

# Fransiskus Kosmas

*by* UNITRI Press

---

**Submission date:** 17-Sep-2022 10:31AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1896480254

**File name:** Fransiskus\_Kosmas.docx (33.31K)

**Word count:** 992

**Character count:** 6454

**1**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN TERHADAP  
KEPUASAN PENJUALAN ONLINE**

**(Studi Pabrik Tahu ADMA NU Malang)**

**SKRIPSI**

**MANAJEMEN**



**Oleh :**  
**FRANSISKUS KOSMAS**  
NIM : 2018120036

## **ABSTRAK**

Pada saat sekarang tuntutan dalam persaingan bisnis sangat ketat dalam mempertahankan konsumen dan mendatangkan pembeli baru, tuntutan itu perusahaan harus memiliki strategi dalam mempertahankan kualitas dan kuantitas produk agar para konsumen puas. Penawaran yang dibuat secara langsung kepada pelanggan dan juga dalam transaksi berbasis web juga harus dipertimbangkan. Motivasi di balik penelitian ini adalah untuk melihat dampak kualitas bantuan klien pada pemenuhan kesepakatan berbasis web. Penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Kepastian contoh penelitian ini menggunakan non-likelihood testing untuk memperoleh sebanyak 97,6 responden. Teknik penelusuran informasi yang digunakan adalah kekambuhan langsung dasar dengan menggunakan program SPSS. Konsekuensi dari tinjauan menunjukkan bahwa ada dampak kritis antara sifat dukungan klien pada pemenuhan transaksi berbasis internet di pabrik pengolahan Adma NU Malang sebagaimana dikonfirmasi oleh nilai  $t$  14.303. Apa harus diperhatikan dalam berbisnis supaya kualitas tetap terjaga.

**K**  
*Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penjualan Online, Kepuasan Konsumen*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Produk tahu Adma NU memiliki berbagai macam cara dalam menjaga kualitas produk mereka dalam mengatasi permasalahan yang terjadi, masalah yang sering muncul yaitu dari segi kualitas yang dirasakan konsumen selain itu masalah klien yang dialami oleh tahu Adma NU yaitu dalam memutuskan hasil akhir dari kesepakatan kepada konsumen dalam mengirim produk mereka, hal tersebut membuat para konsumen biasa merasa kecewa dengan kekurangan tahu Adma NU.

Adma NU termasuk dalam kategori usaha home industry yang memasarkan produknya melalui online, segala sesuatu transaksi melalui web membuat kesulitan tersendiri bagi pemasaran mereka. Oleh karena itu, mustahil bisnis Adma NU bisa bertahan dalam jangka panjang tanpa terpenuhinya klien. Dengan tujuan bahwa organisasi memiliki pemikiran inovatif dalam mendorong bisnisnya dengan tujuan akhir untuk bekerja pada sifat bantuan klien dalam pemenuhan transaksi berbasis web. kualitas juga dipertanyakan untuk posisi organisasi dalam memperluas penawaran web melalui hiburan virtual untuk pemenuhan pembeli. Dengan cara ini, pabrik tahu Adma NU menawarkan dukungan kualitas, loyalitas konsumen dalam transaksi berbasis web, dengan menawarkan bantuan terbaik dengan tujuan agar pelanggan merasa terpenuhi.

Organisasi merupakan substansi yang dibentuk perusahaan maupun perorangan dengan tujuan dan maksud yang telah dirancang pada awal pembentukan organisasi tersebut (Lestari, 2017). Selanjutnya, tidak adanya pemenuhan dengan pembeli secara positif akan menurunkan

derajat pembeli dalam transaksi berbasis web mengalami turun naik dalam berbisnis. Sehingga tidak memberikan kualitas yang baik untuk membantu bertemu pembeli, ini merupakan salah satu kunci dan komitmen dalam kemajuan bisnis, misalnya lini pembuatan tahu Adma NU. Seperti yang diungkapkan oleh Pertiwi (2021:67) kemungkinan afiliasi adalah motivasi penting untuk memilih dua pembeli. Sementara itu, menurut Syarif (2016), kualitas konklusif sangat penting bahwa setiap hubungan harus mencari dengan kecurigaan yang diinginkan untuk bersaing di pasar untuk mengatasi masalah dan keinginan pembeli. Dalam kondisi seperti itu, kantor modern yang dianggap besar dikaitkan dengan memberikan pekerjaan dan produk sesuai keinginan pembeli. Pada dasarnya, pembeli dalam kehidupan sehari-hari perlu mendapatkan produk yang berkualitas dan sangat berharga karena ini akan menjadi salah satu fokus yang dapat meningkatkan kepercayaan klien secara keseluruhan. Sebagian besar membutuhkan biaya yang ditawarkan, yang disertai dengan bantuan besar dari Klien dan kepuasan keinginan pembeli.

