

ABSTRAK

Bunga Anggresta NPM : 2261201203 . Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah di Kabupaten Muko-Muko.

Pembimbing : Dr. Adi Sismanto. S.E, M.M.

Penelitian pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah di Kabupaten Muko-Muko dengan rumusan masalah Bagaimanakah pengaruh efektivitas kepemimpinan dan tingkat kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah di Kabupaten Muko-Muko? dan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimanakah pengaruh efektivitas kepemimpinan dan tingkat kepuasan kerja terhadap produktivitas kerja karyawan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah di Kabupaten Muko-Muko Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah di Kabupaten Muko-Muko berjumlah 15 orang responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan total sampling berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan berjumlah 32 orang responden. Teknik pengumpulan data observasi, dokumentasi dan kuesioner.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

Bunga Anggresta Student ID: 2261201203. Analysis of Service Quality Improvement Strategies to Enhance Customer Satisfaction at Afifah Wholesale Trading Store in Mukomuko Regency.

Supervisor: Dr. Adi Sismanto, S.E., M.M.

This study was conducted at Afifah Wholesale Trading Store in Mukomuko Regency. The purpose of this research was to analyze service quality improvement strategies in order to enhance customer satisfaction at Afifah Wholesale Trading Store in Mukomuko Regency. The population in this study consisted of all customers of Afifah Wholesale Trading Store in Mukomuko Regency. The sampling technique used was total sampling based on predetermined criteria, resulting in 32 respondents. Data were collected through observation, documentation, and questionnaires. The collected data were then analyzed descriptively to identify service quality improvement strategies that could increase customer satisfaction. The findings of this study are expected to provide useful information and recommendations for the management of Afifah Wholesale Trading Store in improving service quality and customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, dunia bisnis mengalami perubahan yang signifikan. Persaingan antar pelaku usaha tidak hanya terjadi di Tingkat lokal, tetapi juga dalam skala nasional bahkan internasional. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menjadi keberhasilan suatu usaha dalam mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan bagi pelanggan, tetapi juga membangun citra positif dan loyalitas terhadap Perusahaan.

Dalam konteks usaha dagang, khususnya bisnis grosir, kualitas pelayanan karyawan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Grosir usaha dagang Toko Afifah di Kabupaten Mukomuko merupakan salah satu yang menjual berbagai kebutuhan pokok dan barang sehari-hari. Dalam menjalankan usahanya, toko afifah juga menghadapi persaingan dengan toko-toko lain di sekitarnya. Untuk tetap bersaing, toko ini perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan. Namun, masih beberapa hal yang perlu diperbaiki, seperti kecepatan melayani, keramahan, dan ketepatan dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Oleh karena itu, toko Afifah perlu memiliki strategi yang tepat untuk meningkatkan mutu pelayanan karyawan. Karyawan memiliki peran penting karena mereka berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai harapan dapat membuat

pelanggan merasa puas dan ingin Kembali berbelanja. Sebaliknya, jika pelayanan kurang baik, pelanggan mungkin beralih ke toko lain. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, Toko Afifah dapat menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan, serta menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan, serta mampu bersaing dengan toko- toko lain di sekitarnya. Toko grosir merupakan salah satu bentuk usaha dagang yang menyediakan barang dalam jumlah besar dan melayani pelanggan dengan volume pembelian yang tinggi. Keberhasilan sebuah grosir tidak hanya bergantung bergantung pada ketersediaan produk atau harga, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pelayanan. Karyawan merupakan titik kontak langsung dengan pelanggan, sehingga pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara pelayanan kurang memuaskan dapat menurunkan minat beli dan menghambat pertumbuhan bisnis jangka Panjang.

Kualitas pelayanan pelayanan menjadi elemen penting dalam menciptakan persepsi positif pelanggan terhadap suatu usaha. Pelanggan yang merasa dihargai, dilayani dengan ramah, dan mendapatkan informasi yang lebih jelas akan lebih cenderung melakukan pembelian ulang. Dalam konteks usaha grosir, di mana pelanggan sering melakukan pembelian ulang dalam jumlah besar, kualitas interaksi karyawan menjadi aspek lebih penting (Kotler & Keller 2016). Model SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu keandalan (Reliability), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*emphathy*), dan bukti fisik (*Tangible*). Kelima dimensi ini membantu mengukur sejauh mana pelayanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Pada grosir yang memiliki insensitas transaksi Tinggi kemampuan karyawan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan memiliki peran melakukan evaluasi layanan secara berkala (Tjiptono 2015) Strategi peningkatan pelayanan tidak berfokus pada perilaku pelayanan,tetapi juga melibatkan perbaikan system, prosedur, dan lingkungan fisik. Dengan demikian, Peningkatan kualitas pelayanan memerlukan pendekatan menyeluruh agar pelanggan mendapatkan pengalaman yang lebih baik (Gronroos 2007). Budaya organisasi yang menekankan pelayanan prima yang mendorong karyawan untuk lebih bertanggung jawab,proaktif,dan peduli terhadap kepuasan pelanggan.

