

**TINJAUAN KEPUASAN KONSUMEN
ATAS KUALITAS PELAYANAN YANG DIBERIKAN
OLEH TOKOSARANA SMARTPHONE PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III
Manajemen Perdagangan Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya*



Oleh:
YASMINDA PUTRI
2020/20134094

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**


HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH TOKO
SARANA SMARTPHONE PADANG


Nama : Yasminda Putri
Nim : 20134094
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, Maret 2024

Diketahui Oleh:
Koordinator Prodi DIII
Manajemen Perdagangan


Yuki Pitria, SE, MM
NIP. 198207222010122002

Disetujui Oleh:
Pembimbing Tugas Akhir


Yunita Engraini, SE, MM
NIP. 198306232009122003

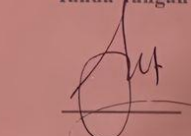
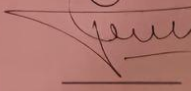

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS
PELAYANAN YANG DIBERIKAN OLEH TOKO
SARANA SMARTPHONE PADANG

Nama : Yasminda Putri
Nim : 20134094
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Negeri Padang

Padang, Maret 2024

Nama Penguji	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Yunita Engraini, SE, MM	(Ketua)	
2. Thamrin, S.Pd, MM	(Anggota 1)	
3. Firman, SE, M.Sc	(Anggota 2)	

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yasminda Putri
Thn. Masuk/Nim : 2020/20134094
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/08 juli 2001
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Alamat : Jl. Tanjung Indah II, LAPAI I Blok E.14
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan
Yang Diberikan Oleh Toko Sarana Smartphone

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Padang, Februari 2024
Yang menyatakan,



Yasminda Putri

NIM.20134094

ABSTRAK

Yasminda Putri : Tinjauan Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Toko Sarana Smartphone Padang.

Pembimbing : Yunita Engraini, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan toko Sarana smartphone di Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan diolah dari data primer. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di toko Sarana Smartphone padang. Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan mengolah data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan melihat nilai tingkat capaian responden (TCR).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada Sarana Smartphone di Kota Padang yang terdiri dari: indikator berwujud (*tangible*) mendapatkan rata-rata sebesar 4.22 dengan TCR 84.30%, indikator kehandalan (*reliability*) mendapatkan rata-rata sebesar 3.97 dengan TCR 79.47%, indikator daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan rata-rata sebesar 4.03 dengan TCR 80.67%, indikator jaminan (*assurance*) mendapatkan rata-rata sebesar 4.22 dengan TCR 84.33%, dan indikator empati (*emphaty*) mendapatkan rata rata 4.35 dengan TCR 87%. Dari kelima indikator tersebut Kualitas Pelayanan Pada Toko Sarana Smartphone Padang memperoleh rata-rata skor secara keseluruhan sebesar 4.18 dengan TCR keseluruhan 83.54% dan termasuk kedalam kategori sangat baik, artinya konsumen pada Toko Sarana Smartphone Padang mempersepsikan kualitas pelayanan pada Toko Sarana Smartphone Padang sudah dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen atas Kualitas Pelayanan

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur penulis hadiratkan kepada Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat dan karunianya kepada kita semua dan juga kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Tinjauan Kepuasan konsumen Atas Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Toko Sarana Smartphone Padang”. Dan tidak lupa shalawat serta salam untuk nabi besar Muhammad SAW yang mana telah membawa umat dari zaman jahilliyyah (kebodohan) hingga zaman penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan seperti saat ini.

Dalam proses pembuatan Proyek Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik itu yang berupa moril maupun materi, Penulis juga banyak mendapatkan banyak bantuan, petunjuk dan saran dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu.
2. Papa dan mama serta kakak dan abangtercinta, orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis. Terimakasih atas doa, cinta, kepercayaan dan segala bentuk yang telah diberikan, sehingga penulis merasa terdukung di segala pilihan dan keputusan yang diambil oleh penulis, Semoga Allah SWT

memberikan keberkahan di dunia serta tempat terbaik di akhirat kelak, karena telah menjadi figur orang tua dan saudara terbaik bagi penulis.

