

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Nama Instansi dan Alamat

Nama Instansi : Toko Istana Mode Kudus
Alamat : Dukuh Muneng RT 01 RW 03 Desa Gribig,
Kecamatan Gebog, Kabupaten Kudus,
Provinsi Jawa Tengah, Indonesia.¹

2. Sejarah Berdirinya Toko Istana Mode Kudus

Toko Istana Mode Kudus merupakan usaha yang bergerak di bidang bisnis ritel. Toko ini didirikan oleh Bapak Suparlan sejak tahun 2009.

Toko Istana Mode Kudus sendiri merupakan perkembangan dari usaha dari Bapak Suparlan dan sang istri Ibu Nonik karena sebelumnya Bapak Suparlan dan Ibu Nonik mempunyai usaha sejenis di pasar tepatnya di Pasar Jetak Kaliwungu Kudus sejak tahun 1980-an. Pada waktu itu Bapak Suparlan belum mempunyai kios sendiri dan hanya berjualan seadanya di emperan toko. Berlangsungnya waktu, Bapak Suparlan bisa mempunyai kios sendiri di pasar.

Awal mulanya Bapak Suparlan khawatir akan usahanya di pasar karena pada waktu itu banyak pasar-pasar di Kudus terjadi kebakaran. Dari kekhawatiran tersebut Bapak Suparlan mempunyai keinginan untuk mempunyai usaha di luar pasar. Dan akhirnya mendirikan Toko Istana Mode Kudus ini pada tahun 2009.

Toko Istana Mode Kudus ini dulunya hanya terdiri dari 1 lantai saja. Karena respon masyarakat atau pelanggan yang bagus, akhirnya Toko Istana Mode Kudus ini dibenahi dan dijadikan toko yang terdiri dari 2 lantai. Tidak sampai disitu, karena kerja keras dan kegigihan Bapak Suparlan dan sang istri Ibu Nonik, Toko Istana Mode Kudus ini mampu melebarkan sayapnya dengan mendirikan toko khusus perlengkapan sekolah dan alat tulis kantor yang berada tidak jauh dari Toko Istana Mode Kudus pada tahun 2017.

Toko Istana Mode Kudus pada awal didirikan, toko ini adalah satu-satunya toko pakaian di daerah desa Gribig dan di

¹ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

sepanjang jalan Arif Rahman Hakim dan jalan Sudimoro sehingga pada waktu itu Toko Istana Mode Kudus tidak memerlukan banyak waktu untuk menarik pelanggan yang banyak karena belum mempunyai saingan yang menyebabkan Toko Istana Mode Kudus ini mudah di kenal masyarakat.²

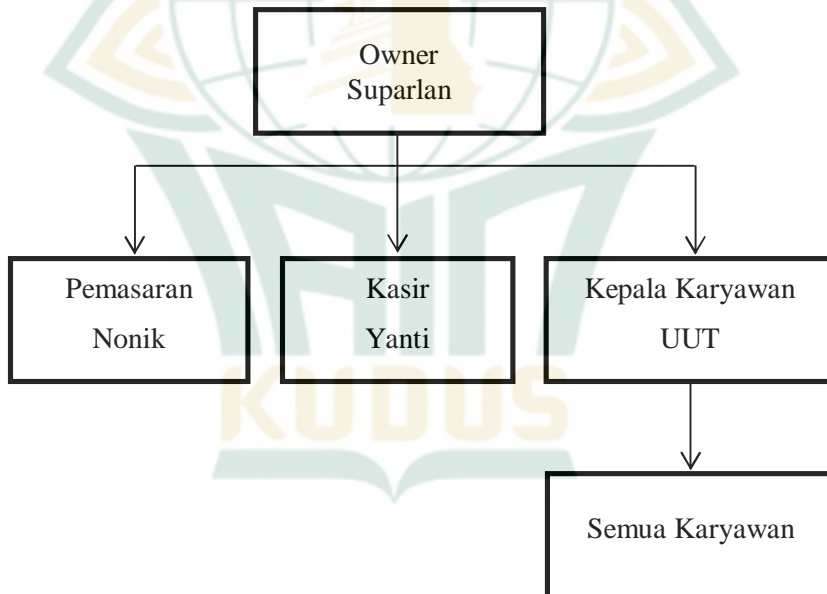
3. Visi dan Misi Toko Istana Mode Kudus

Dalam menjalankan suatu usaha pasti memiliki visi dan misi untuk menjadi patokan dalam usahanya. Dalam hal ini visi dan misi dari Toko Istana Mode Kudus adalah sebagai berikut:

- a. Visi
Menopang ekonomi keluarga
- b. Misi
Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan³

4. Struktur Organisasi Toko Istana Mode Kudus

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Toko Istana Mode Kudus



Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat dijelaskan tugas dari masing-masing bagian, yaitu sebagai berikut:

² Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

³ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

- a. Pemilik Usaha
 - 1) Bertanggung jawab penuh atas jalannya usaha
 - 2) Mengawasi kinerja karyawan
 - 3) Mengangkat dan memberhentikan karyawan
 - 4) Mengorder barang
- b. Bagian Pemasaran
 - 1) Menentukan teknik pemasaran barang
 - 2) Mempengaruhi keputusan pelanggan
 - 3) Menumbuhkan hubungan baik dengan pelanggan
- c. Kasir
 - 1) Melayani pembeli yang bertransaksi
 - 2) Menghitung kembali uang yang telah dibayarkan
- d. Pramuniaga
 - 1) Melayani apa yang diinginkan pelanggan
 - 2) Menjaga kebersihan barang dagangan
 - 3) Menjaga kebersihan ruang toko
 - 4) Meminta persediaan barang yang habis di toko⁴

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus

Kualitas pelayanan terpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan para pelanggan serta ketepatan penyampaian yang diberikan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk barang atau jasa berkualitas dengan harga murah, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan baik kepada pelanggan daripada pesaing. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan penting dikelola perusahaan dengan baik.

Dalam menjalankan bisnis ritel, haruslah menerapkan strategi pelayanan yang berkualitas. Hal ini ditujukan supaya pelanggan puas terhadap perusahaan yang bersangkutan. Dalam hal ini Bapak Suparlan selaku pemilik dari Toko Istana Mode Kudus menerapkan pelayanan yang sebaik mungkin agar

⁴ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

pelanggan itu puas. Sebagaimana yang ditegaskan Bapak Suparlan, bahwa :

“Kualitas pelayanan itu ya termasuk *service* kita, kita melayani pembeli itu dengan sebaik mungkin, seramah mungkin sehingga pembeli itu puas. Oleh karena itu kita harus mempunyai prinsip bahwa menjaga kepuasan konsumen dengan melayani sebaik mungkin itu sangat penting.”⁵

Berdasarkan prinsip tersebut maka untuk dapat melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya tentunya dibutuhkan kiat-kiat tertentu agar pelanggan selain merasa nyaman berada di toko dan mau membeli barang-barang yang ditawarkan juga agar pelanggan mau kembali lagi ke toko tersebut. Oleh karena itu setiap dua minggu sekali Bapak Suparlan selalu melakukan kegiatan *briefing* kepada semua karyawannya. Sebagaimana yang dikatakan Bapak Suparlan bahwa :

“Di Toko Istana Mode ini setidaknya dua minggu sekali saya adakan *breafing* dengan karyawan saya. Dalam *breafing* tersebut membahas tentang bagaimana cara melayani pelanggan dengan baik khususnya dari karyawan junior. Dan juga memberikan arahan dan masukan kepada karyawan bagaimana menyapa pelanggan dengan baik, bagaimana cara mengetahui kebutuhan pelanggan seperti semisal ada pelanggan yang ingin membeli baju akan tetapi pelanggan tersebut tidak mengetahui ukuran apa yang cocok untuk dirinya, peran karyawan disini harus mengetahui apa ukuran yang pas untuk pelanggan tadi berdasarkan postur tubuh yang dilihat karyawan.”⁶

Kegiatan *briefing* tersebut membahas tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan operasional toko salah satunya pelayanan kepada pelanggan. Hal ini merupakan salah satu usaha toko untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dengan melakukan koreksi apa saja yang belum terlaksana dengan baik dan memperbaikinya.

