

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI TOKO KOMPUTER BORNEO MULTIMEDIA JAYA MUARA TEWEH DI MASA PANDEMI COVID-19

Rose Mery Chandra Ningsih
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muara Teweh
Email: mey.rose775@gmail.com

Abstract

School of Economics Muara Teweh, 2023, Analysis of Service Quality at the Borneo Multimedia Jaya Computer Store Muara Teweh during the Covid 19 Pandemic. The purpose of this study was to find out how the Quality of Service at the Borneo Multimedia Jaya Computer Store in Muara Teweh during the Covid 19 Pandemic. The method used in this study was quantitative and qualitative descriptive analysis techniques. The analytical techniques used in this research are questionnaires, interviews and observations. The research was conducted at the Multimedia Jaya Computer Store in Muara Teweh for 4 months. The result of this research is that the Multimedia Jaya Computer Store in Muara Teweh has not implemented the appropriate service quality, so with this research it is hoped that the Multimedia Jaya Muara Teweh Computer Store can apply the 5 dimensions of service quality that should be, namely, tangible, reliability, insurance, Empathy, Responsive.

Keywords: Quality of Service, tangible, reliability, insurance, Empathy, Responsive

Abstrak

Program Studi Manajemen, Muara Teweh, 2023, Analisis Kualitas Pelayanan di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh di Masa Pandemi Covid 19. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya di Muara Teweh saat Pandemi Covid 19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah, Kuesioner, wawancara dan observasi. Penelitian dilakukan di Toko Komputer Multimedia Jaya Muara Teweh selama 4 bulan. Hasil dari penelitian ini ialah dimana pada Toko Komputer Multimedia Jaya Muara Teweh belum menerapkan kualitas pelayanan yang sesuai, maka dengan adanya penelitian ini diharapkan Toko Komputer Multimedia Jaya Muara Teweh dapat menerapkan kualitas pelayanan 5 dimensi yang seharusnya, yaitu kehandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, nyata, keandalan, jaminan, empati, responsif

PENDAHULUAN

Teknologi informasi berkembang pesat saat ini, hal tersebut mendorong perangkat-perangkat teknologi informasi baru muncul. Hal ini seringkali dikaitkan dengan kemajuan komputer. Karena banyaknya jenis laptop dengan berbagai merek dan kualitas, dan karena harga yang semakin kompetitif untuk produk, semakin banyak orang yang tertarik untuk membelinya.

Perkembangan teknologi pada zaman era modern ini sangatlah pesat, saat ini teknologi

telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek. Dalam hitungan tahun, bulan, hari, jam, bahkan menit atau detik terutama berkaitan dengan teknologi informasi serta komunikasi yang ditunjang dengan teknologi elektronik. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan.

Teknologi sangat penting selama pandemi Covid-19, misalnya siswa belajar dari rumah menggunakan program daring atau situs web

yang dikenal sebagai e-learning. *E-learning* ini sebagai payung dari segala jenis pembelajaran.

Oleh karenanya perusahaan harus membuat strategi agar dapat bertahan ditengah krisis global yang terjadi saat ini. Salah satu strategi yang harus dilakukan perusahaan dalam masa seperti ini yaitu dengan cara penjualan melalui *online*. Hampir semua orang dilarang untuk beraktivitas keluar rumah dan semuanya melakukan pekerjaan maupun belajar melalui online.

Objek dalam penelitian ini ialah Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh, toko ini bergerak dibidang dagang atau penjualan, dimana Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh menjual perangkat digital bergaransi dan *Service Center* resmi. Akibat pandemi, sekolah dan kantor terpaksa membatasi pembelajaran dan pekerjaan tatap muka, sehingga teknologi berkembang pesat. Pandemi membuat banyak hal berubah, salah satunya yang dilakukan toko komputer ini untuk memenuhi syarat protokol kesehatan yaitu dengan membatasinya pelayanan tatap muka dan cenderung untuk fokus ke *E-commerce*. Didalam pelayanan tatap muka dan *E-commerce* memiliki aturan-aturan yang berlaku di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh untuk dijalankan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di toko tersebut. Salah satu nya yaitu karyawan harus aktif, tanggap, cepat dalam memberikan pelayanan secara *online* tersebut.

