



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

Muh. Hanif Fatin¹, Moh. Aris Pasiga², Nasrullah³

Universitas Muhammadiyah Makassar
Email: muhhaniffatin26@gmail.com

Received: 22 Juli 2025

Revised: 27 Desember 2025

Accepted: 29 Desember 2025

ABSTRACT

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.

ABSTRAK

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.

©2025 by Muh Hanif Fatin, Moh. Aris Pasiga, Nasrullah
Under the license CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan aktivitas tidak berwujud yang berfungsi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan tidak selalu berkaitan langsung dengan penjualan produk. Pelayanan juga menjadi bagian dari strategi produk karena menyangkut bagaimana sebuah lembaga atau individu memberikan nilai tambah kepada pihak lain (Fetti, 2023). Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan melalui kemampuan perusahaan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Saat ini, kepuasan konsumen menjadi fokus utama dalam strategi bisnis, khususnya di sektor jasa. Konsumen memandang pengalaman sebagai bagian

penting dalam hidup mereka, termasuk saat menggunakan produk atau jasa. Jika pengalaman tersebut menyenangkan, konsumen akan kembali melakukan pembelian dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu menciptakan pengalaman positif melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan produk yang berkualitas. Dalam industri fashion, seperti Kamar Studio, kualitas produk harus dijaga secara konsisten, termasuk dalam hal bahan, desain, hasil cetak, dan penyesuaian harga yang wajar. Persaingan harga di industri sablon membuat kualitas pelayanan dan transparansi harga menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Dengan demikian, kepuasan konsumen tidak hanya mendorong pembelian ulang, tetapi juga memperkuat reputasi dan pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Keberhasilan suatu usaha pada dasarnya bergantung pada efektivitas pelayanan yang diterapkan serta kepuasan konsumen terhadap pelayanan tersebut. Perusahaan perlu memahami kelebihan dan kelemahan internal agar dapat menyusun strategi pelayanan yang tepat dan nyaman bagi konsumen. Ketika sebuah usaha telah menemukan bentuk pelayanan yang paling menguntungkan, maka dapat dikatakan efektivitas manajemen pelayanannya telah tercapai. Namun, jika hal itu belum direalisasikan, perusahaan harus berinovasi dan menerapkan strategi pelayanan yang lebih unggul dibandingkan kompetitor. Di era saat ini, posisi konsumen semakin dominan—bukan produsen yang mengatur kebutuhan, tetapi konsumen yang menentukan arah permintaan (Aslami, 2022).

Kamar Studio merupakan unit usaha UMKM yang berdiri sejak tahun 2022 di Kabupaten Gowa, tepatnya di Jl. Poros Malino, Kelurahan Bontomanai, Kecamatan Bontomarannu. Usaha ini bergerak di bidang fashion dengan menawarkan berbagai produk seperti kaos dengan desain unik, jasa pembuatan seragam, pakaian dinas harian (PDH), serta fashion kekinian sesuai permintaan konsumen. Bahan dasar yang digunakan adalah cotton combed (20s, 24s, dan 30s) yang dikenal berkualitas dan nyaman digunakan.

Industri sablon di Kabupaten Gowa berkembang pesat karena posisinya yang strategis sebagai daerah tujuan perantauan dan pendidikan. Banyak masyarakat yang beralih ke dunia usaha karena dianggap menjanjikan, sehingga persaingan

bisnis pun semakin ketat. Dalam kondisi tersebut, produsen dituntut untuk memiliki keunggulan, baik dari segi desain maupun pelayanan. Pelayanan yang berkualitas, kreatif, dan responsif menjadi kunci untuk menarik dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang kompetitif.

Dunia bisnis merupakan jantung perekonomian yang terus berdetak seiring perkembangan zaman. Arus globalisasi yang masuk ke berbagai sektor usaha di Indonesia, termasuk di Kabupaten Gowa, menuntut pelaku usaha untuk melakukan pembaruan agar tidak tertinggal. Salah satu sektor yang berperan dalam pengembangan ekonomi daerah adalah usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Di antaranya, Kamar Studio hadir sebagai UMKM kategori kecil yang masih baru dalam dunia bisnis, namun memiliki potensi untuk berkembang lebih jauh.

Kamar Studio masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah karyawan dan fasilitas pendukung. Pelayanan kepada konsumen perlu ditingkatkan, baik dari segi sumber daya manusia maupun infrastruktur. Letak geografis yang kurang strategis juga menjadi tantangan, karena menyulitkan konsumen untuk mengakses lokasi usaha. Selain itu, belum tersedianya fasilitas seperti ruang tunggu, ruangan ber-AC, dan ruang ganti membuat tingkat kepuasan pelanggan masih rendah.