Menerapkan kualitas pelayanan yang terbaik bukan satu-satunya cara Istana Mode Kudus dalam memuaskan konsumennya dalam berbelanja. Akan tetapi ada strategi lain

⁵ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

⁶ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

yang diterapkan. Sebagaimana yang disampaikan Bapak Suparlan bahwa :

“Strategi kita dalam memuaskan pelanggan tidak hanya konsen pada pelayanan saja, tapi juga dalam hal harga. Karena harga kita sangat kompetitif sangat bisa bersaing dengan yang lain karena kita mengambil produk atau barang langsung dari tangan pertama misalnya kita ambil dari Tanah Abang, Bandung, Pekalongan dan lain-lain. Dan juga di Toko Istana Mode ini kami memperbolehkan tukar barang apabila barang yang telah di beli dan sudah dibawa pulang itu kalau tidak cocok boleh dibawa kesini dan ditukarkan dengan barang yang sejenis. Akan tetapi kami membatasi hanya 24 jam waktu penukaran barang setelah dibeli. Itu kan termasuk *service* kita. Karena kami sadar mayoritas pelanggan kami itu adalah masyarakat dengan ekonomi menengah kebawah. Oleh karena itu kami sadar harus menerapkan harga yang sesuai dengan mereka tapi dengan kualitas yang tetap bagus dan juga kami menerapkan *service* seperti tadi.”⁷

Menurut pengamatan peneliti, pelayanan yang dilakukan Toko Istana Mode Kudus yaitu membantu pelanggan dengan mengambil barang atau produk yang sedang dicari pelanggan tersebut dan ikut mengarahkan pelanggan yang kebingungan atau tidak tahu tipe atau ukuran apa yang cocok dengan pelanggan tersebut. Pelayanan dilakukan dengan baik, sopan dan ramah kepada pelanggan. Baik itu saat proses pemilihan barang atau produk yang dilakukan oleh pelanggan maupun saat proses pembayaran di kasir, semua pelayanan dilakukan dengan ramah dan penuh senyum dari karyawan Toko Istana Mode Kudus.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pelanggan Toko Istana Mode Kudus, rata-rata mereka mengatakan bahwa pelayanannya sudah baik akan tetapi dalam hal pengetahuan karyawan akan produk yang dijual masih kurang. Saudari Eka mengatakan :

“Penampilannya sudah rapi, ramah, sopan dan sangat sigap dalam melayani. Akan tetapi untuk pengetahuan produk dari karyawannya itu kurang baik. Karena tadi saya sempat bertanya kepada karyawannya mengenai salah satu produk

⁷ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

yang mau saya beli itu karyawannya kurang paham tentang produk itu. Jadi dari segi pengetahuan produknya itu menurut saya kurang baik”⁸

Melihat persepsi saudara Eka tersebut Toko Istana Mode Kudus dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana pihak toko memaksimalkan atau meniadakan pelayanan yang kurang maksimal. Kurangnya pengetahuan karyawan Toko Istana Mode Kudus ini dikarenakan banyak diantara mereka merupakan karyawan baru sehingga pengetahuan karyawan baru ini tentang produk yang dijual kurang maksimal. Oleh karena itu dari pihak pemilik terus berusaha meningkatkan kemampuan karyawannya dalam hal melayani pelanggan.

