

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Rh Interior

Miko Miko¹, Dewi Anggraini^{2*}, A.Mahendra³, Fahmi Sulaiman⁴, Fauzi A.M. Hutabarat⁵

¹Program Studi Manajemen Pemasaran, Politeknik Cendana, Medan. Indonesia

^{2,5}Program Studi Manajemen Perusahaan, Politeknik Cendana, Medan. Indonesia

³Program Studi Manajemen Akuntansi, Universitas UNIKA, Medan, Indonesia

⁴Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

Email: ¹andyazzora6666@gmail.com, ^{2*}dewifar.27@gmail.com

Abstrak

Kualitas Layanan merupakan sebuah kriteria sebuah perusahaan dalam hal memberikan pelayanan yang memberikan dampak langsung terhadap kepuasan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Sedangkan Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah melihat kinerja suatu barang ataupun jasa yang ditawarkan oleh suatu pihak. Tujuan dari kualitas pelayanan sendiri untuk menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan sehingga pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya, serta guna menghindari terjadinya tuntutan/*complain* dari pelanggan. Perumusan masalah pada penelitian ini, "Seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan RH Interior?". Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas layanan perusahaan (RH Interior) terhadap kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan kualitatif deskriptif.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan

Abstract

Service quality is a criterion for a company in terms of providing services that have a direct impact on satisfaction according to their needs and desires. While customer satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment of someone who appears after seeing the performance of an item or service offered by a party. The purpose of service quality itself is to foster consumer confidence in the products or services offered so that customers feel that all their needs are cared for, and to avoid demands/complaints from customers. The formulation of the problem in this study, "How big is the influence of service quality on customer satisfaction of RH Interior company?". The aim of this research is to find out how much influence the company's service quality (RH Interior) has on customer satisfaction. The research method used is descriptive qualitative.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Service

PENDAHULUAN

Banyak faktor yang berpengaruh terhadap kinerja (Anggraini, 2021) sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam bidang produksi merupakan elemen penting dan menentukan dalam mengembangkan perusahaan agar tetap dapat menghadapi persaingan pasar. Peningkatan pelayanan kepada pelanggan merupakan hal yang sangat krusial dikarenakan pelanggan memiliki peranan yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung dan tidak langsung. Konsep kepuasan pelanggan sebenarnya masih bersifat abstrak, pencapaian kepuasan dapat merupakan proses sederhana, maupun kompleks dan rumit. Dalam hal ini, peranan individu dalam memberikan pelayanan berupa jasa sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang dibentuk. Puas atau tidaknya pelanggan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja-kinerjanya yang mendukungnya.

Dalam memenuhi kepuasan pelanggan, sering kali dilakukan beberapa cara seperti memberikan penawaran yang menarik, menjaga kualitas produk, menanggapi keluhan pelanggan dengan ramah serta

menjaga kualitas produk yang ingin dibuat.(Sambodo Rio Sasongko, 2021) Seperti yang kita ketahui, ketika seorang konsumen sangat puas terhadap produk ataupun jasa yang kita kerjakan, maka akan memberikan dampak jangka panjang kepada perusahaan. Maka aspek pertama yang harus diperhatikan dalam produk adalah kualitas. Kualitas produk inilah yang akan menjadi nilai jual sebuah perusahaan untuk dapat bersaing dalam pasar sehingga bisa dikatakan bahwa perusahaan tersebut berhasil apabila memenuhi kepuasan pelanggan. Pada peningkatan kualitas produk atau jasa yang ditawarkan mendapat banyak perhatian khusus bagi banyak pelanggan. Hal ini disebabkan oleh kualitas produk atau jasa dalam sebuah perusahaan dapat digunakan sebagai alat untuk mendapatkan keunggulan dalam persaingan pasar. Perusahaan RH Interior merupakan sebuah perusahaan yang berada di Batam, Kepulauan Riau dalam memproduksi mebel – mebel dalam rumah dengan bahan yang berkualitas. Perusahaan ini dapat dikatakan mampu bersaing ditengah persaingan pasar yang begitu ketat dikarenakan beberapa faktor yaitu kualitas yang ditawarkan ,pelayanan yang diberikan, harga yang relevan terjangkau serta cara marketing atau pemasaran yang hebat.Di masa pandemi , banyak perusahaan mebel yang serupa dengan RH interior mengalami penurunan dratis yang membuatnya kesulitan mencari pelanggan serta berdampak pada sulitnya menggaji tukang, beda halnya dengan RH interior yang dapat bertahan sepenuhnya seakan-akan sedang tidak terjadi pandemi.