3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Yuki Fitria, SE, MM selaku Ketua Prodi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi bimbingan dan arahan selama penulis menjadi mahasiswa di Universitas Negeri Padang
6. Ibu Yunita Engraini, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan menasehatidengan sangat baik selama penulis menjalankan proses penyelesaian tugas akhir.
7. Bapak Thamrin, S.Pd, MM dan Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Dosen Penguji Tugas Akhir yang telah memberi saran dan arahan dengan baik selama penulis telah menjalankan proses penyelesaian sidang tugas akhir.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Staf, Karyawan Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
9. Pimpinan Sarana Smartphone padang bapak zorif dan bapak ivan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

10. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang proposal penelitian ini.
11. Rekan-rekan seperjuangan dalam bangku perkuliahan, khususnya Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
12. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Yasminda Putri. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, Terima kasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan tugas akhir ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimanapun berada, Yasmin. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Karena itu penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan yang bersifat membangun guna lebih menyempurnakan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini. Semoga dengan adanya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya pada penulis. Aamiin.

Padang, Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Kepuasan Konsumen	10
B. Kualitas Pelayanan.....	11
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	15
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
C. Rancangan Penelitian.....	16
D. Populasi dan sampel.....	19
E. Sumber Data	21
F. Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV PEMBAHASAN	27
A. Profil Perusahaan	27
B. Hasil Penelitian.....	34
C. Hasil Pengolahan Data	36
D. Pembahasan	43
BAB V PENUTUP	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	466
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTARTABEL

Tabel 1. Lima smartphone teratas diseluruh dunia untuk pengguna akhir.....	2
Tabel 2. Daftar Skala Jawaban Pertanyaan	22
Tabel 3. Definisi operasional	23
Tabel 4. Kriteria Pencapaian Responden	26
Tabel 5. Data variasi produk.....	28
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Kepuasan Konsumen Berbelanja.....	35
Tabel 9. Distribusi Kualitas Pelayanan Indikator Berwujud	36
Tabel 10. Distribusi Kualitas Pelayanan Indikator Keandalan	37
Tabel 11. Distribusi Kualitas Pelayanan Indikator Daya Tanggap	39
Tabel 12. Distribusi Kualitas Pelayanan Indikator Jaminan	40
Tabel 13. Distribusi Kualitas Pelayanan Indikator Empati	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan Konsumen Sarana Smartphone.	6
Gambar 2. Data pengunjung dan peminat & Data produk Sarana Smartphone ..	20
Gambar 3. Toko Sarana Smartphone Padang	28
Gambar 4. Logo Sarana Smartphone.	29
Gambar 5. Foto Produk Iphone Yang Dijual Di Sarana Smartphone	29
Gambar 6. Foto Produk Apple Watch Yang Dijual Di Sarana Smartphone	30
Gambar 7. Foto Produk Macbook yang Dijual Di Sarana Smartphone.....	30
Gambar 8. Foto Produk Air Pods Yang Dijual Di Sarana Smartphone.....	30
Gambar 9. Foto Produk Adaptor Charger yang Dijual Di Sarana Smartphone	31
Gambar 10. Foto Produk Anti Gores Yang Dijual Di Sarana Smartphone	31
Gambar 11. Foto Produk Softcase Bening yang Dijual Di Sarana Smartphone. .	31
Gambar 12. Foto Produk Samsung yang Dijual Di Sarana Smartphone.	32
Gambar 13. Foto Produk Oppo yang Dijual Di Sarana Smartphone.....	32
Gambar 14. Foto Produk Vivo yang Dijual Di Sarana Smartphone.....	32
Gambar 15. Foto Produk Xiaomi yang Dijual Di Sarana Smartphone.	33
Gambar 16. Foto Produk Adaptor Charger yang Dijual Di Sarana Smartphone.	33
Gambar 17. Foto Produk Soft case yang Dijual Di Sarana Smartphone.	33

DAFTARLAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi	50
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 3. Hasil Tabulasi Kuesioner.	54
Lampiran 4. Dokumentasi	59

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi komunikasi dan informasi merupakan suatu teknologi yang penggunaannya tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi komunikasi yang berawal dari telegrafi sebagai komunikasi jarak jauh, kemudian berkembang menjadi alat komunikasi kabel atau telepon rumah yang kemudian berinovasi menjadi telepon selular (ponsel). Sebagai salah satu bentuk teknologi komunikasi yang paling banyak digunakan masyarakat sehingga fungsinya tidak lagi sekedar media komunikasi tapi multimedia yang memiliki banyak fungsi, hingga pada akhirnya muncul istilah “Smartphone” atau telepon pintar.