Penerapan kualitas pelayanan tidak lepas dari sumber daya manusia itu sendiri, artinya kualitas pelayanan tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak diikuti dengan sumber daya manusia yang baik juga. Hal ini diakui oleh Bapak Suparlan bahwa karyawan mempunyai peran yang sangat vital. Sebagaimana yang dikatakan Bapak Suparlan bahwa: “menurut saya peran karyawan dalam melayani haruslah maksimal dan peran karyawan dalam melayani pelanggan sangat vital karena kita tidak bisa jalan tanpa adanya peran karyawan.”⁹

Dalam melayani pelanggan karena menurut bapak Suparlan Toko Istana Mode Kudus tidak akan berjalan tanpa adanya karyawan atau pelayan. Dalam hal ini karyawan Toko Istana Mode Kudus haruslah mempunyai suatu nilai atau karakter yang baik agar bisa maksimal dalam bekerja khususnya melayani pelanggan. Oleh karena itu Bapak Suparlan menanamkan nilai-nilai yang sangat dasar yang harus dimiliki oleh karyawannya tersebut. Seperti yang disampaikan Bapak Suparlan bahwa: “Nilai yang pertama adalah kalau memang karyawan niat bekerja dan sportif dalam bekerja haruslah dengan tulus dan maksimal dalam melayani”¹⁰

Semua orang apabila bekerja haruslah dengan niat yang sungguh-sungguh agar hasilnya bisa maksimal. Bersikap sportif tidak hanya diperlukan dalam dunia olahraga. Menjunjung tinggi sportivitas dalam dunia kerja akan mendatangkan banyak manfaat bagi yang melakukannya. Selain dapat mengembangkan

⁸ Eka Rizki, wawancara oleh penulis, 09 Desember 2018.

⁹ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

¹⁰ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

potensi diri dan karir, sikap ini juga akan menjadi nilai tambah di mata rekan kerja dan atasan. Semua itu harus tertanam dalam hati karyawan Toko Istana Mode Kudus supaya dalam melayani pelanggan bisa semaksimal mungkin.

Pelayanan mempunyai peranan yang strategis dalam upaya meningkatkan volume penjualan maupun kepuasan pelanggan. Perusahaan yang terus ingin berkembang dan tetap eksis di pasaran harus dapat memerikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya disamping barang dan jasa yang bermutu baik, dan harga yang murah. Dalam rangka menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan, setiap perusahaan perlu menjaga citra positif di mata pelanggannya. Oleh karena itu Toko Istana Mode menerapkan pelayanan yang baik dan berkualitas agar mendapatkan citra yang positif dari pelanggannya supaya pelanggan tersebut tetap loyal berbelanja di Toko Istana Mode Kudus.

Kepuasan konsumen adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh konsumen sesuai dengan kenyataannya. Harapan dan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik konsumen di masa sekarang ini. Hal tersebut sangat dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan sekarang seperti perusahaan ritel.

Toko Istana Mode Kudus dalam semua aktivitas yang dilakukan dalam menjual barang atau produknya kepada konsumen menggunakan prinsip kualitas pelayanan yang tujuannya untuk menimbulkan kepuasan pada semua pelanggannya. Karena kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari setiap konsumen setiap saat bisa selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang harus 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 dirasakan.

2. Kendala Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus

Hubungan yang baik dengan pelanggan tidak hanya ditentukan dengan kualitas produk atau layanan. Salah satu faktor lain yang berperan penting sebagai penentu adalah layanan pelanggan. Layanan pelanggan memegang peran penting dalam menjembatani hubungan antara bisnis dengan pelanggan. Jika gagal menjalin hubungan yang baik taruhannya ada pada citra perusahaan.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Salah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu produk memiliki esensi penting bagi strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Toko Istana Mode Kudus dalam menerapkan strategi-strateginya khususnya dalam menerapkan kualitas pelayanan tidak serta merta berjalan dengan mulus. Sering kali ada hambatan dan kendala yang dihadapi. Dan sering kali yang menjadi kendala utama adalah masalah karyawan. Hal ini seperti yang disampaikan Bapak Suparlan bahwa:

“Kendalanya ada di karyawan atau anak buah karena disini sering ganti-ganti karyawan. Kadang baru kerja seminggu sudah keluar dan ganti baru lagi. Itulah yang saya keluhkan dalam menerapkan kualitas pelayanan. Jadi semisal baru masa training tetapi karyawannya keluar atau *resign*. Sehingga sedikit karyawan disini yang paham dengan kualitas pelayanan, paling hanya karyawan yang

sudah lama bekerja disini. Kalau soal karyawan memang susah juga, karena kalau urusan karyawan kita bersaing dengan pabrik-pabrik baru di daerah Jepara yang membuka lowongan pekerjaan yang sebagian besar karyawannya adalah perempuan. Tentu saja hal ini berdampak pada loyalitas karyawan saya karena memang diakui kalau bekerja di pabrik gajinya jauh lebih besar dari pada bekerja disini. Hal inilah yang membuat saya kesulitan mendapatkan karyawan. Sehingga nanti juga akan berdampak dalam menerapkan kualitas pelayanan itu sendiri. Kita juga kan tidak bisa memaksakan agar karyawan saya tetap bekerja disini dari pada bekerja di pabrik. Jadi memang sangat sulit sekali bagi kami membendung hal tersebut.”¹¹

Masalah keluar masuk karyawan atau yang sering dikenal dengan *turn over* karyawan yang cukup tinggi di perusahaan memang menjadi masalah tersendiri. Karena tidak dapat dipungkiri hal itu akan mempengaruhi produktivitas atau kinerja perusahaan tersebut. Semisal keluarnya satu karyawan saja perusahaan sudah mengalami produktivitas apalagi kalau yang keluar itu adalah karyawan yang sudah lama bekerja di perusahaan tersebut dan sudah memiliki *skill* yang mumpuni dalam bekerja. Memang mencari karyawan baru bukanlah hal yang sulit bagi suatu perusahaan. Akan tetapi, akan membutuhkan waktu yang cukup lama agar karyawan baru tersebut mampu menyesuaikan diri dalam lingkungan kerja.

Sering kali penyebab terjadinya masalah *turn over* adalah masalah kenyamanan karyawan dalam bekerja dan masalah gaji. Kenyamanan adalah hal yang paling utama, terutama bagi karyawan yang tidak menganggap gaji jadi prioritas. Sedangkan pada masalah gaji, besaran gaji menjadi alasan keluarnya karyawan yang memang berorientasi materi. Karena bagi karyawan yang demikian, gaji yang sering tidak mencukupi atau beban kerja tak sepadan dengan gaji ataupun tawaran gaji dari perusahaan lain yang lebih menggiurkan menjadi sebab utama.

Masalah *turn over* pada karyawan Toko Istana Mode Kudus kebanyakan disebabkan pada masalah gaji hal ini diakui oleh bapak Suparlan selaku pemilik toko. Akan tetapi untuk

¹¹ Suparlan, wawancara oleh penulis, 27 November 2018.

meminimalisir *turn over* karyawan, pihak toko berusaha untuk menciptakan suasana atau lingkungan kerja yang nyaman. Hal ini seperti yang disampaikan Bapak Suparlan bahwa:

”saya berusaha agar karyawan disini itu setidaknya betah bekerja disini dengan cara menciptakan suasana kerja yang kondusif dan komunikatif baik itu antara sesama karyawan maupun antara karyawan dengan pemilik sehingga hal tersebut setidaknya meminimalisir karyawan untuk *resign*.”

C. Pembahasan dan Analisis

1. Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus

a. Dimensi *Tangible* (Bukti Fisik)

Pelayanan pada Toko Istana Mode Kudus menerapkan dimensi *tangible* beserta indikatornya yaitu tempat parkir kendaraan yang luas, penampilan karyawan dalam bekerja, dan kenyamanan berbelanja. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang sedang berbelanja di Toko Istana Mode Kudus diperoleh informasi bahwa ada indikator *tangible* yang belum terlaksana dengan baik yakni kenyamanan saat proses berbelanja atau saat proses memilih barang yang akan dibeli kurang maksimal. Contohnya tidak adanya pendingin ruangan atau AC yang ketika siang hari atau ketika ruangan penuh dengan pelanggan yang sedang berbelanja maka suasana akan terasa panas. Walaupun ada kipas angin di beberapa sudut toko tapi pelanggan masih mengeluhkan suasana yang terasa panas di siang hari dan akan lebih terasa lebih panas jika toko lagi sangat ramai orang berbelanja. Hal ini menjadi keluhan pelanggan dari sektor kenyamanan berbelanja.