Menurut Jurhani (2017: 35) Kualitas adalah sistem bisnis fundamental yang menghasilkan tenaga kerja dan produk yang menjawab masalah dan pemenuhan pelanggan interior dan luar, secara tegas dan dapat diverifikasi. Sifat kerja harus menjadi mentalitas (pandangan) yang dapat berubah menjadi kebutuhan pasar pembelanja tanpa henti dalam siklus administrasi dan interaksi penciptaan diselesaikan tanpa henti sehingga dapat memenuhi penegasan kualitas pelanggan. Dengan cara ini, sifat penghargaan tambahan merupakan inspirasi yang luar biasa bagi pembeli untuk membuat sambungan jarak jauh yang berguna secara umum.

Penelitian Irawan (2002) "Pemenuhan adalah konsekuensi pembeli bahwa barang atau administrasi telah memberikan tingkat kesenangan dimana tingkat kepuasan ini bisa sangat banyak". kenal Adma NU. Akibatnya, loyalitas konsumen berubah menjadi ide bisnis yang mendasar dan lugas. Berdasarkan penelusuran dari Irawan (2002) loyalitas konsumen adalah

akibat dari banyaknya pembeli atau klien dalam menggunakan barang atau jasa. Ada prosedur terpesona dalam loyalitas konsumen. Bagaimanapun, loyalitas konsumen Klien dibuat dari kehalusan Karena loyalitas konsumen harus dimulai dari hati, khususnya cinta dan perhatian klien.

Mengingat klarifikasi di atas, pencipta tertarik untuk mengarahkan eksplorasi atas ke bawah tentang dampak kualitas bantuan klien pada pemenuhan transaksi berbasis web yang menjadi masalah dalam ulasan ini. Pencipta menerima bahwa eksplorasi ini secara empatik akan mempengaruhi bisnis seperti fasilitas industri tahu Adma NU Malang. Dari awal, judul eksplorasi yang perlu diangkat oleh penulis : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Kepuasan Penjualan Online”** Pada Pabrik Tahu Adma NU, Ketani, Tegalgondo, Kec. Karang Ploso, Kabupaten Malang dengan judul penelitian ini.

## **1.2. Perumusan masalah**

Dilihat dari dasar permasalahan yang digambarkan, maka permasalahan yang perlu diperhatikan adalah:

1. Apakah sifat administrasi mempengaruhi pemenuhan pembeli dalam transaksi berbasis web di lini produksi tahu Adma NU Malang?
2. Apakah sifat administrasi mempengaruhi transaksi online di pabrik tahu Adma NU Malang?
3. Apakah sifat dukungan klien mempengaruhi loyalitas konsumen di web dan transaksi terputus dari lini produksi tahu Adma NU Malang?

## **1.3. Tujuan penelitian**

Target yang ingin dicapai dalam eksplorasi ini adalah:

1. Untuk mengetahui secara jelas pemenuhan kualitas client care dalam transaksi berbasis web di lini produksi tahu Adma NU.

2. Untuk mengetahui besarnya dampak pemenuhan pembeli yang dimiliki dalam transaksi berbasis web di pabrik tahu Adma NU Malang.

#### **1.4. Manfaat penelitian**

Keuntungan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pencipta sendiri, manfaat dari ujian ini dapat menambah pemahaman dan memberikan informasi dalam memahami ilmu administrasi, khususnya menampilkan papan.

2. Bagi Perguruan Tinggi, hasil dari ujian ini dapat dimanfaatkan sebagai semacam perspektif sebagai semacam pandangan dan mata kuliah mulai dari sekarang dan dapat dimanfaatkan untuk memperluas pemahaman, usaha dan pengembangan informasi bagi mahasiswa Perguruan Tinggi Tribhuwana Tungadewi, Malang. .

3. Bagi organisasi sangat baik dapat dimanfaatkan sebagai sumbangan untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi dalam pemenuhan transaksi berbasis web, dan juga dapat dimanfaatkan sebagai sumbangan bagi usaha pabrik pembuatan Tahu Adma NU.

4. Untuk kalangan yang berbeda, khususnya mahasiswa, hasil penelitian ini dapat dijadikan semacam perspektif.

# Fransiskus Kosmas

---

## ORIGINALITY REPORT

---

12%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

1%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

Submitted to St. Ursula Academy High School

Student Paper

12%

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On