Smartphone merupakan salah satu media teknologi yang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Bisa dilihat dalam beberapa tahun belakangan ini smartphone telah mengalami peningkatan yang luar biasa sehingga konsumen mulai menetapkan standar pribadi dalam mempergunakan teknologi sesuai dengan kebutuhan masing-masing konsumen. Trend smartphone yang begitu mendunia telah membawa pengaruh tersendiri bagi dunia bisnis khususnya para produsen telepon selular. Di Indonesia terdiri ada beberapa produsen smartphone dengan merek ternama yang cukup bersaing dalam menawarkan produknya di antaranya Samsung, Oppo, Vivo, Realme, Xiaomi, Iphone dan beberapa smartphone yang merupakan produk cina.

Tabel 1. Lima smartphone teratas diseluruh dunia untuk pengguna akhir menurut vendor 4Q20 (ribuan unit) :

Vendor	4Q20 Penjualan	4Q20 Saham (%)	4Q19 Penjualan	4Q20 Saham (%)	4Q20-4Q19 Pertumbuhan (%)
Apple	79.942,27	20.6	69.550,6	17,1	14,9
Samsung	62.117,0	16.2	70.404,4	17,3	-11,8
Xiomi	43.430,3	11.3	32.446,9	8,0	33,9
Oppo	34.373,7	8.9	30.452,5	7,5	12,9
Vivo	34.315,7	8.9	58.301,6	14,3	-41,1
Lain-lain	130.442,8	33.9	145.482,1	35,8	-10,3
Total	384.622,3	100.0	406.638,1	100,0	-5,4

Sumber: Gartner (februari 2021)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa penjualan smartphone di Indonesia didominasi oleh *brand apple (iphone)* yang dimana konsumen pada saat sekarang ini cenderung menyukai smartphone tersebut. Salah satu faktor konsumen lebih menyukai smartphone dengan mereka iphone yaitu kualitas dari iphone tersebut. Di Indonesia sendiri penggunaan smartphone aktif diperkirakan berjumlah sekitar 167 juta orang atau 89% dari total penduduk indoneia, berkembang pesat dalam kurun waktu tiga tahun (m.media Indonesia.com)

Persaingan yang semakin ketat menuntun produsen untuk semkain inovatif dalam menjual dan mempromosikan produknya. Salah satu caranya adalah memuaskan kebutuhan konsumen dari waktu ke waktu. Perusahaan tentu akan semakin sukses apabila mereka dapat mengerti kebutuhan dan keinginan yang dimiliki oleh konsumen serta mengutamakan kepuasanya. Kepuasan dan

pengalaman pribadi yang dirasakan dapat memiliki dampak tingkat kesetiaan konsumen terhadap toko smartphone.

Dalam suatu perusahaan kepuasan konsumen memegang peran penting dan sangat besar pengaruhnya dalam menentukan kualitas pelayanan apabila perusahaan mampu memenuhi kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan yang sesuai di harapkan, maka kontinuitas perusahaan berjalan dengan baik. Tujuan dari sebuah perusahaan adalah menciptakan dan mempertahankan konsumen agar suatu perusahaan dapat berkembang dan mendapatkan kepuasan dari konsumen, maka suatu perusahaan harus mampu memberikan nilai yang lebih terhadap kualitas yang diberikan kepada konsumen dan terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat kepuasan konsumen menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tinjauan kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan di toko Sarana Smartphone kota padang.

Dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan oleh suatu perusahaan sebab kepuasan konsumen merupakan aspek kunci dalam mempertahankan bisnis agar berhasil dalam persaingan yang ketat Pelaku usaha bisnis harus berorientasi terhadap apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen melalui inovasi untuk menciptakan kepuasan konsumen (Albesta, 2018).

Terwujudnya tujuan dari suatu perusahaan dapat dilakukan apabila kinerja perusahaan berjalan dengan lancar dan baik. Karena kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor utama dari keberhasilan suatu perusahaan. Karena kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap (kinerja atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler, 2017).

Riyanto (2018) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perbandingan kualitas pelayanan yang dialami setiap konsumen dengan membandingkan kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Jika produk atau jasa yang diberikan perusahaan memenuhi harapan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya jika produk atau jasa yang diberikan perusahaan tidak memenuhi harapan maka konsumen akan merasa kecewa.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Menurut Krisnawati (2016) Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2016:157) Kualitas pelayanan adalah kualitas dapat diartikan sebagai keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Begitu pula dengan kualitas

pelayanan merupakan suatu tolak ukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat tercapai sesuai yang diharapkan konsumen.

