



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Dadi Cellular)

Ageng Saepudin Kanda

Universitas Teknologi Digital

Kamal Maulana

Universitas Teknologi Digital

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bsinis, Universitas Teknologi Digital

Jl. Cibogo Indah III, Rancasari Ciwastra – Bandung 40613

Korespondensi penulis: kamalmaulanacdk@gmail.com

ABSTRACT *This study aims to analyze the influence of quality of service on consumer satisfaction at DADI CELLULAR counters. High quality of service is considered an important factor in creating sustained consumer satisfaction and maintaining consumer loyalty in the highly competitive telecommunications industry. This study was quantified by survey methods. The study sample consisted of 10 consumers who were users of DADI CELLULAR quota counter services, randomly selected from location sharing. Data were collected through questionnaires designed to measure consumers' perceptions of quality of service which included their level of satisfaction. Data analysis was performed using statistical techniques. The results of this study are expected to provide a better understanding of the relationship between Dadi cellular counter service quality and customer satisfaction. In addition, the study is also expected to provide input for Dadi cellular management in improving the quality of their services, Meeting consumer expectations, and maintaining a competitive market share.*

Keywords: *Quality of Service, Consumer Satisfaction, Influence Analysis, Survey Methods, Regression Analysis.*

ABSTRAK Penelitian Ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di konter DADI CELLULAR. Kualitas pelayanan yang tinggi dianggap sebagai faktor penting dalam menciptakan kepuasan konsumen yang berkelanjutan dan mempertahankan loyalitas konsumen di industri telekomunikasi yang sangat kompetitif. Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode survei. Sampel penelitian ini terdiri dari 10 konsumen yang merupakan pengguna jasa dikonter kuota DADI CELLULAR, yang dipilih secara acak dari berbagi lokasi. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang meliputi tingkat kepuasan mereka. analisis data dilakukan menggunakan teknik pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara kualitas pelayanan dikonter Dadi cellular dan kepuasan pelanggan. Selain itu, Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Dadi cellular dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka, Memenuhi harapan konsumen, dan mempertahankan pangsa pasar yang kompetitif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Analisis Pengaruh, Metode Survei, Analisis Regresi.

PENDAHULUAN

Pada era digital yang semakin maju ini, industri telekomunikasi ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Salah satu layanan yang sangat diminati oleh konsumen adalah kuota internet. Konsumen membutuhkan akses internet yang cepat, Handal, dan terjangkau untuk memenuhi kebutuhan komunikasi dan akses informasi mereka.

Dalam industri telekomunikasi, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan dan menarik konsumen. Konter Dadi Cellular merupakan salah satu penyedia layanan kuota internet yang beroperasi dipasar yang sangat kompetitif. Kualitas pelayanan di konter Dadi Cellular mencakup beberapa aspek, seperti kecepatan aktivasi paket kuota, Ketersediaan stok kuota yang memadai, Tingkat akurasi informasi yang diberikan kepada konsumen, kualitas layanan pelanggan, dan kemudahan proses pembelian atau pengisian ulang kuota. Adapun Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen diantaranya;

- a) Kesenjangan Kualitas Layanan, Yakni meneliti hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen melibatkan perasaan terhadap “Kesenjangan Kualitas Layanan”. Kesenjangan ini merujuk pada perbedaan antara harapan konsumen terhadap layanan dan persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya mereka diterima. Dengan mengidentifikasi dan memahami kesenjangan ini, Dadi Cellular dapat bekerja untuk menutupinya dengan menyelaraskan penyampaian layanan mereka dengan harapan konsumen, Yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan konsumen.
- b) Keunggulan Kompetitif, Dalam industri telekomunikasi yang sangat kompetitif, Memberikan kualitas layanan yang baik dapat memberikan sumber keunggulan kompetitif. Dadi Cellular dapat membedakan dirinya dari pesain dengan memberikan layanan pelanggan yang superior di konter mereka. Hal ini meningkatkan loyalitas konsumen, Rekomendasi dari mulut ke mulut yang positif, Dan posisi pasar yang lebih kuat.
- c) Loyalitas Konsumen, Kepuasan konsumen erat kaitanya dengan loyalitas konsumen. Konsumen yang puas lebih cenderung tetap setia pada merek dan terus menggunakan layanan perusahaan dari waktu ke waktu. Dengan melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, Dadi Cellular dapat memperoleh wawasan tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada loyalitas konsumen, Seperti interaksi, penyelesaian masalah yang efisien dan penyampaian layanan yang konsisten.
- d) Pemulihan Layanan, Aspek penting lainnya yang perlu dipertimbangkan adalah pemulihan layanan. Meskipun upaya untuk memberikan layanan yang baik, kadang-kadang terjadi kegagalan layanan atau keluhan konsumen. Bagaimana Dadi Cellular menangani situasi-situasi ini dan menyelesaikan masalah konsumen dapat berdampak signifikan pada kepuasan dan loyalitas konsumen. Penelitian tentang hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen dapat memberikan pencerahan tentang efektifitas upaya pemulihan layanan dan membantu mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