Karyawan termotivasi untuk memberikan layanan terbaik cenderung menunjukkan konsisten dalam setiap interaksi,sehingga membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Robbins & Judge 2017). Pelayanan merupakan aspek penting dalam kegiatan usaha,terutama bagi toko grosir yang melayani pembelian dalam jumlah besar dan frekuensi tinggi.Toko grosir afifah di besar dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan.Cara berbicara, sikap, ketepatan waktu, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan merupakan komponen penting dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan.

Kepuasan pelanggan terbentuk Ketika pelanggan merasa layanan yang diterima telah memenuhi atau melampaui harapan mereka. Harapan di bentuk oleh pengalaman sebelumnya,informasi dari orang lain,dan kebutuhan pribadi.Pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi dan menghasilkan ketidakpuasan dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan (Oliver

1197) .Pelanggan menyatakan membawa ekspektasi tertentu saat melakukan pembelian.ekspektasi ini menjadi tolak ukur dalam menilai apakah pelayanan di terima sudah sesuai.Oleh karna itu,Karyawan harus memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang konsisten (Schiffman & Kanuk 2010).

Mempertahankan pelanggan, memperkuat reputasi, dan bersaing secara berkelanjutan. Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas pelayanan harus melibatkan kombinasi antara pengembangan kompetensi karyawan, penerapan teknologi, dan pembentukan budaya kerja yang mendukung pelayanan prima (Cameron dan Quinn 2011) . interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, termasuk cara menangani keluhan dan memberikan informasi, menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan (Kotler dan Armstrong 2018). kualitas layanan terdiri dari dua dimensi, yakni kualitas teknis (apa yang diberikan) dan kualitas fungsional (bagaimana layanan diberikan), yang keduanya sama-sama memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan yang baik tidak hanya terlihat dari produk atau barang yang dijual, tetapi juga dari cara karyawan memberikan layanan (Zeithaml 2000) . konsep “service profit chain”, yaitu hubungan langsung antara kepuasan karyawan, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan yang efektif harus dimulai dari kepuasan dan motivasi karyawan (Loveman 1998). kualitas layanan yang buruk dapat berdampak langsung pada turunnya kepuasan pelanggan dan membuat usaha kehilangan daya saing.Untuk menjaga

keberlangsungan usaha,Penting bagi manajemen untuk menerapkan standar pelayanan yang jelas, memberikan pelatihan kepada karyawan, Dan Toko Grosir afifah merupakan salah satu usaha grosir yang menyediakan berbagai kebutuhan pokok dan barang sehari-hari.Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat,Toko afifah di tuntut tidak hanya menawarkan produk dengan harga kompetitif,tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan oleh karyawan. Pelayanan yang baik akan membangun kepercayaan dan kenyamanan pelanggan,sekaligus mendorong untuk melakukan pembelian ulang.

Pengamatan menunjukan bahwa Karyawan toko Afifah memiliki pengetahuan produk yang memadai.Mereka mampu memberikan informasi terkait harga, kualitas, serta stok barang tersedia.Karyawan juga aktif memberikan saran kepada pelanggan, Terutama bagi mereka yang baru pertama kali dalam jumlah dus,sehingga membantu pelanggan mengatur stok lebih efisien. Dengan kemampuan komunikasi yang baik,karyawan tidak hanya menyelesaikan transaksi,tetapi juga membangun kepuasan kepercayaan pelanggan. Toko Afifah tidak hanya memberikan pelayanan transaksi, tetapi juga membangun hubungan interpersonal yang positif dengan pelanggan. Mereka mampu mengenali pelanggan tetap dan memahami kebutuhan masing-masing, termasuk preferensi jenis barang atau jumlah pembelian. Misalnya, pemilik warung kecil yang rutin membeli beberapa dus gula, minyak goreng, atau beras, sering dibantu oleh karyawan untuk memastikan stok yang dibeli cukup untuk beberapa minggu ke depan. Pelayanan yang bersifat personal ini meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap Toko Afifah dan mendorong

mereka untuk terus melakukan pembelian.