Kenyamanan toko saat proses berbelanja sangat mempengaruhi proses pelayanan. Penyedia layanan harus lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan karena jika pengguna layanan sudah merasa nyaman dengan apa yang sudah disediakan maka akan berpengaruh baik bagi penyedia layanan, tetapi sebaliknya jika pengguna layanan masih merasa belum nyaman maka akan berpengaruh buruk bagi penyedia layanan.

Maka *tangible* pada Toko Istana Mode Kudus belum terlaksana dengan baik karena dimensi *tangible* merupakan

kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.¹²

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Toko Istana Mode Kudus dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya tidak hanya dilihat dari segi fasilitas yang diberikan pihak toko itu sendiri, tetapi juga melalui kemampuan dan kehandalan karyawan Toko Istana Mode Kudus dalam memberikan pelayanannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang sedang berbelanja di Toko Istana Mode Kudus diperoleh informasi bahwa kemampuan dan kehandalan karyawan toko dalam melayani pelanggan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan serta keahlian karyawan dalam melayani pelanggan.

Maka dimensi *reliability* di Toko Istana Mode Kudus sudah terlaksana dengan baik karena dimensi ini merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara tepat dan terpercaya.¹³ Kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan sangat membantu pelanggan dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Indikator-indikator pada dimensi *reliability* ini yaitu kecermatan karyawan dalam melayani pengguna layanan, kemampuan karyawan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian karyawan dalam proses pelayanan.

c. Dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan)

Toko Istana Mode Kudus dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya juga menerapkan dimensi *responsiviness*. Owner menekankan bahwa dalam melayani pelanggan haruslah *responsif* dan jangan membiarkan pelanggan itu menunggu lama dalam menerima pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang sedang berbelanja di Toko Istana Mode Kudus diperoleh

¹² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 148.

¹³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, 148.

informasi bahwa karyawan toko dalam melayani pelanggan sangat *responsif*. Pelanggan tidak dibiarkan terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan dari karyawan. Akan tetapi ketanggapan dalam melayani pelanggan tidak dimiliki oleh karyawan yang masih baru atau junior. Hal ini menjadi keluhan tersendiri dari pelanggan apabila mendapatkan pelayanan yang lama dari karyawan yang masih baru dan hal ini juga menjadi kendala bagi pihak toko dalam menerapkan pelayanan yang berkualitas.

Maka *responsiveness* di Toko Istana Mode Kudus belum terlaksana dengan baik dimensi ini merupakan kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan, dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan dengan jelas. Membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.¹⁴ Secara sederhana dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pengguna layanan dengan baik dan cepat.

Daya tanggap adalah kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan secara tepat waktu. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan karyawan yang akan meningkatkan kenyamanan pelanggan, ini sebagai salah satu pendorong keberhasilan pelayanan. Daya tanggap pelaksanaan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja sebab jika pelaksanaan pelayanan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan dengan baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas pelayanan yang semakin baik.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Karyawan Toko Istana Mode Kudus dituntut untuk memiliki sikap dan perilaku yang sopan santun dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan pengetahuan karyawan atas produk yang dijual. Hal ini dalam rangka menumbuhkan rasa percaya dan yakin dari pelanggan ke karyawan toko maupun ke toko secara keseluruhan.

Pelayanan pada Toko Istana Mode Kudus sudah menerapkan dimensi *assurance* beserta indikatornya yaitu

¹⁴ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, 148.

karyawan toko memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan, sifat dipercaya yang dimiliki para karyawan toko. Akan tetapi untuk pengetahuan produk yang dijual belum dikuasai karyawan toko yang masih baru. Hal ini dapat membuat pelanggan kurang percaya pada karyawan karena kurang atau belum menguasai produk yang dijual di toko. Hal ini merupakan kendala pihak toko dalam melayani pelanggan.

