

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA TOKO BANDUNG COMPUTER (CABANG PAHLAWAN) DI BANJARMASIN

Wahyu Eka Widyawati

Email : wahyuekawidyawati2@gmail.com/ No.Hp : 083155771995

ABSTRAK

Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin berdiri pada tahun 2007, yang menyediakan peralatan dan aksesoris komputer dengan harga terjangkau serta pelayanan jasa service dan install. 10 tahun berjalan dengan omset yang terus merangkak naik kemudian mengalami penurunan dikarenakan banyaknya toko komputer yang berdiri di Banjarmasin khususnya Banjarmasin Tengah membuat pimpinan harus memikirkan cara bagaimana agar mampu bertahan dan bersaing dengan toko komputer lainnya serta mampu meningkatkan omset yang ingin dicapai. Dalam kondisi seperti ini hal utama yang harus diprioritaskan adalah kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penelitian pustaka, penelitian lapangan, populasi dan sampel, serta kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa reliability (keandalan), assurance (kepercayaan), tangible (bukti fisik), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap), dan satisfaction (kepuasan) secara umum berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; kepuasan konsumen

ABSTRACT

Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin was established in 2007, which provides computer equipment and accessories at affordable prices and service and installation services. 10 years running with turnover that continues to crawl up, then in the last 2 years Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin has experienced a decline in turnover due to the large number of computer shops that have been established in Banjarmasin especially Banjarmasin Tengah, making leaders have to think of ways to be able to survive and compete with other computer stores and increase turnover what you want to achieve. In these conditions the main thing that must be prioritized is customer satisfaction. The purpose of this study is to find out consumer perceptions of service quality that influence consumer satisfaction. Data collection techniques are carried out using library research, field research, population and samples, and questionnaires. The results of the study showed that reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness, and satisfaction in general had a positive effect on customer satisfaction.

Keyword: service quality; customer satisfaction

PENDAHULUAN

Tuntutan konsumen yang semakin meningkat akan layanan yang baik membuat para pengusaha harus selalu mengevaluasi pelayanan. Di Banjarmasin sendiri toko komputer kini dapat dengan mudah di temui. Persaingan akan menjadi semakin pesat karena adanya jenis usaha bisnis yang sama. Menghadapi pasar yang seperti ini, perusahaan dituntut untuk meningkatkan keunggulan bersaing (competitive advantage) yang dimiliki jika ingin tetap bertahan dalam persaingan industry. Kualitas pelayan menjadi salah satu kunci utama keberhasilan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik tentunya akan mempengaruhi rasa kepuasan konsumen. Dengan kualitas yang baik pula akan mendorong konsumen untuk menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan.

Bandung Computer merupakan usaha perorangan yang bergerak dibidang jasa servis dan menjual berbagai macam alat dan produk perlengkapan komputer seperti PC rakitan, Laptop, Netbook, speaker, mouse, hardisk dan aksesoris komputer lainnya yang berlokasi di Jalan Pahlawan. Lokasi ini terletak di sekitar kawasan wisata siring Banjarmasin. Memulai Usaha Toko Komputer di daerah kawasan wisata tentunya sangat ideal karena banyak orang yang melewati wilayah ini.

Sebenarnya setiap Pengusaha mengharapkan untuk dapat terus meningkatkan jumlah pelanggannya, dan selanjutnya berupaya untuk mempertahankannya Begitu juga dengan Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan yang terus berusaha untuk mempertahankan loyalitas konsumen dengan memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen.

Menurut Assegaf (2009) dalam mahanani (2010), definisi kualitas jasa adalah ukuran sejauh mana suatu

pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen. Pernyataan ini dipertegas oleh Tjiptono dalam putriandari (2010), yang menyatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Pada prinsipnya setiap perusahaan mampu memuaskan dan mempertahankan pelanggan, karena membangun loyalitas konsumen sangatlah sulit dan terlebih lagi dalam mempertahankan konsumen lama begitu sulit dari pada mencari konsumen baru. Pelanggan yang puas dan loyal merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru. Mempertahankan pelanggan yang lama akan lebih menguntungkan dibandingkan dengan pergantian pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan bertujuan agar pelanggan merasa puas dan memberikan kontribusi yang positif, mempertahankan pelanggan sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan sehingga dapat meningkatkan loyalitas.

Menyadari akan berbagai hal diatas maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan kajian teori yang lebih mendalam mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan di Banjarmasin.

Bandung Computer dengan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) nomor 503-352/SIUP KP-VI /BP2TPM/2016 sebagai pusat penjualan dan servis komputer serta aksesorisnya merupakan nama yang begitu dikenal di masyarakat khususnya Kalimantan Selatan dan Kalimantan pada umumnya.

Hal ini disebabkan outletnya yang bisa dijumpai diberbagai daerah dengan ragam produk yang dijual lengkap dan

termurah serta telah terpercaya direkomendasikan banyak pihak.