Dengan memahami pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di konter Dadi Cellular, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan strategi bisnis yang berfokus pada kepuasan konsumen dan keunggulan kompetitif di industri telekomunikasi yang dinamis ini.

Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di konter Dadi Cellular?
- 2) Sejauh mana kualitas pelayanan di konter Dadi Cellular mempengaruhi kepuasan konsumen?
- 3) Apa rekomendasi yang dapat diberikan kepada konter Dadi Cellular untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di konter mereka?

Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan yang deiberikan dikonter Dadi cellular dengan tingkat kepuasan konsumen.
- 2) Mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di konter Dadi cellular.
- 3) Menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan di konter Dadi cellular
- 4) Menyelidiki peran pemulihan layanan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dikonter Dadi Cellular.

Dengan tujuan penelitian yang jelas, Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di konter Dadi Cellular dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan dalam meningkatkan layanan dan memenuhi eksptasi konsumen dengan lebih baik.

Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, Maka peelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut;

- 1) Meningkatkan kepuasan konsumen, Penelitian ini akan membantu Dadi Cellular dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di konter mereka. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelayanan yang diinginkan oleh konsumen, Perusahaan dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan layanandan memenuhi harapan konsumen.
- 2) Meningkatkan loyalitas konsumen yang lebih tinggi. Seperti interaksi yang ramah, Solusi masalah yang efektif, dan pengalaman pelanggan yang positif di konter.
- 3) Pengembangan strategi pemasaran yang efektif
- 4) Meningkatkan efisiensi operasional

KAJIAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut Panji Tjiptono (2005) kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan juga sebagai kedaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, dan sumber daya manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Wyckop Kualitas pelayanan adalah tingkat kesungguhan yang diharapkan.

Dari pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelaayanan merupakan konsep kompleks yang dapat berarti banyak hal. Untuk mengerucutkannya Gronroos (1990) merangkumbahwa kualitas pelayanan dapat meliputi:

- a) Kualitas Fungsi, Yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan terdiri dari: dimensi kotak kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan, akses dan service mindedness.
- b) Kualitas teknis dengan output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.
- c) Reputasi perusahaan, yang mencerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Model kualitas pelayanan juga dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1998. Model ini mengidentifikasi 5 dimensi, Diantaranya:

- a) Bukti Fisik, Menyangkut aspek-aspek fisik yang dapat diamati oleh konsumen, sperti penampilan staf, fsilitas fisik dan peralatan yang digunakan.

- b) Keandala, Menyangkut kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat.
- c) Daya Tanggap, Meyangkut kemaua dan kesediaan staf untuk membantu konsumen serta mmemberikan pelayanan secara cepat.
- d) Jaminan, Mneyangkut kepercayaan dan keyakinan konsumen terhadap kompetensi staf dalam memberikan pelayanan.
- e) Emapati, Menyangkut Perhatian dan perasaan staf terhadap kebutuhan dan masalah konsumen.

Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono (2012) konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosioal dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Menurut Kotler dan Killer (2012) Kepuasan konsumen adalah perasaan seseorang kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan.

