

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAAN *CUSTOMER* MR. DIY

¹Fatkurohman ²Lishapsari Prihatini

¹Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, STISIPOL Candradimuka

²Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, STISIPOL Candradimuka

E-mail: lishapsariprihatini@stisipolcandradimuka.ac.id

ABSTRAK

Terdapat sebagian wujud aplikasi mutu layanan yang bisa dijadikan acuan dalam mengevaluasi Mutu Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* MR. DIY adalah daya tanggap (*responsiveness*), jaminan serta kepastian (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), serta kehandalan (*reliability*). Riset ini dicoba buat mengevaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* MR. DIY. pengumpulan informasinya dicoba lewat aktivitas observasi, dokumentasi, serta wawancara yang dicoba terhadap sebagian key informan yang berkaitan dengan aktivitas riset. Rumusan kasus pada riset ini merupakan gimana tingkatkan mutu pelayanan kepada *customer* MR. DIY serta bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan *customer* di MR. DIY. Metodologi riset ini memakai pendekatan kualitatif, serta bertabiat deskriptif. Bersumber pada ulasan, hasil riset ini menampilkan kalau wujud aplikasi kualitas layanan “RATER” Parasuraman (2001: 32) efisien, perihal ini teruji dari hasil wawancara langsung kepada narasumber.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan *Customer*

ABSTRACT

There are several forms of service quality applications that can be used as a reference in evaluating Service Quality Analysis in Increasing MR Customer Satisfaction. DIY is responsiveness, assurance and assurance, physical evidence (tangible), empathy (empathy), and reliability (reliability). This research was attempted to evaluate Service Quality Analysis in Increasing MR Customer Satisfaction. DIY. The collection of information was attempted through observation, documentation, and interviews with several key informants related to research activities. The case formulation in this research is how to improve the quality of service to MR customers. DIY and how the influence of service quality on customer satisfaction at MR. DIY. This research methodology uses a qualitative approach, and has a descriptive character. Based on reviews, the results of this research show that the form of application quality of service "RATER" Parasuraman (2001: 32) is efficient, this is proven from the results of direct interviews with informants.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pelayanan MR. DIY dalam meningkatkan kepuasan *customer* dengan tugas pokok memberikan pelayanan kepada para pelanggan dan senantiasa melindungi ikatan baik dengan pelanggan, mempertahankan pelanggan supaya senantiasa setia pada industri serta pula menarik pelanggan yang baru. Seluruh proses pelayanan dari dini sampai akhir hendak jadi tanggung jawab serta tugas staf toko, buat tingkatkan kepuasan pelanggan pada toko MR. DIY.

Dilihat dari perkembangannya industri MR. DIY adalah industri yang berkembang pesat pertumbuhannya. MR. D. I. Y adalah industri retail yang telah memiliki lebih dari 800 toko di seluruh Asia Pasifik. Ada belasan ribuan produk praktis dan inovatif dari 9 Departemen yang memberikan pengalaman berbelanja keluarga yang nyaman dan menyenangkan. Dengan lebih dari 5.000 karyawan, MR. D. I. Y. Yang siap buat melayani lebih dari 110 juta konsumen masing- masing tahunnya di seluruh toko MR. D. I. Y. yang dikelola secara langsung oleh industri MR. D. I. Y. MR DIY yakni industri yang berkembang pesat tiap tahunnya. Konsep “RATER” yang dikemukakan oleh Parasuraman (2001: 32) selaku berikut:

1. Daya Tanggap (*responsiveness*) Tiap pegawai dalam memberikan bentuk- wujud pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat pengaruhi sikap orang yang memperoleh pelayanan
2. Jaminan (*Assurance*) Setiap wujud pelayanan membutuhkan terdapatnya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Wujud kepastian dari sesuatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan.
3. Bukti Fisik (*Tangibility*), yaitu Penafsiran fakta dalam mutu pelayanan merupakan wujud aktualisasi nyata secara raga bisa nampak ataupun digunakan oleh pegawai cocok dengan pemakaian dan pemanfaatan yang bisa dialami membantu pelayanan yang bisa diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan.
4. Empati (*empathy*) Yaitu Tiap aktivitas ataupun kegiatan pelayanan membutuhkan terdapatnya uraian serta penafsiran dalam kebersamaan kepentingan terhadap sesuatu perihal yang berkaitan dengan pelayanan yang ada.
5. Keandalan (*Reliability*) Tiap pelayanan membutuhkan wujud pelayanan yang profesional, maksudnya dalam memberikan pelayanan, tiap pegawai diharapkan mempunyai keahlian dalam pengetahuan, kemampuan, kemandirian, kemampuan, serta profesionalisme kerja yang besar.

