

Analisis Kualitas Produk Dan Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Toko Pakaian Kevin MMTC

Berta Lipaini Manullang¹, Erika Ferawati Situmorang², Nadiva Adista Yulia Putri³, Zulkarnain Siregar⁴, Imamul Khaira⁵

Universitas Negeri Medan, Medan, Indonesia

bertalipaini3110@gmail.com¹, erikasitumorang477@gmail.com², nadivaadista91@gmail.com³, zulkarnainsiregar@unimed.ac.id⁴, imamulkhaira@unimed.ac.id⁵

Informasi Artikel	Abstract
E-ISSN : 3026-6874 Vol: 2 No: 6 Juni 2024 Halaman : 561-563 Keywords: <i>Product Quality, Service Excellence, Customer Satisfaction, Kevin MMTC Clothing Store</i>	<i>This research aims to analyze the influence of product quality and service excellence on customer satisfaction at the Kevin MMTC Clothing Store. Using qualitative research methods, this research explores customer experiences and perceptions regarding the quality of the products and services provided. Data was collected through in-depth interviews with customers and direct observations in stores. The research results show that both product quality and service excellence have a significant role in increasing customer satisfaction.</i>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan service excellence terhadap kepuasan pelanggan di Toko Pakaian Kevin MMTC. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pelanggan mengenai kualitas produk dan layanan yang diberikan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pelanggan serta observasi langsung di toko. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kualitas produk maupun service excellence memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Service Excellence, Kepuasan Pelanggan, Toko Pakaian Kevin MMTC

PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam kesuksesan bisnis ritel, termasuk toko pakaian. Toko Pakaian Kevin MMTC telah beroperasi selama beberapa tahun dan berusaha untuk terus meningkatkan kualitas produk dan layanannya. Penelitian ini berfokus pada bagaimana kedua aspek tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan berperan penting didalam suatu organisasi. Ketika sebuah bisnis menawarkan dukungan yang luar biasa, konsumen dapat meningkatkan kesetiaan mereka kepada produk dan layanan yang ditawarkan. Jika gagal dalam melayani konsumen dengan baik, konsumen dapat mengakhiri transaksi, karena mereka tidak terpenuhi pelayanan yang didapatkan, dan pelanggan secara otomatis mengeluh kepada konsumen akhir. Pelayanan erat kaitannya dengan loyalitas konsumen. Pelayanan mendorong konsumen untuk membangun area kekuatan yang serius untuk kemajuan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas produk dan service excellence terhadap kepuasan pelanggan di toko pakaian Kevin MMTC.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pelanggan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam dengan 15 pelanggan tetap Toko Pakaian Kevin MMTC serta observasi langsung selama 1 bulan di toko.

Pengumpulan Data

1. Wawancara Mendalam: Dilakukan dengan 15 pelanggan tetap yang dipilih secara purposive sampling untuk memastikan data yang didapatkan relevan dan mendalam.
2. Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung mengenai interaksi antara staf toko dan pelanggan, serta kualitas produk yang dijual.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pelanggan menyatakan bahwa variasi produk yang tersedia cukup beragam dan desainnya mengikuti tren mode terkini. Sebagian besar pelanggan merasa bahwa bahan pakaian yang dijual memiliki kualitas yang baik dan nyaman dipakai. Namun, ada beberapa keluhan tentang ketahanan bahan setelah beberapa kali dicuci. Beberapa pelanggan merasa bahwa harga produk sebanding dengan kualitas yang ditawarkan, tetapi ada juga yang merasa harganya sedikit mahal dibandingkan dengan toko lain yang menawarkan produk serupa.

- **Kualitas Produk:**
 - **Keunggulan:** Kualitas produk yang tinggi dengan desain yang mengikuti tren berhasil menarik minat pelanggan, menunjukkan bahwa toko ini mampu bersaing dalam hal inovasi produk.
 - **Peningkatan:** Toko perlu memperhatikan umpan balik mengenai ketahanan bahan untuk memastikan produk tetap berkualitas setelah digunakan dalam jangka waktu yang lama.

