

**EFEKTIFITAS PELAYANAN DALAM UPAYAMENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KAMAR STUDIO  
KABUPATEN GOWA**

**SKIRPSI**



**MUH HANIF FATIN**  
**NIM: 105721118420**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2025**

**KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA**

**JUDUL PENELITIAN :**

**EFEKTIFITAS PELAYANAN DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN  
PADA KAMAR STUDIO KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

**Disusun dan Diajukan Oleh:**

**MUH HANIF FATIN**

**NIM:105721118420**

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2024**

## **MOTTO DAN PEMBAHASAN**

### **MOTTO**

**“Anggulungmi Naung Batu Lompoa Nanggulung Nai’  
Batu-Batu Cakdia”.**

### **PERSEMBAHAN**

**Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta  
karunianya sehingga skripsi ini telah terselesaikan  
dengan baik**

**Alhamdulillah Rabbil’alamin**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku  
tercinta Orang orang yang saya sayang dan almamaterku**

### **PESAN DAN KESAN**

**Hidup yang tidak pernah dipertaruhkan, tak akan  
dimenangkan (Sutan Sjahrir)**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

*Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Telp.(0411)8669712 Makassar*

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Judul Penelitian : Efektivitas Pelayanan dalam Upaya Meningkatkan  
Kepuasan Konsumen Pada Kamar Studio Kabupaten Gowa

Nama Mahasiswa : Muh Hanif Fatin

No. Stambuk/NIM : 105721118420

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia  
penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 20 April 2024 di Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar 10 September 2024

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Moh. Aris Pasigai, S.E., M.M.  
NIDN: 0008056301

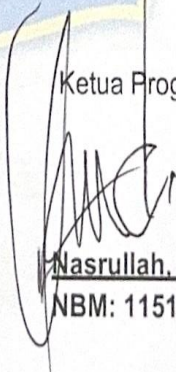
  
Nasrullah, S.E., M.M.  
NIDN: 0914049104

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

  
Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
NBM: 1038166

  
Nasrullah, S.E., M.M.  
NBM: 1151 132





**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Telp.(0411)8669712 Makassar

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama : Muh Hanif Fatin, Nim :105721118420 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor :0013/SK-Y/61201/091004 M, Tanggal 29 Safar 1447 H/ 29 Agustus 2025 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Manajemen** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 29 Safar 1447 H  
23 Agustus 2025 M

**PANITIA UJIAN**

1. Pengawas ujian : Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc  
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Dr. Dg. Maklassa, S.pd., M.M.  
2. Nasrullah, S.M., M.M.  
3. Hj. Nurinaya, S.T., M.M.  
4. Alamsjah, S.T., S.E., M.M.

Disahkan Oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

**Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M**  
NBM : 1038166





PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Jl. Sultan Alauddin No.295 gedung iqra Lt.7 Telp.(0411)8669712 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh Hanif Fatin

Stambuk : 105721118420

Program studi : Manajemen

Judul skripsi : Efektifitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan  
Konsumen Pada Kamar Studio Kabupaten Gowa

Dengan ini menyatakan bahwa :

***Skripsi Yang Saya ajukan di depan tim penguji adalah ASLI hasil karya  
sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.***

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia  
menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 17 September 2025

membuat pernyataan,




**MUH HANIF FATIN**

**Nim: 105721118420**

Diketahui Oleh:

  
Dekan  
**Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M**  
NBM: 1038166

  
Ketua Program Studi  
**Kasrullah, S.E., M.M**  
NBM: 1151 132





## HALAMAN PERNYATAAN EFPERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh Hanif Fatin  
NIM : 105721118420  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

### **EFEKTIFITAS PELAYANAN DALAM UPAY MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KAMAR STUDIO KABUPATEN GOWA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 17 September 2025



mbuat Pernyataan,

Muh Hanif Fatin

NIM : 105721118420

## ABSTRAK

**MUH.HANIF FATIN. 2020. Efektivitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Kamar Studio Kabupaten Gowa. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Moh.Aris Pasiqai dan Nasrullah**

Tujuan penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa. Sampel ini diambil dari percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang diperoleh dari hasil observasi langsung, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Konsumen yang menerima pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

**Kata kunci :** Efektivitas, Pelayanan, Kepuasan



## ABSTRACT

**MUH. HANIF FATIN. 2020. Service Effectiveness in Increasing Customer Satisfaction at Kamar Studio, Gowa Regency. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Moh. Aris Pasiqai and Nasrullah**

This qualitative research aims to determine and analyze the influence of service on customer satisfaction at Kamar Studio, Gowa Regency. The sample was taken from the Kamar Studio printing company in Gowa Regency. The data used in this study is qualitative data obtained from direct observation, interviews, and documentation. The data sources used in this study include primary and secondary data. The results show that service quality has a significant influence on customer satisfaction. Consumers who receive fast, friendly, and professional service experience higher levels of satisfaction.

**Keywords:** Effectiveness, Service, Satisfaction



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah

SWT atas segala rahmat dan hidayah yang tiada henti diberikan

kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Kamar Studio”. Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Mustari., S.Pd dan Ibu Jumiati yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral, dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:



1. Bapak Dr. Ir. H. Abd Rakhim Nanda, MT., IPU. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Nasrullah, SE., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Moh. Aris Pasigai, S.E. M.M. selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga Skripsi selesai dengan baik.
5. Nasrullah, SE., M.M selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

9. Secara khusus Terima Kasih kepada ibu saya tersayang Jumiati yang telah luar biasa mendukung, mendoakan secara lahir dan batin dan mendengarkan keluh kesah penulis selama hidup dan menempuh pendidikan.
10. Bapak tercinta, Mustari. S.Pd telah luar biasa mendukung, mendoakan secara lahir dan batin dan mendengarkan keluh kesah penulis selama hidup dan menempuh pendidikan
11. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar yang selalu membantu dan memotivasi.
12. Terimah Kasih pada Kamar Studio Kabupaten Gowa yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.
13. Terimah kasih untuk Direktur PT. Panca Pilar Sejahtera Revan Ramadhan
14. Terima kasih untuk Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) yang sudah memberikan saya wadah untuk belajar selama menempuh pendidikan di UNISMUH Makassar
15. Terima kasih untuk HMJ-Manajemen yang sudah memberikan saya wadah untuk belajar selama menempuh Pendidikan di UNISMUH Makassar
16. Terima kasih teruntuk semua kerabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi, dan dukungannya sehingga penulis



dapat merampungkan penulisan Skripsi ini. Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa Skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini. Mudah-mudahan Skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater tercinta Kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar. Billahi fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khairat, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Makassar, 17 Juli 2025

Muh Hanif Fatin



## DAFTAR ISI

SAMPUL .....	i
--------------	---

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>2</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>2</b>
A. Latar Belakang .....	2
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II.....</b>	<b>9</b>
<b>TINJUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Tinjuan Teori.....	9
B. Tinjuan Empiris.....	21
C. Kerangka Pikir .....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>28</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis Penelitian .....	28



B. Fokus Penelitian .....	28
C. Situs dan Waktu Penelitian .....	29
D. Jenis dan Sumber Data .....	29
E. Informan Penelitian.....	30
F. Teknik Pengumpulan Data .....	31
G. Metode Analisis Data .....	32
<b>BAB IV .....</b>	<b>34</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	34
B. Hasil Penelitian.....	43
C. Pembahasan .....	61
<b>BAB V .....</b>	<b>67</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	35





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 4.1 Sarana & Prasarana .....	42
Tabel 4.2 Laporan Orderan .....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman wawancara, transkrip dan reduksi penelitian	72
Lampiran 2: Dokumentasi wawancara .....	83
Lampiran 3: Izin Penelitian.....	91
Lampiran 4: Keterangan Surat Penelitian .....	92
Lampiran 5: Surat Keterangan Telah Meneliti .....	93
Lampiran 6: Keterangan Bebas Plagiat .....	





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam era teknologi seperti ini, dunia bisnis yang pesat dan mudahnya mengatasi urusan bisnis merupakan manfaat dari kemajuan teknologi informasi. Dilihat dari sisi globalisasi, keandalan teknologi informasi salah satu unsur penting yang mendukung proses bisnis dan layanan yang prima serta informasi kinerja operasional dan keuangan yang akurat. Untuk mengurangi angka pengaduan masyarakat tentang buruknya pelayanan, pelayanan public harus memenuhi semua hajat hidup orang banyak, mampu mengutamakan kebutuhan masyarakat baik dalam jenis, kuantitas, kualitas maupun harga barang atau jasa yang dihasilkan. (Mala, 2021)

Pengertian pelayanan sebagai suatu kegiatan tidak berwujud yang secara terpisah diidentifikasi berfungsi untuk memuaskan keinginan serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau jasa lainnya. Pelayanan merupakan unsur lain dari strategi produk. Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan sebuah lembaga kepada yang lain yang biasanya tidak kasat mata dan hasilnya tidak dapat dimiliki. Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan. Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. (Fetti, 2023)

Saat ini banyak bisnis jasa yang semakin memahami arti penting dari Kepuasan Konsumen dan menyusun strategi untuk memberikan Kepuasan bagi Konsumennya. Konsumen berpendapat bahwa hidup itu adalah gabungan dari pengalaman, sehingga setiap kegiatan yang dilakukan oleh Konsumen termasuk mengkonsumsi produk atau jasa merupakan pengalaman, apabila pengalaman tersebut mengesankan maka konsumen tidak segan untuk mengkonsumsi barang atau jasa tersebut untuk kesekian kalinya. Persaingan yang sangat ketat memaksa setiap perusahaan saling bersaing dalam memberikan kepuasan kepada para konsumen. Kepuasan konsumen akan memberikan manfaat bagi perusahaan, khususnya usaha dalam bidang fashion. Dengan mempertahankan dan memberikan kepuasan kepada konsumen maka mereka cenderung untuk membeli ulang barang dan jasa yang telah mereka konsumsi. Kepuasan juga akan mendorong adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif. Komunikasi yang disampaikan oleh konsumen yang merasa puas dapat berupa rekomendasi kepada calon konsumen lain dan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan Kamar Studio, tentunya tidak lepas untuk memiliki progres pendapatan yang baik dari waktu ke waktu. Sayangnya, untuk bisa memiliki konsumen setia maka sebuah perusahaan haruslah memiliki pelayanan yang baik, ramah, agar semua konsumen betah dan merasa nyaman dan juga kualitas produk harus stabil dan konsisten dimana setiap pesanan produk-produk harus selalu ada serta kualitasnya harus benar-benar dijaga dari segi kualitas pada produknya, saat pelayan pemesanan kaos, kualitas kaos dan cetakannya serta harga disesuaikan dengan price list sablon kaos supaya konsumen tidak merasa kecewa karena di dunia percetakan sablon saat ini

persaingan harga juga sangat membuat konsumen bertahan serta loyal terhadap perusahaan.

Secara umum sukses tidaknya suatu usaha dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut mampu memutuskan efektivitas pelayanan yang diterapkan dan tergantung juga pada kepuasan konsumen terhadap faktor yang mampu mempengaruhi pelayanan yang diterapkannya. Setiap usaha harus mengetahui terlebih dahulu kelemahan dan kekuatan yang ada sehingga mampu mempersiapkan pelayanan yang nyaman. Jika dalam pelayanan sudah mampu menemukan posisi pelayanan yang menguntungkan bagi sebuah usaha maka dapat dikatakan bahwa efektivitas pelayanan manajemennya sudah diterapkan dengan sangat baik. Akan tetapi, jika hal tersebut belum direalisasikan, Perusahaan perlu menerapkan prinsip yang lebih unggul dari perusahaan yang lain seiring dengan persaingan yang ketat sehingga perusahaan perlu mendobrak kebiasaan lama yang tidak berhasil dan mengembangkan inovasi dalam pelayanan. Sebab, era sekarang bukan era produsen mampu memaksa kehendaknya pada konsumen, tetapi era dimana konsumen memaksakan kehendaknya pada produsen (Aslami, 2022).

Kamar Studio merupakan Unit bisnis UMKM di Kabupaten Gowa yang bergerak dibidang fashion. Kamar Studio berdiri pada tahun 2022. dan terletak di Jl.Poros Malino,Kec.Bontomarannu, Kel.Bontomanai. Kamar Studio menawarkan produk berupa kaos dengan desain yang unik dan menarik serta menawarkan jasa pembuatan seragam kaos, PDH, dan Fashion kekinian



sesuai dengan keinginan. Produk Kaos yang ditawarkan Kamar Studio terbuat dari jenis cotton combed (20s/24s/30s/).

Jasa sablon merupakan usaha yang sangat berkembang di Kabupaten Gowa sebab kabupaten gowa merupakan salah satu wilayah yang strategis bagi perantau yang hendak mencari kehidupan maupun menempuh pendidikan. Banyak kalangan yang senantiasa beralih profesi ke dunia bisnis karena bisnis merupakan sebuah pekerjaan yang cukup menjanjikan. Hal ini tentu menimbulkan persaingan bisnis yang sangat ketat. Persaingan yang mendorong produsen untuk menawarkan keunggulan yang tidak dimiliki oleh produsen lain. Termasuk dengan menawarkan desain yang unik, menarik, kreatif, serta inovatif. Sehingga diperlukan pelayanan yang baik.

Dunia bisnis bagaikan sebuah jantung perekonomian. Arus globalisasi di Indonesia sudah tidak dipungkiri lagi masuk ke berbagai bisnis usaha, sehingga sudah saatnya segala kegiatan usaha serta mampu melakukan pembaruan dan perbedaan agar usaha tersebut tidak jauh ketinggalan oleh zaman. Salah satu bagian terpenting dalam mengembangkan perekonomian suatu daerah, terkhusus di kabupaten gowa.

Kamar Studio salah satu UMKM kategori kecil yang masih baru dalam dunia bisnis yang mana masih kurangnya fasilitas tersedia, karyawan yang masih kurang, sehingga pelayanan di Kamar Studio perlu ada peningkatan, baik itu dari segi karyawan maupun peningkatan infrastruktur sehingga konsumen dapat merasa nyaman.