METODE PENELITIAN

Penelitian Ini merupakan jenis penelitian deskriptif, penelitian yang menggunakan triangulasi partisipatoris, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan wawancara karena penulis terjun langsung sebagai pekerja di toko MR. DIY *Palembang Square*.

Fokus penelitian ini bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat manfaat lainnya adalah agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Penentuan fokus penelitian lebih diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi perekonomian dan sosial ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif guna memilih mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan. Penelitian ini difokuskan meliputi:

1. Bagaimana kualitas pelayanan staf toko MR. DIY kepada *customer*
2. Bagaimana kepuasan *customer* pada toko MR.DIY

Tabel 1. Teori kualitas layanan “RATER” menurut Parasuraman

No	Rater	Pengembangan Pelayanan
1	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	a. Aspek Pelayanan b. Kemampuan c. Daya Tanggap d. Kesan
2	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Kepastian Pelayanan
3	<i>Tangibility</i> (Bukti Fisik)	a. Aktualisasi b. Kepuasan
4	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Komitmen b. Organisasi
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	a. Profesionalisme b. Aktivitas Kerja

Sumber: Parasuraman, et al. Dalam Tjiptono (2011:198)

Teknik pengumpulan data dari penelitian ini yaitu melalui Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan dan pencatatan dengan sistematis fenomena yang diselidiki yang sesuai dengan bidang yang diteliti oleh peneliti. Studi pustaka Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mencari buku atau dokumentasi yang sesuai dengan bidang yang diteliti.

Menurut Krisyanto (2008: 168) berkata metode analisis informasi adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis informasi yang diperoleh lewat wawancara, catatan lapangan, riset permasalahan setelah itu memilah mana yang lebih berarti serta yang hendak dipelajari dan informasi yang dikumpulkan dari data hendak disusun dalam wujud suatu kesimpulan yang pastinya mengaitkan key informan peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian adalah pembahasan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan *Customer* MR D.I.Y. Hasil penelitian diperoleh melalui cara wawancara. Penelitian ini adalah pengaplikasian teori kualitas layanan "RATER" yang terdiri dari *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability* yang menurut Parasuraman (2001:32). Riset atau penelitian ini bermaksud buat kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di MR. D. I. Y Secara terperinci dengan deskripsi informasi mutu pelayanan terhadap kepuasan konsumen di toko MR. D. I. Y di Palembang Square Mall, adapun diperoleh kepuasan pelanggan ataupun konsumen ialah guna dari perbandingan antara kinerja yang dialami dengan harapan.

Apabila kinerja cocok dengan harapan, pelanggan hendak puas. MR. D. I. Y Palembang Square Mall adalah salah satu toko yang sangat mencermati kepuasan konsumen, sebab MR. D. I. Y Palembang Square Mall ialah salah satu tubuh usaha yang bergerak melayani untuk konsumen. Salah satu aspek buat senantiasa melindungi kepuasan konsumen serta pelanggan salah satunya merupakan dengan tingkatkan ataupun melindungi mutu layanan yang diberikan. Point mutu pelayanan prima pada MR. D. I. Y Palembang Square Mall ialah selaku berikut:

1. Membagikan salam pembuka pada dikala pembukaan, berdiri di depan pintu toko minimum 10- 15 menit.
2. Menyapa tiap *customer* yang masuk ke dalam toko.
3. Membagikan keranjang belanjaan pada *customer* yang lagi kesulitan dalam memegang belanjaannya.
4. Menyapa tiap *customer* yang terletak di zona berbelanja kala karyawan terdapat di tempat.
5. Menawarkan bantuan kepada *customer* yang merasa bimbang hendak benda yang dicari.
6. Mengantarkan *customer* ke tempat benda yang mau dicarinya.

Teori "RATER" oleh Parasuraman, et al. Dalam Tjiptono (2011:198):

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Merupakan kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Ini sejalan dengan yang disampaikan Narasumber, seperti berikut ini;
"Sesuai SOP yang sudah ada maka harus meresponnya dengan sigap, cepat dan tanggap serta ramah." (Ahmad Rafi, 1 Juni 2021)
"Saya akan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada *customer*, dan membantu apa yang diinginkan *customer*." (Tiddar Hidayat, 1 Juni 2021)
"Dengan sigap menanyai kebutuhan *customer* dan segera membantunya dengan penyampaian informasi yang jelas." (Nani Lasmitha, 2 Juni 2021).
Menurut Ahmad Rafi, Tiddar Hidayat, dan Nani Lasmitha mewakili dari *key informant* yang dipilih bahwasanya Daya Tanggap dalam kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk menjaga kepuasan *customer* dalam berbelanja di MR.D.I.Y.
2. Jaminan dan Kepastian: Merupakan Pengetahuan, kesopansantunan dan keahlian para pegawai industri buat meningkatkan rasa yakin para pelanggan kepada industri. Perihal ini meliputi

sebagian komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat ditetapkan oleh performance ataupun kinerja dari pelayanan, sehingga diyakini kalau pegawai tersebut sanggup membagikan pelayanan yang profesional, mandiri serta handal yang berakibat pada kepuasan pelayanan yang diterima.

