalan Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Kehandalan dari perusahaan Samsung Service Center merupakan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tepat. Indikator dari kehandalan meliputi kecepatan pelayanan, dan ketepatan penggunaan transaksi.

Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapat pelayanan, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dimensi kehandalan menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janji sehingga pelanggan akan terpuaskan.

Oleh karena itu, kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan, kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi merupakan suatu hal yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh pemberi jasa agar pelanggan merasa puas akan pelayanan yang diberikan sehingga dapat tercipta loyalitas pelanggan. Dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung Service Center Banjarmasin faktor kehandalan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi Samsung Service Center Banjarmasin.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi di Samsung Service Center Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung Service Center Banjarmasin faktor kehandalan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi Samsung Service Center Banjarmasin.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator

kecepatan layanan dan ketepatan penanganan transaksi di Samsung Service Center Banjarmasin. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hal antara lain dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kecepatan pelayanan dalam mengenai kepuasan pelanggan di Samsung Service Center Banjarmasin apakah sesuai dengan harapan pelanggan.

Dapat diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas akan kecepatan layanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas pada indikator kecepatan layanan di Samsung Service Center Banjarmasin. Kesesuaian pelanggan dengan janji yang ditawarkan mengenai kepuasan pelanggan Samsung Service Center Banjarmasin apakah sesuai dengan harapan pelanggan, dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan Samsung Service Center Banjarmasin.

Hal ini dapat dilihat dari konsumen yang terdahulu. Daya Tanggap Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Daya tanggap dari perusahaan Samsung Service Center yaitu kemampuan untuk menolong pelanggan dan ketersediaan untuk melayani pelanggan. Indikator dari daya tanggap meliputi kesungguhan karyawan merespon pelanggan, kesiapan karyawan membantu pelanggan, kesediaan memberikan informasi.

Faktor daya tanggap yang terdiri dari indikator kesediaan memberikan informasi, kesiapan karyawan dalam menangani pelanggan, pelayanan terhadap pengaduan pelanggan, kesesuaian pelayanan janji yang ditawarkan menunjukkan pada ketiga indikator tersebut pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung Service Center Banjarmasin.

Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung Service Center Banjarmasin faktor daya tanggap pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan kesediaan Samsung Service Center Banjarmasin memberikan informasi kepada pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa sangat puas pada indikator kesediaan memberikan informasi.

Kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan kinerja Samsung Service Center Banjarmasin sedangkan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan kurang puas akan indikator kesigapan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan pada Samsung Service Center Banjarmasin.

Jaminan Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Jaminan dari perusahaan Samsung Service Center merupakan pengetahuan, kesopanan, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko seperti keamanan. Indikator dari jaminan meliputi pengetahuan karyawan, kesopanan karyawan, dan keamanan.

Berdasarkan keterangan di atas faktor jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan peralatan, keterampilan pegawai kepada pelanggan, menunjukkan pada ketiga indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung Service Center Banjarmasin. Secara lebih rinci dengan menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung Service Center Banjarmasin faktor jaminan pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan sangat puas akan keamanan dan kenyamanan pelanggan yang dimiliki Samsung Service Center Banjarmasin.

Keterampilan pegawai menangani gangguan peralatan apakah sesuai dengan harapan pelanggan dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan keterampilan karyawan Samsung Service Center Banjarmasin. Keramahan dan kesopanan karyawan pada pelanggan juga merasa sangat puas atas kinerja karyawan Samsung Service Center Banjarmasin. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan dalam menentukan kepuasan pelanggan konsumen sangat puas.

Empati Dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan Empati dari perusahaan Samsung Service Center yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi dan komunikasi yang baik terhadap pelanggan. Indikator dari empati meliputi pemahaman kepada pelanggan, perhatian terhadap pelanggan, serta komunikasi yang baik.

Menunjukkan ketiga indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh Samsung Service Center Banjarmasin. Secara lebih rinci menggunakan analisis yang sama maka kepuasan pelanggan mengenai kinerja Samsung Service Center Banjarmasin faktor empati pada tiap-tiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas akan kemampuan karyawan Samsung Service Center Banjarmasin berkomunikasi dengan pelanggan.