Pandemi Covid-19 yang masih terjadi membuat penjualan di Toko Komputer Borneo Multimedia Muara Teweh meningkat karena aktivitas untuk berada diluar rumah dibatasi mengingat Covid-19 ini mudah menginfeksi para penderitanya, sehingga jumlah pembelian laptop meningkat, hal tersebut dikarenakan aktivitas pekerjaan dan sekolah dilakukan secara online atau sering disebut WFH (*Work From Home*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Toko Komputer Borneo Multimedia Muara Teweh. Beliau mengatakan bahwa

penjualan 2 tahun terakhir ini mengalami peningkatan. Hal ini dilihat dari tabel berikut:

Tabel 1.1
Penjualan Tahun 2019-2021

Tahun	Penjualan Offline	Penjualan Online
2019	1.360	520
2020	450	1.935
2021	312	1.432
TOTAL	2.122	3.887

Sumber: Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh

Tabel 1.2
Penjualan Offliine Tahun 2019-2021

Tahun	Laptop	Printer	Aksesoris	Komputer
2019	341	81	928	10
2020	132	12	304	2
2021	209	11	89	3
TOTAL	682	104	1.321	15

Sumber: Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh

Tabel 1.3
Penjualan Online Tahun 2019-2021

Tahun	Laptop	Printer	Aksesoris	Komputer
2019	241	9	249	21
2020	921	69	913	32
2021	896	3	528	6
TOTAL	2.058	81	1.662	59

Sumber: Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh

Berdasarkan data pada tabel 1.1 dilihat bahwa penjualan di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh tersebut mengalami peningkatan dalam penjualan online pada tahun 2019 – 2020 hal tersebut dikarenakan adanya pandemi covid-19 dibandingkan pada tahun 2018 sebelum masa pandemi yang dimana masyarakat lebih memilih melakukan pembelian secara *offline* atau secara tatap muka langsung di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh.

Namun berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa pembeli di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh menyatakan bahwa dengan adanya pembelian secara *online* tersebut memiliki beberapa kendala yang terjadi dari masing-masing variabel 5 dimensi, ialah dimana pembelian yang dilakukan secara online sehingga rentan terjadinya keluhan dari pembeli, diantaranya yaitu barang yang datang tidak sesuai dengan yang diinginkan, namun pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh belum memiliki sarana komunikasi yang mudah dihubungi oleh konsumen, sehingga konsumen yang melakukan komplain terkendala dalam menghubungi karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh, karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sangat lambat dalam membalas pesan atau komentar dari pembeli.

Pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh dianggap belum mampu merealisasikan apa yang telah dijanjikan oleh karyawannya, yaitu dimana Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh menjanjikan pelayanan *online* yang cepat tanpa menunggu lama, namun nyatanya dalam melakukan pengiriman barang Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sangat lambat, sehingga karyawan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh belum melakukan pelayanan dengan standar yang sesuai dijanjikan.

Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh belum dapat melakukan pelayanan jasa dengan cepat. Hal tersebut dikarenakan banyak konsumen yang melakukan komplain karena karyawan belum menyelesaikan masalah konsumen dengan cepat, belum cepat tanggap akan kebutuhan konsumen, dan berdasarkan informasi dari narasumber karyawan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sering marah kepada pembeli yang memberikan kritik dan saran.

Karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh selalu bersikap sopan terhadap konsumen dan karyawan dapat merekomendasikan laptop yang sesuai dengan

apa yang diinginkan konsumen, walaupun terkadang laptop yang diinginkan tidak dilakukan cek stok terlebih dahulu, sehingga saat pembeli sudah melakukan pembayaran, karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh baru mengabarkan bahwa barang yang diinginkan telah habis, hal tersebut membuat pembeli pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh kecewa.

Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh memberikan rekomendasi dan saran kepada pelanggan sesuai kebutuhan, dan karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sangat ramah terhadap pembeli, hanya saja Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh kekurangan karyawan sehingga banyak pembeli yang belum terlayani dengan baik

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dan mengajukan skripsi dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh di Masa Pandemi Covid-19.**

KAJIAN LITERATUR

Manajemen pemasaran

Manajemen sering kali diartikan sebagai perencanaan, pengorganisasian, motivasi, dan pengendalian kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen berperan penting dalam perusahaan untuk mencapai tujuannya. Menurut Kotler dan Armstrong (dalam Priansa, 2017:4), menjelaskan manajemen pemasaran ialah suatu upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan membangun hubungan yang erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan. Sedangkan Stanton (2017) mengatakan sarana yang didayagunakan oleh bisnis untuk menjalankan pemasaran.

Pengertian lain juga dikemukakan Sumarni (dalam Randy, 2018:221) yang mengatakan bahwa manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang

untuk menciptakan, membentuk, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran organisasi. “(Marketing Manajement is the planning, direction and control of the entire marketing activity of a firm or division of a firm) manajemen pemasaran ialah merencanakan, pengarahan, dan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran (Shultz dalam Manap, 2016:79)”. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah proses mempelajari, merencanakan, menjalankan, dan memeriksa program-program yang dirancang untuk menangani tugas-tugas manajemen. Tugas-tugas ini meliputi penciptaan, pengembangan, pengendalian, dan pemeliharaan perdagangan yang sukses dengan pasar tertentu. Tujuannya adalah menyediakan produk dan memenuhi tujuan utama perusahaan, yaitu menghasilkan uang dengan mengirimkan produk dari produsen ke konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Deskriptif menurut Sugiyono (2018, hlm. 86) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable lain. Sedangkan menurut Narbuko (2015:44) penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, dengan menyajikan, menganalisis dan menginterpretasikannya.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek yang menjadi pusat perhatian, yang padanya terkandung informasi yang ingin diketahui. Objek ini disebut dengan satuan analisis, analisis ini memiliki kesamaan perilaku atau karakteristik yang ingin diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sebanyak 10 orang dan

konsumen Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2018) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sebanyak 2 orang karyawan dibagian pramuniaga dan *customer service*, untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen, maka peneliti juga mengambil sampel 15 orang konsumen yang diambil secara acak, baik yang melakukan pembelian secara *offline* maupun secara *online* di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara pemetaan, penguraian perhitungan, hingga pengkajian data yang telah terkumpul agar dapat menjawab rumusan masalah dan memperoleh kesimpulan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2018, hlm 285). Tahapan-tahapan Teknik analisis data yaitu:

1. Pengumpulan data adalah proses riset dimana peneliti menerapkan metode ilmiah dalam mengumpulkan data secara sistematis untuk dianalisa.
2. Reduksi data mencakup penyederhanaan, pengkategorian, dan penghapusan informasi yang tidak relevan. Tahap reduksi dalam analisis data diperlukan karena volume dan kompleksitas data. Tujuan dari tahap reduksi ini adalah untuk memilih data yang relevan atau tidak terkait dengan tujuan akhir.
3. Display data atau penyajian data juga merupakan tahap dari teknik analisis data kualitatif. Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan),

matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan memeriksa hasil reduksi data sambil tetap mengacu pada tujuan analisis yang perlu dicapai. Langkah ini bertujuan untuk menginterpretasikan informasi yang dikumpulkan dengan mengidentifikasi hubungan, paralel, atau perbedaan guna menarik kesimpulan yang menjawab permasalahan terkini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Bagaimana Kualitas Pelayanan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh di Masa Pandemi Covid-19 selama ini

Dari hasil observasi dan wawancara terhadap karyawan dan konsumen Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh maka ditemukan beberapa permasalahan yang ada pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh tentang kualitas pelayanan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh menurut 5 dimensi ialah sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh dianggap belum mampu merealisasikan apa yang telah dijanjikan oleh karyawannya, yaitu dimana Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh menjanjikan pelayanan *online* yang cepat tanpa menunggu lama, namun nyatanya dalam melakukan pengiriman barang Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sangat lambat, sehingga karyawan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh belum melakukan pelayanan dengan standar yang sesuai dijanjikan.
2. Jaminan (*assurance*) pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh Karyawan selalu bersikap sopan terhadap konsumen dan karyawan dapat

merekomendasikan laptop yang sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen, walaupun terkadang laptop yang diinginkan tidak dilakukan cek stok terlebih dahulu, sehingga saat pembeli sudah melakukan pembayaran, karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh baru mengabarkan bahwa barang yang diinginkan telah habis, hal tersebut membuat pembeli pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh kecewa.