“Saya meyakinkan dengan penampilan yang rapi & berinteraksi dengan kata kata yang sopan.” (Tiddar Hidayat, 1 Juni 2021).

“Memberikan pelayanan terbaik dan membuat mereka nyaman saat berbelanja dengan cara membantu menemukan barang yang dicari.” (Mulia, 1 Juni 2021)

“Menjalankan 7 langkah cashier dengan fasih dan memberikan pelayanan semaksimal mungkin sehingga *customer* merasa puas akan belanja di MR DIY, (Nani Lasmitha, 2 Juni 2021).

“Saya sangat puas dan senang sekali dengan pelayanan yang diberikan dan merasa sangat terbantu saya akan belanja kembali di MR.D.I.Y.” (Wita Amalia), 2 Juni 2021)

Bagi Tiddar Hidayat, Mulia Herlambang serta Nani Lasmitha dan Wita Amalia mewakili dari key informan yang diseleksi bahwasanya Tiap wujud pelayanan membutuhkan kepastian atas pelayanan yang diberikan. Wujud kepastian dari sesuatu pelayanan sangat ditetapkan oleh jaminan dari karyawan yang memberikan pelayanan.

3. Bukti fisik (*Tangible*): Merupakan Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Bentuk dari pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, teknologi pelayanan yang digunakan, performance dari pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat.

“Melayani dengan baik penuh kesadaran dan penerapan 3S yaitu: salam, sapa, senyum. Membantu *customer* merasa nyaman saat berbelanja dengan cara membantu menemukan barang yang dicari”.(Mulia Herlambang,1 Juni 2021)

“Dengan mengikuti SOP yang sudah ada seperti karyawan harus menjaga area kerjanya tetap rapi, bersih, dan tertib. Selain itu karyawan juga harus memiliki penampilan yang baik, dan menggunakan name tag saat bertugas”. (Maya, 1 Juni 2021).

Bagi Mulia Herlambang dan Maya Oka Sari mewakili dari key informan yang dipilih bahwasanya penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitar merupakan bukti fisik nyata dari pelayanan yang diberikan seperti mengikuti *Standard Operational Procedure*.

4. Perhatian (*Empathy*): Yaitu Dimana sesuatu industri diharapkan mempunyai penafsiran dan pengetahuan tentang pelanggan, menguasai kebutuhan pelanggan secara khusus, dan mempunyai waktu pengoprasian yang aman untuk pelanggan. Empati dalam sesuatu pelayanan adalah terdapatnya sesuatu atensi, intensitas, simpatik, penafsiran serta keterlibatan pihak yang berkepentingan dengan pelayanan buat meningkatkan serta melaksanakan kegiatan pelayanan cocok dengan tingkatan penafsiran serta uraian dari tiap pihak. Perihal tercermin dari hasil wawancara berikut:

“Menanamkan di dalam hati, apa yang kita tanam itu yang hendak kita tuai serta senantiasa berfikir bila kita terletak di posisi *customer*. Bila kita dilayani tidak baik tentu hendak tidak bahagia serta tidak ingin berbelanja di tempat itu lagi.”(Nani Lasmitha, 2 Juni 2021).

“Saya hendak memohon maaf atas hambatan yang sudah terjadi dan meminimalisir kesalahan tersebut untuk tidak terjadi lagi.”(Tiddar Hidayat, 1 Juni 2021).

Bagi Nani Lasmitha serta Tiddar Hidayat mewakili dari key informan yang diseleksi bahwasanya membagikan atensi yang tulus serta bertabiat individual maupun individu yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya menguasai kemauan konsumen. Berarti empati dalam suatu organisasi kerja jadi sangat berarti dalam membagikan sesuatu mutu pelayanan cocok prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seseorang pegawai.

5. Keandalan (*Reliability*): Merupakan Keahlian industri buat membagikan pelayanan cocok dengan yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya. Kinerja wajib cocok dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama buat seluruh pelanggan tanpa kesalahan, perilaku yang simpatik serta dengan akurasi yang besar.