Hal ini tercemin dari kemampuan karyawan sangat cakap ketika berbincang-bincang dengan pelanggan. Sikap simpatik dari karyawan apakah sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas akan simpatik dari karyawan Samsung Service Center Banjarmasin kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari perhatian individual yang diberikan karyawan.

Dan pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan juga merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh **Samsung Service Center Banjarmasin** hal ini tercermin dari terpenuhinya keinginan pelanggan. PENUTUP Kesimpulan Sebagai penutup dari permasalahan ini, penulis kemukakan beberapa kesimpulan atas **permasalahan yang dibahas dan dikemukakan** pula beberapa **saran-saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan.**

Kepuasan pelanggan **Samsung Service Center Banjarmasin** pada faktor bukti langsung yang terdiri dari indikator fasilitas dan kelengkapan kualitas peralatan menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas **dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsung Service Center Banjarmasin.** Kepuasan pelanggan Samsung Service Center Banjarmasin pada faktor kehandalan yang terdiri dari indikator kenyamanan ruang, kecepatan pelayanan, dan kesesuaian janji yang ditawarkan. Menunjukkan bahwa **pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsung Service Center Banjarmasin.**

Kepuasan pelanggan Samsung Service Center Banjarmasin pada faktor daya tanggap yang terdiri dari indikator kesediaan memberikan informasi, kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan dan penanganan terhadap pengaduan pelanggan. **Pada indikator kesediaan memberikan informasi dan kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Samsung Service Center Banjarmasin.**

Namun pada indikator terhadap pengaduan pelanggan merasa kurang **puas akan pelayanan yang** diberikan yang mana akan mengakibatkan pelanggan beralih ke Service Center lain. Kepuasan pelanggan **Samsung Service Center Banjarmasin** pada faktor jaminan yang terdiri dari indikator keamanan dan kenyamanan, keterampilan karyawan dalam menangani gangguan peralatan, dan **keramahan dan kesopanan karyawan** kepada pelanggan.

Tiap-tiap indikatornya pelanggan merasa sangat puas **dengan pelayanan yang diberikan Samsung Service Center Banjarmasin** yang mana akan menciptakan keterikatan emosional antara pelanggan dengan **Samsung Service Center Banjarmasin** dan ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan **Samsung Service Center Banjarmasin** pada faktor empati yang terdiri dari indikator kemampuan karyawan berkomunikasi dengan pelanggan, sikap simpatik dari karyawan, dan pemahaman kebutuhan keinginan pelanggan.

Tiap-tiap indikatornya pelanggan merasa sangat puas **dengan pelayanan yang diberikan Samsung Service Center Banjarmasin** dan ditunjukkan oleh loyalitas pelanggan kepada perusahaan. Saran-saran Agar dapat memberikan **tingkat kepuasan yang tinggi** kepada

pelanggannya sehingga para pelanggan akan menjadi pelanggan yang setia, maka sebaiknya **Samsung Service Center Banjarmasin** disarankan agar tetap terus mempertahankan kualitas jaminan, kehandalan, daya tanggap, dan bukti langsung.

Adanya pengaruh dari kualitas kehandalan ini menunjukkan bahwa pihak **Samsung Service Center Banjarmasin** dalam memberikan layanan dalam ketepatan penanganan transaksi yang cepat dan teliti telah memberikan ketidakpuasan kepada pelanggan, maka diharapkan pihak **Samsung Service Center Banjarmasin** dapat memperbaiki kualitas yang **ada saat ini** sekaligus terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan mungkin dengan cara lebih teliti lagi dalam pelayanan terhadap pelanggan.