- a) Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

Menurut Lupiyoadi dan Irawan 2001,2004. terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, Yaitu sebagai berikut:

- Kualitas Produk
Pelangan akan merasa puas jika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- Kualitas Pelayanan
Kualitas pelayanan pelanggan akan merasa puas bila meraka mendapatkan pelayanan yang baikatau sesuai denag apa yang diharapkan.
- Harga
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetpkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggany.

Model ini menyatakan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harapan meraka terhadap pelayanan tersebut. Jika kualitas pelayanan melebihi harapan konsumen, Maka konsumen akan merasa puas. namun, jika pelayanan tidak memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan merasa tidak puas. Model ini juga mengemukakan bahwa kepuasan konsumen dapat memengaruhi loyalitas konsumen dan niat untuk melakukan pembelian ulang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pendekatan studi kasus di Dadi Cellular yang beralamat di Jl. Raya Majalaya-Cicalengka Kp. Bakung Rt/Rw 001/001 Desa. Cigentur Kec. Paseh Kab. Bandung Prov. Jawa Barat.

Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Dadi Cellular, Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif dengan kuesioner dan wawancara terstruktur. Metode yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dimana penulis menggunakan pertimbangan sendiri dengan cara sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan dan sesuai dengan kriteria yang diinginkan yaitu pelanggan Dadi Cellular. Hal ini dilakukan guna mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data dan meminimalisir kesalahan dalam pengisian kuesioner.

Menurut Handayani (2020), populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti yang memiliki ciri sama, bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang akan diteliti.

Berdasarkan definisi diatas, Populasi adalah keseluruhan, totalitas atau generalisasi dari satuan, individu, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang akan diteliti, yang dapat berupa orang, benda, institusi, peristiwa, dan lain-lain yang di dalamnya dapat diperoleh atau dapat memberikan informasi (data) penelitian yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. Populasi yang dijadikan bahan untuk penelitian ini adalah sejumlah konsumen dari Dadi Cellular.

Menurut Siyoto dkk (2015) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Atauapun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Dapat disimpulkan sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representative dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel berguna untuk membantu dalam melakukan generalisasi terhadap populasi yang diwakili. Sampel yang saya ambil adalah sejumlah 10 orang konsumen Dadi Cellular.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah alat atau metode yang digunakan untuk mendapatkan data dalam sebuah penelitian yang dilakukan. Kuesioner dirancang untuk mengukur persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan tersebut. Pertanyaan-Pertanyaan dalam kuesioner.

2. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan untuk mendapatkan informasi lebih rinci dan mendalam mengenai persepsi konsumen dan calon konsumen terhadap tingkat kepuasan mereka yang didapatkan dari pelayanan yang berkualitas.

Prosedur pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara terstruktur dilakukan dalam beberapa tahap. Kuesioner disebarkan kepada responden yang telah dipilih dijadikan sampel yang telah ditentukan. Penjelasan singkat tentang tujuan penelitian yang diberikan kepada responden sebelum mereka mengisi kuesioner dengan skala penilaian 1 sebagai jawaban setuju dan 0 untuk jawaban tidak setuju. Setelah kuesioner dikumpulkan, wawancara terstruktur dilakukan dengan sejumlah responden yang telah mengisi kuesioner. Wawancara dilakukan dengan menggunakan panduan pertanyaan terstruktur yang telah disiapkan sebelumnya dengan jawaban terstruktur menggunakan skala angka nilai 1-10, angka 1 sebagai nilai paling rendah dan 10 sebagai nilai paling tinggi terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Analisis kualitatif menjadi metode yang akan saya pilih untuk mengidentifikasi pola, tema, hubungan dalam data yang dikumpulkan dari kuisisioner dan wawancara. Selain itu, analisis perilaku juga akan digunakan menemukan dan menampilkan temuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Kemudian untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Dadi Cellular, saya menggunakan metode analisis persentase, yakni dengan mengakumulasi serta membandingkan jawaban setuju dan tidak setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan yang disajikan dalam kuisisioner, serta menghitung skala penilaian 1-10 masing-masing responden untuk menemukan gambaran persentase penilaian mereka terhadap pertanyaan yang disajikan dalam wawancara.