Bandung Computer sebagai dealer resmi (Authorized Dealer) dari merek Asus, Acer, Lenovo, HP, Axioo, Canon, dan banyak lagi merk lain yang menjadikan produk yang dijual adalah bergaransi resmi. Sehingga memudahkan konsumen untuk mendapatkan kualitas pelayanan purna jual. Variasi barang yang ditawarkan pun sesuai dengan kebutuhan konsumen mulai dari notebook, personal computer (PC), projector, printer, speaker, Disk Drive, flashdisk, keyboard, mouse, processor, memory dan ragam aksesoris lainnya.

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah bentuk penelitian yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, serta terperinci. Pada pelaksanaannya metode riset ini fokus pada penggunaan

Bandung Computer cabang Pahlawan Banjarmasin berdiri pada tahun 2010 dibawah manajemen CV Dilatra Solusindo yang berlokasi di Jalan Pahlawan Banjarmasin.

Bandung Computer memiliki visi menjadi usaha yang kokoh dan berlimpah keberkahan dengan menjadi solusi teknologi terkemuka. Serta memiliki misi sebagai solusi kebutuhan teknologi terbaik, penyedia peralatan komputerisasi termurah, dan kualitas pelayanan terpercaya.

angka, tabel, grafik, dan diagram untuk menampilkan hasil data/ informasi yang diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: data primer, yaitu data yang diperoleh dari lapangan berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner kepada konsumen dan data sekunder, yaitu data yang telah tersedia dalam bentuk dokumen maupun informasi dari pihak perusahaan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

No	Variabel	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1.	Keandalan (Reliability)	Pelayanan dilakukan dengan cepat	6.7%	80%	13.3%	0%	0%
		Karyawan menunjukkan kesanggupan dalam menangani masalah	3.3%	90%	6.7%	0%	0%
		Karyawan mampu dengan mudah menjelaskan produk atau kerusakan yang tidak dimengerti pelanggan	10%	76.7%	13.3%	0%	0%
2.	Kepercayaan (Assurance)	Karyawan dapat diandalkan (profesional dalam bekerja)	6.7%	76.7%	16.7%	0%	0%
		Karyawan dapat menjelaskan kepada konsumen tentang kualitas produk	23.3%	73.3%	3.3%	0%	0%
		Karyawan terampil dan menguasai bidang pekerjaannya	13.3%	66.7%	20%	0%	0%
		Perusahaan memberikan jaminan untuk produk yang ternyata tidak berfungsi	40%	56.7%	3.3%	0%	0%

		setelah dibeli dengan jangka waktu tertentu					
3.	Bukti Fisik (Tangible)	Karyawan berpakaian sopan dan rapi	16.7%	83.3%	0%	0%	0%
		Bandung Computer memiliki tempat yang strategis dan mudah dicari	3.3%	80%	16.7%	0%	0%
		Bandung Computer memiliki ruang tunggu yang nyaman serta tempat parkir yang aman dan luas	3.3%	60%	33.3%	3.3%	0%
		Toko bersih, rapi dan nyaman	0%	63.3%	33.3%	3.3%	0%
		Peralatan & Aksesoris yang dijual cukup lengkap	3.3%	36.7%	53.3%	6.7%	0%
4.	Empati (Empathy)	Karyawan selalu berusaha membantu konsumen	10%	83.3%	6.7%	0%	0%
		Karyawan bersedia mendengarkan konsumen	23.3%	76.7%	0%	0%	0%
		Karyawan peduli dengan keadaan/masalah yang dihadapi konsumen	16.7%	73.3%	10%	0%	0%
5.	Ketanggapan (Responsives)	Karyawan cepat tanggap dalam mengatasi masalah/ keluhan konsumen	20%	76.7%	3.3%	0%	0%
		Pelayanan yang diberikan cepat dan benar	6.7%	83.3%	10%	0%	0%
		Karyawan dapat bekerjasama dengan konsumen	10%	90%	0%	0%	0%
6.	Kepuasan (Satisfaction)	Harga lebih murah dibandingkan toko komputer lain di Banjarmasin	56.7%	43.3%	0%	0%	0%
		Keseluruhan pelayanan yang diberikan sudah memuaskan	6.7%	83.3%	10%	0%	0%
		Saya akan merekomendasikan toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin ke kerabat atau rekan saya	6.7%	90%	3.3%	0%	0%

Berdasarkan hasil penelitian, jawaban dari 30 orang responden yang menjadi sampel dari 21 item pernyataan di Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Bandung Computer Cabang pahlawan Banjarmasin secara umum sudah baik.

Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang

tinggi dari responden terhadap kondisi masing-masing variabel penelitian. Hanya saja ada satu item pernyataan yang hasilnya kurang memuaskan.

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, akan menciptakan kepuasan dalam diri konsumen. Kemudian kepuasan ini akan menjadi dasar untuk keputusan selanjutnya

dan pemberian rekomendasi kepada orang lain.