Melihat lokasi geografis yang kurang strategis untuk dijangkau sehingga konsumen masih terbatas untuk mengakses. Oleh karena itu, Fenomena lainnya yang terjadi di Kamar Studio dimana belum memiliki fasilitas ruang

tunggu, ruangan ber-AC, dan ruang ganti. Sehingga konsumen masih belum puas terhadap pelayanan di kamar studio.

Konsep pelayanan ini perlu adanya upaya dalam meningkatkan kepuasan konsumen guna mempertahankan usaha yang ada agar mampu bersaing. Karena konsumen yang loyal itu hadir dari pelayanan dan kualitas produk yang baik.

Melihat uraian sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Kamar Studio Kabupaten Gowa”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Keandalan yang efektif dapat meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa?
2. Bagaimana Daya Tanggap dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa?
3. Bagaimana Jaminan dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa?
4. Bagaimana Empati dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa?
5. Bagaimana Bukti Fisik dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa?

### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen terhadap Keandalan Kamar Studio.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas meningkatkan kepuasan kosumen terhadap Daya Tanggap Kamar Studio.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas meningkatkan kepuasan kosumen terhadap jaminan Kamar Studio.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas meningkatkan kepuasan kosumen terhadap Empati Kamar Studio.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa efektivitas meningkatkan kepuasan kosumen terhadap Bukti Fisik Kamar Studio.

### D. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

- a) Menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis terkhusus tentang strategi pemasaran produk pada roemah sablon gowa.
- b) Sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut terkait strategi pemasaran produk

#### 2. Manfaat Praktis

- a) Peneliti berharap penelitian ini mampu dijadikan Informasi dan bahan pertimbangan bagi UMKM dalam membuat keputusan strategi pemasaran yang lebih baik yang mampu meningkatkan daya saing suatu usaha.



- b) Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman terhadap terkait Efektivitas dalam Upaya meningkatkan kepuasan konsumen kamar studio di Kabupaten Gowa.
- c) Bagi peneliti lain, walaupun variabel yang diteliti berbeda, penelitian ini juga dapat digunakan sebagian pertimbangan dalam tugas penelitian.



## **BAB II**

### **TINJUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Pemasaran**

Pemasaran ialah suatu proses manajerial yang membuat sebuah individu atau kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menawarkan, menciptakan serta menukarkan sebuah jasa atau produk yang bernilai kepada pihak lain atau segala kegiatan menyangkut penyampaian produk atau jasa mulai dari produsen sampai ke konsumen. Berikut merupakan beberapa definisi mengenai pemasaran:

- a) Pemasaran, suatu sistem menyeluruh dari kegiatan sebuah usaha yang bertujuan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang ataupun jasa untuk memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial (Statoin,2021).
- b) Pemasaran, sebuah proses dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan dengan menciptakan serta menawarkan dan menukarkan produk yang bernilai antara satu dengan yang lain (Thill,2020)
- c) Pemasaran, sebuah fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, menkomunikasikan, dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik saham (Aries,2020)

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dari individu dan kelompok untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran nilai produk dengan pihak lain. Sehingga diharapkan mampu memberikan kepuasan terhadap konsumen. Proses pemasaran dimulai jauh sebelum barang-barang diproduksi. Pemasaran tidak dimulai pada saat selesainya sebuah proses produksi dan berakhir pada saat penjualan dilakukan akan tetapi proses pemasaran ialah proses yang terus berlanjut dalam kegiatan usaha (Ngatnoi, 2022).

## 2. Efektivitas Pelayanan

### A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Agar lebih memahami apa itu efektivitas, maka kita dapat merujuk pada pendapat ahli berikut ini:

1. Menurut Ravianto, 2020, pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.
2. Menurut Gibson, 2021, pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan



organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (*standart*), maka mereka dinilai semakin efektif.

3. Menurut Saksono, pengertian efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan antar keluaran (*output*) yang dicapai dan keluaran yang diharapkan dari jumlah masukan (*input*) dalam suatu perusahaan atau seseorang.
4. Menurut Sondang, pengertian efektivitas adalah suatu pemanfaatan sarana prasarana, sumberdaya dalam jumlah tertentu yang sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan.
5. Arti Efektivitas adalah pencapaian target keluaran (*output*) yang akan diukur dengan cara membandingkan *output* anggaran atau OA (seharusnya) dengan *output* realisasi atau OS (sesungguhnya). Jika  $OA > OS$  maka akan dinilai efektif.

Pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Adapun pelayanan yang harus dilakukan terhadap konsumen misalnya, melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat, sopan santun terhadap pelanggan, kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya sehingga pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen.

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan, pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan 25 atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas Pelayanan mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (benefit) bagi pelanggan. Kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Menurut Lewis, 2019 mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas jasa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas jasa harus dimulai dari

kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. (Keller, 2019)

## B. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat lima unsur yang menentukan kualitas jasa yang dikenal dengan istilah *SERVQUAL*, yaitu: *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance*, dan *empathy*.

### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, sedangkan Lupiyoadi, 2019 dalam menyatakan bahwa Bukti Fisik *Tangibles* yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Dengan demikian maka, bukti fisik merupakan bukti nyata dari suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak lain.

### 2. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya atau dapat juga diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Sedangkan Parasurama, dalam Mendrofa, 2022 Keandalan *Realibility* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara

tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan nasabah akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang di janjikan. Jadi konsumen atau unsur dimensi *reliability* ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Sedangkan Parasuraman dalam Gea 2022, daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan informasi yang jelas. Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

### 4. Jaminan (*Assurance*)

Menurut Parasurama, dalam Mendrofa 2022, Jaminan *assurance* merupakan pengetahuan dan perilaku pelanggan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan karyawan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan keamanan karyawan dalam melayani konsumen. Sedangkan Januar 2022, jaminan *assurances* adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan santunan karyawan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam



memberikan informasi, kemampuan dalam memberi pelayanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap usaha.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada nasabah secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan nasabah. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari nasabah dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### C. Karakteristik Pelayanan yang Baik

Ada empat karakteristik yang dapat disikapi oleh pemimpin bisnis dalam hal pelayanan yang dapat memberikan nilai tambah pada perusahaan, yaitu:

##### 1. Mudah dan Cepat

Pada prinsipnya pola serta sistem pelayanan itu harus di desain sederhana, mudah dipahami baik oleh pelanggan maupun karyawan sendiri.

##### 2. Keterbukaan

Buatlah pelanggan merasa diperhatikan secara tulus tanpa pamrih dan terbuka, tidak seperti di akal-akali. Hati-hati *proof is a reality not a promise*. Artinya pegang teguh segala janji dan iming-iming secara konsisten dan penuh komitmen. Banyak ditemui slogan megah serta mewah, iklannya tampak menjanjikan namun pada akhirnya setelah dibuktikan semua itu bersifat palsu.

### 3. Perhatikan Kepada Kebutuhan

Perlu keterampilan menyimak dan merasakan apa yang sebenarnya diinginkan oleh pelanggan. Perlu keterampilan, kesabaran dan pemahaman sehingga bisa memberikan respon jitu kepada pelanggan.

### 4. Keakraban

Buat pelanggan merasa dihargai dan dihormati. Tinggal pilih mana pelanggan yang perlu banyak basa basi atau yang *to the point*.

## D. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik

Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Desma, 2023 adalah sebagai berikut:

### 1. Tersedia Sarana dan Prasarana yang Baik

Konsumen ingin dilayani prima karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

### 2. Tersedia Karyawan yang Baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping

itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

### 3. Bertanggung Jawab Kepada Konsumen dari Awal Hingga Selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

### 4. Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

### 5. Mampu Berkomunikasi.

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

### 6. Berusaha Memenuhi Kebutuhan Konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

## E. Kepuasan Konsumen

### 1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau pelayanan, sangat besar kemungkinannya

menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Bahdoer,2020 mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan,memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pelayanan pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan. (Syahidin,2022)

#### F. Faktor Kepuasan Konsumen

##### 1. Kualitas Pelayanan

Perasurama et al (2019) menyatakan kepuasan konsumen terdiri 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. *Tangible* (Berwujud) yaitu penampilan fasilitas fisik,peralatan,anggota dan materi komunikasi. *Tangible* merupakan kualitas pelayanan yang dapat dirasakan oleh panca Indera manusia *Realibility* (Keandalan) yaitu kemampuan untuk memenuhi pelayanan yang dapat diandalkan dan akurat. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kemampuan kerelaan dalam membantu



konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Assurance (Jaminan) yaitu pengetahuan dan kesopan yang dimiliki pengawai dan kemampuan menimbulkan kepercayaan orang lain dan diri sendiri. Empathy (Empati) kepedulian terhadap kebutuhan konsumen. Berdasarkan penelitian Siswandi (2020) terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Djamaluddin, 2019 juga menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen secara parsial. Riki, 2019 juga menemukan bahwa kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Selain itu Baruna, 2020 juga menemukan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya di antaranya adalah Adriani, 2019.

## 2. Dimensi Kepuasan Konsumen

Untuk mengetahui dan mengukur kepuasan konsumen dapat diketahui dengan memperhatikan berbagai macam faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Menurut Priansa, 2019 menyatakan dimensi dari kepuasan konsumen terdiri dari:

### a. Produk

Produk yang baik akan memenuhi selera serta harapan konsumen, dalam menciptakan kepuasan diukur dari variasi produk, mutu produk dan ketersediaan produk.

### b. Harga

Mencerminkan dari kualitas produk tersebut,yang diukur dari Tingkat harga dan kesesuaian nilai jualnya,harga yang bervariasi

c. Promosi

Upaya komunikasi akan manfaat produk pada target konsumen, diukur dari iklan yang dilakukan, diskon yang diberikan dan hadiah yang disediakan.

d. Pelayanan Karyawan

Pelayanan yang dari karyawan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta menciptakan kepuasan, diukur dari kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

e. Suasana

Faktor pendukung sebagai usaha memberikan Kesan positif bagi konsumen dapat Upaya menciptakan kepuasan konsumen. Menurut (Indrasari,2019) dimensi pengukuran kepuasan konsumen antara lain;

1. Kualitas Produk, dimana konsumen tercipta produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan, untuk industry jasa bahwa konsumen tercipta jika pelayanan yang diterima baik. Emosional,kebanggaan konsumen serta keyakinan akan kekaguman orang lain pada saat mereka menggunakan produk dengan merek tersebut dibandingkan merek pesaing.

3. Harga, persepsi konsumen ketika produk berkualitas dikaitkan dengan harga yang tinggi, dimana hal ini akan memberikan kepuasan konsumen;
4. Biaya, kepuasan konsumen tercipta jika mereka tidak mengeluarkan biaya tambahan dalam memperoleh produk yang diinginkan. (Marisi,2021)

#### G .Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut (Tjiptono & Chandra,2012) terdapat indicator kepuasan konsumen sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*)
2. Keresponsifan (*responsiveness*)
3. Keyakinan (*confidence*)
4. Empati (*empathy*)
5. Berwujud (*tangible*)

Variabel kepuasan konsumen sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya diantaranya yaitu: (Sulistyawati,2019),(Diza, 2019),(Agussalim,2020),(Handoko,2020),(Sulistorini,2020),(Ibrahi,2021),(Cesariana,2022)

#### B. Tinjauan Empiris

Penelitian terdahulu dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk penelitian, perspektif ilmiah, dan sebagai pengarah dalam pengumpulan serta pengelolaan data selanjutnya, dengan ini penelitian terdahulu yang menjadi

acuan penulis untuk mencari dan mengkaji skripsi yang ada tersebut yaitu antara lain.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

NO	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Mala (2021)	Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pengadaan Digital Service Syariah di Pegadaian Cabang Malang	Penelitian Kualitatif	Berdasarkan penelitian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam sistem pelaksanaan operasional pelayanan aplikasi PDSS ini terdapat 3 hal yang belum terpenuhi secaramaksimal yaitu efisiensi, karena aplikasi PDSS ini dalam melakukan pembayaran hanya bekerjasama dengan beberapa Bank. Reliabilitas, karena masih sering terjadinya eror pada saat bertransaksi diaplikasi tersebut.
2	Hafida (2021)	Efektivitas Sistem Pelayanan Haji dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Probolinggo	Penelitian Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umrah Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah di PT. Safara Layanan Utama Krejengan Berikut ini penulis kemukakan beberapa kesimpulan atas permasalahan yang dibahas adalah Bentuk Pelayanan yang diberikan oleh PT. Safara



				Layanan Utama yaitu, Memiliki karyawan yang professional, Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, Bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, Mampu melayani secara tepat dan mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah sehingga jamaah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan menurut informasi dari para jamaah haji dan umroh.
3	Wijaya (2020)	Efektivitas Pelayanan E-Commerce Shopee sebagai Upaya Menciptakan Kepuasan Konsumen Berbelanja Online	Penelitian Kualitatif	Keseluruhan dari hasil penelitian ini menyatakan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh e-Commerce Shopee terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan hipotesis dalam penelitian diterima, artinya terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
4	Ayuliana (2020)	Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin		Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukan hal yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak kantor PT. Multipindo Gilang
5	Sinta (2021)	Efektivitas Akreditasi Puskesmas	Penelitian Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab

		Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia		sebelum-nya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi kualitas pelayanan menunjukan hal yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin.
6	Mahriani (2023)	Pengaruh Efektivitas Elektronik Vangking Terhadap Kepuasan Nasabah di Era Pandemi Covid19 pada PT.Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Medan Ringroad	Penelitian Kualitatif	Berdasarkan Kualitas Pelayanan Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Efektifitas Penggunaan Electronic Banking yang diberikan Oleh PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Medan Ringroad Kepada Nasabah Memenuhi harapan.
7	Mawardi	Efektivitas Waktu Tunggu dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	Penelitian Kualitatif	Waktu Tunggu menunjukan adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada rumah makan gemah ripah purwakarta. Sehingga dapat disimpulkan jika pihak rumah makan gemah ripah Purwakarta memperhatikan waktu tunggu akan memberikan suatu dorongan positif kepada konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

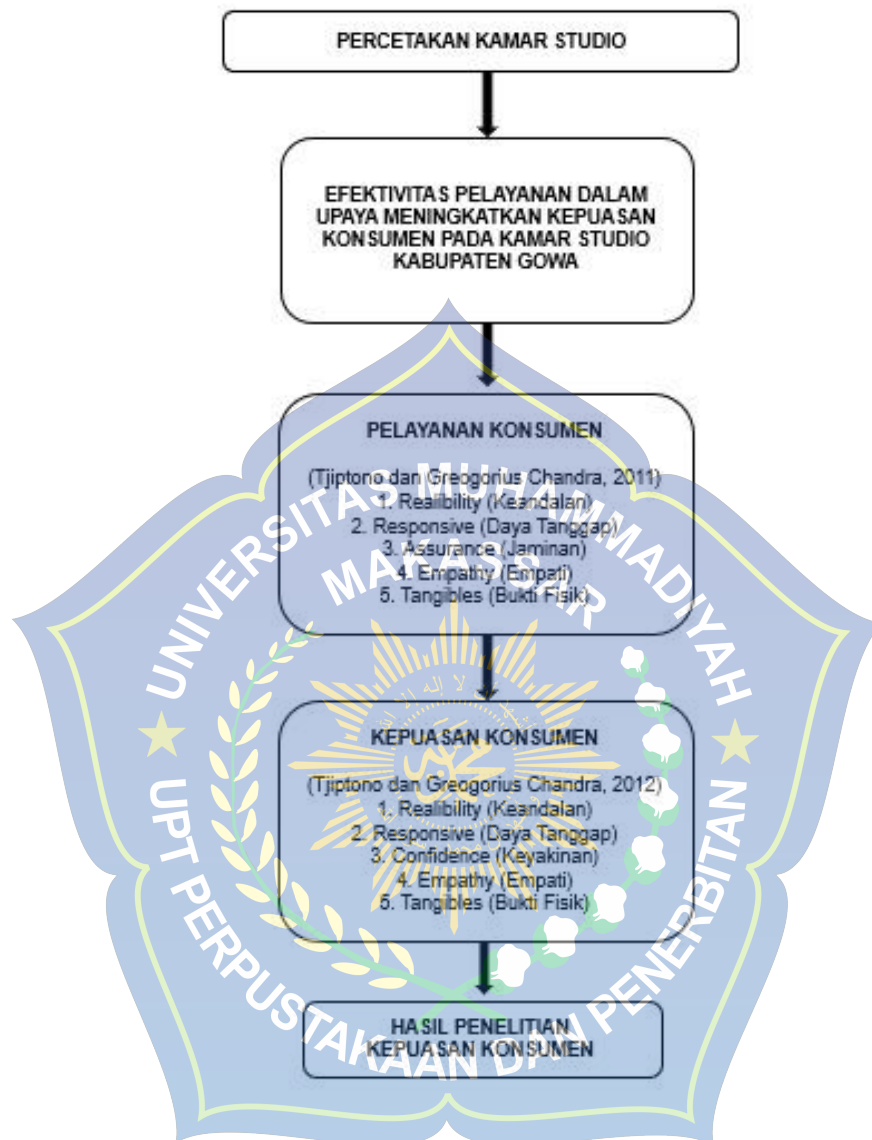
8	Prihantika (2021)	Efektivitas Penerapan Aplikasi E-Court dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1A)	Penelitian Kualitatif	Berdasarkan hasil dan pembahasan yang penulis teliti diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan aplikasi e-court dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Pengadilan Negeri Tanjung Karang Kelas 1a telah dapat menciptakan efektifitas, hal ini terlihat dengan pelaksanaan ecourt telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 tahun 2019.
9	Iqbal (2021)	Efektivitas Digital Marketing Terhadap Kualitas Layanan pada Usaha di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus di Aceh)	Penelitian Kualitatif	Seluruh pelaku Usaha menyatakan bahwa penggunaan Digital marketing membantu mereka dalam meningkatkan akses terhadap konsumen (aksesibilitas) dan dengan mudah memperoleh masukan terhadap nilai produk (Interaktivitas) dalam meningkatkan Kualitas layanan.
10	Saiful (2022)	Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Mewujudkan Pelayanan Primas dan Tertib di Terminal Pinang Baris	Penelitian Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya bahwa pengelolaan terminal masih kurang efektif meskipun hampir berjalan dengan baik oleh BPTD, karena Terminal Pinang Baris berubah alih penanggung jawab ke pengelola baru yang sebelumnya dikelola oleh Pemko Medan.

Berdasarkan Tabel 2.1 yang memuat penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penelitian terkait pelayanan konsumen dan kepuasan konsumen telah banyak dilakukan dengan focus yang beragam. Sebagian besar penelitian menyoroti aspek pelayanan konsumen dan kepuasan konsumen dalam Upaya meningkatkan kepuasan konsumen, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan Kamar Studio. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelayanan konsumen meningkatkan kepuasan konsumen. Selain itu, penelitian mengenai implementasi pelayanan konsumen menjadi perhatian khusus dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa tantangan dalam Upaya meningkatkan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih lanjut pelayanan konsumen dalam Upaya meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa, dengan menitik beratkan pelayanan konsumen dan kepuasan konsumen.

### **C. Kerangka Pikir**

Penelitian ini berfokus pada Pelayanan Konsumen dan Kepuasan Konsumen pada percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa. Dalam kerangka tersebut, Pelayanan Konsumen dan Kepuasan Konsumen merupakan variable independent. Kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan untuk memudahkan pemahaman bagaimana pelayanan konsumen dan kepuasan konsumen dalam upaya meningkatkan pelayanan konsumen dan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Gambar 2.1 Kerangka Pikir





## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan metode penelitian deskriptif. Menurut (Strauss dan Corbin, 2007), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Meskipun datanya dapat dihitung dan disampaikan dalam angka-angka sebagaimana dalam sensus, analisis datanya bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif merujuk pada analisis data non-matematis. Prosedur ini menghasilkan temuan yang diperoleh melalui data-data yang dikumpulkan dengan beragam sarana, antara lain wawancara, pengamatan, dokumen atau arsip, dan tes.

Dalam tradisi kualitatif, proses penelitiannya tidak sesederhana penelitian kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, sebelum hasil penelitian dapat memberikan sumbangan kepada ilmu pengetahuan, perlu melampaui tahapan proses berpikir kritis-ilmiah, yaitu proses berpikir secara induktif untuk menangkap fakta dan fenomena-fenomena sosial yang terjadi di lapangan melalui pengamatan. Hasil pengamatan itu merupakan temuan yang perlu dianalisis, untuk selanjutnya menjadi dasar dalam melakukan teorisasi.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam Upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau

menganalisa sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan.

Penentuan fokus dalam proposal penelitian jenis kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan didapat dari situasi social (lapangan). Biasanya pembaharuan informasi berwujud usaha/ikhtiar untuk memahami secara lebih luas dan mendalam mengenai situasi social, dan menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi social yang diteliti. Fokus dalam penelitian kualitatif yang sesungguhnya adalah ketika peneliti telah melaksanakan grand tour observation dan grand tour question yang disebut dengan penjelajahan umum. Pemilihan fokus penelitian dibutuhkan, agar mampu memahami secara lebih luas dan mendalam.

### **C. Situs dan Waktu Penelitian**

#### **1. Lokasi**

Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian ini pada percetakan Kamar Studio, Jl. Poros Malino, Kel. Bontomanai, Kec. Bontomarannu, Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan.

#### **2. Waktu Penelitian**

Dalam hal ini penulis mengadakan objek penelitian ke Kamar Studio di Kabupaten Gowa. Waktu penelitian ini berlangsung 2 bulan Mei sampai dengan Juli 2025.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Data Primer**

Data ini dikumpulkan secara langsung dari sumber utama, Seperti hasil wawancara mendalam dengan Owner Kamar Studio, Karyawan Kamar Studio, Konsumen Kamar Studio. Selain itu, observasi atas

kegiatan percetakan dan melayani langsung guna memperoleh pemahaman langsung dalam pemberi pelayanan konsumen.( Sugiyono,2012) Sumber primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder berasal dari berbagai dokumen dan pelayanan Kamar Studio Kabupaten Gowa, Termasuk data yang diambil dari Perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada lokasi penelitian. Disamping itu, sumber tambahan seperti buku, jurnal ilmiah, dan peraturan terkait pelayanan dalam Upaya meningkatkan kepuasan konsumen.

## E. Informan Penelitian

Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan menggunakan *Fenomenologi*, artinya bertujuan untuk memahami makna pengalaman subjektif seseorang terhadap suatu fenomena. Penelitian ini menggali bagaimana individu merasakan, memahami, dan memaknai peristiwa dalam kehidupan mereka. Fokusnya adalah persepsi, emosi, dan pengalaman yang dirasakan secara pribadi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian tersebut yaitu:

1. Desain Grafis Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa
2. Kepala Produksi Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa
3. Admin Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa
4. Konsumen Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa

## F. Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut akan dijelaskan masing-masing metode:

### 1. Observasi

Observasi adalah proses pengambilan data yang dilakukan peneliti dengan cara mengamati langsung apa yang terjadi di lapangan apakah sesuai dengan yang dijelaskan oleh narasumber atau tidak, serta mencatat kegiatan serta bukti-bukti terkait.

### 2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan 2 orang atau lebih yang dilakukan oleh seseorang pewawancara dengan responden atau narasumber. Pewawancara mengendalikan topik apa yang akan didiskusikan. Responden diminta untuk memberikan informasi dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden. Informan yang diwawancarai dalam penelitian ini ada 4 narasumber dimana narasumber tersebut adalah Desain Grafis percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa, Kepala Produksi percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa, Admin percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa, Konsumen percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa,

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi biasanya dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dan berbagai sumber, baik pribadi maupun kelembagaan. Penelitian ini menggunakan Teknik dokumentasi dengan menganalisa

dokumen-dokumen yang berhubungan dengan Pelayanan dalam Upaya meningkatkan Kepuasan Konsumen Kamar Studio Kabupaten Gowa.

## **G. Metode Analisis Data**

### **1. Reduksi Data**

Adalah suatu bentuk dari sebuah analisis yang harus menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang dari yang tidak perlu dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil. Reduksi tidak perlu diartikan sebagai kuantifikasi dari data.

### **2. Penyajian Data**

Adalah kegiatan data ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penerikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

### **3. Kesimpulan atau Verifikasi Data**

Kesimpulan adalah upaya untuk merumuskan temuan-temuan utama dari data yang telah direduksi dan disajikan. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan dapat berupa deskripsi naratif mengenai pola, tema, hubungan, atau teori yang muncul dari data. Verifikasi dilakukan untuk menguji kebenaran, kekuatan, dan validitas kesimpulan yang telah dibuat. Verifikasi dapat dilakukan dengan cara memperpanjang keikutsertaan di lapangan, triangulasi data, menggunakan bahan referensi, mengadakan pengecekan anggota (member checking), serta mengadakan diskusi dengan sejawat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data deskriptif. Yang diperoleh dengan cara menghitung rasio keuangan



menggunakan pendekatan analisis rasio keuangan yaitu; Likuiditas, Solvabilitas dan Profitabilitas.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Percetakan Kamar Studio

Kamar Studio adalah sebuah percetakan sablon yang beralamat di Jalan Poros Malino, Kecamatan Bontomarannu, Kelurahan Bontomanai, Kab.Gowa, Provinsi Sulawesi Selatan. Kamar Studio dirintis pada tahun 2022 dengan semangat mandiri dan kreativitas tanpa batas. Dengan alat seadanya dan belajar secara otodidak, Kamar Studio memulai perjalanan dari rumah, mencetak kaos satu per satu, sambil terus belajar dari setiap kegagalan. Kamar Studio telah berkembang menjadi usaha UMKM percetakan yang melayani berbagai kebutuhan dari sablon manual seperti plastisol dan rubber, hingga teknologi terbaru seperti DTF (Direct to Film). Dengan kualitas hasil cetak yang tajam, awet, dan rapi, Kamar Studio siap membantu brand, komunitas, event, hingga usaha kecil menengah tampil lebih percaya diri lewat kaos berkaulitas.

Dalam ranah persablonan mendorong kreativitas anak muda menjadi ladang ekspresi. Lewat desain kaos, komunitas atau individu bisa menyampaikan pesan, identitas bahkan kritik sosial. Ini menjadi ruang berkarya bagi anak muda yang punya minat di bidang seni desain, dan budaya.

## 2. Visi dan Misi Organisasi

### Visi

Menjadi industri sablon dan konveksi terbesar dan profesional di kabupaten gowa yang berdaya saing di pasar lokal maupun nasional.

### Misi

- a. Memberikan layanan dan kualitas terbaik kepada konsumen.
  - b. Memberikan layanan dan kualitas terbaik kepada konsumen.
  - c. Memberikan layanan dan kualitas terbaik kepada konsumen
  - d. Mengedepankan keberkahan di tiap aktivitas usaha.
  - e. Menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi tim kerja.
  - f. Membuka lapangan pekerjaan bagi Masyarakat sekitar.
3. Struktur Organisasi Percetakan Kamar Studio

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**



**Sumber : KAMAR STUDIO**

Organisasi merupakan suatu kerangka yang berstruktur berisi tentang wewenang, tanggung jawab, serta pembagian tugas untuk menjalankan suatu fungsi tertentu, Susunan Organisasi Percetakan Kamar Studio sebagai berikut :

### a. Founder Kamar Studio

Pemilik atau founder percetakan sablon merupakan individu yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola dan mengarahkan

jalannya usaha secara keseluruhan. Sebagai pemilik, ia tidak hanya memegang kendali atas kepemilikan modal, tetapi juga bertindak sebagai pengambil keputusan utama dalam semua aspek operasional dan strategis perusahaan. Dalam menjalankan perannya, pemilik bertugas menyusun visi dan misi usaha serta merancang strategi bisnis untuk pengembangan jangka panjang. Pada aspek pemasaran, pemilik berperan aktif dalam mempromosikan jasa percetakan sablon baik melalui media sosial, kerja sama dengan komunitas, maupun promosi langsung kepada pelanggan. Pemilik juga menjaga hubungan baik dengan pelanggan dan berupaya mengembangkan pasar baru sesuai tren dan kebutuhan konsumen. Selain itu, sebagai pemimpin usaha, pemilik memiliki peran penting dalam manajemen sumber daya manusia. Ia bertanggung jawab dalam perekrutan, pelatihan, hingga penilaian kinerja karyawan.

b. Kepala Produksi

Kepala produksi di percetakan sablon memiliki peran vital dalam memastikan seluruh proses produksi berjalan dengan lancar, efisien, dan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Jabatan ini berada di bawah koordinasi langsung pemilik usaha atau manajer umum, serta memimpin beberapa karyawan produksi seperti operator sablon, bagian pengeringan, dan bagian finishing. Tugas utama kepala produksi adalah menyusun jadwal kerja berdasarkan pesanan yang diterima dan membagi pekerjaan kepada setiap anggota tim produksi sesuai keahlian dan kapasitas masing-masing. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, kepala produksi melakukan pengawasan secara

langsung di lapangan untuk memastikan setiap tahap produksi mulai dari persiapan desain, penyablonan, pengeringan, hingga proses finishing berjalan tepat waktu dan sesuai standar mutu. Jika terjadi hambatan teknis, seperti tinta tidak merata, hasil cetakan bergeser, atau kerusakan alat, kepala produksi harus dapat segera mengambil tindakan perbaikan agar proses tidak terhambat. Selain itu di sisi sumber daya manusia, kepala produksi bertugas mengarahkan, membimbing, dan mengevaluasi kinerja tim produksi. Ia harus mampu menciptakan suasana kerja yang produktif, menjaga kedisiplinan tim, serta menanamkan budaya kerja yang teliti dan bertanggung jawab. Dengan peran yang strategis tersebut, kepala produksi tidak hanya dituntut menguasai aspek teknis dalam sablon, tetapi juga memiliki kemampuan manajerial, komunikasi, dan problem solving yang baik. Jabatan ini merupakan kunci keberhasilan dalam menghasilkan produk sablon berkualitas tinggi yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

c. Asisten Produksi

Asisten produksi dalam usaha percetakan sablon merupakan bagian dari tim produksi yang berperan penting dalam mendukung kelancaran proses kerja di lapangan. Melewati tugas utama asisten produksi dimulai dari tahap persiapan, yaitu menyiapkan bahan baku seperti kaos polos, tinta, screen, rakel, dan alat sablon lainnya. Selain itu, ia juga bertugas memastikan bahwa semua perlengkapan yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi siap pakai sebelum proses produksi dimulai. Selama proses penyablonan berlangsung, asisten



produksi membantu operator sablon dalam menyiapkan posisi cetakan, menahan kaos agar tidak bergeser, hingga membantu proses pengeringan hasil sablon. Ia juga berperan dalam proses finishing, seperti membersihkan hasil sablon dari noda tinta, melipat kaos yang telah selesai, dan mengepak produk sebelum dikirim ke pelanggan. Selain itu, asisten produksi juga memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan alat dan area kerja. Setelah produksi selesai, ia membersihkan screen, rakel, meja sablon, dan memastikan area kerja tetap rapi dan aman untuk digunakan kembali. Kebersihan ini penting untuk menjaga kualitas hasil sablon dan memperpanjang usia peralatan. Dalam melaksanakan tugasnya, asisten produksi bekerja di bawah arahan langsung dari kepala produksi. Ia harus mampu mengikuti instruksi dengan baik, bekerja secara teliti, dan menjaga kedisiplinan kerja. Meskipun posisinya sering dianggap sebagai bagian pendukung, keberadaan asisten produksi sangat krusial dalam menjamin kelancaran operasional harian di percetakan sablon. Dengan peran yang lebih teknis dan praktis, asisten produksi diharapkan memiliki fisik yang kuat, kemauan belajar yang tinggi, dan sikap kerja yang tanggap serta bertanggung jawab. Melalui keterlibatannya secara langsung dalam proses produksi, asisten produksi menjadi salah satu elemen penting dalam memastikan hasil sablon yang berkualitas dan memuaskan pelanggan.

d. Desain Grafis

Desainer grafis dalam usaha percetakan sablon memiliki peran penting dalam menciptakan desain visual yang akan dijadikan bahan

cetak di berbagai media seperti kaos, tote bag, hoodie, atau bahan promosi lainnya. Peran ini tidak hanya berkaitan dengan kreativitas, tetapi juga memerlukan pemahaman teknis terhadap proses sablon agar hasil desain dapat tercetak secara optimal. Dalam menjalankan tugasnya, desainer grafis bertanggung jawab untuk merancang desain sesuai dengan permintaan pelanggan. Desainer grafis juga harus menyesuaikan desain agar sesuai dengan teknik sablon yang digunakan, seperti sablon manual, DTG (Direct to Garment), atau DTF (Direct to Film). Misalnya, dalam sablon manual, desainer perlu memisahkan warna untuk masing-masing layer cetakan, sementara pada sablon digital, desainer harus memastikan file memiliki resolusi tinggi dan warna akurat. Setelah desain selesai, desainer akan menyiapkan file dalam format siap cetak, lalu menyerahkannya kepada bagian produksi. Desainer juga bertanggung jawab melakukan revisi jika hasil cetakan tidak sesuai dengan desain awal. Kolaborasi yang baik antara desainer grafis dan tim produksi sangat dibutuhkan agar hasil akhir memenuhi standar kualitas dan kepuasan pelanggan. Selain menangani desain produksi, desainer grafis juga berkontribusi dalam promosi usaha dengan membuat materi visual untuk media sosial, banner promosi, katalog produk, dan identitas visual merek. Dalam hal ini, desainer turut memperkuat citra usaha dan meningkatkan daya tarik konsumen melalui konten visual yang menarik dan konsisten. Secara keseluruhan, desainer grafis di percetakan sablon memiliki peran strategis yang menggabungkan unsur kreativitas, teknis produksi, serta komunikasi dengan pelanggan.

e. Marketing Executive

Marketing Executive pada usaha percetakan sablon memegang peranan penting dalam memperkenalkan produk dan jasa kepada pasar serta meningkatkan penjualan usaha. Jabatan ini bertugas merancang dan melaksanakan strategi pemasaran yang efektif untuk menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama, sekaligus memperkuat citra merek percetakan sablon di mata konsumen. Dalam menjalankan tugasnya, Marketing Executive bertanggung jawab untuk menyusun rencana promosi yang terintegrasi, baik melalui media sosial maupun metode pemasaran offline seperti event komunitas atau kerja sama dengan berbagai pihak. Pembuatan konten promosi yang menarik, pengelolaan akun media sosial, serta kampanye diskon dan penawaran khusus menjadi bagian dari kegiatan sehari-hari yang harus dijalankan dengan konsisten dan kreatif. Selain itu, Marketing Executive aktif melakukan komunikasi langsung dengan calon pelanggan melalui berbagai saluran, seperti pesan instan, telepon, email, maupun pertemuan tatap muka. Melalui interaksi ini, ia menjelaskan produk dan layanan yang ditawarkan, mendengarkan kebutuhan pelanggan, serta memberikan solusi terbaik agar pelanggan merasa puas dan akhirnya melakukan pembelian. Marketing Executive juga bertanggung jawab mengelola database pelanggan untuk kegiatan pemasaran ulang dan mengidentifikasi peluang pasar baru berdasarkan analisis tren dan preferensi konsumen. Laporan hasil pemasaran dan penjualan secara rutin disusun untuk menjadi bahan evaluasi dan perencanaan strategi selanjutnya. Peran Marketing Executive tidak hanya terbatas pada

pemasaran, tetapi juga menjadi jembatan komunikasi antara pelanggan dan tim produksi serta desain, agar produk yang dihasilkan sesuai dengan permintaan dan kualitas yang diharapkan. Kemampuan komunikasi yang baik, kreativitas dalam memasarkan produk, serta orientasi pada pencapaian target menjadi syarat utama untuk mendukung kesuksesan usaha percetakan sablon. Dengan demikian, Marketing Executive menjadi salah satu posisi kunci yang menentukan pertumbuhan dan keberlangsungan usaha melalui upaya pemasaran yang terarah dan berkelanjutan.

f. Admin

Admin di usaha percetakan sablon memegang peranan penting dalam menjalankan fungsi administrasi yang mendukung kelancaran operasional bisnis. Jabatan ini bertugas mengelola seluruh data dan dokumen yang berkaitan dengan pesanan, keuangan, serta komunikasi antara pelanggan dan bagian produksi. Dalam menjalankan tugasnya, admin bertanggung jawab mencatat dan menyimpan data pesanan pelanggan secara rapi dan akurat, sehingga memudahkan proses produksi dan pengiriman. Selain itu, admin juga melayani pelanggan dengan menerima pesanan melalui telepon, email, maupun kunjungan langsung, serta memberikan informasi yang diperlukan seperti harga, status pesanan, dan jadwal pengiriman. Admin turut membantu pencatatan transaksi penjualan dan pengeluaran harian secara sistematis, serta mendukung pengelolaan kas kecil dan pembuatan laporan keuangan sederhana yang menjadi bahan evaluasi usaha. Koordinasi internal juga menjadi bagian penting dari tugas admin,

seperti menyampaikan informasi pesanan ke bagian produksi dan pemasaran agar proses kerja dapat berjalan tanpa hambatan. Selain itu, admin bertugas mengatur jadwal produksi dan pengiriman berdasarkan prioritas pesanan serta membantu pengaturan agenda kegiatan usaha. Pengarsipan dokumen secara digital maupun manual juga menjadi tanggung jawabnya, demi menjaga keamanan dan kemudahan akses informasi. Dengan kemampuan organisasi yang baik, ketelitian, serta kemampuan komunikasi yang efektif, admin berkontribusi besar dalam menjaga keteraturan dan efisiensi operasional percetakan sablon. Posisi ini menjadi tulang punggung administrasi yang memastikan seluruh proses bisnis berjalan dengan lancar dan sesuai dengan target perusahaan.

**Tabel 4.1 Sarana & Prasarana**

NO.	SARANA & PRASARANA	JUMLAH	KETERANGAN
1	KURSI	7	BAGUS
2	MEJA	2	BAGUS
3	KIPAS ANGIN	2	BAGUS
4	WIFI	1	BAGUS
5	SCREEN	15	BAGUS
6	MEJA THAILAND	12	BAGUS
7	RACEL	26	BAGUS
8	HOTGUNT	2	BAGUS
9	MESIN CURRING	1	BAGUS
10	MESIN PRESS	1	BAGUS
11	MEJA FILM	1	BAGUS
12	CUCI SCREEN	1	BAGUS



13	STEAM	1	BAGUS
14	LEPTOP	1	BAGUS
15	PRINTER	1	BAGUS
16	RAK KAOS	1	BAGUS

**Sumber : KAMAR STUDIO**

**Tabel 4.2 Laporan Orderan Tahun 2024**

NO.	BULAN	QTY
1	JANUARI	180
2	FEBRUARI	230
3	MARET	280
4	APRIL	170
5	MEI	215
6	JUNI	160
7	AGUSTUS	270
8	SEPTEMBER	236
9	OKTOBER	135
10	NOVEMBER	112
11	DESEMBER	363
	<b>TOTAL</b>	<b>2592</b>

**Sumber : KAMAR STUDIO**

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Bagaimana keandalan yang efektif dapat meningkatkan pelayanan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa**

Keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya atau dapat juga diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan

yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Sedangkan Parasurama, dkk (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), Keandalan merupakan kemampuan Perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan nasabah akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi konsumen atau unsur dimensi keandalan ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2012: 65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau pelayanan, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut Kotler (2012: 177) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kamar Studio merupakan usaha UMKM kategori kecil di Kabupaten Gowa yang bergerak dibidang percetakan. yang melayani berbagai kebutuhan dari sablon manual seperti plastisol dan rubber, hingga teknologi terbaru seperti DTF (Direct to Film). Dengan kualitas hasil cetak

yang tajam, awet, dan rapi, Kamar Studio siap membantu brand, komunitas, event, hingga usaha kecil menengah tampil lebih percaya diri lewat kaos berkaulitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terkait dengan penelitian yaitu inisial R selaku Kepala Produksi percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Pelayanan tersedia di workshop kami ada beberapa yaitu layanan Desain Grafis konsumen dapat meminta bantuan langsung sama tim desain, selain itu konsumen bisa konsultasi langsung mengenai bahan dan produk, kami juga menyediakan pilihan teknik sablon beragam, menyediakan tampilan contoh produk, konsumen bisa costum satuan maupun grosir, selain itu layanan kami bisa menghubungi via online dan offline, workshop kami tersedia express service, konsumen dapat melacak progress pesanan, tersedia juga layanan pengiriman, workshop kami tersedia area tunggu/konsultasi nyaman, dan memudahkan konsumen melakukan pembayaran digital dan tunai”*

Hasil wawancara lain dengan informan inisial AB selaku Admin percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Banyak konsumen puas dengan pelayanan, terutama saat konsultasi desain dan hasil sablonan, kami sadar bahwa kepuasan pelanggan itu sangat tergantung dari hasil yang mereka terima. Jadi kami pastikan sablonan rapi, tidak luntur, dan sesuai dengan desain yang sudah disetujui. Kadang kalau lagi ramai, kadang agak telat balas chat, tapi kami usahakan tetap jawab satu per satu dengan*

*jelas, biar pelanggan tidak bingung, selain itu banyak konsumen datang Cuma bawa ide. Tugas saya bantu visualisasikan sampai mereka cocok. Untungnya di sini kami punya banyak contoh dan alat desain yang lengkap”*

Hasil wawancara lain dengan informan inisial R selaku Kepala Produksi percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“salah satu karakteristik pelayanan di Kamar Studio yang membedakan dari kompetitor adalah komitmen kami terhadap ketepatan waktu dan kualitas produksi. Kami punya standar yang cukup ketat di bagian produksi, jadi setiap pesanan diproses sesuai jadwal dan dicek kualitasnya sebelum dikirim ke pelanggan”*

Hasil wawancara lain dengan informan inisial AB selaku Admin percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Banyak pelanggan datang dengan permintaan khusus, baik dari sisi desain, warna, atau deadline. Selama masih memungkinkan, kami selalu usahakan. Tidak semua percetakan mau menerima permintaan yang tidak standar seperti itu”*

Hasil wawancara lain dengan informan inisial SF selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya pesan 100 kaos buat acara komunitas. Warnanya sama semua, ukurannya juga sesuai. Nggak ada yang cacat. Saya anggap itu bentuk keandalan yang nyata”*

Hasil wawancara lain dengan informan inisial RD selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya udah tiga kali pesan di sini. Dari pertama sampai akhir, hasilnya konsisten bagus. Bagi saya itu bentuk pelayanan yang bisa diandalkan”*

Hasil wawancara lain dengan informan inisial GI selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Desain saya ada kesalahan tulis nama. Mereka konfirmasi dulu sebelum cetak. Itu yang saya suka, mereka teliti dan nggak gegabah”*

Hasil wawancara lain dengan informan inisial NB selaku kaos percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Pesan 50 kaos buat kegiatan porseni, sempat takut hasilnya beda-beda. Tapi ternyata semua sama persis. Mereka profesional banget. Selain itu saya bilang acaranya hari Sabtu, padahal jadwal selesai Senin. Tapi mereka usahakan jadi lebih cepat biar saya tenang. Saya sangat apresiasi itu”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terkait dengan penelitian bisa disimpulkan bahwa system pelayanan yang ada di percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa tersebut sudah berjalan dengan baik. Berdasarkan wawancara dengan informan MN selaku

Desain Grafis percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Kami tidak langsung cetak sebelum desain disetujui. Semua konsumen pasti kami berikan preview dulu, supaya tidak ada complain di akhir. Kalau teruntuk revisinya masih wajar, seperti geser posisi logo atau Ganti warna, itu kami bantu tanpa biaya tambahan.*



*Tapi kalau Ganti total desain, baru kami konfirmasi ulang. Misalnya ada desain yang terlalu detail untuk teknik sablon manual, kami beri masukan agar hasil cetaknya tetap maksimal. Ini bentuk tanggung jawab kami juga sebagai desainer”*

Hasil wawancara lain dengan informan SC selaku Konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya merasa puas karena hasilnya sesuai dengan preview desain yang diberikan. Warna dan ukuran sablonan juga tepat seperti yang saya inginkan. Prosesnya cepat dan sesuai jadwal. Saya tidak perlu menunggu lama, dan hasilnya bagus, jadi saya pasti akan pesan lagi kalau butuh sablon”*

Hasil wawancara lain dengan informan HM selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Waktu itu saya agak lama dapat kabar update pesanan, tapi akhirnya hasilnya tetap memuaskan. Desain yang saya kirimkan diproses dengan baik tanpa perubahan yang tidak saya setuju. Ini membuat saya merasa percaya dengan kualitas pelayanan di sini”*

Hasil wawancara lain dengan informan AN selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan

*“Awalnya saya bingung dengan desain yang saya mau, tapi tim desain di sini membantu saya dengan sangat baik. Mereka juga memberikan preview yang jelas sebelum produksi, jadi saya merasa aman. Saya juga senang dengan kecepatan pengerjaan pesanan. Pesanan saya selesai tepat waktu sesuai janji, bahkan ada beberapa kaos yang saya pesan dengan deadline singkat tetap bisa dipenuhi*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang merupakan konsumen percetakan Kamar Studio maka bisa disimpulkan bahwa pesanan yang dijanjikan dan diterima sesuai dengan preview desain dan tepat waktu sesuai dijanjikan, olehnya konsumen merasa senang puas dengan hasil sablonan.

## 2. Bagaimana daya tanggap dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa

Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Sedangkan Parasuraman et al., (1998) dalam Gea & Mendrofa, (2022), daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan dengan informasi yang jelas. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terkait dengan penelitian ini yaitu R selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Waktu itu kami perlu revisi desain karena sponsor berubah, mereka langsung tanggapi dan perbaiki dalam waktu kurang dari sehari. Bagi kami, itu penting karena jadwal acara mepet. Responnya cepat terutama lewat WhatsApp”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu R selaku Kepala Produksi percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Di Kamar Studio, kami memberikan beberapa bentuk jaminan kepada konsumen untuk memastikan mereka merasa aman dan puas dengan layanan kami. Yang pertama adalah **jaminan kualitas hasil cetak**. Artinya, jika hasil cetakan tidak sesuai*

*dengan desain yang disetujui atau ada cacat produksi, kami siap mencetak ulang tanpa biaya tambahan”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu AB selaku Admin percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Jaminan yang kami berikan bukan hanya dari sisi produk, tapi juga dari sisi layanan dan tanggung jawab. Karena bagi kami, kepuasan konsumen adalah prioritas utama”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu NE selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya pernah mengalami sedikit keterlambatan pengambilan pesanan karena ada kendala teknis di produksi. Namun, pihak toko sudah menginformasikan sebelumnya dan memberi Solusi, jadi saya tetap merasa dihargai sebagai konsumen”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu SR selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya sempat panik karena pesanan belum jadi saat mau dipakai untuk acara. Tapi pihak toko langsung menjelaskan alasannya dan akhirnya mengirimkan pesanan saya ke rumah malam itu juga. Saya apresiasi tanggung jawabnya”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu BY selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Pas saya datang bawa contoh desain, langsung ditangani. Nggak disuruh nunggu lama. Mereka kasih masukan desain juga. Jadinya makin bagus, selain itu mereka nggak marah atau*

*ngeles kalau kita kritik. Malah terima dengan baik dan cari jalan keluar. Saya jadi makin yakin buat pesan lagi”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu MA selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya revisi warna desain pas udah hamper dicetak. Tapi mereka tetapanggapi dan mau ubah. Buat say aitu luar biasa”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu HG selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya pernah butuh kaos dadakan buat acara sekolah, dan Cuma punya waktu dua hari. Saya piker nggak bakal bisa. Tapi ternyata mereka tanggapi cepat dan sanggup selesaikan tepat waktu. Itu luar biasa”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu BG selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Mereka nggak Cuma iya-iya aja. Kalau desain saya kurang pas, mereka kasih tahu dan kasih alternatif. Jadi hasil akhirnya lebih bagus dari yang saya bayangkan*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu SR selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan

*“Saya ubah ukuran kaos di Tengah proses produksi. Awalnya ragu bisa atau nggak. Tapi mereka usahakan dan akhirnya bisa. Ini bikin saya puas banget”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu TY selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya tuh nggak ngerti format file, tapi mereka sabar banget ngajarin dan bantuin sampai bisa. Rasanya tuh kayak dibimbing, bukan Cuma dilayani*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu LP selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Awalnya saya kirim revisi lewat WA tapi tidak langsung dibalas. Tapi setelah saya telpon, langsung direspons dan dibantu sampai desainnya sesuai. Untung stafnya ramah dan cepat tanggap”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang terkait dengan penelitian ini maka bisa disimpulkan bahwa secara keseluruhan memiliki mekanisme yang cukup baik dalam menangani keluhan atau kendala dari konsumen. Respon cepat, komunikasi terbuka, dan kemauan untuk memperbaiki kesalahan menjadi poin utama yang diapresiasi oleh konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir, tetapi juga dari bagaimana pihak toko menyelesaikan masalah dengan penuh tanggung jawab.

### **3. Bagaimana jaminan dapat meningkatkan kepuasan pada konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa**

Menurut Mendrofa (2022). Jaminann (Assurances) merupakan pengetahuan dan perilaku pelanggan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang

ditawarkan. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi keterampilan, pengetahuan karyawan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan keamanan karyawan dalam melayani konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terkait dengan penelitian ini yaitu MR selaku konsumen Kamar Studio mengatakan:

*“Saya merasa tenang karena bisa revisi desain dulu. Jadi kalau ada yang kurang cocok, masih bisa diubah. Itu sangat membantu dan bikin saya puas sama hasil akhirnya. Saat itu ada satu kaos salah ukuran. Tapi langsung diganti tanpa biaya tambahan. Buat saya itu bentuk tanggung jawab yang membuat saya merasa dihargai”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu AB selaku Admin percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Ada juga beberapa komplain soal hasil cetak, misalnya warna yang sedikit berbeda dari preview desain. Untuk kasus seperti itu, kami terbuka untuk cetak ulang jika memang kesalahan dari pihak kami”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu R selaku Kepala Produksi percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Pernah ada beberapa komplain dari konsumen, tapi jumlahnya relatif sedikit dan masih dalam batas wajar. Komplain yang paling sering kami terima biasanya terkait dengan keterlambatan produksi, terutama saat order sedang menumpuk atau ada gangguan teknis seperti mesin sablon yang bermasalah”*



Hasil wawancara lain dengan informan yaitu AS selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya dihargai sebagai konsumen, dijelaskan kalau desain saya terlalu kecil bisa pecah kalau disablon. Mereka kasih opsi yang lebih aman. Ini membuat saya percaya”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu DM selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Tempat produksinya bersih dan rapi, semua dikerjakan pakai alat, bukan asal sablon manual aja. Saya lihat sendiri pas ngambil pesanan”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu HT selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya kasih desain yang rumit, dan mereka bisa kerjain persis. Itu bukti kalau mereka ngerti teknisnya. Jadi saya yakin meski nggak dikasih garansi tertulis”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu TB selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Pernah saya minta ubah warna desain, padahal udah dicek. Tapi mereka tetap layani baik dan nggak mengeluh. Itu bikin saya yakin mereka serius jaga kualitas”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu JU selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Dari awal komunikasi cepat, jelas, sopan. Sampai hasil jadi, semua sesuai. Bagi saya itu sudah bentuk jaminan, karena mereka tidak berubah sikap di tengah jalan”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu AK selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya senang dikasih lihat dulu hasil desainnya. Jadi waktu barang datang, tidak ada kejutan. Pratinjau kayak sama persisnya. Dari awal sudah dikasih tahu kapan selesai, dan ternyata tepat waktu. Nggak molor-molor. Itu penting banget”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu FD selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya pernah pesan sablon dan ternyata warnanya beda dari desain. Tapi mereka langsung minta maaf dan cetak ulang tanpa saya minta. Itu bikin saya merasa dilindungi sebagai pelanggan”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu KR selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Teman saya bilang di sini sablonnya bagus dan kalau ada masalah langsung diselesaikan. Setelah saya coba sendiri, ternyata memang benar. Jadi saya juga rekomendasiin ke yang lain”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu ST selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya sudah beberapa kali pesan di sini. Selain hasil sablonnya bagus, yang membuat saya balik lagi itu karena mereka tanggung jawab. Kalau ada masalah, langsung diselesaikan. Itu yang membuat saya puas”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang merupakan konsumen percetakan Kamar Studio maka dapat

disimpulkan bahwa jaminan pelayanan yang diberikan oleh percetakan Kamar Studio memberikan dampak positif terhadap Tingkat kepuasan konsumen. Tidak hanya karena hasil akhir yang baik, tetapi juga karena konsumen merasa dilindungi, dihargai, dan diberikan kepastian selama proses pemesanan hingga produk diterima.

#### **4. Bagaimana Empati dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.**

Empati merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada nasabah secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terkait dengan penelitian ini yaitu RN selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya kurang paham desain, tapi mereka sabar bantuin sampai saya ngerti. Bahkan dikasih beberapa contoh supaya saya bisa pilih. Sikap seperti itu bikin saya merasa dihargai. Saya sempat minta ubah warna desain padahal pesanan sudah hamper diproses. Tapi mereka tetap melayani dengan sabar, nggak marah atau menolak. Itu bikin saya nyaman dan puas”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu SN selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Waktu itu saya telat ambil karena ada urusan keluarga, dan pihak toko tetap simpan pesanan saya dengan baik tanpa dikenai biaya tambahan. Saya merasa dihargai banget”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu MS selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Mereka tidak cuma mengerjakan sesuai order, tapi juga beri saran agar hasilnya maksimal. Saya merasa dihargai sebagai partner”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu HF selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Setiap kali saya pesan, mereka selalu tanya detail yang penting buat saya, seperti warna, ukuran, dan waktu pengiriman. Rasanya mereka benar-benar peduli”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu OJ selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Mereka selalu membalas chat saya dengan cepat dan ramah, bahkan di luar jam kerja. Itu bikin saya merasa penting”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu ZA selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Stafnya selalu bertanya apakah saya puas dengan desain dan hasilnya, bukan cuma menyerahkan pesanan begitu saja. Itu membuat saya merasa diperhatikan”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu SG selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Kalau ada masalah, mereka tidak hanya memperbaiki, tapi juga memberikan rasa tenang dan percaya bahwa semuanya akan selesai dengan baik”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu FM selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Mereka ingat kalau saya suka warna tertentu dan ukuran standar saya. Jadi setiap kali pesan terasa seperti layanan khusus”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu LY selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya sempat bingung memilih jenis tinta yang cocok, tapi stafnya jelaskan dengan sabar sampai saya benar-benar paham dan yakin memilih yang terbaik”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu OS selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Pelayanan yang ramah bikin saya nggak sungkan untuk tanya atau minta bantuan kapan saja”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu MG selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Saya pesan untuk acara peringatan keluarga, dan mereka bantu prioritaskan pengerjaanya. Bukan Cuma cepat, tapi cara mereka merespon juga sopan dan penuh pengertian. Itu bikin saya merasa lebih dari sekadar konsumen”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang merupakan konsumen percetakan Kamar Studio maka bisa kita simpulkan empati dari karyawan dinilai sangat berkontribusi dalam menciptakan kepuasan emosional dan kenyamanan psikologis bagi konsumen.

##### **5. Bagaimana bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.**

Bukti fisik merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen, sedangkan Hanifa et al., (2019) menyatakan bahwa bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Dengan demikian maka, bukti fisik merupakan bukti nyata dari suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang terkait dengan penelitian ini yaitu AG selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Pas pertama kali datang ke tokonya, saya langsung yakin karena tempatnya rapi, bersih, dan banyak contoh hasil sablon ditampilkan. Jadi saya bisa lihat langsung kualitasnya”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu MG selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Waktu pertama kali ke toko, saya lihat bagian produksinya dan alatnya lengkap dan tertata. Bagi saya itu bukti kalau tokonya serius dan nggak sembarangan”*



Hasil wawancara lain dengan informan yaitu FH selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Packaging-nya bagus dan kuat, membuat saya yakin barang sampai dengan aman”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu DI selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Ruang tunggu-nya cukup nyaman dengan pencahayaan yang terang, membuat saya betah menunggu pesanan”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu PS selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Mereka menyediakan contoh bahan dan hasil sablon, jadi saya bisa langsung lihat dan pilih sesuai keinginan”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu BE selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Tempat selalu rapi dan alatnya terawat, jadi saya yakin kualitasnya konsisten”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu AW selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Ketersedian meja konsultasi dan sampel bahan dan tempat duduk buat diskusi desain, mereka kasih lihat sampel bahan kaos. Jadi kita nggak asal pilih, Itu hal kecil tapi bikin nyaman dan puas”*

Hasil wawancara lain dengan informan yaitu IS selaku konsumen percetakan Kamar Studio mengatakan:

*“Waktu saya datang, saya lihat workshopnya beraih dan rapi. Mereka juga tunjukan beberapa sampel kaos yang sudah dicetak sebelumnya. Itu membuat saya yakin kualitasnya baik.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang merupakan konsumen percetakan Kamar Studio maka kami simpulkan konsumen sangat responsive terhadap bukti fisik yang dapat mereka lihat dan rasakan langsung, baik di produk maupun lingkungan toko. Fasilitas toko yang bersih, tertata, serta penggunaan preview digital merupakan bukti nyata pelayanan profesional. Bukti fisik memberikan rasa aman, transparansi, dan keyakinan terhadap hasil akhir, sehingga secara langsung meningkatkan kepuasan dan kemungkinan pemesanan ulang.

### **C. PEMBAHASAN**

#### **1. Bagaimana keandalan yang efektif dapat meningkatkan pelayanan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa**

Ditemukan bahwa Keandalan pelayanan dalam konsistensi dalam memenuhi janji, akurasi hasil pesanan, dan ketepatan waktu. Merupakan salah satu faktor utama yang menentukan Tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Sebagian besar konsumen menyatakan bahwa percetakan Kamar Studio ini mampu menyelesaikan pesanan sesuai dengan tenggat waktu yang telah disepakati, bahkan untuk pesanan dalam jumlah besar atau dengan desain khusus.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa system pelayanan percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa tersebut sudah berjalan

dengan baik.mampu memberikan rasa percaya, aman, dan puas terhadap layanan. Berjalan dengan penelitian ini keandalan sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan konsumen dan merasa dilayani dengan rasa aman, dan puas terhadap layanan.

Berdasarkan fakta yang ada di lokasi penelitian bisa di simpulkan bahwa konsumen yang merasa dilayani dengan andal cenderung menjadi pelanggan tetap dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Penelitian ini sejalan penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2020) dimana pada penelitian ini mengatakan bahwa keandalan suatu usaha sangat penting dan terbukti secara signifikan peningkatan layanan terhadap pelayanan konsumen.

## **2. Bagaimana daya tanggap dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa**

Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa daya tanggap karyawan dalam merespon permintaan, pertanyaan, serta keluhan konsumen sangat berpengaruh terhadap Tingkat kepuasan yang dirasakan.

Berdasarkan hasil penelitian pada percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa didapatkan bahwa banyak konsumen menyebutkan mereka merasa puas karena respon dari pihak percetakan sangat cepat dan ramah, terutama melalui komunikasi daring seperti WhatsApp atau media sosial. Selain dalam mengatasi keluhan, daya tanggap juga terlihat dari ketersediaan memberikan informasi secara aktif, seperti memberi update progress cetakan atau mengingatkan waktu pengambilan pesanan.

Berdasarkan fakta yang ada di lokasi penelitian dapat disimpulkan bahwa konsumen menilai daya tanggap tinggi sebagai bentuk pelayanan yang peduli, menghargai waktu, dan professional. Selain itu respons cepat terhadap pertanyaan, perubahan pesanan, atau keluhan memberi rasa aman dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara langsung, dengan komunikasi yang responsive membuat konsumen merasa diperhatikan dan meminimalkan risiko kesalahpahaman. Beberapa konsumen menyarankan adanya peningkatan manajemen waktu respon di jam-jam sibuk agar tetap konsisten.

### **3. Bagaimana jaminan dapat meningkatkan kepuasan pada konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa**

Respon konsumen percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa memperkuat temuan bahwa jaminan layanan yang diberikan oleh percetakan Kamar Studio memainkan peran penting dalam menjaga dan meningkatkan loyalitas konsumen. Beberapa konsumen bahkan menyebut bahwa mereka memilih Kembali menggunakan jasa dari tokp karena pernah merasakan manfaat dari jaminan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian pada percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa didapatkan bahwa jaminan juga dirasakan penting dalam konteks pesanan dalam jumlah besar atau untuk kebutuhan penting seperti acara resmi. Konsumen lain juga menyarankan agar ada jaminan untuk hasil cetak jangka Panjang, misalnya ketahanan warna sablon setelah dicuci beberapa kali.

Berdasarkan fakta yang ada di lokasi penelitian dapat disimpulkan bahwa jaminan pelayanan seperti revisi desain, penggantian barang

rusak, preview desain, dan kepastian waktu pengerjaan secara nyata meningkatkan kepuasan konsumen. Konsumen merasa dilindungi, dihargai, dan aman dalam melakukan transaksi, adanya jaminan juga mendorong pelanggan untuk Kembali menggunakan layanan *repeat order*. Beberapa saran yang muncul terkait perlu adanya jaminan tertulis dan ketahanan hasil cetak sebagai tambahan dari pelayanan saat ini.

#### 4. Bagaimana Empati dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Sikap empati dari karyawan percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa memiliki pengaruh besar dalam menciptakan Kepuasan dan Kenyamanan Pelanggan. Empati yang dimaksud mencakup perhatian terhadap kebutuhan khusus konsumen, keramahan dalam komunikasi, kesediaan mendengarkan keluhan, serta fleksibilitas dalam menyesuaikan permintaan.

Berdasarkan hasil penelitian pada percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa didapatkan bahwa perhatian dan pengertian dari karyawan memberikan pengalaman yang menyenangkan, apalagi saat ia kesulitan menjelaskan desain yang diinginkan. Empati juga terasa saat pelanggan mengalami kendala pribadi, seperti keterlambatan pengambilan pesanan atau permintaan mendesak.

Berdasarkan fakta yang ada di lokasi penelitian dapat disimpulkan bahwa empati dari karyawan dinilai sangat berkontribusi dalam menciptakan kepuasan emosional dan kenyamanan psikologis bagi konsumen. Selain itu, konsumen merasa dihargai sebagai individu, bukan sekedar pembeli, dengan pelayanan yang sabar, ramah dan perhatian.

mendorong loyalitas pelanggan dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Empati juga menjadi factor penentu dalam membedakan toko dari competitor lainnya.

##### **5. Bagaimana bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.**

Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa menunjukkan selain kualitas produk akhir, konsumen juga memberikan perhatian besar terhadap detail visual dan fisik lain yang mereka temui sepanjang proses layanan. Bukti fisik seperti tampilan katalog desain, display produk, serta kerapian ruang kerja menjadi indicator pertama yang dinilai saat mereka masuk ke toko.

Berdasarkan hasil penelitian pada percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa didapatkan bahwa konsumen juga menilai ketersediaan peralatan modern dan rapi di area produksi sebagai penambah kepercayaan terhadap profesionalisme toko sablon. Hal serupa konsumen juga memperhatikan ketersediaan meja konsultasi dan sampel bahan dengan ini menunjukkan bahwa percetakan memperhatikan kenyamanan konsumen.

Berdasarkan fakta yang ada di lokasi penelitian dapat disimpulkan bahwa bukti fisik konsumen sangat responsive terhadap bukti fisik yang dapat mereka lihat dan rasakan langsung, baik di produk maupun lingkungan produksi. Selain itu fasilitas toko yang bersih, tertata, serta penggunaan digital merupakan bukti nyata pelayanan profesional. Bukti fisik memberikan rasa aman, transparansi, dan keyakinan terhadap hasil



akhir, sehingga secara langsung meningkatkan kepuasan dan kemungkinan pemesanan ulang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui wawancara, observasi serta dokumentasi pada percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa untuk mengetahui efektivitas pelayanan dalam Upaya meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa dapat ditarik Kesimpulan bahwa :

1. Keandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Daya Tanggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
4. Empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Bukti Fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Selain itu, berbagai dimensi pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta bukti fisik memberikan kontribusi nyata dalam membentuk persepsi konsumen terhadap suatu produk atau jasa. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima, cenderung memiliki loyalitas yang tinggi, bersedia melakukan pembelian ulang, serta lebih terbuka untuk merekomendasikan percetakan sablon kepada orang lain.

## B. Saran

Berdasarkan Kesimpulan tersebut, Adapun saran yang dapat penulis sampaikan untuk percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa agar terus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Upaya peningkatan ini dapat dilakukan melalui pelatihan rutin kepada seluruh karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan ekspektasi konsumen.

Selain itu, UMKM percetakan Kamar Studio juga perlu membangun system umpan balik yang efektif untuk menampung keluhan dan saran dari konsumen. Dengan begitu, perbaikan layanan dapat dilakukan secara tepat sasaran dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pemanfaatan teknologi juga menjadi Langkah strategis dalam mendukung pelayanan yang lebih cepat dan efisien, seperti penggunaan aplikasi layanan pelanggan, chatbot, atau system reservasi daring. Melalui Langkah-langkah tersebut, diharapkan kepuasan konsumen dapat terus meningkat, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis UMKM percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anigomang, F. R., Tang, S. A., & Maruli, E. (2023). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(1), 698-709.
- Batinggi, A., & Ahmad, B. (2014). Pengertian Pelayanan Umum Dan Sistem Manajemen. *Manajemen Pelayanan Umum*, 1-32.
- Butarbutar, M., Efendi, E., Simatupang, S., Butarbutar, N., & Sinurat, D. N. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pininta Coffee Pematangsiantar. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 200-207.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211-224.
- Firdaus, H., Aziz, A., & Ghafur, A. (2023). Efektifitas Sistem Pelayanan Haji Dan Umroh Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah Di Pt. Safara Layanan Utama Probolinggo. *Iltizam Journal Of Shariah Economics Research*, 7(1), 61-72.
- Indrawan, M. G., & Siregar, D. L. (2021). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Smartphone Samsung Di Kota Batam. *Jurnal Ekobistek*, 81-87.
- Iqbal, M. (2021). Efektifitas Digital Marketing Terhadap Kualitas Layanan Pada Usaha Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Di Aceh). *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 7 (2), 83–93.
- Mala, I. K. (2021). E-Government: Efektivitas Pelayanan Aplikasi Pegadaian Digital Service Syariah Di Pegadaian Cabang Malang. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 3(2), 154-166.
- Mawardi, A. (2021). Efektifitas Waktu Tunggu Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(1), 13-18.
- Nasution, K., Hernawati, T., & Arfah, M. (2023). Pengaruh Efektifitas Elektronik Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 Pada Pt. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kcp Medan Ringroad. *Buletin Utama Teknik*, 18(3), 327-334.

- Putri, U. H. (2019). Efektivitas Dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan.
- Rusdiana, F. (2023). Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pt. Bprs Bhakti Sumekar Kantor Cabang Waru Pamekasan (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri Madura).
- Saiful, F. (2022). Efektivitas Pengelolaan Jasa Pelayanan Terminal Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Dan Tertib Di Terminal Pinang Baris. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [Jimsipol], 2(1).
- Saputri, A. I. A. (2020). Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Multipindo Gilang Makmur Cabanh Banjarmasin (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Saputri, A. I. A. (2020). Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Multipindo Gilang Makmur Cabanh Banjarmasin (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Kalimantan Mab).
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 3(1), 104-114.
- Syahidin, S., & Adnan, A. (2022). Analisis Pengaruh Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Andika Teknik Kemili Bebesen Takengon. Gajah Putih Journal Of Economics Review, 4(1), 20-32.
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. Publik Reform?: Jurnal Administrasi Publik, 8 (2), Article 2.
- Wijaya, V. S., & Susanto, E. H. (2022). Efektivitas Pelayanan E-Commerce Shopee Sebagai Upaya Menciptakan Kepuasan Konsumen Berbelanja Online.

# LAMPIRAN





**LAMPIRAN I**  
**(PEDOMAN WAWANCARA)**

**A. PEDOMAN WAWANCARA**

<b>NO</b>	<b>RUMUSAN MASALAH</b>	<b>CODING</b>
1.	Apakah layanan yang anda terima sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh percetakan Kamar Studio?	<b>R,AB,SF,RD,GI,NB,MN,SC,HM,AN</b>
2.	Pernahkah anda merasa layanan yang diterima tidak seperti yang dijanjikan?	<b>R,NE,SR,BY,MA,HG,BG,SK,LP</b>
3.	Bagaimana pengalaman anda terkait kecepatan pelayanan yang diberikan?	<b>MR,AS,DM,HT,TB,JU,AK,FD,KR,ST</b>
4.	Apakah anda diberi informasi yang jelas tentang tindak lanjutnya?	<b>RN,SN,MS,HF,OJ,ZA,SG,FM,LY,OS,MG</b>
5.	Apakah Kamar Studio memberikan asuransi ketika ada kerusakan dan keterlambatan?	<b>AG,MG,FH,DI,PS,BE,AW,IS</b>
6.	Apa saja fasilitas pelayanan yang ada di Kamar Studio?	<b>R,AB,</b>
7.	Apa respon konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Kamar Studio?	<b>NE,SR,BY,MA</b>

8.	Apa jaminan yang diberikan kepada konsumen Kamar Studio?	R,AB
9.	Apa karakteristik yang membedakan dari competitor lain terhadap pelayanan Kamar Studio?	R,AB
10.	Apakah ada konsumen pernah complen terkait pelayanan Kamar Studio?	R,AB.

#### B. TRANSKIP

NO	Codiang	Transkip
1.	R	<p>“ Pelayanan tersedia di workshop kami ada beberapa yaitu layanan Desain Grafis konsumen dapat meminta bantuan langsung sama tim desain, selain itu konsumen bisa konsultasi langsung mengenai bahan dan produk, kami juga menyediakan pilihan teknik sablon beragam, menyediakan tampilan contoh produk, konsumen bisa costum satuan maupun grosir, selain itu layanan kami bisa menghubungi via online dan offline, workshop kami tersedia express service, konsumen dapat melacak progress pesanan, tersedia juga layanan pengiriman, workshop kami tersedia area tunggu/konsultasi nyaman,dan memudahkan konsumen melakukan pembayaran digital dan tunai”</p>

2	AB	<p>“Banyak konsumen puas dengan pelayanan, terutama saat konsultasi desain dan hasil sablonan, kami sadar bahwa kepuasan pelanggan itu sangat tergantung dari hasil yang mereka terima. Jadi kami pastikan sablonan rapi, tidak luntur, dan sesuai dengan desain yang sudah disetujui. Kadang kalau lagi ramai, kadang agak telat balas chat, tapi kami usahakan tetap jawab satu per satu dengan jelas, biar pelanggan tidak bingung, selain itu banyak konsumen 44 datang Cuma bawa ide. Tugas saya bantu visualisasikan sampai mereka cocok. Untungnya di sini kami punya banyak contoh dan alat desain yang lengkap”</p>
3	SF	<p>“Saya pesan 100 kaos buat acara komunitas. Warnanya sama semua, ukurannya juga sesuai. Nggak ada yang cacat. Saya anggap itu bentuk keandalan yang nyata”</p>
4	RD	<p>“Saya udah tiga kali pesan di sini. Dari pertama sampai akhir, hasilnya konsisten bagus. Bagi saya itu bentuk pelayanan yang bisa diandalkan”</p>
5	GI	<p>“Desain saya ada kesalahan tulis nama. Mereka konfirmasi dulu sebelum cetak. Itu yang saya suka, mereka teliti dan nggak gegabah”</p>
6	NB	<p>“Pesan 50 kaos buat kegiatan porseni, sempat takut hasilnya beda beda. Tapi ternyata semua sama persis. Mereka profesional banget. Selain itu saya bilang acaranya hari Sabtu, padahal jadwal selesai Senin. Tapi mereka usahakan jadi lebih cepat biar saya tenang. Saya sangat apresiasi itu”</p>
7	MN	<p>“Kami tidak langsung cetak sebelum desain disetujui. Semua konsumen pasti kami berikan preview dulu, supaya tidak ada complain di akhir. Kalau teruntuk revisinya masih wajar, seperti geser posisi logo atau Ganti warna, itu kami bantu tanpa biaya tambahan. 46 Tapi kalau Ganti total desain, baru kami konfirmasi</p>

		<i>ulang. Misalnya ada desain yang terlalu detail untuk teknik sablon manual, kami beri masukan agar hasil cetaknya tetap maksimal. Ini bentuk tanggung jawab kami juga sebagai desainer”</i>
8	SC	<i>“Saya merasa puas karena hasilnya sesuai dengan preview desain yang diberikan. Warna dan ukuran sablonan juga tepat seperti yang saya inginkan. Prosesnya cepat dan sesuai jadwal. Saya tidak perlu menunggu lama, dan hasilnya bagus, jadi saya pasti akan pesan lagi kalau butuh sablon”</i>
9	AN	<i>“Awalnya saya bingung dengan desain yang saya mau, tapi tim desain di sini membantu saya dengan sangat baik. Mereka juga memberikan preview yang jelas sebelum produksi, jadi saya merasa aman. Saya juga senang dengan kecepatan pengerjaan pesanan. Pesanan saya selesai tepat waktu sesuai janji, bahkan ada beberapa kaos yang saya pesan dengan deadline singkat tetap bisa dipenuhi</i>
10	R	<i>“Waktu itu kami perlu revisi desain karena sponsor berubah, mereka langsung tanggap dan perbaiki dalam waktu kurang dari sehari. Bagi kami, itu penting karena jadwal acara mepet. Responnya cepat terutama lewat WhatsApp”</i>
11	NE	<i>“Saya pernah mengalami sedikit keterlambatan pengambilan pesanan karena ada kendala teknis di produksi. Namun, pihak toko sudah menginformasikan sebelumnya dan memberi Solusi, jadi saya tetap merasa dihargai sebagai konsumen”</i>
12	SR	<i>“Saya sempat panik karena pesanan belum jadi saat mau dipakai untuk acara. Tapi pihak toko langsung menjelaskan alasannya dan akhirnya mengirimkan pesanan saya ke rumah malam itu juga. Saya apresiasi tanggung jawabnya”</i>

13	BY	<i>"Pas saya datang bawa contoh desain, langsung ditangani. Nggak disuruh nunggu lama. Mereka kasih masukan desain juga. Jadinya makin bagus, selain itu mereka nggak marah atau ngeles kalau kita kritik. Malah terima dengan baik dan cari jalan keluar. Saya jadi makin yakin buat pesan lagi"</i>
14	MA	<i>"Saya revisi warna desain pas udah hamper dicetak. Tapi mereka tetapanggapi dan mau ubah. Buat say aitu luar biasa"</i>
15	HG	<i>"Saya pernah butuh kaos dadakan buat acara sekolah, dan Cuma punya waktu dua hari. Saya piker nggak bakal bisa. Tapi ternyata mereka tanggapi cepat dan sanggup selesaikan tepat waktu. Itu luar biasa"</i>
16	BG	<i>Mereka nggak Cuma iya-iya aja. Kalau desain saya kurang pas, mereka kasih tahu dan kasih alternatif. Jadi hasil akhirnya lebih bagus dari yang saya bayangkan</i>
17	SR	<i>"Saya ubah ukuran kaos di Tengah proses produksi. Awalnya ragu bisa atau nggak. Tapi mereka usahakan dan akhirnya bisa. Ini bikin saya puas banget"</i>
18	LP	<i>"Awalnya saya kirim revisi lewat WA tapi tidak langsung dibalas. Tapi setelah saya telpon, langsung direspons dan dibantu sampai desainnya sesuai. Untung stafnya ramah dan cepat tanggap"</i>
19	MR	<i>"Saya merasa tenang karena bisa revisi desain dulu. Jadi kalau ada yang kurang cocok, masih bisa diubah. Itu sangat membantu dan bikin saya puas sama hasil akhirnya. Saat itu ada satu kaos salah ukuran. Tapi langsung diganti tanpa biaya tambahan. Buat say aitu bentuk tanggung jawab yang membuat saya merasa dihargai"</i>
20	AS	<i>"Saya dihargai sebagai konsumen, dijelaskan kalau desain saya terlalu kecil bisa pecah kalau disablon."</i>

		<i>Mereka kasih opsi yang lebih aman. Ini membuat saya percaya”</i>
21	DM	<i>“Tempat produksinya bersih dan rapi, semua dikerjakan pakai alat, bukan asal sablon manual aja. Saya lihat sendiri pas ngambil pesanan”</i>
22	HT	<i>“Saya kasih desain yang rumit, dan mereka bisa kerjain persis. Itu bukti kalau mereka ngerti teknisnya. Jadi saya yakin meski nggak dikasih garansi tertulis”</i>
23	TB	<i>“Pernah saya minta ubah warna desain, padahal udah dicek. Tapi mereka tetap layani baik dan nggak ngeluh. Itu bikin saya yakin mereka serius jaga kualitas”</i>
24	JU	<i>“Dari awal komunikasi cepat, jelas, sopan. Sampai hasil jadi, semua sesuai. Bagi saya itu sudah bentuk jaminan, karena mereka tidak berubah sikap di tengah jalan”</i>
25	AK	<i>“Saya senang dikasih lihat dulu hasil desainnya. Jadi waktu barang datang, tidak ada kejutan. Pratinjau kayak sama persisnya. Dari awal sudah dikasih tahu kapan selesai, dan ternyata tepat waktu. Nggak molor-molor. Itu penting banget”</i>
26	FD	<i>“Saya pernah pesan sablon dan ternyata warnanya beda dari desain. Tapi mereka langsung minta maaf dan cetak ulang tanpa saya minta. Itu bikin saya merasa dilindungi sebagai pelanggan”</i>
27	KR	<i>“Teman saya bilang di sini sablonnya bagus dan kalau ada masalah langsung diselesaikan. Setelah saya coba sendiri, ternyata memang benar. Jadi saya juga rekomendasiin ke yang lain”</i>
28	ST	<i>“Saya sudah beberapa kali pesan di sini. Selain hasil sablonnya bagus, yang membuat saya balik lagi itu karena mereka tanggung jawab. Kalau ada masalah, langsung diselesaikan. Itu yang membuat saya puas”</i>
29	RN	<i>“Saya kurang paham desain, tapi mereka sabar bantuin sampai saya ngerti. Bahkan dikasih beberapa contoh</i>



		<i>supaya saya bisa pilih. Sikap seperti itu bikin saya merasa dihargai. Saya sempat minta ubah warna desain padahal pesanan sudah hamper diproses. Tapi mereka tetap melayani dengan sabar, nggak marah atau menolak. Itu bikin saya nyaman dan puas”</i>
30	SN	<i>“Waktu itu saya telat ambil karena ada urusan keluarga, dan pihak toko tetap simpan pesanan saya dengan baik tanpa dikenai biaya tambahan. Saya merasa dihargai banget”</i>
31	MS	<i>“Mereka tidak cuma mengerjakan sesuai order, tapi juga beri saran agar hasilnya maksimal. Saya merasa dihargai sebagai partner”</i>
32	HF	<i>“Setiap kali saya pesan, mereka selalu tanya detail yang penting buat saya, seperti warna, ukuran, dan waktu pengiriman. Rasanya mereka benar-benar peduli”</i>
33	OJ	<i>“Mereka selalu membalas chat saya dengan cepat dan ramah, bahkan di luar jam kerja. Itu bikin saya merasa penting”</i>
34	ZA	<i>“Stafnya selalu bertanya apakah saya puas dengan desain dan hasilnya, bukan cuma menyerahkan pesanan begitu saja. Itu membuat saya merasa diperhatikan”</i>
35	SG	<i>“Kalau ada masalah, mereka tidak hanya memperbaiki, tapi juga memberikan rasa tenang dan percaya bahwa semuanya akan selesai dengan baik”</i>
36	FM	<i>“Mereka ingat kalau saya suka warna tertentu dan ukuran standar saya. Jadi setiap kali pesan terasa seperti layanan khusus”</i>
37	LY	<i>“Saya sempat bingung memilih jenis tinta yang cocok, tapi stafnya jelaskan dengan sabar sampai saya benar-benar paham dan yakin memilih yang terbaik”</i>
38	OS	<i>“Pelayanan yang ramah bikin saya nggak sungkan untuk tanya atau minta bantuan kapan saja”</i>

39	MG	<i>"Saya pesan untuk acara peringatan keluarga, dan mereka bantu prioritaskan pengerjaanya. Bukan Cuma cepat, tapi cara mereka merespon juga sopan dan penuh pengertian. Itu bikin saya merasa lebih dari sekadar konsumen"</i>
40	AG	<i>"Pas pertama kali datang ke tokonya, saya langsung yakin karena tempatnya rapi, bersih, dan banyak contoh hasil sablon ditampilkan. Jadi saya bisa lihat langsung kualitasnya"</i>
41	MG	<i>"Waktu pertama kali ke toko, saya lihat bagian produksinya dan alatnya lengkap dan tertata. Bagi saya itu bukti kalau tokonya serius dan nggak sembarangan"</i>
42	FH	<i>"Packaging-nya bagus dan kuat, membuat saya yakin barang sampai dengan aman"</i>
43	DI	<i>"Ruang tunggu-nya cukup nyaman dengan pencahayaan yang terang, membuat saya betah menunggu pesanan"</i>
44	PS	<i>"Mereka menyediakan contoh bahan dan hasil sablon, jadi saya bisa langsung lihat dan pilih sesuai keinginan"</i>
45	BE	<i>"Tempat selalu rapi dan alatnya terawat, jadi saya yakin kualitasnya konsisten"</i>
46	AW	<i>"Ketersedian meja konsultasi dan sampel bahan dan tempat duduk buat diskusi desain, mereka kasih lihat sampel bahan kaos. Jadi kita nggak asal pilih, Itu hal kecil tapi bikin nyaman dan puas"</i>
47	IS	<i>"Ketersedian meja konsultasi dan sampel bahan dan tempat duduk buat diskusi desain, mereka kasih lihat sampel bahan kaos. Jadi kita nggak asal pilih, Itu hal kecil tapi bikin nyaman dan puas"</i>
48	R	<i>"Pelayanan tersedia di workshop kami ada beberapa yaitu layanan Desain Grafis konsumen dapat meminta bantuan langsung sama tim desain, selain itu konsumen bisa konsultasi langsung mengenai bahan dan produk, kami juga menyediakan pilihan teknik sablon beragam,</i>

		menyediakan tampilan contoh produk, konsumen bisa costum satuan maupun grosir, selain itu layanan kami bisa menghubungi via online dan offline, workshop kami tersedia express service, konsumen dapat melacak progress pesanan, tersedia juga layanan pengiriman, workshop kami tersedia area tunggu/konsultasi nyaman, dan memudahkan konsumen melakukan pembayaran digital dan tunai”
49	AB	“Banyak konsumen puas dengan pelayanan, terutama saat konsultasi desain dan hasil sablonan, kami sadar bahwa kepuasan pelanggan itu sangat tergantung dari hasil yang mereka terima. Jadi kami pastikan sablonan rapi, tidak luntur, dan sesuai dengan desain yang sudah disetujui. Kadang kalau lagi ramai, kadang agak telat balas chat, tapi kami usahakan tetap jawab satu per satu dengan jelas, biar pelanggan tidak bingung, selain itu banyak konsumen datang Cuma bawa ide. Tugas saya bantu visualisasikan sampai mereka cocok. Untungnya di sini kami punya banyak contoh dan alat desain yang lengkap”
50	NE	“Saya pernah mengalami sedikit keterlambatan pengambilan pesanan karena ada kendala teknis di produksi. Namun, pihak toko sudah menginformasikan sebelumnya dan memberi Solusi, jadi saya tetap merasa dihargai sebagai konsumen”
51	SR	“Saya sempat panik karena pesanan belum jadi saat mau dipakai untuk acara. Tapi pihak toko langsung menjelaskan alasannya dan akhirnya mengirimkan pesanan saya ke rumah malam itu juga. Saya apresiasi tanggung jawabnya”
52	BY	“Pas saya datang bawa contoh desain, langsung ditangani. Nggak disuruh nunggu lama. Mereka kasih masukan desain juga. Jadinya makin bagus, selain itu

		<i>mereka nggak marah atau 49 ngeles kalau kita kritik. Malah terima dengan baik dan cari jalan keluar. Saya jadi makin yakin buat pesan lagi”</i>
<b>53</b>	<b>MA</b>	<i>“Saya revisi warna desain pas udah hamper dicetak. Tapi mereka tetap tanggapi dan mau ubah. Buat say aitu luar biasa”</i>
<b>54</b>	<b>R</b>	<i>“Pernah ada beberapa komplain dari konsumen, tapi jumlahnya relatif sedikit dan masih dalam batas wajar. Komplain yang paling sering kami terima biasanya terkait dengan keterlambatan produksi, terutama saat order sedang menumpuk atau ada gangguan teknis seperti mesin sablon yang bermasalah”</i>
<b>55</b>	<b>AB</b>	<i>“Ada juga beberapa komplain soal hasil cetak, misalnya warna yang sedikit berbeda dari preview desain. Untuk kasus seperti itu, kami terbuka untuk cetak ulang jika memang kesalahan dari pihak kami”</i>

### C. REDUKSI

<b>NO</b>	<b>CODING</b>	<b>REDUKSI HASIL WAWANCARA</b>
<b>1</b>	<b>R,MR,AB,,SF, RD,GI,NB,MN, SC,HM,AN</b>	Berdasarkan hasil wawancara dengan informan percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa diatas mengenai keandalan yang efektif dapat meningkatkan pelayanan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa
<b>2</b>	<b>R,MR,AB, R,NE,SR, BY,MA,HG,BG, SK,LP</b>	Berdasarkan hasil wawancara dengan informan percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa diatas mengenai daya tanggap dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.
<b>3</b>	<b>R,MR,AB,AS,D M,HT,TB,JU,AK ,FD,KR,ST</b>	Berdasarkan hasil wawancara dengan informan percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa diatas mengenai jaminan dapat meningkatkan kepuasan

		pada konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.
<b>4</b>	<b>R,MR,AB,RN,S N,MS,HF,OJ,ZA ,SG,FM,LY,OS, MG</b>	Berdasarkan hasil wawancara dengan informan percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa diatas mengenai empati dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.
<b>5</b>	<b>R,MR,AB,AG,M G,FH,DI,PS,BE, AW</b>	Berdasarkan hasil wawancara dengan informan percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa diatas mengenai bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa.





**LAMPIRAN II**  
**(DOKUMENTASI WAWANCARA)**

**A. DOKUMENTASI INFORMAN**



Saat wawancara dengan informan RA Selaku kepala produksi percetakan  
Kamar Studio Kabupaten Gowa.

tanggal 16 Mei 2025





Saat wawancara dengan informan MN selaku desain grafis percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa

16 Mei 2025



Saat wawancara dengan informan A selaku Admin percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Tanggal 16 Mei 2025



Saat wawancara dengan informan RD Selaku Konsumen percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Tanggal 26 Mei 2025



Saat wawancara dengan infroman GI Selaku Konsumen percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Tanggal 26 Mei 2025



Saat wawancara dengan infroman NB Selaku Konsumen percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Tanggal 26 Mei 2025



Saat wawancara dengan infroman MN Selaku Konsumen percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Tanggal 26 Mei 2025



Saat wawancara dengan informan SC Selaku Konsumen percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Tanggal 26 Mei 2025



Saat wawancara dengan informan HM Selaku Konsumen percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa.

Tanggal 26 Mei 2025





Dokumentasi halaman luar percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa, pada tanggal 26 Mei 2025



Dokumentasi ruangan produksi percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa, pada tanggal 26 Mei 2025



Dokumentasi ruangan desain percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa, pada tanggal 26 Mei 2025



Dokumentasi ruangan display percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa, pada tanggal 26 Mei 2025



## Lampiran Surat Izin Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

Nomor	: 13795/S.01/PTSP/2025	Kepada Yth.
Lampiran	: -	Bupati Gowa
Perihal	: <u>Izin penelitian</u>	

di-  
**Tempat**

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 7196/05/C.4-VIII/VI/1446/2025 tanggal 17 Juni 2025 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : MUH HANIF FATIN  
 Nomor Pokok : 105721118420  
 Program Studi : Manajemen  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa (S1)  
 Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIFITAS PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA KAMAR STUDIO KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Juni s/d 23 Juli 2025**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 23 Juni 2025



**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA UTAMA MUDA (IV/c)  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
2. Peringgal.



**PEMERINTAH KABUPATEN GOWA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl Hos Cokrominoto No 1 Gedung Mal Pelayanan Publik Lt. 3 Sungguminasa Kab Gowa 92111,  
 Website [dpmptsp.gowakab.go.id](http://dpmptsp.gowakab.go.id)

Nomor : 500.16.7.4/1227/PENELITIAN/DPMTSP-GOWA  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Surat Keterangan Penelitian**

Kepada Yth,  
 Pimpinan Kamar Studio Kab. Gowa  
 di –  
 Tempat

Berdasarkan Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sul-Sel Nomor : 13795/S.01/PTSP/2025 tanggal 23 Juni 2025 tentang Izin Penelitian.

Dengan ini disampaikan kepada saudara/i bahwa yang tersebut dibawah ini:

Nama : **MUH HANIF FATIN**  
 Tempat/ Tanggal Lahir : Gowa / 26 Maret 2002  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Nomor Pokok : 105721118420  
 Program Studi : Manajemen  
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
 Alamat : Bontomanai

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi / Tesis / Disertasi / Lembaga di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul

***"Efektivitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Kamar Studio Kabupaten Gowa"***

Selama : 23 Juni 2025 s/d 23 Juli 2025

Pengikut :

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Bupati Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Gowa;
2. **Penelitian** tidak menyimpang dari izin yang diberikan;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat
4. Surat Keterangan akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat keterangan ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan disungguminasa, pada tanggal : 3 Juli 2025

a.n. BUPATI GOWA  
**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN  
 TERPADU SATU PINTU KABUPATEN GOWA**



H. INDRA SETIAWAN ABBAS, S.Sos.M.Si  
 Nip. 19721026 199303 1 003

Tembusan Yth:

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
2. -

**kamarstudio**  
sablon, konveksi, merchandise

JL. Poros Malino, Kec. Bontomarannu, Kel. Bontomanai, Kab. Gowa  
Instagram; @k4mar.studio | Tiktok; @kamar.studio1 | WhatsApp; 0888-0435-0697

Nomor : SB/007/KAMARSTUDIO/VI/2025  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Telah Meneliti

**Kepada Yth.**

Kepala Prodi Jurusan Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Makassar

Di –

Tempat

Sehubungan dengan surat saudara pada tanggal 24 Juli 2025 perihal perizinan tempat penelitian dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa atas nama **Muh Hanif Fatih** dengan judul **"Efektivitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Kamar Studio Kabupaten Gowa"**.

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami.
2. Izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik

Demikian surat balasan dari kami.

Kepala Produksi Kamar Studio

**kamarstudio**  
sablon, konveksi, merchandise

Muh Nur Fadri u

## Lampiran Keterangan Bebas Plagiasi



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Muh Hanif Fatin

Nim : 105721118420

Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	4%	10 %
2	Bab 2	4%	25 %
3	Bab 3	3%	10 %
4	Bab 4	4%	10 %
5	Bab 5	5%	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 29 Juli 2025

Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursulita S. Hum, M.I.P.  
NBM. 964 591

BAB I Muh Hanif Fatin 105721118420

ORIGINALITY REPORT

<b>4%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>2%</b>
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<b>2%</b>

Exclude quotes

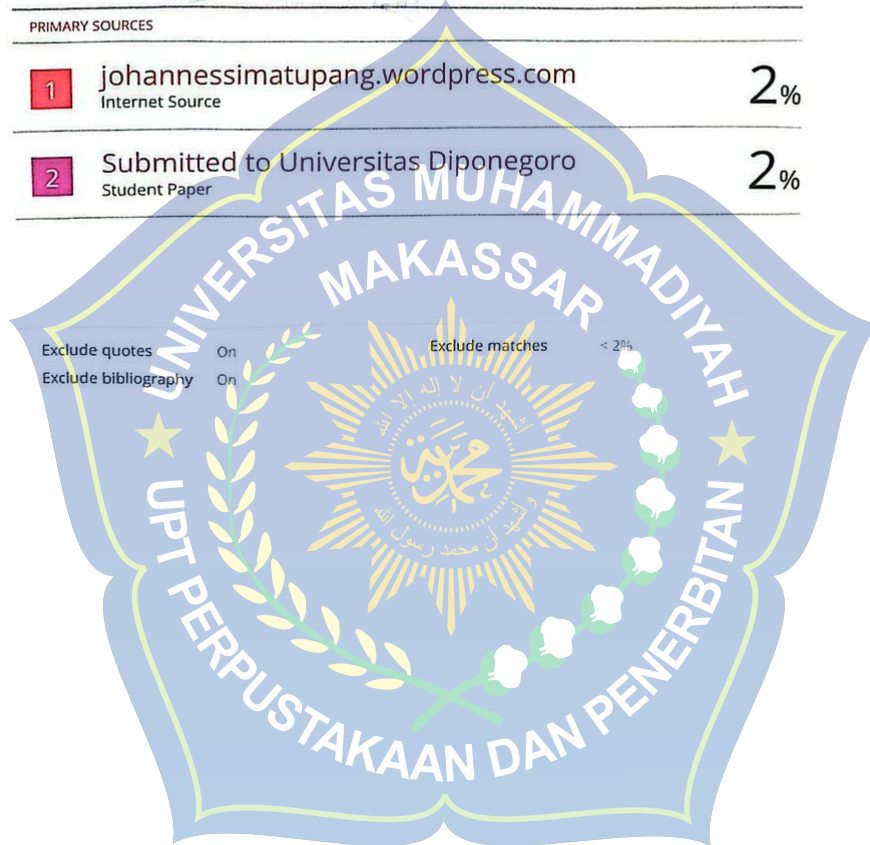
On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%





## BAB II Muh Hanif Fatin 105721118420

## ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

123dok.com  
Internet Source

4%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

4.21a





BAB III Muh Hanif Fatin 105721118420

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Selvianus Salakay, Yohana Nahuway.  
"Efektifitas Komunikasi Interpersonal dalam  
Bimbingan Konseling Guru dan Murid di SMP  
Negeri 9 Ambon", Jurnal Ilmu Komunikasi  
Pattimura, 2022  
Publication

3%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

< 2%



## BAB IV Muh Hanif Fatin 105721118420

## ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1

jurnal.peneliti.net  
Internet Source

4%

Exclude quotes

On

Exclude matches

&lt; 2%

Exclude bibliography

On



BAB V Muh Hanif Fatin 105721118420

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

0%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

7%

★ Vincka Ambarwati, Muhammad Mathori.  
"Pengaruh Kualitas Produk dan Harga pada  
Keputusan Pembelian dengan Kepercayaan  
Konsumen sebagai Variabel Mediasi", Jurnal Simki  
Economic, 2024  
Publication

Exclude quotes

On

Exclude matches

< 2%

Exclude bibliography

On



## BIOGRAFI PENULIS



**Muh Hanif Fatin** lahir di Balang-Balang, Kelurahan Bontomanai, Kecamatan Bontomarannu, Kabupaten Gowa pada tanggal 26 Maret 2002 putra Pertama dari pasangan Bapak Mustari dan Ibu Jumiaty. Peneliti ini menempuh Pendidikan pertama di SDN Bontomanai Unggulan dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan Pendidikan di MTsN.Gowa dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya melanjutkan Pendidikan SMAN 8 Gowa dan lulus pada tahun 2020. Kemudian Pada Tahun 2020 juga penulis terdaftar sebagai mahasiswa di jurusan Manajemen (HMJ-M) dan mendapat amanah sebagai anggota bidang hubungan masyarakat pada periode tahun 2022-2023 dan Aktif dalam organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (BEM-FEB) sebagai Wakil Ketua Bidang Pengembangan Organisasi pada tahun 2023-2024.