Etika dalam mengumpulkan dan menggunakan data juga akan diperhatikan dalam penelitian, responsivitas serta permintaan responden terhadap kerahasiaan dan privasi akan dijaga sesuai dengan hukum adat dan pedoman etika yang diberlakukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dalam penelitian analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, karakteristik responden yang terlibat menjadi penting untuk dipahami. Berikut ini adalah beberapa informasi yang relevan untuk menggambarkan profil responden:

- **Usia:** Karakteristik usia responden meliputi usia legal mulai dari 18 tahun dan lebih guna memberikan gambaran tentang rentang usia mereka yang terlibat dalam penelitian. Data ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana persepsi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen bervariasi di antara kelompok usia yang berbeda.
- **Jenis Kelamin:** Informasi tentang jenis kelamin responden yang dijadikan sampel adalah semua gender guna memberikan pemahaman tentang perbedaan persepsi dan preferensi antara pria dan wanita terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Hal ini juga membantu dalam mengidentifikasi aspek-aspek tertentu yang lebih penting bagi masing-masing kelompok.
- **Pengalaman Penggunaan Layanan:** Informasi mengenai pengalaman penggunaan layanan responden meliputi pelanggan baru, pelanggan tetap dan pelanggan ritel untuk memberikan gambaran tentang tingkat keakraban mereka dengan layanan yang diteliti. Pengalaman ini dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

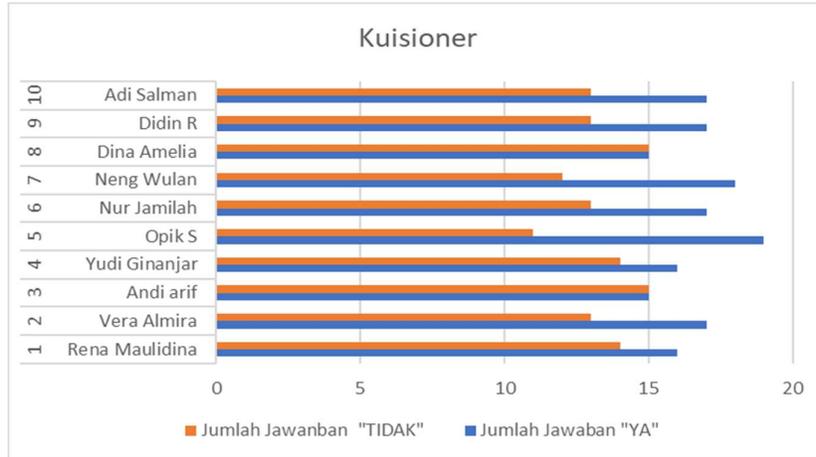
Selain faktor-faktor di atas, karakteristik responden seperti pekerjaan, pendapatan, dan latar belakang demografis lainnya juga memberikan wawasan tambahan yang relevan terhadap penelitian ini. Data karakteristik responden ini membantu memahami konteks dari persepsi dan kepuasan konsumen yang diungkapkan dalam penelitian ini.

Temuan Penelitian

No	Pertanyaan/ Responden	Jumlah Jawaban "YA"	Jumlah Jawaban "TIDAK"
	1	Rena Maulidina	16
2	Vera Almira	17	13
3	Andi arif	15	15
4	Yudi Ginanjar	16	14
5	Opik S	19	11
6	Nur Jamilah	17	13
7	Neng Wulan	18	12
8	Dina Amelia	15	15
9	Didin R	17	13
10	Adi Salman	17	13
TOTAL	Jumlah	167	133
	Min	15	11
	Max	19	15
	Rata-Rata	16,7	13,3

