

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Berdasarkan observasi yang sudah dilaksanakan oleh penulis dalam mengimplementasikan pengembangan kualitas layanan untuk menciptakan keunggulan bersaing pada Toko Kitty Hijab, penulis menemukan beberapa sarana pengumpulan data dari pelanggan Toko Kitty Hijab untuk menampung komplain.

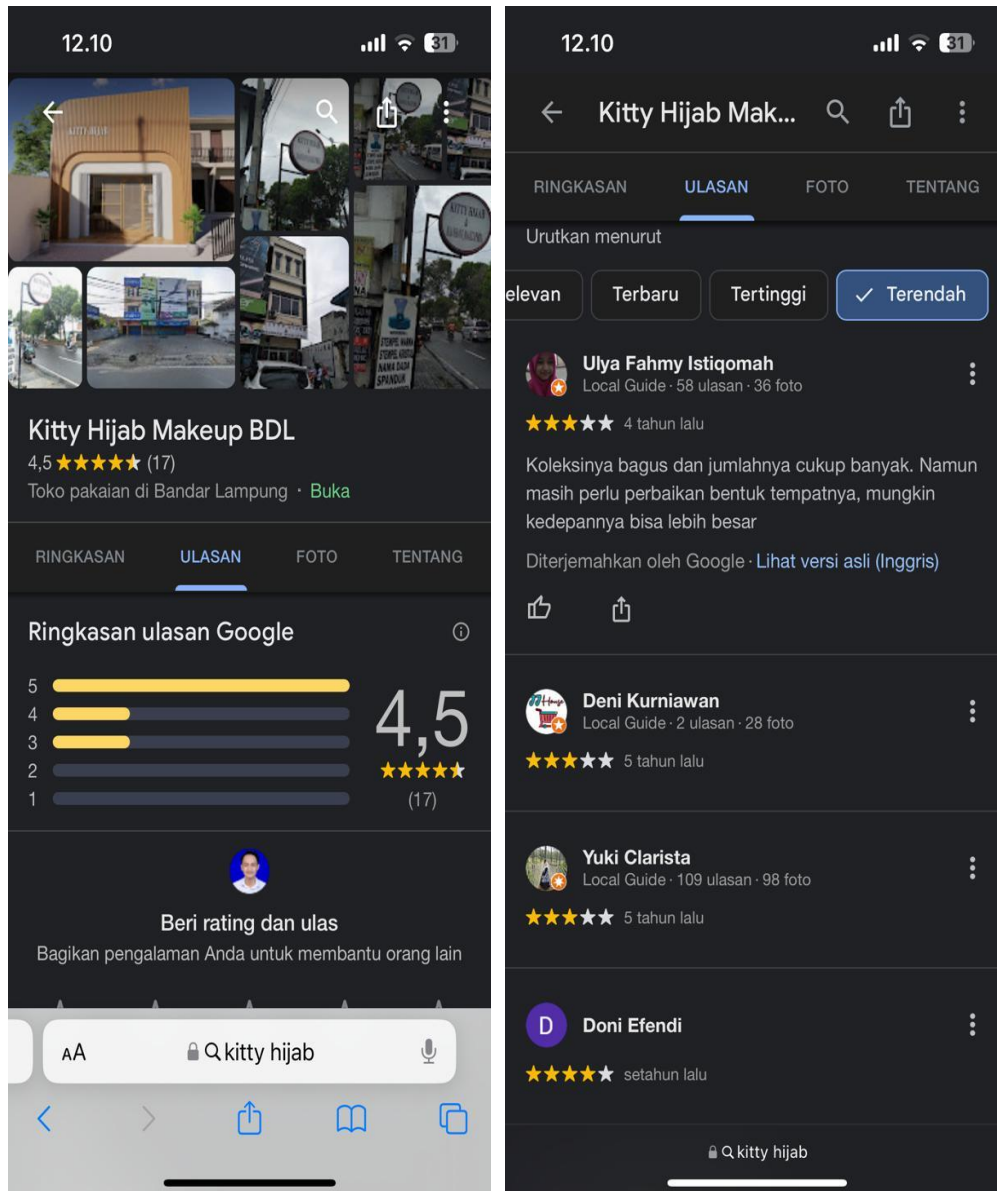
1. Hasil Observasi Komplain Mempengaruhi Penurunan Loyalias Pelanggan

Dalam observasi komplain pelanggan ini, penurunan loyalitas pelanggan menjadi salah satu hal yang menghambat perkembangan Toko Kitty Hijab. Dengan penurunan loyalitas pelanggan ini, pelanggan yang sebelumnya setia kepada produk Kitty Hijab akan mulai mengurangi pembelian produk Kitty Hijab dan memilih untuk beralih ke kompetitor lain.

2. Ulasan Google Maps

Ulasan di Google Maps adalah cara yang bagus untuk mengetahui apa yang dipikirkan orang tentang suatu tempat. Ulasan ini ditulis oleh pengguna Google Maps dan mencakup berbagai topik, seperti kualitas layanan, makanan, suasana, dan harga.