Adapun pengaruh dari kualitas kehandalan yang meliputi kecepatan pelayanan **pelanggan merasa tidak puas dengan** kinerja yang diberikan pihak **Samsung Service Center Banjarmasin**, maka diharapkan pihak **Samsung Service Center Banjarmasin** dapat memberikan pelayanan lebih baik lagi. Adanya pengaruh dari kualitas daya tanggap ini menunjukkan bahwa pihak **Samsung Service Center Banjarmasin** dalam memberikan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan hendaknya senantiasa meningkatkan kinerjanya.

Adanya pengaruh dari kualitas jaminan ini menunjukkan bahwa pihak **Samsung Service Center Banjarmasin** dalam memberikan kepuasan kepada para pelanggan, maka diharapkan kepada **Samsung Service Center Banjarmasin** dapat terus memberikan kualitas yang **ada saat ini** sekaligus berusaha **untuk terus memberikan layanan** yang profesional. DAFTAR PUSTAKA Danang, Sunyoto. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku Seru.

http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography Fandy, Tjiptono.

2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
Harahap, Sofyan Sayafri, 2004. Analisis kritis laporan keuangan. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
Kamus, Bahasa, Indonesia. 2012. "Kamus Bahasa Indonesia Online".
<http://kamusbahasaindonesia.org/>. Diakses jam 09:45 tanggal 2 Agustus 2012.
Kasmir, 2005, Etika Customer Service. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Komardin , 2002, Ensiklopedia Manajemen , Edisi IX, Jakarta : Bumi Aksara. Kotler, Philip. 2002. **Manajemen Pemasaran Di Indonesia** : Analisis, **Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian**. Jakarta: Salemba Empat. Lovelock, C, dan John Wirtz, 2011. "Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7". Jakarta : Erlangga. Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran jasa, Edisi III. Jakarta: Salemba Empat.

Salim, Peter dan Yenny Salim. 2002. Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer. Jakarta:

Modern English Press. Schreiter, Robert J. 2006. Constructing Local Theology. Jakarta: Gunung Mulia Syahrul dan Muhammad Afdi Nizar, 2000, "Kamus Istilah-istilah Akuntansi", Cetakan Pertama, Citra Harta Prima, Jakarta Tjiptono, Fandy. 2012. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV Andi Offset Tjiptono, 2001. Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen, Yogyakarta: BPFE. Wiradi, 2013. Pengertian Analisis. (<http://pengertianbahasa.blogspot.com/.2013.02/pengertian.analisi.html>). Diakses pada 28 Nopember 2013 jam 15.00 WIB.

INTERNET SOURCES:

<1% - <https://jurnalmanajemen.com/manajemen-mutu/> 1% - <http://core.ac.uk/display/20532823>
<1% - <https://apmmi.academia.edu/APMMIASosiasiProfesiMultimediaIndonesia>
<1% - https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/65503/Archakova_Asya.pdf
<1% - <http://ww1.jeppesen.com/documents/aviation/business/ifr-paper-services/intro-USA.pdf>
<1% - <http://www.muqtasid.iainsalatiga.ac.id/index.php/muqtasid/article/view/787>
1% - <http://www.lokerkalimantan.id/2017/07/lowongan-kerja-samsung-service-center.html>
<1% - <https://quizlet.com/238869924/chapter-9-hr-flash-cards/>
<1% - <https://id.123dok.com/document/rz3m2vey-analisis-bauran-pemasaran-dan-pengaruhnya-terhadap-loyalitas-nasabah-kredit-ukm-bank-mandiri-bandar-lampung.html>
1% - <https://zahiraccounting.com/id/blog/tag/customer-service/>
2% - <http://www.yarsi.ac.id/web-directory/kolom-dosen/70-fakultas-ekonomi/215-pelayanan-pelanggan-customer-service.html>
1% - <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/43171/Chapter%20II.pdf;sequence=4>
<1% - <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/56661/Chapter%20II.pdf;sequence=4>
<1% - <https://dedearmek14.blogspot.com/2017/04/contoh-proposal-riset-sederhana.html>
<1% - <http://repository.unimal.ac.id/212/1/23.%20Teuku%20Edyansyah.pdf>
<1% - <https://jenongsendiri.wordpress.com/2011/11/11/membangun-kepuasan-pelanggan-m>

elalui-kualitas-dan-nilai_manajemen-pemasaran/

<1% - <https://journal.perbanas.ac.id/index.php/jbb/article/download/149/104>

1% -

<http://www.pengertians.xyz/2018/08/pengertian-kualitas-produk-menurut-para.html>