Tabel 4.1 Kuesioner

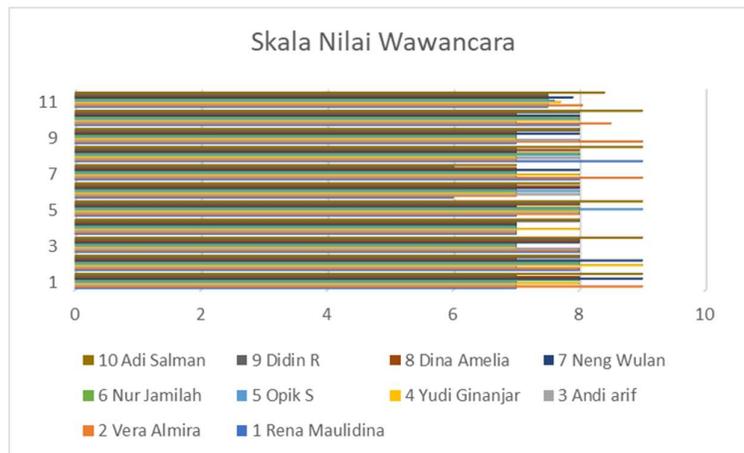
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(Studi Kasus Dadi Cellular)



Grafik 4.1 Kuisisioner

PENILAIAN MAKSIMAL10 PERTANYAAN WAWANCARA												Nilai Rata-rata
No	Pertanyaan/ Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
1	Rena Maulidina	7	8	8	7	7	6	8	9	7	8	7,5
2	Vera Almira	9	8	8	7	8	7	9	7	9	8,5	8,05
3	Andi arif	7	7	8	7	8	8	7	8	8	7	7,5
4	Yudi Ginanjar	8	9	7	8	8	7	8	7	7	8	7,7
5	Opik S	7	8	7	7	9	8	7	8	7	8	7,6
6	Nur Jamilah	8	8	7	7	8	7	7	8	7	8	7,5
7	Neng Wulan	9	9	8	7	7	8	8	7	8	8	7,9
8	Dina Amelia	8	7	8	7	8	8	7	8	7	7	7,5
9	Didin R	7	8	8	8	8	7	6	7	8	8	7,5
10	Adi Salman	9	8	9	8	9	8	7	9	8	9	8,4
TOTAL		Min										7,5
		Max										8,4

Tabel 4.2 Wawancara



Grafik 4.2 Wawancara

1. Persepsi Konsumen Terhadap Kualias Pelayanan

Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mereka. Persepsi konsumen mencerminkan bagaimana mereka memandang dan mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterima dari suatu perusahaan atau organisasi. Berikut adalah beberapa faktor yang mempengaruhi hubungan antara persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen:

- **Kesesuaian antara Harapan dan Realitas:** Persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dipengaruhi oleh sejauh mana pelayanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka. Jika persepsi konsumen sesuai dengan harapan mereka, maka mereka cenderung merasa puas. Namun, jika persepsi mereka lebih rendah dari harapan, maka kepuasan konsumen dapat menurun.
- **Responsif dan Tanggap:** Konsumen cenderung merasa lebih puas jika mereka merasakan bahwa perusahaan atau stafnya responsif terhadap kebutuhan dan masalah mereka. Jika konsumen merasa bahwa permintaan atau keluhan mereka ditanggapi dengan cepat dan diatasi dengan baik, maka mereka akan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan mereka akan meningkat.
- **Keandalan dan Konsistensi:** Keandalan pelayanan merupakan faktor penting dalam mempengaruhi persepsi konsumen. Konsumen ingin merasa yakin bahwa pelayanan yang diberikan secara konsisten berkualitas dan dapat diandalkan. Jika pelayanan tersebut sering kali tidak konsisten atau tidak dapat diandalkan, maka persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan akan menurun dan kepuasan konsumen pun akan terpengaruh.
- **Komunikasi yang Efektif:** Komunikasi yang jelas dan efektif antara perusahaan dan konsumen dapat mempengaruhi persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Jika konsumen merasa bahwa informasi yang diberikan oleh perusahaan mudah dipahami dan relevan, maka persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan akan meningkat. Komunikasi yang buruk atau tidak memadai dapat menyebabkan persepsi negatif dan mengurangi kepuasan konsumen.
- **Pengalaman dan Interaksi dengan Staf:** Interaksi langsung dengan staf perusahaan juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Kualitas interaksi, keramahan, dan profesionalisme staf dapat berdampak pada persepsi konsumen. Jika konsumen memiliki pengalaman positif dalam berinteraksi dengan staf yang ramah, berpengetahuan, dan membantu, maka persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan akan meningkat dan kepuasan konsumen akan lebih tinggi.

