

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM KULINER ROTI ANIK MALANG

Hadija Harid
Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang
Email: Hadijaharid@gmail.com

ABSTRAK

Kualitas pelayanan jasa merupakan suatu perbandingan antara harapan pelanggan terhadap perusahaan dalam pemenuhan suatu kebutuhan dan keinginannya dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan yang diterima. Disamping hasil karya dan kualitas produk, kualitas pelayanan dan kinerja yang baik juga sangat menunjang kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi perilaku pelanggan khususnya loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Roti Anik Malang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dan teknik analisis menggunakan SWOT. Kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan diperoleh dari hasil penelitian. Perusahaan sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada para pelanggan sehingga pelanggan selalu loyal terhadap produk yang diberikan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan.*

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin & Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Adi, Rostya, Ferry, Albertus. 2012. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Waroeng Spesial Sambal Cabang Lampersari Semarang)" (*Skripsi*). Semarang. Universitas Diponegoro.
- Alfabet. Aryani, Dwi & Febrina Rosinta. 2010. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan" dalam jurnal *limn Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Alma, Buchari. 2009. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV
- Alma. Buchardi. 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kelima. Bandung : Alfabet.
- Amin, Gabriel. 2005. *Strategi Berbasis Kualitas Dalam Meningkatkan Performan Bisnis Di Era Globalisasi*. Surabaya: Batavia Press.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia Publishing.
- Assegaff, M. 2009. "Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT Garuda di Kota Semarang)" dalam jurnal *Ekonomi dan Bisnis*, 10(2): 172-174.
- Atmawati, R. dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall" dalam jurnal *Ekonomi dan Bisnis*, 10: 1-12.
- Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di PT Fatah Fantastic Tour Travel Bogor)" (*Skripsi*). Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Atmaja, H. S. 2003. "Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Multimedia Akses PT Telkom)" (*Tesis*). Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Boyd, Harper W dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Gunawan, Cakti Indra. 2016. *Strategi Pemasaran UMKM di Era Masyarakat Ekonomi Asean*. Malang: Penerbit IRDH.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Jilid 1*, Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat.
- Prandita, L. dan S. S. Iriani. 2013. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Sogo Departemen Store" jurnal *Ilmu Manajemen 1 (2): 586*.
- Prasetyaningrum, Indah Dwi. 2009. "Analisis Pengaruh pembelajaran dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus pada Undaris Ungaran)" (*Tesis*). Universitas Diponegoro.

- Sako, Kartika. 2012. “Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Komunikasi Word of Mouth dan Niat Pembelian Ulang Produk dan Jasa di Klinik Kecantikan London Beauty Centre Yogyakarta” (*Tesis*). Universitas Gajah Mada.
- Sayed. 2011. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Internet Speedy di Bandung Tahun 2011” (*Skripsi*). Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan. Cetakan ke Tiga*. Jakarta : Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2001. *Strategi pemasaran. Edisi ke Satu*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Rosa, A. dan D. Yunita. 2014. “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang” dalam jurnal *Manajemen dan Bisnis Sriwijaya 12 (3): 153-160*.
- Sembiring, Janita, Inka. 2014. “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen Dalam Membentuk Loyalitas pelanggan (Studi Pada Pelanggan McDonal’s MT. Haryono Malang” dalam jurnal *Malang. Universitas Brawijaya*.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.