Maka dimensi *assurance* di Toko Istana Mode Kudus ini belum terlaksana dengan baik karena pada prinsipnya dimensi *assurance* merupakan jaminan dan kepastian yaitu berupa pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan karyawan toko untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada pihak toko. Terdiri dari komponen komunikasi, kredibilitas, keamanan dan sopan santun. Bisa juga diartikan sebagai pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuan karyawan untuk dapat dipercaya dan diyakini oleh pelanggan.¹⁵

e. Dimensi *Empaty* (Empati)

Pelayanan pada Toko Istana Mode Kudus sudah menerapkan dimensi *emphaty* beserta indikatornya. Indikatornya yaitu mendahulukan kepentingan pengguna layanan atau pelanggan, karyawan toko melayani pelanggan dengan sopan santun, karyawan toko melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif dan juga karyawan selalu berusaha memberikan perhatian yang penuh terhadap pelanggan, hal ini supaya pelanggan akan merasa akrab dengan karyawan.

Maka dimensi *emphaty* di Toko Istana Mode Kudus sudah berjalan dengan baik karena pada prinsipnya dimensi *emphaty* ini merupakan dimensi yang memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.¹⁶ Dimana karyawan toko atau pihak toko diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pengguna layanan, memahami kebutuhan pengguna layanan atau pelanggan. Secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

¹⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, 148.

¹⁶ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktik*, 148.

Salah satu faktor utama kesuksesan dalam pelayanan adalah keramahan dari penyedia layanan atau karyawan toko terhadap pengguna layanan atau pelanggan yang salah satu contohnya adalah tersenyum dan menyapa, dengan senyuman dan sapaan maka pelanggan akan merasa bahwa dirinya telah diperhatikan. Keramahan adalah salah satu kunci sukses untuk penyedia layanan dalam hal ini pihak toko menjalin hubungan baik dengan pelanggan.

Sedangkan dalam pandangan Islam, ada beberapa karakteristik pelayanan yang dapat digunakan sebagai panduan yakni jujur, bertanggung jawab dan terpercaya, tidak menipu, dan melayani dengan rendah hati.¹⁷

a. Jujur

Dalam melayani pelanggan pihak toko baik itu karyawan atau pemilik toko melayani pelanggan dengan jujur atau apa adanya. Misalnya ada pelanggan yang sedang mencari produk yang ingin dibeli dan kebetulan habis, maka pihak toko berkata apa adanya atau jujur ke pelanggan bahwa barang yang sedang dicari sedang tidak ada stok atau habis. Hal ini sesuai dengan hakikat jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an surat Asy-Syu'ara ayat 181-183.

﴿ أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٨١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٨٢﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعَثُوا فِي الْأَرْضِ مُمْسِدِينَ ﴿١٨٣﴾ ﴾

Artinya: Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu Termasuk orang-orang yang merugikan [182] Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus [183] dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.

¹⁷ Rafidah, "Kualitas Pelayanan Islami pada Perbankan Syariah," 10, no. 2 (2014): 122.

b. Bertanggung Jawab dan Terpercaya (*Al- Amanah*)

Berdasarkan observasi peneliti, semua karyawan toko istana mode kudus bekerja dengan bertanggung jawab dan terpercaya. Hal ini tercermin dalam perilaku mereka yang bekerja berdasarkan apa yang menjadi “jobdes” mereka masing-masing dan berusaha menyelesaikan tugas pekerjaan dengan baik. Dalam bekerja haruslah mempunyai sikap bertanggung jawab dan terpercaya begitu juga untuk karyawan Toko Istana Mode Kudus dalam melayani pelanggan harus bertanggung jawab sesuai apa yang menjadi tugas dalam bekerja.

c. Tidak Menipu (*Al-Kadzib*)

Dalam menjalankan praktik bisnisnya, pihak Toko Istana Mode Kudus berusaha agar tidak ada unsur menipu termasuk dalam melayani pelanggan. Hal ini sangat positif karena sikap *Al-Kadzib* merupakan suatu sikap yang mulia dalam menjalankan bisnisnya. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah adalah tidak pernah menipu.

d. Melayani dengan Rendah Hati (*Khidmah*)

Toko Istana Mode Kudus menekankan kepada karyawannya agar dalam melayani pelanggan haruslah dengan sopan santun, ramah, dan rendah hati. Dan semua hal tersebut sudah terlaksana dengan baik.