3. Bukti fisik (*tangibles*) dimana pembelian yang dilakukan secara *online* sehingga rentan terjadinya keluhan dari pembeli, diantaranya yaitu barang yang datang tidak sesuai dengan yang diinginkan, namun pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh belum memiliki sarana komunikasi yang mudah dihubungi oleh konsumen, sehingga konsumen yang melakukan komplain terkendala dalam menghubungi karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh, karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sangat lambat dalam membalas pesan atau komentar dari pembeli.
4. Empati (*emphaty*) Karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh telah memberikan rekomendasi kepada konsumen sesuai dengan apa yang dibutuhkan, dan karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sangat ramah terhadap pembeli, hanya saja Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh kekurangan karyawan sehingga banyak pembeli yang belum terlayani dengan baik.
5. Daya tanggap (*responsiveness*) karyawan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh belum dapat melakukan pelayanan jasa dengan cepat. Hal tersebut dikarenakan banyak konsumen yang melakukan komplain karena Karyawan belum menyelesaikan masalah konsumen dengan cepat, belum cepat tanggap akan kebutuhan konsumen, dan berdasarkan informasi dari narasumber karyawan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara

Teweh sering marah kepada pembeli yang memberikan kritik dan saran.

Bagaimana Kualitas Pelayanan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh di Masa Pandemi Covid-19 yang seharusnya

Dari hasil observasi dan wawancara serta permasalahan yang terjadi pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh maka penulis menyarankan agar Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh dapat melakukan 5 dimensi yang seharusnya yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), seharusnya Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh selain menambah karyawan bagian penjualan *online*, Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh juga harus memiliki karyawan yang membantu dalam melakukan pengiriman barang atau bisa disebut bagian *packing*, dan seharusnya Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh bekerja sama dengan beberapa ekspedisi yang terpercaya agar dalam pengiriman barang menjadi cepat, dan tidak ada lagi pembeli yang komplain karena keterlambatannya pengiriman barang yang memang bukan wewenang Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh.
2. Jaminan (*assurance*) seharusnya karyawan melakukan cek stok terlebih dahulu, apakah barang yang diinginkan pembeli tersedia atau tidak, apabila tersedia maka karyawan dapat meneruskan transaksi, dan apabila tidak tersedia harusnya karyawan menginfokan terlebih dahulu kepada pembeli sehingga pembeli tidak berharap dan tidak melakukan transfer, apabila pembeli telah melakukan transfer atas barang tersebut namun ternyata barang tersebut tidak tersedia maka Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh wajib secepatnya melakukan *refund* atas transaksi pembayaran tersebut, sehingga dapat mengulur waktu dan menunda waktu untuk melayani pembeli yang lain.
3. Bukti fisik (*tangibles*), seharusnya Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara

Teweh dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap agar komplain mengenai respon lambat dapat dihindari, melakukan respon yang cepat ialah dengan menambah jumlah admin pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh, seperti yang diketahui bahwa penjualan secara *online* pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sangat tinggi, penulis rasa Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh mampu untuk menambah karyawan untuk bagian staf komplain.

4. Empati (*emphaty*) seharusnya karyawan pada sebuah toko penjualan harus ramah kepada pembeli, sehingga pembeli tidak jera untuk belanja di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh.
5. Daya tanggap (*responsiveness*) seharusnya karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh diberikan panduan dalam melayani pembeli, sehingga dalam melayani pembeli menjadi terkoordinir, sehingga tidak terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian komplain, dan seharusnya SPV Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh dapat memberikan panduan kepada karyawannya agar tidak mudah marah saat ada pembeli yang komplain, dan membalas pesan pembeli dengan baik dan ramah.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa hal mengenai kualitas pelayanan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh ialah sebagai berikut:

1. Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh belum menerapkan teori 5 dimensi maka dalam kualitas pelayanan yang dimilikinya masih memiliki kekurangan. Masih ada hal-hal yang belum Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh lakukan untuk pembelinya, misalnya saja terkadang karyawan tidak memberikan layanan yang memuaskan saat awal pembeli datang, tidak menawarkan atau merekomendasikan apa yang ingin

dibeli oleh pembeli di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh.