Ulasan Google Maps



Gambar 4.1

3. Ulasan Market Place Shopee

Ulasan pada Market Place Shopee merujuk pada komentar atau feedback yang diberikan oleh konsumen terhadap suatu produk yang dijual oleh Toko Kitty Hijab. Ulasan ini berupa pendapat, tanggapan terhadap suatu produk yang dibeli oleh konsumen secara online.

Ulasan Market Place Shopee

The image shows two screenshots from the Shopee mobile application. The left screenshot displays the store page for 'kittyhijab', which is active 20 minutes ago, has a 4.8/5.0 rating, and 6,800 followers. Below the store information is a large image of the store's exterior with the sign 'KITTY HIJAB'. The store address is 'Store : jl Imam Bonjol gg pertamin no 1, pertokoan di perumahan griya resik langkapura (gg yg tembus pu / gunter)' and the contact number is 'Telp / Wa : +62 895-0325-8224'. There is a 'Lihat Semua' button. Below this, there is a section 'Kamu Mungkin Suka' with a 'Lihat Semua >' button and three small images of clothing items.

The right screenshot shows a product review for a 'Rok Olahraga / Rok Sport / rok zumba' in black. The reviewer, 'idihg3lid3ch', gave a 4.8-star rating (4 stars highlighted) and wrote: 'Variasi: Hitam polos', 'Kegunaan: buat senam', 'Kenyamanan: tidak nyaman karena ukuran yg dikirim buka all size tapi xxl', and 'Bahan: bagus'. The review includes three images of the product and a date of '30-07-2024 19:16'. Below the review, there is another review from 'elsanuraini221' for a 'Rok Olahraga / Rok Sport / rok zumba' in 'Cream, Nude' color, dated '06-04-2024 15:01', with an 'Update Penilaian' button.

Gambar 4.2

4. Hasil Komplain Mempengaruhi Reputasi

Dari hasil observasi penulis, komplain mempengaruhi citra toko/organisasi, terjadi karena dengan adanya pelanggan yang kurang puas dengan produk dan layanan yang diberikan. Hasil observasi ini diambil dari ulasan di Google Maps dan Market Place Shopee. Hal ini cukup mempengaruhi reputasi Toko Kitty Hijab.

5. Hasil Observasi Komplain Mempengaruhi Penurunan Penjualan

Dari hasil observasi penulis terhadap komplain yang mempengaruhi penurunan penjualan ini, penulis melakukan observasi terhadap data penjualan setiap bulannya yang masuk ke admin Kitty Hijab. Hal ini menjadi salah satu pengaruh yang cukup penting juga terhadap banyaknya penjualan setiap bulannya.

6. Hasil Observasi Bagaimana Peran Sumber Daya Manusia Di Toko Kitty Hijab Dalam Mengatasi Komplain Dari Pelanggan.

Dari hasil observasi penulis terhadap bagaimana peran sumber daya manusia di Toko Kitty Hijab dalam mengatasi komplain yaitu dengan menerima komplain yang masuk. Setelah adanya komplain ini, maka Toko Kitty Hijab akan mengatasi komplain menggunakan cara mendengarkan dengan empati, menanggapi komplain dengan cepat tanggap, mengidentifikasi masalah yang dikomplain, setelah itu menawarkan solusi yang tepat terhadap komplain yang masuk dan memberikan kompensasi jika diperlukan, juga dengan melibatkan manajemen tingkat atas jika masih belum bisa terpecahkan untuk mendapatkan solusi. Hal ini juga akan menjadikan evaluasi dan

pembelajaran pada Toko Kitty Hijab untuk proses penyelesaian masalah jika ada komplain yang masuk dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanan.

4.2 Pembahasan

Toko Kitty Hijab yang beroperasi Jl. Imam Bonjol, Gg. Pertamina Pertokoan No 1, Langkapura, Bandar Lampung merupakan toko yang menjual produk hijab, pakaian, dan perlengkapan wanita. Dalam operasional salah satu permasalahan yang sering dihadapi adalah komplain dari pelanggan, pelanggan melakukan komplain terhadap produk dan layanan yang diberikan mungkin dirasa kurang maksimal. Hal ini menyebabkan penurunan penjualan dan penurunan rating terhadap perusahaan.

Disini peran manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk mengatasi permasalahan tersebut karena jika hal ini di sepelekan maka bukan tidak mungkin Toko Kitty Hijab akan mengalami kemunduran karena kalah bersaing dengan kompetitor.

Pada penelitian kali ini penulis menganalisis menggunakan metode observasi berbasis partisipan. Observasi Partisipan sendiri ialah pengamat terlibat langsung dalam situasi yang diamati dan berinteraksi dengan subjek yang diamati. Hal ini diambil oleh penulis dikarenakan dalam metode observasi penelitian ini, penulis terlibat langsung untuk mengumpulkan data.