METODE

Mempertimbangkan kondisi tersebut maka perlu dilakukan penelitian(Anggraini, 2020) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang cenderung analisis dan lebih fokus untuk mendapatkan data atau fakta di lapangan, sumber data dari penelitian ini berasal dari karyawan dan pelanggan perusahaan RH Interior. Metode yang dilakukan untuk pengumpulan data dari penelitian tersebut dengan melakukan observasi dan wawancara yang berfungsi untuk mendapatkan kebenaran informasi dengan menggunakan berbagai sumber data.

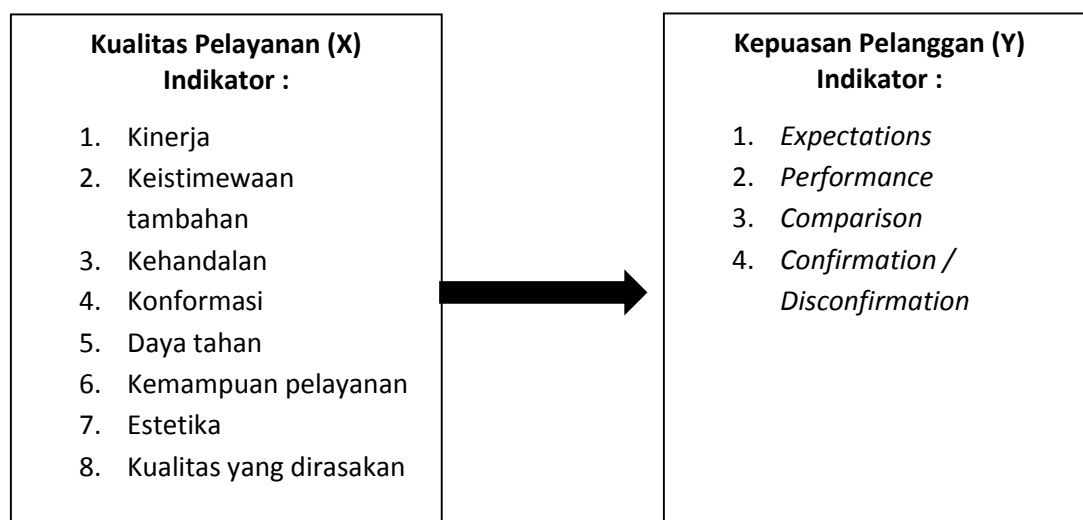
HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

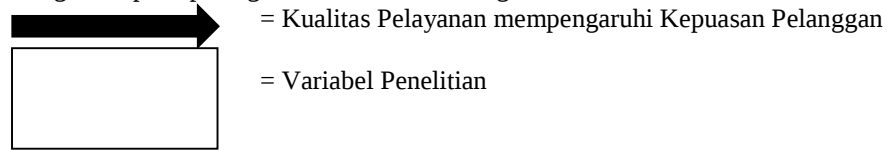
Perusahaan RH Interior merupakan perusahaan yang bergerak dibidang produk dan jasa. Sebab diperusahaan tersebut memproduksi meubel berupa lemari pakaian, meja makan, dinding partisi dan banyak lagi. Dilain sisi, perusahaan ini juga menyediakan jasa untuk mendesain seluruh ruangan yang ada didalam rumah serta apartement.