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/53748/1/NASKAH%20PUBLIKASI.pdf>

<1% -

<https://cantikef.blogspot.com/2015/10/hubungan-kualitas-jasa-dengan-kepuasan.html>

2% - http://eprints.ums.ac.id/22609/2/3.BAB_I.pdf

1% - <http://eprints.umm.ac.id/40181/2/BAB%20I.pdf>

<1% -

<https://ahsinrifqy.blogspot.com/2016/06/contoh-proposal-skripsi-analisis-kualitas-jasa.html>

<1% -

<https://x-17072.blogspot.com/2013/07/landasan-teori-dan-kerangka-berpikir.html>

<1% - <http://eprints.perbanas.ac.id/3491/2/BAB%20I.pdf>

1% -

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/9429/Bab%202.pdf?sequence=10>

<1% -

<https://penjual-mimpi.blogspot.com/2014/09/jenis-jenis-metode-penelitian-beserta.html>

<1% - <https://www.nesabamedia.com/pengertian-data/>

<1% - <http://etheses.uin-malang.ac.id/236/10/11220023%20BAB%203.pdf>

<1% - <http://repository.unpas.ac.id/5667/7/BAB%20III.pdf>

<1% -

<https://wiwiksunaryatipujilestari.wordpress.com/2015/03/26/teknik-pengumpulan-data/>

<1% -

https://skripsi-skripsiun.blogspot.com/2014/10/skripsi-akuntansisistem-informasi_9.html

<1% -

https://www.researchgate.net/publication/328719898_ANALISIS_VEKTOR_DALAM_GERAKAN_SHALAT_TERHADAP_KESEHATAN

<1% -

<https://belajarpsikologi.com/pendekatan-jenis-dan-metode-penelitian-pendidikan/>

<1% - http://repository.upi.edu/2223/6/S_MBS_060577_Chapter3.pdf

1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/25271/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<1% -

https://www.academia.edu/27579260/PENGARUH_KUALITAS_LAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_JASA_PENERBANGAN_PT_GARUDA_INDONESIA_AIRLINES

<1% -

<https://www.academia.edu/8516095/Makalah-validitas-dan-reliabilitas-penelitian-kualitatif>

<1% - https://rudtsoneclick.blogspot.com/2013/05/teori-kepuasan-pelanggan_21.html

<1% - <https://initugasku.wordpress.com/2010/04/11/kualitas-pelayanan/>

<1% -

<https://sangpujanggakecil.blogspot.com/2014/11/skripsi-kualitas-pelayanan-ktp-dalam.html>

<1% - <http://eprints.stainkudus.ac.id/1144/5/5.%20BAB%202.pdf>

1% - <http://journals.ums.ac.id/index.php/jiti/article/download/618/358>

<1% - <https://chyntia200292.blogspot.com/2011/10/>

<1% - https://www.academia.edu/10929235/Contoh_mini_riset

<1% -

<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/viewFile/607/806>

<1% - <https://tirzarest.wordpress.com/page/8/>

<1% - <https://aniatih.blogspot.com/2014/09/humas-dan-keprotokolan.html>

<1% -

<https://doputsi.blogspot.com/2015/03/contoh-makalah-kualitas-pelayanan-dan.html>

<1% -

https://www.academia.edu/11172676/ANALISIS_PENGARUH_KUALITAS_LAYANAN_JASA_DAN_PENETAPAN_HARGA_TERHADAP_KEPUASAN_DAN_LOYALITAS_KONSUMEN_Studi_Kasus_Pada_Hotel_Grand_Cempaka_ANALYSIS_OF_QUALITY_OF_SERVICE_AND_PRICING_ON_CONSUMER_SATISFACTION_AND_LOYALTY_Case_Study_in_Grand_Cempaka_Hotel_Jakarta