2. Kendala Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Istana Mode Kudus

Upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dalam rangka memuaskan pelanggan sudah dilakukan Toko Istana Mode Kudus. Pihak toko menyadari bahwa kepuasan pelanggan toko merupakan hal yang sangat vital. Untuk itu diperlukan upaya yang maksimal demi terwujudnya hal tersebut. Berikut adalah upaya atau strategi Toko Istana Mode Kudus dalam meningkatkan kepuasan pelanggan:

- a. Memberikan produk yang berkualitas, serta bebas dari kerusakan atau kecacatan saat sampai ditangan pelanggan.
- b. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan
- c. Berorientasi pada kepuasan pelanggan
- d. Harga yang bersaing.

Upaya-upaya tersebut dirasa sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih ada hal yang belum terlaksana dengan

maksimal yaitu dalam hal pelayanan. Pihak pemilik toko memang mempunyai prinsip melayani pelanggan dengan sebaik mungkin. Akan tetapi pada penerapannya hal itu tidak terlaksana dengan lancar karena masalah sumber daya manusia dalam hal ini karyawan toko.

Hal utama yang menjadi kendala akan terciptanya kepuasan pelanggan yang maksimal adalah adanya masalah tingkat *turn over* karyawan yang tinggi. Di Toko Istana Mode Kudus memang sering terjadi ganti-ganti karyawan atau keluar masuk karyawan. Hal inilah yang menjadi kendala bagi pihak toko untuk menerapkan pelayanan yang sebaik mungkin sehingga berdampak pada kepuasan pelanggan. Pihak pemilik pun menyadari bahwa masalah *turn over* karyawan bukanlah masalah kecil. Akan tetapi pemilik selalu berusaha supaya karyawan yang bekerja merasa nyaman bekerja sehingga hal itu bisa mengurangi atau bahkan mengatasi masalah *turn over* karyawan. Dan nantinya juga akan berdampak pada kinerja karyawan dalam memuaskan pelanggan yang berbelanja.

Kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk atau jasa dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk atau jasa yang diterima konsumen jauh di bawah harapan maka konsumen akan tidak puas atau kecewa, sebaliknya jika produk atau jasa tersebut memenuhi harapan konsumen maka konsumen akan puas. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk atau jasa tersebut, informasi dari orang lain, dan informasi yang diperoleh dari iklan atau promosi yang lain.¹⁸

Kepuasan konsumen dapat terbentuk bila perusahaan mampu memberikan produk barang dan jasa sesuai dengan harapan konsumen. Salah satu cara untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas produk atau pelayanan yang diberikan perusahaan dan kepuasan konsumen berhubungan erat dengan keuntungan yang akan diperoleh perusahaan karena dengan kualitas produk yang memenuhi preferensi konsumen akan mengikat konsumen sehingga perusahaan tersebut tertanam

¹⁸ Etta dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2013), 181.

dalam benak konsumen. Kualitas pelayanan memiliki nilai yang besar dalam membawa konsumen menuju ke tingkat kepuasan, sehingga kepuasan tersebut akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.¹⁹

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan, untuk itu memerlukan upaya atau strategi tertentu untuk memuaskan pelanggan. Strategi kepuasan pelanggan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan pelanggan.²⁰



¹⁹ Mohammad Fuaduzzaki dkk, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Ayam Goreng Di "Ayam Goreng Roker" Di Malang*, Jurnal Ilmu-Ilmu Peternakan, ISSN: 0852-581, 80

²⁰ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2008), 40.