Saat ini perusahaan RH Interior telah menjadi salah satu perusahaan yang cukup berkembang sekaligus menjadi saingan terbesar bagi perusahaan yang bergerak dibidang yang sama. Perusahaan RH Interior juga sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan,kualitas produk yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah untuk konsumen. Seperti contohnya ketika pelanggan memiliki permintaan tambahan ketika proyek yang dikerjakan telah selesai, maka perusahaan ini tetap memenuhi permintaan tersebut. Walaupun perusahaan baru berdiri 2 tahun, akan tetapi manajer memiliki pengalaman pribadi dibidang ini dari tahun 2005.

Tempat penelitian ini dilakukan di perusahaan RH Interior yang beralamat di Jl.Sungai Panas, Workshop Villa Mas, Kota Batam, Kepulauan Riau. Waktu penelitian ini diperkirakan kurang lebih empat sampai lima minggu.



Dari gambar diatas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun keterangan kerangan berpikir pada gambar 2.1 adalah sebagai berikut :



Dapat disimpulkan bahwa sebuah perusahaan jika ingin unggul dalam persaingan pasar, harus terlebih dahulu mengetahui apa saja yang akan mempengaruhi pelanggan untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa dari perusahaan sehingga ketika telah mengetahui semua hal tersebut, perusahaan bisa mengikuti serta meningkatkan kualitas berdasarkan indikatornya. Ketika perusahaan telah mengetahui kedua hal tersebut dapat dikatakan perusahaan telah memiliki dasar dan peluang untuk menghadapi kompetitor lain.

Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu :

1. Kualitas Produk, konsumen atau pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Beberapa dimensi yang berpengaruh dalam membentuk kualitas produk adalah performance, reliability, conformance, durability, feature, dan lain-lain.
2. Kualitas Pelayanan, komponen atau driver pembentuk kepuasan pelanggan ini terutama untuk industry jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan ini sudah banyak dikenal seperti yang dikonsepsikan oleh ServQual yang meliputi 5 dimensi yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan seringkali mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk. Karyawan yang belum mencapai kepuasan kerja karyawan, hal ini akan dapat mengganggu produktivitas kerja selanjutnya dapat berdampak pada kinerja perusahaan. Dampak kinerja perusahaan maksudnya pelayanan karyawan terhadap pelanggan.
3. Emosional faktor, konsumen yang merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu akan cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi self-esteem atau social value yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relative murah akan memberikan value yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Jelas bahwa faktor harga juga merupakan faktor yang penting bagi pelanggan untuk mengevaluasi tingkat kepuasannya.
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau suatu jasa.(Ciamas et al., 2021). Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

a. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung yang mempengaruhi sebuah tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu bisnis.(Herawati et al., 2018) Serta banyak sekali perusahaan yang memiliki kualitas produk yang maksimal akan tetapi tidak memiliki kualitas pelayanan yang bagus, sehingga ketika suatu produk/jasa tersebut telah dinikmati, pelanggan akan merasa terpuaskan hanya sesaat mengingat tingkat kepuasannya yang sangat kurang. Pelanggan akan merasa puas akan tetapi belum tentu akan datang untuk kedua kalinya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap manajer, karyawan dan pelanggan perusahaan RH Interior dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan perusahaan RH Interior untuk mendapatkan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan berupa memiliki skill komunikasi yang baik serta respon yang cepat karena selain memiliki kualitas yang baik, cepat dan rapi , belum tentu pelanggan akan mendapatkan pelayanan yang baik diperusahaan lain dan itu merupakan sebuah nilai tambah bagi perusahaan RH Interior.