<1% - <http://fe.um.ac.id/wp-content/uploads/2009/10/10-Suwarni.pdf>

<1% -

<https://id.123dok.com/document/dy4pekry-analisis-perbedaan-tingkat-kepuasan-pasien-askes-dan-non-askes-terhadap-pelayanan-di-kelas-i-mawar-rs-pmi-bogor.html>

<1% - <https://junaidipiscesguru.blogspot.com/2010/06/makalah-pemasaran-jasa.html>

<1% - <https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2011-2-00467-mc%202.pdf>

<1% -

<https://docplayer.info/47386095-Analisis-kepuasan-pasien-terhadap-mutu-pelayanan-rawat-jalan-poli-umum-puskesmas-di-kota-sabang-tahun-2008.html>

<1% -

https://www.slideshare.net/Uofa_Unsada/analisis-tingkat-kualitas-produk-dan-pelayanan-kentucky-fried-chicken-kfc-cabang-buaran

<1% -

https://www.academia.edu/10970470/3_PENGARUH_KUALITAS_JASA_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_PADA_PT_KERTA_GAYA_PUSAKA_CABANG_BANJARMASIN

<1% - <https://dosenppkn.com/contoh-makalah/>

1% -

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/4288/Bab%205.pdf?sequence=10>

<1% - <https://ibnudblog.blogspot.com/2008/02/kepuasan-pelanggan.html>

<1% - <https://ponselmu.com/selamat-ulang-tahun-telkomsel/>

<1% - <http://lib.unnes.ac.id/4166/1/8182.pdf>

<1% -

https://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/27199/H10era_abstract.pdf;sequence=1

<1% - http://repository.usu.ac.id/feed/rss_1.0/123456789/492

<1% - https://issuu.com/deny_bpost/docs/bp20090126

<1% - https://www.academia.edu/35186828/Marketing_Mix

<1% -

<https://id.scribd.com/doc/79306764/Copy-of-Daftar-Judul-Buku-Sumbangan-Wisudawan-BSI>

<1% - <http://scholar.unand.ac.id/28318/4/daftar%20pustaka.pdf>

<1% - <https://journal.unsika.ac.id/index.php/barometer/article/view/603>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/737/15/DAFTAR%20PUSTAKA.pdf>

<1% -

<https://setia1heri.com/2014/04/07/angin-puting-beliung-di-surabaya-tadi-sore-07-april-2014-jam-15-00wib/>

SURAT KETERANGAN
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH DAN SKRIPSI

Pada hari ini ^{Selesai} tanggal 13 bulan Agustus tahun 2019 telah dilakukan verifikasi dan validasi artikel ilmiah dan skripsi Mahasiswa atas nama :

Nama : MUHAMMAD FAZAL KAMIL
NPM : 15.31.0118
Fakultas : EKONOMI
Jurusan / Program Studi : MANAJEMEN
Tahun Masuk/Semester : 2015
Tahun Lulus/ Semester : 2019
Indek Kumulatif (IPK) : 3,38
Hasil Plagiasi : 23 %
Letter Of Acceptance (LOA) : Ada / Tidak Ada (~~Coret tidak perlu~~)

Dinyatakan memenuhi syarat dan ketentuan untuk melakukan pendaftaran yudisium pada semester ~~Genjil~~/Genap Tahun akademik 2018 / 2019

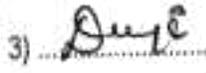
Banjarmasin, ^{Selesai} 13 Agustus 2019

Mahasiswa,



Muhammad Faizal Kamil

Mengetahui / Menyetujui:

1) Pembimbing I	HUSNURROFIQ, SE, M.Si	1) 
2) Pembimbing II	HJ. LAMSAH, SE, MM	2) 
3) Ketua Program Studi	Dr. DWI WANYU ARTININGSIH, SE, MM	3) 
4) UPT Publikasi dan Pengelolaan Jurnal	ANTONI PARDEDE, Ssi, M.Si, Ph.D	