Meskipun Toko Afifah menunjukkan banyak keunggulan, beberapa kendala tetap ditemukan. Salah satu kendala utama adalah kecepatan pelayanan, khususnya ketika toko sedang ramai. Karyawan harus melayani banyak pelanggan sekaligus, sehingga beberapa pelanggan harus menunggu lebih lama. Selain itu, perbedaan kemampuan antara karyawan baru dan lama memengaruhi konsistensi pelayanan. Karyawan baru biasanya membutuhkan waktu lebih lama dalam transaksi dan memberikan informasi, sehingga kualitas layanan kadang menurun pada jam sibuk.

Pemanfaatan teknologi juga menjadi bagian penting dari strategi ini. Sistem pencatatan stok otomatis dan pengelolaan transaksi digital membantu karyawan melayani pelanggan lebih cepat, mengurangi kesalahan, dan memastikan ketersediaan barang. Interaksi karyawan dengan pelanggan juga harus bersifat ramah, responsif, dan personal agar pelanggan merasa dihargai. Seluruh karyawan perlu memahami prosedur pelayanan dan tanggung jawab masing-masing untuk menjaga kualitas layanan tetap konsisten, meskipun toko sedang ramai.

Dengan strategi yang terintegrasi, Toko Afifah diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional, cepat, dan memuaskan. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun loyalitas, dan memperkuat reputasi Toko Afifah di masyarakat. Dampak positif lainnya adalah meningkatnya efisiensi operasional, berkurangnya keluhan pelanggan, dan kinerja karyawan yang lebih optimal. Dengan pendekatan ini, Toko Afifah dapat mempertahankan posisinya sebagai grosir

yang kompetitif dan memastikan pertumbuhan usaha yang berkelanjutan.

Dari observasi yang dilakukan peneliti terdapat beberapa permasalahan terutama dalam bidang strategi peningkatan pelayanan, kepuasan pelanggan dari beberapa pelanggan pada tanggal 25 Januari 2026 diantaranya beberapa narasumber, seperti ibu Lia, ibu Tika, dan bapak Mulyadi, menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan terkadang mengalami kendala lamban, dan belum konsisten karena jumlah karyawan yang sedikit. Dilihat dari kualitas kepuasan masih ada pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan.

Dari latar belakang diatas peneliti tertarik mengambil judul “Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Karyawan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah Di Kabupaten Mukomuko”.

1.2 Identifikasi Masalah

Pelayanan masih belum konsisten, Dan belum sepenuhnya dapat di andalkan (*reliability* Menurut teori SERVQUAL, pelayanan yang baik harus stabil, tepat, dan konsisten. Namun pada Toko Afifah, kualitas pelayanan sering berubah- ubah, terutama ketika kondisi toko sedang ramai. Karyawan kadang memberikan pelayanan cepat, tetapi di waktu lain menjadi lambat karena jumlah pelanggan meningkat. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan layanan belum memenuhi standar keandalan.

Kemampuan dan cara melayani karyawan dan cara melayani pelanggan belum sama sehingga kualitas pelayanan kadang berbeda. Karyawan yang sudah berpengalaman melayani lebih cepat, sementara yang lain masih menyesuaikan diri.

Informasi tentang produk dan stok belum selalu tepat, terutama Ketika barang baru datang atau stok berubah cepat. Menurut Kotler Keller, jaminan (*Assurance*) membutuhkan karyawan yang memahami produk dengan baik. Ketidak tepatan informasi dapat membuat pelanggan kurang puas.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari suatu pembahasan yang terlalu luas, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa aspek tertentu. Penelitian ini hanya memfokuskan pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah yang berlokasi di Kabupaten Mukomuko.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan karyawan di Grosir Usaha Dagang Toko Afifah Kabupaten Mukomuko ditinjau dari dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*)?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah Kabupaten Mukomuko?
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan karyawan yang dapat diterapkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah Kabupaten Mukomuko?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, penelitian ini terbagi menjadi Tujuan Umum dan Tujuan Khusus :

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi peningkatan kualitas pelayanan karyawan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah di Kabupaten Mukomuko.

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan di Grosir Usaha Dagang Toko Afifah Kabupaten Mukomuko berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah Kabupaten Mukomuko.
3. Untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan karyawan yang dapat diterapkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Grosir Usaha Dagang Toko Afifah Kabupaten Mukomuko.

1.6 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen, khususnya di bidang manajemen pemasaran dan manajemen sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan kajian bagi penelitian selanjutnya yang membahas strategi peningkatan kualitas pelayanan karyawan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Grosir Usaha Dagang Toko Afifah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Karyawan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan serta mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerja dan profesionalisme dalam melayani pelanggan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik serupa, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada usaha dagang atau toko grosir.

4. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan literatur dalam bidang manajemen, khususnya mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan karyawan pada usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