2. Pengaruh Service Excellence Terhadap Kepuasan Pelanggan

Mayoritas pelanggan memuji keramahan dan sikap membantu dari para karyawan toko. Karyawan dianggap profesional dan berpengetahuan mengenai produk yang dijual. Layanan yang cepat dan efisien menjadi salah satu faktor yang diapresiasi oleh pelanggan. Namun, ada masukan agar karyawan lebih cepat dalam melayani saat toko sedang ramai. Pelanggan menyatakan bahwa fasilitas toko seperti ruang ganti yang nyaman dan area parkir yang memadai menjadi nilai tambah. Namun, ada usulan untuk memperbaiki tata letak produk agar lebih mudah ditemukan.

- **Service Excellence:**
 - **Keunggulan:** Sikap profesional dan pelayanan cepat dari karyawan memberikan pengalaman positif yang signifikan bagi pelanggan.
 - **Peningkatan:** Pelatihan tambahan bagi karyawan untuk mengelola waktu pelayanan pada saat ramai dan penataan ulang tata letak produk dapat meningkatkan kepuasan lebih lanjut.
- **Kepuasan Pelanggan:**
 - **Faktor Penentu:** Kombinasi antara produk berkualitas dan layanan yang baik adalah kunci utama kepuasan pelanggan di Toko Pakaian Kevin MMTC.
 - **Strategi Ke Depan:** Untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, toko harus terus berinovasi dalam produk dan layanan serta secara rutin mengumpulkan umpan balik untuk perbaikan berkelanjutan.

Hasil penelitian ini mengidentifikasi beberapa tema utama:

1. **Kualitas Produk:** Pelanggan mengapresiasi kualitas bahan, desain, dan ketahanan produk. Ada konsistensi dalam persepsi pelanggan bahwa produk yang ditawarkan oleh Toko Pakaian Kevin MMTC berkualitas tinggi.

2. Service Excellence: Pelanggan menyoroti keramahan dan pengetahuan staf sebagai faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka. Selain itu, kecepatan dan keefektifan layanan juga menjadi poin penting.
3. Kepuasan Pelanggan: Terdapat hubungan langsung antara kualitas produk dan layanan yang unggul dengan kepuasan pelanggan. Pelanggan merasa lebih puas dan loyal ketika mendapatkan produk berkualitas dan layanan yang ramah serta efisien.

Rekomendasi

1. Pelatihan Staf: Mengadakan pelatihan rutin bagi staf untuk meningkatkan service excellence.
2. Peningkatan Kualitas Produk: Terus berinovasi dan memastikan kualitas produk tetap terjaga.
3. Feedback Pelanggan: Mengimplementasikan sistem feedback yang efektif untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas produk dan service excellence terbukti memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan di Toko Pakaian Kevin MMTC. Temuan ini konsisten dengan teori-teori yang menyatakan bahwa kualitas dan layanan adalah faktor kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Toko Pakaian Kevin MMTC perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk serta layanan yang diberikan. Strategi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga loyalitas mereka terhadap toko.

REFERENCES

- Rafiudin, Syafrudin, Nurmaesyarah³, Dinah Husniah Institut Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Bima, Indonesia (2023) "ANALISIS STRATEGIS MENCIPTAKAN NILAI, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PRODUK UTAMART KEC. LANGGUDU"
- Fahmi Ibnu Abbas, Slamet Bambang Riono Universitas Muhadi Setiabudi, Brebes, Indonesia (2023) "Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Toko Kue Karmila Cake and Bakery Ciledug, *Marketing Strategy Analysis in Increasing Customer Satisfaction at Karmila Cake and Bakery Ciledug*"
- Dertaida Panjaitan, Retno Setyorini (2019) "PENGARUH STRATEGI PEMASARAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING