

ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PONSEL ANA REZKY DI MUARA TEWEH KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Liawati
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muara Teweh
Email: liawati.prubatara@gmail.com

Abstract

Management, 2023, Marketing Strategy Analysis in Increasing Customer Satisfaction on Ana Rezky's Cellphone in Muara Teweh, Barito Utara Regency, South Kalimantan Province. This study aims to determine the analysis of marketing strategies in increasing customer satisfaction on Ana Rezky's cellphone in Muara Teweh, Barito Utara Regency, South Kalimantan Province, where it is known that on Ana Rezky's cellphone in Muara Teweh, Barito Utara Regency, South Kalimantan Province there are several problems that occur. The type of research in this research is descriptive quantitative research, data analysis techniques using TCR, data collection using observation, interviews and questionnaires. The results of the study show that buyers of Ana Rezky's cellphone in Muara Teweh, Barito Utara Regency, South Kalimantan Province, have complained a lot about the existing marketing strategy for Ana Rezky's cellphone, Muara Teweh, Barito Utara Regency, South Kalimantan Province. It is hoped that this research can improve marketing strategies at Ana's cellphone. Rezky in Muara Teweh, Barito Utara Regency, South Kalimantan Province.

Keywords: Marketing Strategy, Customer Satisfaction

Abstrak

Manajemen, 2023, Analisis Strategi Pemasaran dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Ponsel Ana Rezky di Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Strategi Pemasaran dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Ponsel Ana Rezky di Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah, dimana diketahui bahwa pada Ponsel Ana Rezky di Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Jenis penelitian pada penelitian ini ialah penelitian deskriptif kuantitatif, teknik analisis data menggunakan TCR, pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. Hasil dari penelitian diketahui bahwa pembeli pada Ponsel Ana Rezky di Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah banyak mengeluhkan tentang strategi pemasaran yang ada pada Ponsel Ana Rezky di Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah, harapannya dengan adanya penelitian ini dapat meningkatkan strategi pemasaran di Ponsel Ana Rezky di Muara Teweh Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah.

Kata kunci : Strategi Pemasaran, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Dunia bisnis menuntut peran pemasaran yang dapat menunjang kemajuan usaha bisnis. Maju atau mundurnya suatu bisnis akan sangat

di tentukan oleh keberhasilan kegiatan pemasaran bisnis yang berhubungan langsung dengan masyarakat luas (pelanggan). Pentingnya peranan pemasaran yang di maksud bukan berarti menyampaikan peranan

bagian lain dalam bisnis, karena seluruh kegiatan merupakan satu kesatuan yang utuh dalam bisnis. Dalam melakukan kegiatan pemasaran suatu perusahaan memiliki beberapa tujuan yang hendak dicapai, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Dalam jangka pendek biasanya untuk merebut hati konsumen terutama untuk produk yang baru diluncurkan. Sedangkan dalam jangka panjang dilakukan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah ada agar tetap eksis.

Untuk meningkatkan pendapatan, berbagai pengusaha harus menerapkan beragam metode pemasaran seperti, menurunkan harga agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Pelanggan akan lebih tertarik untuk mengunjungi dan membeli barang yang mereka inginkan jika harganya lebih rendah daripada pesaing selain dari segi harga pemilihan Lokasi pun harus diperhatikan. Oleh sebab itu agar strategi berfungsi dengan baik kerja sama antar atasan dan karyawan harus terjalin dengan baik. Strategi menurut Craig & Grant, (2016:29) adalah penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang (*targeting and long-term goals*) sebuah perusahaan dan arah tindakan serta alokasi sumber daya yang diperlukan untuk mencapai sasaran dan tujuan (*achieve the goals and objectives*).

Ponsel Ana Rezky yang terletak di Kabupaten Barito Utara, diketahui belum melakukan 7P yang seharusnya, karena pada ponsel ini hanya menerapkan *price, people* dan *product* sehingga terjadi penurunan atas penjualan pada Ponsel Ana Rezky di Kabupaten Barito Utara.

Salah satu bagian terpenting dari pasar adalah pemasaran. Kegiatan sosial Dimana mendapatkan hal yang mereka inginkan kemudian melakukan transaksi dengan individu/kelompok lain disebut dengan pemasaran. Strategi pemasaran merupakan kegiatan merumuskan usaha dalam bidang pemasaran Dimana menggunakan sumber daya yang ada dalam Perusahaan agar tercapainya tujuan dan sasaran tertentu pada bidang pemasaran di waktu tertentu pada masa

yang akan datang menurut Sumarwan, (2019:734). Falsafah konsep pemasaran bertujuan memuaskan konsumen agar keinginan dan kebutuhannya tercapai. Kegiatan perusahaan yang berdasar pada konsep pemasaran ini harus diarahkan untuk memenuhi tujuan perusahaan Indrasari, (2019:45). Dapat didefinisikan yang dimaksud dengan konsep pemasaran adalah memenuhi kebutuhan konsumen merupakan syarat ekonomis dan sosial agar berjalannya keberlangsungan hidup perusahaan. Melihat pentingnya strategi pemasaran dalam suatu kegiatan jual beli maka strategi pemasaran merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan pada saat proses penjualan. Karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara agar tercapainya tujuan kontribusi serta peran yang ekstra dari para pekerja sangat dibutuhkan. Namun permasalahannya sekarang adalah pada konteks penerapan dalam sistem strategi pemasaran Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara. Berikut ini adalah data penjualan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara pada tahun 2019 – 2022:

Tabel 1.1.
Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara
Data Penjualan tahun 2019– 2022

Tahun	Penjualan		Service	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi
2019	Rp. 250.000.000	Rp. 252.900.000	Rp. 100.000.000	Rp. 132.726.000
2020	Rp. 250.000.000	Rp. 214.928.000	Rp. 100.000.000	Rp. 92.928.278
2021	Rp. 250.000.000	Rp. 125.810.000	Rp. 100.000.000	Rp. 62.728.900
2022	Rp. 250.000.000	Rp. 142.726.000	Rp. 100.000.000	Rp. 81.625.980

Sumber: Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara, 2023

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa terjadi fluktuasi pada Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara, baik dari penjualan aksesoris maupun *service*, hal tersebut dikarenakan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara kurang maksimal dalam menerapkan strategi pemasaran 7P yaitu:

1. *Product*

Pada Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara beberapa aksesoris dan kebutuhan *handphone* ada yang belum tersedia contohnya *case hp*, yang tersedia banyak *case* tipe *handphone* yang lama, sedangkan jenis atau tipe *handphone* terus *update* mengikuti perkembangan zaman,

sehingga membuat pelanggan merasa kecewa karena apa yang dicari oleh pelanggan tidak tersedia di Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara.

2. *Price*

Harga aksesoris hp dan *service* pada Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tergolong bervariasi, ada beberapa pengunjung mengatakan murah dan sebagian pengunjung mengatakan mahal.

3. *Place*

Lokasi Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara cukup strategis karena terletak di jalan besar, namun tidak memiliki parkir yang luas.

4. *Promotion*

Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak pernah melakukan promosi khusus dalam segi apapun, sehingga masyarakat kurang mengenal, Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara hanya memasang spanduk didepan toko.

5. *People*

Beberapa karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dianggap telah melayani dengan ramah, namun ada beberapa karyawan yang dianggap cuek dan tidak ramah.

6. *Proses*

Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dianggap belum memahami apa yang diinginkan konsumen, karena banyaknya barang atau aksesoris yang belum tersedia di Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sehingga membuat konsumen kecewa atas hal tersebut.

7. *Physical Evidance*

Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara belum mampu menata produk dengan baik, sehingga produk belum terpajang dengan baik.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka dianggap untuk dilakukan sebuah penelitian strategi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan guna menarik calon pelanggan. Jika strategi pemasaran yang dilakukan efektif dan tepat, konsumen tidak akan ragu untuk membeli. Sehingga konsumen akan terus membeli atau kembali lagi ke toko untuk membeli dan tidak akan berpindah ke toko lain dan konsumen

akan merekomendasikan produk dan toko kepada orang lain yang membutuhkan produk tersebut juga sehingga secara tidak langsung toko akan mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu, akan dilakukan penelitian yang berjudul **“ANALISIS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PONSEL ANA REZKY KABUPATEN BARITO UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH”**.

KAJIAN LITERATUR

Didefinisikan secara sederhana , pemasaran merupakan kegiatan menjual dan mengiklankan. Djaslim (2018:65) mengemukakan bahwa “pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, promosi, mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan mencapai pasar sasaran serta tujuan perusahaan”. Pemasaran diartikan secara luas dimana para pemasar secara luas lebih berkonsentrasi terhadap konsumen, baik dari segi kepuasan konsumen hingga kesetiaan konsumen terhadap suatu merek hingga produk. Kotler dan Armstrong (2019:43) memberikan defenisi pemasaran yang mana pemasaran didefinisikan sebagai suatu “fungsi organisasi dan seperangkat proses yang menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan, pada pelanggan dan untuk mengelola kereliasian pelanggan untuk mencapai benefit bagi organisasi (*stakeholder*)”. Pemasaran adalah orang dan organisasi menciptakan, menawarkan, dan secara bebas memperdagangkan barang dan jasa yang berharga satu sama lain untuk mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan.

Pemasaran bukan hal yang terpenting menurut para manager dikarenakan mereka berpendapat bahwa menjual hanyalah ujung dari pemasaran, sebaliknya pemasaran merupakan seni untuk menjual produk. *American Marketing Association (AMA)* menawarkan defenisi berikut pemasaran adalah proses mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan perusahaan dan para pemangku kepentingannya,

pemasaran adalah fungsi organisasi dan kumpulan prosedur untuk menghasilkan, mengomunikasikan, dan menyediakan nilai kepada pelanggan. Menangani proses pertukaran ini membutuhkan banyak kerja dan keterampilan. Manajemen pemasaran terjadi ketika setidaknya satu pihak dalam sebuah pertukaran potensial berpikir tentang cara-cara untuk mencapai respon yang diinginkan pihak lain. Karenanya kita memandang manajemen pemasaran (*marketing management*) sebagai ilmu dan memilih pasar sasaran dan meraih, mempertahankan, serta menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menghantarkan, dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul (Abdurrahmah, 2018:34).

Definisi manajerial dan pemasaran dapat dibedakan dari definisi sosial. Definisi sosial menunjukkan betapa pentingnya pemasaran bagi masyarakat. Misalnya, seorang pemasar mungkin mengklaim bahwa tujuan pemasaran adalah untuk meningkatkan standar hidup masyarakat. Definisi sosial pemasaran adalah sebagai berikut: mengembangkan, menyediakan, dan mempertukarkan barang dan jasa berharga secara bebas dengan orang lain adalah cara individu dan komunitas mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan. Meskipun banyak yang terkejut ketika mengetahui bahwa tenaga penjualan bukanlah aspek terpenting dari pemasaran, para manajer terkadang menganggap pemasaran sebagai seni menjual barang. Peter Drucker (2012:34), ahli teori manajemen terkemuka menjelaskan sebagai berikut, selalu akan ada kebutuhan akan penjualan. Namun tujuan dari pemasaran adalah membuat penjualan berlimpah. Tujuan pemasaran adalah mengetahui dan memahami pelanggan dengan baik sehingga produk atau jasa bisa sesuai dengan kebutuhannya sehingga terjual sendiri. Idealnya, pemasaran harusnya menghasilkan seorang pelanggan yang siap untuk membeli. Dengan demikian yang di butuhkan hanyalah memastikan produk dan jasa tersedia (Abdurrahman, 2018:32).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan rancangan penelitian deskriptif observasional. Penelitian digunakan untuk melihat gambaran dari fenomena, deskripsi kegiatan dilakukan secara sistematis dan lebih menekankan pada data *factual* dari pada penyimpulan (Nursalam, 2013). Penelitian observasi merupakan penelitian yg tidak melakukan manipulasi atau intervensi pada subyek peneliti. penelitian ini hanya melakukan pengamatan (observasi) pada subjek penelitian.

Populasi dan sampel

Populasi

Istilah populasi adalah gabungan dari seluruh elemen-elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti Suwendra (2018:215). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara pada Akhir Bulan Maret 2023 pada tanggal 25–31 Maret 2023 yaitu sebanyak 67 Orang dengan kriteria pelanggan yang melakukan pembelian dengan nominal lebih dari Rp. 100.000 sebanyak 2x pembelian selama periode tanggal yang telah ditentukan.

Sampel

Menurut Wayan Suwendra (2018:215) sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Dalam prakteknya pemilihan sampel adalah lebih baik memilih seluruh populasi. Besarnya sampel sangat dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain tujuan dari penelitian itu sendiri. Jika Populasi tersebut besar, sehingga para peneliti tentunya tidak memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut oleh karena beberapa kendala yang akan di hadapkan nantinya seperti,

keterbatasan dana, tenaga dan waktu. Maka dalam hal ini perlunya menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh, menurut sugiyono (2018:85) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka sampel dalam penelitian ini ialah seluruh pelanggan pelanggan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sebanyak 67 Orang pelanggan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Strategi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang selama ini dilakukan oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara selama ini

1. Produk (*product*)

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden Kualitas produk yang dijual Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sudah Cukup Puas yang artinya responden merasa bahwa kualitas produk yang dijual oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara belum dapat memuaskan pelanggan, karena kualitas produknya belum baik, dimana beberapa pelanggan mengeluhkan atas pembelian charger yang tidak berfungsi dengan baik, sedangkan baru saja membelinya, dan diketahui beberapa responden menyatakan bahwa kualitas casing yang dijual Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara belum memuaskan pelanggan dikarenakan casing tersebut cepat rusak.
- b. Diketahui dari hasil jawaban responden Variasi produk yang dijual cukup banyak dijawab oleh responden Cukup Puas, maka dapat disimpulkan bahwa Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara belum menjual produk bervariasi, sehingga saat pelanggan ingin melakukan pembelian produk yang diinginkan tidak tersedia, sehingga hal ini membuat pelanggan kecewa dan tidak jadi membeli produk tersebut.

2. Harga (*price*)

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa produk dijual dengan harga yang terjangkau dijawab oleh responden Kurang Puas maka dapat disimpulkan bahwa harga produk yang dijual oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara terdapat harga yang mahal dan terjangkau, sesuai dengan jawaban responden menyatakan bahwa cukup puas, artinya harga sudah cukup terjangkau bagi kalangan tertentu, dan cukup mahal untuk beberapa kalangan tertentu.
 - b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa harga produk sesuai dengan kualitasnya dijawab oleh responden Kurang Puas karena responden merasa bahwa produk yang dijual oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara memiliki kualitas yang kurang baik, sedangkan harga jual standar, artinya harga jual tidak sesuai dengan kualitas produk.
 - c. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa harga produk sangat bersaing dijawab oleh responden Cukup Puas, beberapa pelanggan di Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara menyatakan bahwa harga jual produk di Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara beberapa produk memiliki harga yang sama dengan toko atau ponsel lain.
 - d. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa harga produk sesuai dengan manfaatnya dijawab oleh responden Kurang Puas karena pelanggan merasa bahwa beberapa produk yang dijual oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak sesuai dengan manfaatnya, dikarenakan banyak produk yang masa garansinya hanya 3 hari sedangkan harga jualnya cukup mahal.
- ##### 3. Tempat/distribusi (*place*)
- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa akses menuju lokasi sangat mudah dijawab oleh responden Cukup Puas, pelanggan merasa bahwa akses menuju Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sudah cukup mudah, hanya saja terkendala parkir yang sempit, karena Ponsel Ana Rezky

Kabupaten Barito Utara terletak dipinggir jalan.

- b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Visibilitas sangat mudah dijawab oleh responden Kurang Puas hal tersebut dikarenakan walaupun Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara terletak di jalan besar dan sangat strategis, namun banyak memiliki kekurangan, diantaranya parkir sempit, dan area sering terjadi kemacetan walaupun lokasinya mudah ditemukan oleh pelanggan.
 - c. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Lalu lintas menuju lokasi tidak macet dijawab oleh responden Kurang Puas, karena jalan area Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara merupakan jalan yang strategis, banyak pengendara yang berhenti di daerah tersebut dikarenakan banyak penjual makanan, sehingga sering menyebabkan kemacetan di daerah Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara
4. Promosi (*promotion*)
- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Frekuensi promosi ponsel sudah sangat baik dijawab oleh responden Kurang Puas karena selama ini pelanggan tidak pernah melihat promosi yang dilakukan oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara.
 - b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Kualitas promosi sudah sangat baik dijawab oleh responden Tidak Puas karena selama ini Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak pernah melakukan promosi sehingga pelanggan tidak mengetahui bagaimana kualitas promosi yang dilakukan, maka pelanggan merasa bahwa kualitas promosinya kurang memuaskan.
 - c. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Waktu promosi dijawab oleh responden Kurang Puas, karena selama ini Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak pernah melakukan promosi sehingga pelanggan tidak mengetahui bagaimana kualitas promosi yang dilakukan, maka pelanggan merasa bahwa kualitas promosinya kurang memuaskan. Karena selama ini Ponsel

Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sudah sering disarankan oleh pelanggan untuk melakukan promosi, namun Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara enggan melaksanakannya.

- d. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa promosi yang dilakukan sudah tepat dan sesuai sasaran dijawab oleh responden Cukup Puas, promosi yang dilakukan oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara hanya spanduk nama ponsel yang berada didepan toko, maka bagi pelanggan sudah cukup puas untuk menandakan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sudah dekat.
5. Orang (*people*)
- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa karyawan ponsel sudah sangat baik dalam melayani pelanggan dijawab oleh responden Kurang Puas, karena pelanggan merasa bahwa karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara kurang baik dalam melayani pelanggan, dikarenakan kurang ramah dan kurang tersenyum saat melayani pelanggan.
 - b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa karyawan ponsel sudah handal dalam melayani pelanggan dijawab oleh responden Kurang Puas, karena pelanggan merasa bahwa karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara harus dilatih kembali dalam melayani pelanggan, karena karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara belum handal, dan belum memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
6. Proses (*process*)
- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Alur pelayanan sudah sangat baik dan tertata dijawab oleh responden Cukup Puas, pelanggan merasa cukup puas atas alur pelayanan dari karyawan dari pelanggan masuk sampai dengan barang diterima, walaupun pelanggan merasa bahwa karyawan yang bekerja di Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara belum handal dalam melayani, sehingga proses transaksi terkesan lambat.
 - b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Peralatan penjualan tercukupi

dengan baik dijawab oleh responden Tidak Puas, karena Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak memiliki alat struk otomatis, sehingga disaat pelanggan membutuhkan struk pembayaran, Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak dapat memberikannya, sehingga pelanggan menyatakan bahwa peralatan penjualan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sangat kurang.

7. Bukti fisik (*physical evidence*).

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Tampilan ruangan sudah cukup rapi dijawab oleh responden Kurang Puas, karena responden merasa bahwa beberapa produk tidak terdisplay dengan baik, sehingga saat pelanggan mencari beberapa produk, karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara harus mencari terlebih dahulu produk yang diinginkan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mendapatkannya.
- b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa area ponsel sangat bersih dijawab oleh responden Kurang Puas, karena pelanggan merasa bahwa Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara kurang bersih, dan terkesan kotor, karena halaman Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara yang tidak pernah disapu, sehingga terkesan kotor.
- c. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa ponsel sangat nyaman dalam melaksanakan transaksi jual beli dijawab oleh responden Tidak Puas, karena tempat transaksi yang kurang nyaman, produk yang tidak tertata dengan baik, area parkir yang sempit, dan tempat yang tidak pernah direnovasi.

Strategi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang seharusnya dilakukan oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara seharusnya

1. Produk (*product*)

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden Kualitas produk yang dijual Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sudah

Cukup Puas. Maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara melakukan perbaikan atas produk tersebut, yaitu dengan menjual produk berkualitas bagus, sehingga pelanggan tidak mengeluhkan kekecewaannya karena mendapatkan produk yang kurang bagus di ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Moh Rusdi, 2019 menyatakan bahwa produk yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

- b. Diketahui dari hasil jawaban responden Variasi produk yang dijual cukup banyak dijawab oleh responden Cukup Puas, maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara menjual produk yang bervariasi, contohnya menjual charger dengan beberapa merek, menjual *speaker bluetooth* dengan berbagai merek, sehingga pelanggan dapat memilih produk yang diinginkan, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari, Rizky Amalia (2020) menyatakan bahwa produk yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Maka rangkuman dari pendapat responden mengenai produk (*product*) serta pendapat peneliti diatas sejalan dengan teori menurut Kotler dan Armstrong (2017:244) produk didefinisikan sebagai apa pun yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, akuisisi, penggunaan, atau konsumsi yang mungkin memuaskan keinginan atau kebutuhan.

2. Harga (*price*)

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa produk dijual dengan harga yang terjangkau dijawab oleh responden Kurang Puas maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat menjual produk dengan harga yang bervariasi, dan menyediakan produk dari harga murah hingga mahal, sehingga pelanggan dapat menentukan pilihan ingin membeli barang yang seperti apa, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 harga yang bersaing dan terjangkau sesuai

- kualitas pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa harga produk sesuai dengan kualitasnya dijawab oleh responden Kurang Puas, maka ada baiknya apabila harga produk yang dijual disesuaikan dengan kualitas yang dimiliki produk tersebut, sehingga ada baiknya apabila Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak mengambil untung terlalu banyak di setiap produknya. Maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Moh Rusdi, 2019 harga yang bersaing dan terjangkau sesuai kualitas pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - c. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa harga produk sangat bersaing dijawab oleh responden Cukup Puas, dapat diketahui bahwa harga jual Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sudah cukup baik, namun tidak ada salahnya ditingkatkan kembali sehingga pelanggan merasa puas, dengan menjual produk dengan harga yang bersaing dengan pesaing lain maka akan meningkatkan penjualan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari, Rizky Amalia (2020) harga yang bersaing dan terjangkau sesuai kualitas pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - d. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa harga produk sesuai dengan manfaatnya dijawab oleh responden Kurang Puas, hal tersebut dikarenakan beberapa kali pelanggan mengeluh karena harga produk tidak sesuai dengan manfaat yang diberikan, maka ada baiknya apabila harga jual produk dapat menyesuaikan manfaat dari produk tersebut. Maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Moh Rusdi, 2019 harga yang bersaing dan terjangkau sesuai kualitas pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- teori Menurut Kotler (2019: 131), sejumlah uang yang dibebankan kepada pelanggan/konsumen merupakan harga produk. Industri menetapkan harga dalam bermacam metode. Di perusahaan-perusahaan besar, umumnya harga akan ditangani oleh manajer divisi maupun bagian lini produk.
3. Tempat/distribusi (*place*)
 - a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa akses menuju lokasi sangat mudah dijangkau dijawab oleh responden Cukup Puas, Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara memiliki lokasi yang mudah dijangkau, karena letaknya dipinggir jalan besar dan cukup strategis, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari, Rizky Amalia (2020) yang menyatakan bahwa tempat yang strategis maka akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Visibilitas sangat mudah dijawab oleh responden Kurang Puas, lokasi Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara memang cukup mudah dijangkau karena terletak dipinggir jalan, hanya saja tempatnya yang terlalu mepet dengan jalan menyebabkan pelanggan terkadang kelewatan dan tidak melihat Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 yang menyatakan bahwa tempat yang strategis maka akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - c. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Lalu lintas menuju lokasi tidak macet dijawab oleh responden Kurang Puas, karena Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara terletak di jalan besar banyaknya pedagang di area tersebut menyebabkan lalu lintas kurang lancar, banyaknya mobil dan motor yang sering berhenti dipinggir jalan menyebabkan sumber kemacetan, maka ada baiknya apabila toko di daerah tersebut dapat memberikan edukasi kepada pelanggan agar memarkirkan mobilnya lebih rapi sehingga tidak menimbulkan kemacetan, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian

Maka rangkuman dari pendapat responden mengenai harga (*price*) serta pendapat peneliti di atas sejalan dengan

Moh Rusdi, 2019 yang menyatakan bahwa tempat yang strategis maka akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Maka rangkuman dari pendapat responden mengenai tempat/distribusi (*place*) serta pendapat peneliti diatas sejalan dengan teori menurut Kotler & Amstrong (2014), lokasi adalah tempat dimana aktivitas usaha dilakukan yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan atau dijual terjangkau dan tersedia bagi pasar sasaran. Sedangkan menurut Tengku (2020) penempatan atau lokasi merupakan bagian yang sangat penting.

4. Promosi (*promotion*)

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Frekuensi promosi ponsel sudah sangat baik dijawab oleh responden Kurang Puas, karena selama ini Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak pernah melakukan promosi dalam bentuk apapun, maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara melakukan promosi dan meningkatkan frekuensi promosi, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 menyatakan bahwa promosi yang dilakukan secara besar-besaran tentu akan membantu pelanggan mengetahui dan mengenal perusahaan.
- b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Kualitas promosi sudah sangat baik dijawab oleh responden Tidak Puas bahwa kualitas promosinya kurang memuaskan, karena selama ini Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak pernah melakukan promosi dalam bentuk apapun, maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara melakukan promosi dengan kualitas promosi yang baik, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 menyatakan bahwa promosi yang dilakukan secara besar-besaran tentu akan membantu pelanggan mengetahui dan mengenal perusahaan.
- c. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Waktu promosi dijawab oleh responden Kurang Puas, Kabupaten

Barito Utara enggan melaksanakannya, karena selama ini Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak pernah melakukan promosi dalam bentuk apapun, maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara melakukan promosi dengan waktu yang tepat, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Moh Rusdi, 2019 menyatakan bahwa promosi yang dilakukan secara besar-besaran tentu akan membantu pelanggan mengetahui dan mengenal perusahaan.

- d. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa promosi yang dilakukan sudah tepat dan sesuai sasaran dijawab oleh responden Cukup Puas, karena selama ini Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak pernah melakukan promosi dalam bentuk apapun, maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara melakukan promosi disesuaikan dengan sasaran yang diinginkan, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 menyatakan bahwa promosi yang dilakukan secara besar-besaran tentu akan membantu pelanggan mengetahui dan mengenal Perusahaan.

Maka rangkuman dari pendapat responden mengenai promosi (*promotion*) serta pendapat peneliti diatas sejalan dengan teori menurut Kotler dan Keller (2016) promosi merupakan cara komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan kepada konsumen atau pasar yang dituju, dengan tujuan menyampaikan informasi mengenai produk/perusahaan agar mereka mau membeli.

5. Orang (*people*)

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa karyawan ponsel sudah sangat baik dalam melayani pelanggan dijawab oleh responden Kurang Puas, karena karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak melayani pembeli dengan baik, maka ada baiknya dan seharusnya karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara melayani pelanggan dengan baik dan memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan,

maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 menyatakan bahwa pegawai yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

- b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa karyawan ponsel sudah handal dalam melayani pelanggan dijawab oleh responden Kurang Puas, seharusnya karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat memberikan yang terbaik bagi pelanggannya, dan seharusnya pimpinan atau pemilik Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat memberikan edukasi kepada karyawannya agar dapat melayani pembeli dengan handal, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 menyatakan bahwa pegawai yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Maka rangkuman dari pendapat responden mengenai orang (*people*) serta pendapat peneliti diatas sejalan dengan teori menurut Kotler dan Armstrong (2005) *people* disini mengacu pada bagaimana kinerja karyawan di suatu perusahaan. Apakah karyawan tersebut memiliki *performance* tinggi atau sebaliknya, apakah karyawan tersebut loyal atau sebaliknya, apakah karyawan tersebut mampu melayani dengan baik atau sebaliknya.

6. Proses (*process*)

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Alur pelayanan sudah sangat baik dan tertata dijawab oleh responden Cukup Puas, walaupun pelanggan cukup puas, namun seharusnya karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat melakukan alur pelayanan yang nyaman, dengan melayani pelanggan yang datang lebih dulu dan memberikan pelayanan yang nyaman dengan menjelaskan produk yang dijual secara detail, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 menyatakan bahwa proses yang tepat maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

- b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Peralatan penjualan tercukupi dengan baik dijawab oleh responden Tidak Puas, karena beberapa pembeli merasa bahwa struk pembelian tidak tersedia, maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara membeli alat kasir sehingga dapat memberikan pelanggan kwitansi atau struk pembelian, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 menyatakan bahwa proses yang tepat maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Maka rangkuman dari pendapat responden mengenai proses (*process*) serta pendapat peneliti diatas dengan teori menurut Soewarno Handyaningrat (2011:21) mengatakan bahwa proses adalah sesuatu tuntutan perubahan dari suatu peristiwa perkembangan sesuatu yang dilakukan secara terus-menerus.

7. Bukti fisik (*physical evidence*)

- a. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa Tampilan ruangan sudah cukup rapi dijawab oleh responden Kurang Puas, maka seharusnya karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat merapikan ponsel, menata produk dengan rapi agar produk terdisplay dengan baik, sehingga tidak menyulitkan karyawan saat ada pelanggan yang ingin membeli produk tersebut, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Teguh Febrianto, 2019 menyatakan bahwa bukti fisik yang nyaman maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa area ponsel sangat bersih dijawab oleh responden Kurang Puas, maka harusnya karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat membersihkan area dalam maupun area luar ponsel, sehingga area ponsel dapat bersih dan nyaman dipandang oleh pelanggan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara, maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Moh Rusdi, 2019 menyatakan bahwa bukti fisik yang nyaman maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Diketahui dari hasil jawaban responden bahwa ponsel sangat nyaman dalam melaksanakan transaksi jual beli dijawab oleh responden Tidak Puas, hal tersebut dikarenakan kurang bersih dan kurang rapinya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara, sehingga membuat pelanggan tidak puas atas kenyamanan transaksi di Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara maka penelitian ini sejalan dengan penelitian Sari, Rizky Amalia (2020) menyatakan bahwa bukti fisik yang nyaman maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Maka rangkuman dari pendapat responden mengenai bukti fisik (*physical evidence*) serta pendapat peneliti diatas sejalan dengan teori Sucipto (2013:70) berpendapat bahwa: “bukti fisik (*physical evidence*) adalah lingkungan fisik dimana jasa tersebut disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi, dan setiap komponen *tangible* memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut”.

PENUTUP

Kesimpulan

Strategi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang selama ini dilakukan oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara selama ini

1. Produk (*product*) Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara yang dijual memiliki Kualitas produk yang belum baik, belum menjual produk bervariasi, terdapat harga yang mahal dan terjangkau, produk yang dijual memiliki kualitas yang kurang baik.
2. Harga (*price*) harga jual memiliki harga yang sama dengan toko atau ponsel lain, produk yang dijual tidak sesuai dengan manfaatnya.
3. Tempat/distribusi (*place*) akses menuju Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara sudah cukup mudah, parkir sempit, dan area sering terjadi kemacetan walaupun

lokasinya mudah ditemukan oleh pelanggan.

4. Promosi (*promotion*) selama ini pelanggan tidak pernah melihat promosi yang dilakukan oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara.
5. Orang (*people*) karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara kurang baik dalam melayani pelanggan, karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara belum handal, dan belum memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan.
6. Proses (*process*) karyawan yang bekerja di Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara belum handal dalam melayani, sehingga proses transaksi terkesan lambat, Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara tidak memiliki alat struk otomatis.
7. Bukti fisik (*physical evidence*), beberapa produk tidak terdisplay dengan baik, Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara kurang bersih, dan terkesan kotor, karena halaman terkesan kotor dan tempat yang tidak pernah direnovasi.

Strategi pemasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang seharusnya dilakukan oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara seharusnya

1. Produk (*product*) maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara menjual produk yang bervariasi serta memiliki kualitas yang baik.
2. Harga (*price*) maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat menjual produk dengan harga yang bervariasi dan menyediakan produk dari harga murah hingga mahal, menjual produk dengan harga yang bersaing dengan pesaing lain maka akan meningkatkan penjualan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara.
3. Tempat/distribusi (*place*) Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara letaknya dipinggir jalan besar dan cukup strategis, mudah dijangkau karena terletak dipinggir jalan, ada baiknya apabila toko didaerah tersebut dapat memberikan edukasi kepada pelanggan agar memarkirkan mobilnya lebih rapi sehingga tidak menimbulkan kemacetan.

4. Promosi (*promotion*) maka seharusnya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara melakukan promosi dan meningkatkan frekuensi promosi.
5. Orang (*people*) seharusnya karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara memahami apa yang diinginkan serta bersikap baik terhadap pelanggan dan seharusnya pimpinan atau pemilik Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat memberikan edukasi kepada karyawannya agar dapat melayani pembeli dengan handal.
6. Proses (*process*) seharusnya karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat melakukan alur pelayanan yang nyaman, dengan melayani pelanggan yang datang lebih dulu, dan memberikan pelayanan yang nyaman dengan menjelaskan produk yang dijual secara detail.
7. Bukti fisik (*physical evidence*) seharusnya karyawan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat merapikan ponsel, menata produk dengan rapi agar produk terdisplay dengan baik, membersihkan area dalam maupun area luar ponsel, sehingga area ponsel dapat bersih dan nyaman dipandang oleh pelanggan Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara.

Saran

1. Sebaiknya Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat meningkatkan strategi pemasaran yaitu dengan meningkatkan kualitas produk sehingga sesuai dengan harga jualnya, melakukan promosi yang baik dan tepat sasaran, menjaga alur pelayanan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.
2. Sebaiknya pemilik Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara dapat melakukan pengawasan, monitoring atas strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara agar memberi dampak peningkatan penjualan pada Ponsel Ana Rezky Kabupaten Barito Utara.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, & Herdiana, N. (2018). *Manajemen*, Jakarta
- Alma, B. (2018). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta : Bandung.
- Amstrong. (2017). *Prinsip-prinsip Pemasaran* . Erlangga : Jakarta
- Djaslim. (2018). *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran*. Cetakan Ketiga : Bandung
- Harini. (2018). *Makro ekonomi Pengantar*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hassan, & Ali. (2019). *Marketing*. Met Press (ANGGOTA IKAPI). Yogyakarta.
- Heizer, Jay, & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi* . Salema Empat, Jakarta
- Kasmir. (2019). *Pengantar Manajemen Keuangan* . Kencana : Jakarta
- Kotler, P. (2017). *Manajemen Pemasaran. Edisi Mileinium*. Jakarta : PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Kotler, P. dan Keller, Kevin L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid. 2. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Philip, K. & Lane, K. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga :Jakarta.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Melania, (2017), *Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ponsel Rio Medan*, Journal. Tersedia di Google Scholar
- Norfitriani, E. (2022). Analisis strategi pemasaran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Renanstore Bandung. Journal. Tersedia di Google Scholar
- Rusdi, (2019), *Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Volume Penjualan pada UD. Berkah Jaya*, Journal. Tersedia di Google Scholar
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Erlangga : Jakarta
- Sari, R. A. (2020). *Analisis Strategi Pemasaran dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan pada Ponsel Sabarudin*,

Malang, Journal. Tersedia di Google Scholar

Teguh F. 2019, *Strategi Pemasaran Online Toko Handphone Indah Mekar, Banjarnegara*. Journal. Tersedia di Google Scholar

Tjiptono, F. 2017, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.

Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Strategi*. Andi : Yogyakarta

Profil penulis

Liawati, 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: liawati.prubatara@gmail.com