Melalui pemahaman dan perhatian terhadap persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan, perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan dengan demikian meningkatkan kepuasan konsumen. Membangun persepsi positif dan memenuhi harapan konsumen akan membantu menciptakan pengalaman yang memuaskan dan membangun loyalitas konsumen jangka panjang

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kosumen

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Ketika konsumen merasakan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, kepuasan konsumen cenderung meningkat. Berikut ini adalah beberapa cara di mana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen:

- Memenuhi Harapan Konsumen: Kualitas pelayanan yang baik berarti memenuhi harapan konsumen. Ketika konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan apa yang mereka harapkan, mereka cenderung merasa puas. Misalnya, jika konsumen mengharapkan pelayanan yang cepat, ramah, dan akurat, jika harapan tersebut terpenuhi, maka kepuasan konsumen akan meningkat.
- Meningkatkan Persepsi Nilai: Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan persepsi nilai konsumen terhadap produk atau layanan yang mereka dapatkan. Konsumen akan merasa bahwa mereka mendapatkan manfaat yang sebanding dengan biaya atau pengorbanan yang mereka keluarkan. Jika kualitas pelayanan ditingkatkan, konsumen akan merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang lebih tinggi dan akhirnya meningkatkan kepuasan mereka.
- Membangun Kepercayaan: Kualitas pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan dapat membantu membangun kepercayaan konsumen terhadap perusahaan atau merek. Konsumen akan merasa lebih nyaman dan aman dalam melakukan transaksi dengan perusahaan yang memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepercayaan yang terbangun ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
- Meminimalkan Ketidakpuasan: Kualitas pelayanan yang buruk atau tidak memenuhi harapan konsumen dapat menyebabkan ketidakpuasan. Jika konsumen mengalami masalah, kesalahan, atau ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan, mereka cenderung merasa tidak puas. Oleh karena itu, meningkatkan kualitas pelayanan dapat membantu mengurangi kemungkinan timbulnya ketidakpuasan konsumen.
- Meningkatkan Loyalitas Konsumen: Konsumen yang puas dengan kualitas pelayanan cenderung menjadi pelanggan setia. Mereka mungkin akan kembali menggunakan produk atau jasa yang sama di masa mendatang dan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dapat membantu membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen.

Penting untuk diingat bahwa setiap konsumen memiliki harapan dan preferensi yang berbeda. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami kebutuhan konsumen dan berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan mereka. Dengan melakukan ini, perusahaan dapat menciptakan pengalaman positif bagi konsumen dan meningkatkan tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan.

3. Skala Penilaian Penelitian

Penyajian 30 bobot pertanyaan kuisioner dengan skala angka 1 untuk jawaban setuju dan angka 0 untuk jawaban tidak setuju menghasilkan nilai rata-rata 16,7 jawaban setuju dan nilai rata-rata 13,3 jawaban tidak setuju.

Selanjutnya wawancara terstruktur dengan skala angka 1-10 dengan standar 1 sebagai nilai paling rendah dan 10 sebagai nilai paling tinggi pada 10 pertanyaan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menghasilkan nilai rata-rata terendah 7,5 dan nilai rata-rata tertinggi sebesar 8,4.

Dari perolehan skala penilaian memberikan hasil bahwa secara keseluruhan, responden menunjukkan penilaian diatas 50% dari total penilaian terhadap pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen.