Salah satu toko yang cukup terkenal di kota padang adalah toko sarana smartphone yang dimana toko tersebut menjual berbagai jenis smartphone terkhusus iphone, serta menjual berbagai aksesoris smartphone baik baru maupun second. toko yang bergerak dibidang retail smartphone dimana konsumen pada saat sekarang ini banyak peminat yang cenderung memakai smartphone iphone. Konsep dari toko Sarana Smartphone adalah menghadirkan pelayanan yang memuaskan untuk konsumen dan mengutamakan kualitas produk yang ditawarkan, serta memberikan suasana toko yang nyaman.

Namun dibalik itu, setelah penulis melakukan observasi langsung ke toko sarana smartphone dan melakukan wawancara yang menanyakan tentang bagaimana pandangan konsumen tersebut terhadap pelayanan di toko sarana smartphone. Masalah yang dialami oleh sarana smartphone adalah pelayanan yang diberikan belum mencapai maksimal dan juga dilihat dari komentar para konsumen yang menyatakan masih kurangnya pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen yang berbelanja pada toko Sarana Smartphone Padang. Berdasarkan data yang diperoleh pada survei awal, ditemukan beberapa ulasan komentar konsumen terkait dengan keluhan konsumen atas pelayanan yang diberikan toko Sarana Smartphone Padang, yang mana menurut konsumen tersebut pelayanannya tidak sesuai dengan yang diharapkannya. Berikut ulasan atau komentar kepuasan dan ketidakpuasan Konsumen Sarana Smartphone padang:

Sarana Smartphone Padang

Jl. Gajah Mada No.13b, Gn. Pangilun, Kota Padang, Sumatera Barat

Tulis ulasan

3,6  57 ulasan 



Dafina permata Dasti

1 ulasan

 setahun lalu

untuk abg pake kacamata pelayanan nya jutek bgt gajelas

 5

Sarana Smartphone Padang

Jl. Gajah Mada No.13b, Gn. Pangilun, Kota Padang, Sumatera Barat


Tulis ulasan

3,6  65 ulasan 



Pajri Ramadhan

3 ulasan

 11 bulan lalu

Ga rekomended, ga ada tanggung jawab... mau uang konsumen doank

 4

Sarana Smartphone Padang

Jl. Gajah Mada No.13b, Gn. Pangilun, Kota Padang, Sumatera Barat

Write a review

3,6  57 ulasan 



Salsa nabilah

1 review

 4 months ago

pas kita beli ramahnya minta ampun tpi pas ada kerusakan pelayanan nya ga ada yg ramah barang jelek jaringan saya hilang nyesal beli disini