b. Kualitas

Kualitas merupakan salah satu yang penting pada suatu perusahaan dalam melakukan produksi barang sehingga ketika melakukan penjualan, perusahaan tersebut dapat percaya diri untuk memasarkannya dan dapat bersaing di dunia bisnis.(Kasinem, 2020) Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap manajer, karyawan dan pelanggan perusahaan RH Interior dapat disimpulkan bahwa kualitas sebuah produk tidak luput dari perhatian manajer sebagai penentu pemilihan bahan baku serta desain yang ditetapkan dan tukang sebagai pengekskusi di gudang maupun dilapangan. Beberapa hal yang harus diperhatikan tukang sebagai pengekskusi antara lain kerjasama antar tukang , kreativitas, semangat kerja dan etos kerja yang baik.

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja(hasil) produk yg difikirkan terhadap kinerja(hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan, maka akan terjadi hal yang sebaliknya yaitu, para pelanggan akan merasa terpuaskan.

Dalam melakukan bisnis, kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan karena akan memberikan banyak dampak positif atau manfaat bagi perusahaan, mungkin saja pelangganlah yang menyebarkan keuntungan berbelanja ditoko kita ke orang terdekatnya yang mana bisa menjadi calon pelanggan.. Berikut merupakan manfaatnya :

1. Meningkatkan rasa suka dan loyalitas terhadap produk

Kepuasan merupakan landasan utama rasa suka terhadap produk atau jasa yang diberikan. Jika pelanggan suka terhadap jasa atau produk maka pelanggan tersebut memiliki kemungkinan tersebut untuk kembali membeli produk atau jasa. Bahkan jika mereka loyal, mereka bisa merekomendasikan produk atau jasa pada orang lain.

2. Menjadi titik diferensiasi

Seiring berkembangnya zaman, muncul berbagai perusahaan dengan berbagai produk dan jasa, hal ini membuat keadaan pasar semakin kompetitif. Setiap perusahaan saling bersaing untuk memperoleh target pasar, salah satu yang dapat menjadi pembeda utama antar perusahaan dalam persaingan bisnis adalah kepuasan pelanggan. Perusahaan yang mampu menjadikan pelanggan sebagai kunci dalam menjalankan bisnisnya maka dia dapat bertahan dalam situasi bisnis kompetitif.

3. Menambah pendapatan dan citra baik

Pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa dari sebuah perusahaan dia akan terus menggunakan produk atau jasa tersebut. Pelanggan yang benar – benar puas akan mengeluarkan lebih banyak uangnya untuk membeli produk atau jasa jika dibandingkan dengan pelanggan yang tidak puas.

Selain menambah pendapatan, pelanggan yang puas akan membuat citra produk atau jasa menjadi lebih baik dan lebih dikenal masyarakat. Pelanggan tidak akan menceritakan pengalaman dalam menggunakan produk atau jasa kepada orang lain tanpa disuruh. Sebaliknya, jika pelanggan tidak puas maka akan memperburuk citra produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Triangulasi Data

Pertanyaan	Informan			Kategori
	Manajer	Tukang	Pelanggan	
1. Apa saja hal yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk dan pelayanan?	1. <i>Skill</i> komunikasi yang baik 2. Kerjasama 3. Bahan baku berkualitas	1. <i>Skill</i> kreativitas 2. Kerjasama 3. Teliti, rapi dan cepat	1. Inovasi yang tiada henti 2. Realisasi desain yang tepat.	1. Kerjasama 2. Kreativitas 3. Teliti, cepat dan rapi 4. Bahan baku berkualitas
Pertanyaan	Informan			Kategori
	Manajer	Tukang	Pelanggan	

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?	1. Melebihi ekspektasi pelanggan 2. Nilai lebih 3. Pelayanan yang terbaik	1. Kerjasama 2. Etos kerja	1. Komunikasi yang baik kepada pelanggan	1. Nilai tambah perusahaan 2. Kerja sama dalam perusahaan 3. Pelayanan terbaik
--	---	-------------------------------	--	--