Integrasi Temuan

Integrasi temuan-temuan di atas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di konter Dadi Cellular memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Keramahan dan sikap pelayanan yang ramah, keterampilan dan pengetahuan staf, kecepatan pelayanan, serta tanggapan

yang baik terhadap keluhan konsumen merupakan faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa implikasi dan rekomendasi yang dapat diberikan kepada konter Dadi Cellular untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Beberapa rekomendasi tersebut antara lain:

- 1) Pelatihan dan Pengembangan Staf: Konter Dadi Cellular dapat memberikan pelatihan kepada staf mereka dalam hal keramahan, keterampilan komunikasi, dan pengetahuan produk dan layanan. Hal ini akan membantu staf untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen dan meningkatkan kepuasan mereka.
- 2) Sistem Manajemen Keluhan: Konter Dadi Cellular perlu memiliki sistem yang efektif untuk menangani keluhan konsumen. Mereka dapat membuat prosedur yang jelas dan tanggap terhadap keluhan, serta memastikan bahwa keluhan-keluhan tersebut ditindaklanjuti dengan cepat dan solusi yang memadai diberikan kepada konsumen.
- 3) Peningkatan Kecepatan Layanan: Konter Dadi Cellular dapat memperhatikan aspek kecepatan layanan agar konsumen tidak perlu menunggu terlalu lama. Mereka dapat melakukan evaluasi terhadap proses layanan yang ada dan mencari cara untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan.
- 4) Membangun Hubungan Pelanggan: Konter Dadi Cellular dapat fokus pada membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Ini dapat dilakukan melalui pengembangan program loyalitas atau penawaran khusus untuk konsumen yang sering menggunakan layanan mereka. Dengan membangun hubungan yang kuat, konter tersebut dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.
- 5) Monitoring dan Evaluasi: Penting bagi konter Dadi Cellular untuk secara teratur memantau dan mengevaluasi kualitas pelayanan mereka. Ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan konsumen, umpan balik langsung dari konsumen, atau analisis data penjualan. Dengan pemantauan yang baik, konter dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengambil tindakan yang sesuai.

Dengan mengimplementasikan rekomendasi ini, diharapkan konter Dadi Cellular dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memperoleh kepuasan konsumen yang lebih tinggi. Hal ini akan berdampak positif pada citra dan reputasi mereka di pasar serta meningkatkan loyalitas konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di konter Dadi Cellular, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

- 1) Kualitas pelayanan di konter Dadi Cellular memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Faktor-faktor seperti keramahan dan sikap pelayanan staf, keterampilan dan pengetahuan staf, kecepatan pelayanan, serta tanggapan terhadap keluhan konsumen memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan konsumen.
- 2) Keramahan dan sikap pelayanan staf di konter Dadi Cellular merupakan faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen merasa nyaman dan senang ketika diperlakukan dengan baik dan dihargai oleh staf.
- 3) Keterampilan dan pengetahuan staf juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen mengharapkan staf memiliki pengetahuan yang memadai tentang produk dan layanan

yang ditawarkan, sehingga mereka dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada konsumen.

- 4) Kecepatan pelayanan merupakan faktor yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen menghargai waktu mereka dan menginginkan pelayanan yang cepat dan efisien di konter Dadi Cellular.
- 5) Tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen merasa puas ketika keluhan mereka ditangani dengan serius dan diberikan solusi yang memuaskan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan kepada konter Dadi Cellular untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan mereka:

- 1) Memperkuat Pelatihan Staf
- 2) Meningkatkan Efisiensi Layanan
- 3) Membangun Mekanisme Penanganan Keluhan
- 4) Melakukan Survei Kepuasan Konsumen
- 5) Membangun Hubungan Jangka Panjang dengan Konsumen

Dengan mengimplementasikan saran-saran di atas, diharapkan konter Dadi Cellular dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan memperkuat posisinya di pasar. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, konter tersebut dapat membangun reputasi yang baik dan menarik lebih banyak konsumen untuk menggunakan layanan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

(<https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/226>)

Annisa, N., Husnurrofiq, H., & Kadir, A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(2), 297-314.

(<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/12660>)

Setyawati. (tahun tidak disebutkan). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen. *Inovasi : Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Manajemen*.

[Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Caffe Titik Koma Banjarmasin | *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*](<https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/226>)

[Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen | Setyawati | *Inovasi : Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan*

Manajemen](<https://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI/article/view/12660>)

<https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>

<https://serupa.id/kualitas-pelayanan-pengertian-indikator-dimensi-faktor-prinsip/>

<https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>

<https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>

<https://www.neliti.com/publications/189804/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-survei-pada-konsumen-the>

<https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jitk/article/view/361>