

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

Hadija Harid<sup>1)</sup>, Cakti Indra Gunawan<sup>2)</sup>, Fitria Setyaningrum<sup>3.)</sup>  
Fakultas Ekonomi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang  
[Hadijadija633@gmail.com](mailto:Hadijadija633@gmail.com)

Jln Telaga warna, Tlogomas Malang 65144, Jawa Timur Indonesia 0341-565-500

## **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 dengan matriks QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*). 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, loyalitas pelanggan, QSPM

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Gabriel. 2005. *Strategi Berbasis Kualitas Dalam Meningkatkan Performan Bisnis Di Era Globalisasi*. Surabaya: Batavia Press.
- Alma.Buchardi.2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cetakan Kelima. Bandung: Alfabeta.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Edisi Pertama. Malang: Bayumedia Publishing.
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Atmaja, H.S. 2003. “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membangun Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Multimedia Akses PT Telkom)” (*Tesis*). Bogor: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- 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.
- Gunawan, CI 2016. *Strategi Pemasaran UMKM di Era Masyarakat Ekonomi Asean*. Malang: IRDH.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2006 , *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi 3*. Yogyakarta: Andi.