 3

Sarana Smartphone Padang

Jl. Gajah Mada No.13b, Gn. Pangilun, Kota Padang, Sumatera Barat

Write a review

3,6  57 ulasan 



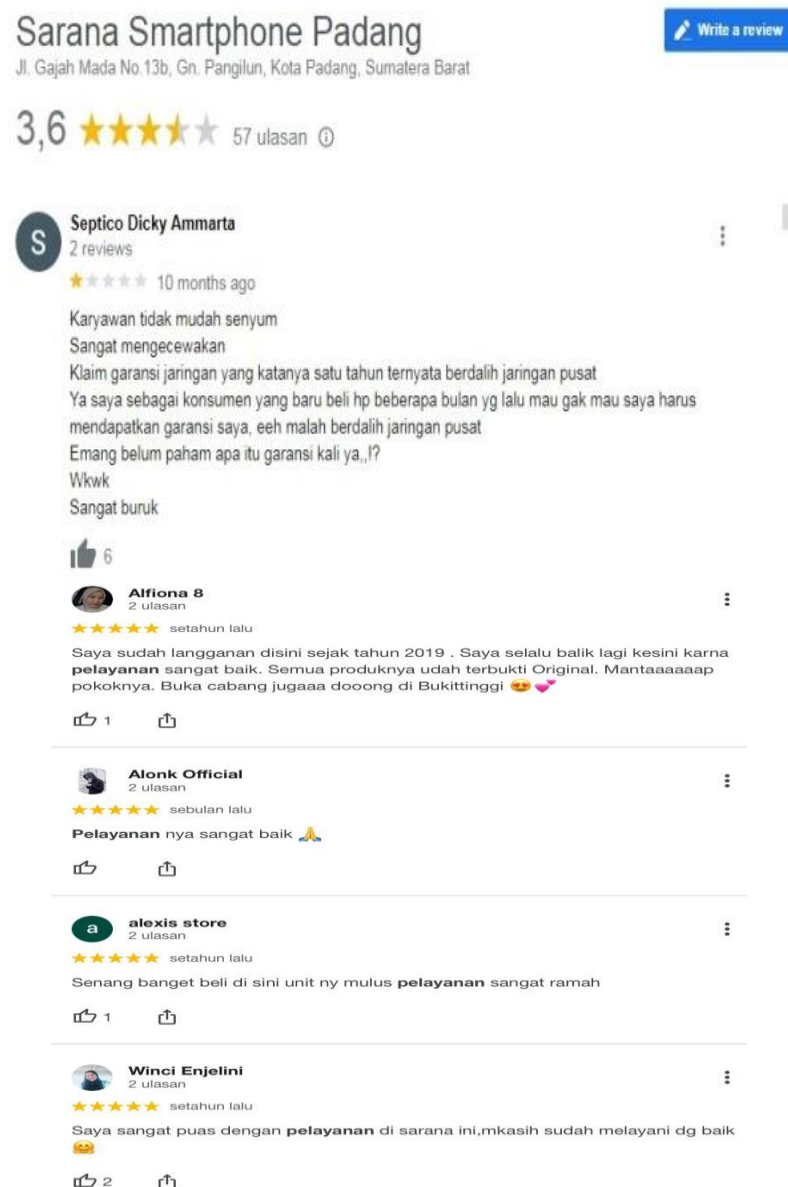
karambia cukia

2 reviews

 9 months ago

Dengan iming2 garansi imei seumur hidup wkwk, imei hp saya ke blokir dan jaringan hilang. sudah bayar 300rb ke sarana buat dfar imei kemenperin. katanya maksimal 1bulan sudah selesai. Nyatanya sekarang sudah hampir 2 bulan masih belum ada sinyal hp saya. saya coba chat karyawan nya yg bernama Vira. gak diread2 sampai sekarang. Wkwk sudah cukup tau gimana pelayanan toko ini. Cuma mau duit konsumen aja. giliran hak konsumen ditagih, bermacam sandiwara dilakukan. yg server imei error lah, antrian pendaftaran imei lah wkwk. Makan tuh duit hasil sumpah serapah konsumen mu. Semoga mengenyangkan dirimu dan keluargamu wkwk

 13



Gambar 1. Ulasan Konsumen Sarana Smartphone
 Sumber: Google Review 2023

Dari komentar konsumen diatas, dapat dilihat bebarapa kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen atas pelayanan.Oleh karenaituuntukdapatmenarikkonsumen dan mampubersaingdengantoko smartphone lain makahal yang perludilakukan oleh pemilik toko

adalah memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen agar konsumennya dapat mencapai target kepuasan. Maka berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk tugas akhir dengan judul **“Tinjauan Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Toko Sarana Smartphone Kota Padang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini adalah bagaimana **“Untuk Mengetahui Bagaimana Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Toko Sarana Smartphone Padang?”**.

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini bertujuan **“Untuk Mengetahui Bagaimana Kepuasan Konsumen Atas Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Toko Sarana Smartphone Kota Padang.”**

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian tersebut, maka hasil penelitian yang diharapkan dapat bermanfaat:

a. Bagi penulis

Untuk mengetahui keunggulan dan seberapa besar manfaat bersaing dengan memperlihatkan pengaruh kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis mengenai pengaruh kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan

dalam mempertahankan maupun mengembangkan usahagerai toko sertamemecahkan suatumasalah yang ada dan dapatmencarisolusiataujalankeluar yang tepat.

b. Bagi pemilik

Penelitian ini dapat membantupihak Sarana Smartphone dalam menghadapi masalah yang adahubunganyadengantinjauan kepuasankonsumen atas kualitas pelayanan dan juga dapatmembantudalam pemecahan masalah tersebut.

c. Bagi universitas

Sebagai bahan perustakaan dan studi banding bagimahasiswa di masa yang akan datang terutamadalambidangkajian tinjauankepuasan konsumen atas kualitas pelayanan pada Sarana Smartphone.