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan bentuk pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa strategi yang digunakan oleh perusahaan RH Interior dalam memenuhi kepuasan pelanggan adalah menjamin serta meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik, harga yang ditawarkan terjangkau serta hasil yang maksimal. Pelayanan bukan hanya sekedar memberikan sebuah hasil yang baik, akan tetapi pelayanan yang dimaksud juga mengenai hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas dengan hasil yang diberikan, maka pelanggan baru akan selalu datang atas rekomendasi pelanggan yang sebelumnya. (Ciamas et al., 2021) Jadi, bisa kita lihat bahwa hal-hal tersebut adalah cara atau kunci keberhasilan kepuasan pelanggan dari perusahaan RH Interior.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat, anugerah dan rencana-Nya telah memberikan kesehatan, kekuatan fisik dan moril kepada Penulis untuk menjalani kehidupan yang sangat berarti dan berharga serta memberikan waktu untuk belajar dan terus berkembang selama menjalankan penelitian serta penyelesaian tugas akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan RH Interior”.

Proses penulisan tugas akhir ini juga tidak luput dari peranan dan dukungan dari kedua orang tua penulis, dosen dan teman – teman yang senantiasa mendoakan, memperhatikan dan memberikan dukungan untuk penulis sampai menyelesaikan tugas akhir ini. Di dalam penyelesaian tugas akhir tentu saja tidak lepas dari peranan berbagai pihak yang turut membantu penulis dari proses awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setulus – tulusnya kepada :

1. Supriyanto, S.P., M.Si. selaku Direktur Politeknik Cendana
2. Yuliana, S.E., M.B.A. sebagai Wakil Direktur I sekaligus Kaprodi Manajemen Perusahaan Politeknik Cendana
3. Elsera Siemin Ciamas, A.Md., S.E., M.M. selaku Wakil Direktur II sekaligus Kaprodi Manajemen Pemasaran Internasional Politeknik Cendana
4. Dr. Weny Leo, SS, MS sebagai Wakil Direktur III Politeknik Cendana
5. Dewi Anggraini, A.Md., S.E., M.M., sebagai Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Politeknik Cendana
6. Dr. Weny Leo, SS, MS sebagai dosen pembimbing yang telah turut serta membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh penyelenggara seminar SOSMANIORA
8. Seluruh Dosen Politeknik Cendana, yang telah mengajarkan pelajaran dan berbagi pengalaman dengan penulis selaku seorang mahasiswa di Politeknik Cendana.
9. RH Interior yang bersedia menjadi subjek penelitian kali ini.
10. Stanley, Leonardo, Sastra dan Fery selaku teman yang sudah mendukung penuh dari awal hingga saat ini.
11. Terima kasih kepada keluarga penulis yang telah mendukung penulis dalam pembuatan tugas akhir ini hingga selesai.

Dalam kesempatan ini, penulisan juga ingin meminta maaf atas segala kekeliruan yang mungkin terjadi selama proses pembelajaran ini. Semoga setiap kekeliruan dan kesalahpahaman yang terjadi akan menjadi pembelajaran yang berharga bagi penulis untuk terus belajar dan berkembang. Akhir kata, penulis ingin mengatakan bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun sehingga menjadi masukan yang berarti kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, D. (2020). *Relasi Kompensasi dengan Produktivitas kerja Studi Kasus PT. Asuransi Jiwasraya (Persero)*. 1(September), 15–22.
- Anggraini, D. (2021). KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PATI SARI MEDAN COMMUNICATION. *BISMA Cendekia*, 1(3), 148–152.
- Ciamas, E. S., Anggraini, D., & Nugroho, N. (2021). *Analisis Kepuasan Pelanggan pada UD DAVIA , Medan. April*, 458–461.
- Herawati, N., Hidayat, A., & Suwarsito, S. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mitra Manajemen*, 2(5), 522–535.
<https://doi.org/10.52160/ejmm.v2i5.157>
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329.
<https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>