Dari 3 item dalam variabel keandalan yang meliputi pelayanan yang dilakukan dengan cepat, karyawan yang mampu menangani masalah dengan baik, serta karyawan yang dapat menjelaskan produk maupun kerusakan produk dengan baik, sebagian besar responden dari total keseluruhan responden menyatakan setuju. Hasil penelitian, variabel keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Dalam variabel kepercayaan, terdapat 4 item yang meliputi profesionalisme karyawan dalam bekerja, kemampuan karyawan dalam menjelaskan kualitas produk, karyawan yang terampil dan menguasai pekerjaannya, serta jaminan atau garansi dari perusahaan. Sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju mengenai pernyataan-pernyataan tersebut. Hasil penelitian variabel kepercayaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Dalam variabel bukti fisik terdapat 5 item pernyataan yang meliputi cara berpakaian karyawan yang sopan dan rapi, Toko Bandung Computer yang memiliki tempat strategis, memiliki ruang tunggu yang nyaman serta tempat parkir yang aman dan luas, toko yang bersih, rapi, dan nyaman, serta peralatan & aksesoris komputer cukup lengkap. Sebagian besar responden menyatakan setuju, hanya saja ada 1 item pernyataan dimana sebagian besar responden menyatakan kurang setuju atau tidak setuju yaitu tentang kelengkapan peralatan & aksesoris yang dijual.

Dalam variabel empati terdapat 3 item pernyataan meliputi sikap karyawan yang selalu berusaha membantu konsumen, mendengarkan konsumen, dan peduli dengan konsumen. Dari 3 item pernyataan ini sebagian besar responden menyatakan setuju. Hasil penelitian variabel empati juga memiliki pengaruh

yang positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini memberikan bukti empiris bahwa adanya perhatian dari penyedia layanan jasa akan meningkatkan pandangan positif dari setiap konsumen.

Dalam variabel ketanggapan ada 3 item pernyataan yaitu mengenai kecepatan karyawan dalam mengatasi keluhan konsumen, ketepatan dalam memberikan pelayanan, dan dapat bekerjasama dengan konsumen. Sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan-pernyataan tersebut. Hasil penelitian memberikan bukti empiris bahwa daya tanggap dari penyedia jasa layanan memberikan pengaruh positif dalam terbentuknya kepuasan konsumen.

Yang terakhir variabel kepuasan terdapat 3 item pernyataan yaitu mengenai harga yang lebih murah, pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, dan kesediaan responden untuk merekomendasikan Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin ke kerabat atau rekan mereka. Sebagian besar responden menyatakan setuju dan sangat setuju terhadap 3 item pernyataan tersebut, terutama item tentang harga di Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin yang lebih murah. Hal ini akan memberikan kepuasan konsumen yang lebih tinggi.

PENUTUP

Berdasarkan jawaban dari 30 orang responden yang diberikan tentang penilaian pelayanan yang diberikan Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin maka dapat disimpulkan :

1. Secara umum pelayanan yang diberikan Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin kepada konsumen dapat memberikan kepuasan. Hal ini didukung oleh jawaban responden pada rekapitulasi total dari kuisioner yang lebih

- dominan adalah responden merasa puas.
2. Dari tingkat kepentingannya, dapat dilihat bahwa sikap karyawan merupakan indikator yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan konsumen.
 3. Dari tabel analisis harga yang lebih murah di Toko Bandung Computer Banjarmasin dibandingkan dengan toko komputer lain di Banjarmasin yang menjadi dominan adalah responden menyatakan setuju dan sangat setuju. Ini artinya responden merasa puas atau bahkan sangat puas dengan harga yang ditawarkan Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin.

Berdasarkan kondisi yang ada tersebut, penulis mengajukan beberapa saran bagi pihak perusahaan yang diharapkan dapat bermanfaat guna perbaikan pada masa yang akan datang. Adapun saran-saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Secara umum pelayanan yang diberikan Toko Bandung Computer

Cabang Pahlawan Banjarmasin sudah dapat memuaskan konsumen, oleh karena itu disarankan kepada pihak perusahaan agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen serta memberikan harga produk terbaik.

2. Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin perlu melakukan inovasi-inovasi baru sehingga dapat terus bersaing dengan toko-toko komputer lain di Banjarmasin.
3. Dalam variabel harga, Toko Bandung Computer Cabang Pahlawan Banjarmasin sudah cukup memuaskan bagi konsumen, tapi untuk meningkatkan omset yang ingin dicapai dan proses pelayanan terhadap konsumen semakin memuaskan sebaiknya pihak perusahaan melengkapi peralatan dan aksesoris yang dijual agar tidak mengecewakan konsumen karena produk yang dicari kosong atau habis.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhtosim. 2005. Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Sugiyono, 2009. Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D. Bandung : Alfabeta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sutarto, 2002. Dasar-Dasar Organisasi. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi.
- Hurriyati, Ratih. 2015. Bauran Pemasaran Dan Loyalitas Konsumen. Bandung : Alfabeta.
- Alma, Buchari. 2007. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2018. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : Andi Publisher.
- Supranto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Rineka Cipta.