“Bekerja sesuai SOP yang berlaku serta harus sesuai dengan ketepatan waktu dalam bekerja dan melakukan tugas serta tanggung jawab.”(Mulia Herlambang, 1 Juni 2021).

“Senantiasa memperhatikan SOP no satu, keterlambatan kerja di utamakan, tidak menjajaki mood maupun urusan individu di membawa ke pekerjaan. Bila telah di tempat kerja urusan diluar dari pekerjaan tidak di membawa ke tempat pekerjaan.”(Nani Lasmitha, 2 Juni 2021).

Bagi Mulia Herlambang serta Nani Lasmitha mewakili dari key informan yang diseleksi bahwasanya tuntutan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang kilat, pas, gampang serta mudah jadi ketentuan evaluasi untuk orang yang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam menguasai lingkup serta penjelasan kerja serta fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya kepada *customer* dengan profesionalitas dalam bekerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis di atas, dengan pendekatan analisis RATER oleh Parasuraman kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan *customer* MR.D.I.Y, dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Sesuatu organisasi sangat menyadari berartinya mutu pelayanan energi paham atas pelayanan yang diberikan, hingga mutu pelayanan energi paham memiliki peranan berarti atas pemenuhan bermacam uraian dalam aktivitas pelayanan kepada *customer*.
2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) ialah pengetahuan kesopansantunan serta keahlian para pegawai industri buat meningkatkan rasa yakin pada pelanggan kepada industri.
3. Bukti Fisik (*Tangible*), merupakan keahlian sesuatu industri dalam menampilkan eksistensinya kepada pihak eksternal. perihal ini meliputi sarana raga (contoh: Gedung, gudang, serta lain-lain). Peralatan serta perlengkapan yang digunakan (teknologi) , dan penampilan pegawainya.
4. Perhatian (*Empathy*) Merupakan sesuatu industri diharapkan mempunyai pengertian serta pengetahuan tentang pelanggan.menguasai kebutuhan pelanggan secara khusus, dan mempunyai waktu pengoperasian yang aman untuk pelanggan.
5. Kehandalan (*Reliability*), Keahlian industri buat membagikan pelayanan cocok dengan yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Rulam. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Yogyakarta : Ar-RuzzMedia.
- Daryanto dan Ismanto .2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta : Gava Media.
- Hamdan. 2017. Strategi Komunikasi Pemasaran Browcyl dalam Meningkatkan Jumlah Konsumen di Kota Makassar ”
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.Yogyakarta : GavaMedia
- Laila, Nahdlatul. 2020 . Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jne cabang utama kabupaten domp (Studi Kasus JNE Cabang Utama Kecamatan Dompu Kabupaten Dompu) ”
- Morrissan. (2014). Teori komunikasi massa individu hingga massa. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Munir. M. Misbakhul. 2011. Analisis Pengaruh Simultan Signifikan terhadap Keputusan Pembelian Retailing Mix terhadap Keputusan Pembeli pada Minimarket Permata di Kecamatan Balapulang ”

- Nurhasyimad.(2010).Bab2.TinjauanPustaka.PengertianPelayanan.[http://\(www,damaidiri,or.id/file/has-yimanurdunair,bab2.\(diakses tanggal 30 mey 2021 jam 21.49\)](http://(www,damaidiri,or.id/file/has-yimanurdunair,bab2.(diakses%20tanggal%2030%20mey%202021%20jam%2021.49)))
- Perusahaan mr.diy <https://www.mrdiy.com/id/page/119/Tentang-Kami/> (diakses pada 5 april 2021 jam 04.02)
- Profil.pendiri.mr.diy<https://www.inews.id/finance/bisnis/bosmrdiymasukdaftarorangterkaya.malaysia-kekayaannya-rp27-triliun> (diakses pada 5 april 2021 jam 03.15)
- Pujileksono, S. (2016). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing
- Strategi.mr.diy.memenangkan.persaingan.<https://m.wartaekonomi.co.id/berita2336-10/strategi-mr-diy-memenangkan-persaingan-ritel-di-indonesia.pencapaian.mr.diy>
<https://www.mrdiy.com/id/page/pencapaian-kami/>
- Tentang mr.diy indonesia <https://www.jobstreet.co.id/en/companies/1278252-pt-duta-intiguna-yasa-mr-diy> (diakses pada 4 april 2021 jam 22.12)
- Yamit Zulian .2010. Manajemen Kualitas Produk & Jasa. Net. 5. yogyakarta : Ekonisia.