d. Bagi penelitilainnya

Diharapkan juga dapatmemberikangambaran yang memadai untuk melanjutkan penelitian sejenis yang telah ada, sertadapatdipergunakansebagaiacuan dan rujukanbagipenelitiandimasa yang akandatang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kualitas pelayanan pada Sarana Smartphone di Kota Padang menjadi salah satu faktor yang penting dalam keberhasilan suatu usahanya. Terdapat lima dimensi pokok dalam mengukur suatu kualitas pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen yang telah berkunjung pada Sarana Smartphone di Kota Padang, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Kepuasan konsumen atas dimensi kualitas pelayanan dari indikator berwujud (*tangible*) pada Sarana Smartphone di Kota Padang dengan rata-rata TCR 84.30% dengan keterangan sangat tinggi. Karyawan sarana smartphone harus mempertahankan nilai dari indikator berwujud
2. Kepuasan konsumen atas dimensi kualitas pelayanan dari indikator kehandalan (*reliability*) pada Sarana Smartphone di Kota Padang dengan rata-rata TCR 79.47% dengan keterangan tinggi. Karyawan sarana smartphone harus mempertahankan nilai dari indikator kehandalan.
3. Kepuasan konsumen atas dimensi kualitas pelayanan dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) pada Sarana smartphone di Kota Padang dengan rata-rata TCR 80.67% dengan keterangan tinggi. Karyawan sarana smartphone harus mempertahankan nilai dari indikator daya tanggap

4. Kepuasan konsumen atas dimensi kualitas pelayanan dari indikator jaminan (*assurance*) pada Sarana smartphone di Kota Padang dengan rata-rata TCR 84.33% dengan keterangan sangat tinggi. Karyawan sarana smartphone harus mempertahankan nilai dari indikator jaminan
5. Kepuasan konsumen atas dimensi kualitas pelayanan dari indikator empati (*emphaty*) pada Sarana smartphone di Kota Padang dengan rata-rata TCR 87.0% dengan keterangan sangat tinggi. Karyawan sarana smartphone harus mempertahankan nilai dari indikator empati

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

1. Mengenai pelayanan Sarana Smartphone Padang pada indikator berwujud (*tangibles*) sebaiknya Sarana Smartphone padang harus mempertahankan peralatan yang modern dan fasilitas yang berdaya tarik visual agar konsumen merasa nyaman dengan situasi ruangan toko
2. Mengenai pelayanan Sarana Smartphone Padang pada indikator keandalan (*reliability*) sebaiknya karyawan harus lebih teliti dalam menangani masalah atau keluhan dari konsumen
3. Selanjutnya mengenai pelayanan Sarana Smartphone Padang pada indikator daya tanggap (*responsiveness*) sebaiknya karyawan menginformasikan kepada konsumen tentang produknya dan karyawan harus bersikap yang baik kepada konsumen.

4. Mengenai pelayanan Sarana Smartphone Padang pada indikator jaminan (*assurance*) sebaiknya karyawan harus menumbuhkan rasa percaya dari konsumen dalam proses penyampaian tentang produk dan memberikan jaminan terhadap kualitas produk kepada konsumen.
5. Mengenai pelayanan Sarana Smartphone Padang pada indikator empati (*empathy*) sebaiknya karyawan tidak membeda-bedakan konsumen dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang lebih seperti memberikan perhatian secara individual kepada konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Albesta, M. (2018). Pengaruh kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen CaffeWarunkUPNormal Kota Malang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 01(01), 1689–1699.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Krisnawati, S. N. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU No. 64.751. 15 Samarinda. *E Journal Administrasi Bisnis*.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi Ke-3. Jakarta : salemba Empat.
- Muzaki, M. F., Mulyani, I. D., & Khojin, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Melalui Media Sosial Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Luang Waktu Coffee). *AURELIA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(1), 44–57.
- Riduwan. 2011. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Bandung: Alfabeta
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 ISSN: 2355-0295.
- Sangadji, E. M., & Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen* (Edisi 1). Yogyakarta: Andi.
- Sediawan, R. (2015). “Analisis Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Untuk Mengarah Pada Kepuasan Konsumen”. Jakarta: Universitas Bina Sarana Informatika.
- Sugiyono. (2017). *Metode Kuantitatif, kualitatif, dan* Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: PT Alfabeta. 2018
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality and Satisfaction* Edisi 4. Yogyakarta: Andi Yogyakarta