2. Hasil analisis kualitas pelayanan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh masih tergolong rendah karena mungkin apa yang diharapkan oleh pelanggan belum dapat diterima dengan baik, namun penulis menyarankan agar Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh dapat memperbaiki kualitas pelayanan pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh sesuai dengan teori 5 dimensi yang telah penulis jabarkan pada pembahasan, diharapkan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh menambah karyawan dibagian admin, memiliki kerja sama dengan kurir pengiriman atau jasa ekspedisi, dan memberikan panduan terhadap karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh agar lebih ramah dan sopan dalam menghadapi pembeli pada Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh.

Saran

Saran yang sesuai dengan 5 dimensi sebagai berikut:

1. Sebaiknya dalam dimensi kehandalan (*reliability*), Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh selain menambah karyawan bagian penjualan online, pada dimensi jaminan (*assurance*) sebaiknya karyawan melakukan cek stok terlebih dahulu, apakah barang yang diinginkan pembeli tersedia atau tidak, apabila tersedia maka karyawan dapat meneruskan transaksi, pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), sebaiknya Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap agar complain mengenai respon lambat dapat dihindari, pada dimensi empati (*emphaty*) sebaiknya karyawan pada sebuah toko penjualan harus ramah kepada pembeli, sehingga pembeli tidak jera untuk belanja di Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh. Pada dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) seharusnya karyawan Toko Komputer Borneo Multimedia Jaya Muara Teweh

diberikan panduan dalam melayani pembeli.

2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengambil judul penelitian ini lebih luas dan mendetail di tiap faktornya agar, penelitian skripsi ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya. Dan dapat menjadi penambah wawasan dan pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA. Bandung.
- Assauri, S., 2015. Manajemen Pemasaran, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Achmadi, A., dan Narbuko. (2015). Metodologi Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.
- Abdul Manap. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Mitra. Wacana Media, Jakarta.
- Alfaribi (2016). *Human Resource Management an experiental approach*. Singapore: Mc Graw-Hill, Inc.
- Basu Swastha dan Hani Handoko, 2017, *Manajemen Perusahaan Analisa Perilaku. Konsumen*, Yogyakarta: Liberty Edisi Pertama.
- Donni Junni Priansa 2017. *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono, 2018. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih bahasa: Bob sabran, MM. Jakarta: Erlangga.
- Lilik Wahyuningsih, 2019, Analisis Kualitas pelayanan pada Toko Jaya Komputer Bandung. Journal. Tersedia di Google Scholar
- Nafarin, 2018, Analisis Kualitas pelayanan pada Renan Store SCBD, Journal. Tersedia di Google Scholar
- Parasuraman, A., Valarie, Z., dan Leonard, B. (2016). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," Journal of.

- Rafizi, 2017, Analisis Kualitas Pelayanan pada Rifka Computer Kota Bandar Lampung. Journal. Tersedia di Google Scholar
- Shella Anastasya, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan pada Toko Computer Arafah Kota Sragen. Journal. Tersedia di Google Scholar
- Sari, 2019, Analisis Kualitas Pelayanan Computer Adiyaksa Kota Malang. Journal. Tersedia di Google Scholar
- Stanton, William. J., 2017 “*Prinsip Pemasaran*”, Edisi Ketujuh, Jilid I, Penerjemah: Yohanes Lamanto, MBA, MSM., Penerbit Erlangga
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Solomon, Michael W. 2017. *Consumer Behaviour: Buying, Having & Being*, 6 th. Edition
- Randy, Jackson. 2018. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing. Service.

Profil penulis

Rose Mery Chandra Ningsih, S.E., M.M.,
Dosen Managemen, Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi, Muara Teweh
Jl. Berlian No.55, Kec. Teweh Tengah, Kota
Muara Teweh, Kalimantan Tengah 73811
Email: mey.rose775@gmail.com