Dalam konteks tersebut, peningkatan pelayanan menjadi aspek penting yang perlu segera diupayakan. Pelayanan yang baik, didukung oleh kualitas produk yang konsisten, merupakan kunci utama dalam membangun loyalitas konsumen. Loyalitas tersebut menjadi modal penting bagi keberlangsungan dan daya saing usaha di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam fenomena pelayanan di Kamar Studio. Penelitian kualitatif tidak menggunakan prosedur statistik, melainkan menganalisis data non-numerik seperti hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Strauss & Corbin, 2007). Fokus utama penelitian adalah pada efektivitas pelayanan dan kepuasan konsumen, dengan proses

eksplorasi yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap situasi sosial di lapangan. Pendekatan ini menekankan proses berpikir induktif untuk membangun pemahaman terhadap fenomena yang terjadi.

Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan beberapa informan seperti desain grafis, kepala produksi, admin, dan konsumen. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen internal perusahaan, referensi pustaka, dan peraturan yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap aktivitas pelayanan, wawancara mendalam, serta dokumentasi untuk memperkuat hasil temuan. Pemilihan informan menggunakan pendekatan fenomenologi, dengan tujuan menggali makna pengalaman subjektif para pelaku usaha dan konsumen terhadap pelayanan yang diterima.

Tahapan analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Reduksi data digunakan untuk menyaring dan merangkum informasi penting, kemudian disajikan dalam bentuk narasi atau tabel agar memudahkan penarikan kesimpulan. Selanjutnya, kesimpulan dirumuskan berdasarkan temuan-temuan yang muncul dari lapangan, dan diverifikasi melalui teknik triangulasi, diskusi dengan rekan sejawat, serta pengecekan ulang kepada informan. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan pola dan hubungan yang ditemukan selama proses penelitian, sekaligus memberikan gambaran yang komprehensif tentang pelayanan di Kamar Studio dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Keandalan yang efektif dalam meningkatkan pelayanan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa

Keandalan merujuk pada kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Menurut Parasuraman dalam (Gea & Mendrofa, 2022), keandalan sangat penting karena ketidaksesuaian layanan dengan harapan konsumen dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, konsistensi dan ketepatan dalam

penyampaian layanan menjadi indikator utama dalam membangun kepercayaan konsumen.

Efektivitas diartikan sebagai keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik melalui pemilihan cara maupun pengambilan keputusan yang tepat dari berbagai alternatif yang tersedia. Efektivitas juga menjadi ukuran sejauh mana suatu upaya atau proses mampu menghasilkan hasil yang diharapkan secara optimal. Kepuasan konsumen merupakan respons emosional yang muncul setelah konsumen membandingkan harapan dengan pengalaman yang diperoleh. Bila layanan atau produk melebihi ekspektasi, konsumen cenderung merasa puas dan berpotensi menjadi pelanggan setia.

Kamar Studio adalah UMKM percetakan di Kabupaten Gowa yang menawarkan berbagai layanan sablon, mulai dari teknik manual seperti rubber dan plastisol, hingga teknologi digital seperti Direct to Film (DTF). Dengan hasil cetak yang tajam, awet, dan berkualitas, Kamar Studio mendukung berbagai kebutuhan pakaian custom untuk brand, komunitas, event, hingga pelaku usaha lokal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan yang terdiri dari pihak internal (karyawan) dan eksternal (konsumen) Kamar Studio, diperoleh gambaran bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah menunjukkan efektivitas dan keandalan yang cukup baik.

Informan dari internal perusahaan, seperti Kepala Produksi dan Admin, mengungkapkan bahwa layanan yang tersedia mencakup konsultasi desain, pemilihan bahan, pilihan teknik sablon, preview produk, hingga layanan pemesanan secara daring dan luring. Konsumen diberikan fleksibilitas dalam pemesanan, baik satuan maupun grosir. Selain itu, Kamar Studio menyediakan layanan express service, pelacakan progres pesanan, pengiriman, area tunggu yang nyaman, serta sistem pembayaran digital dan tunai. Pihak produksi menekankan pentingnya ketepatan waktu dan kualitas sebagai komitmen utama dalam pelayanan, serta menjaga proses produksi sesuai standar yang telah ditetapkan. Admin menambahkan bahwa meskipun ada keterlambatan dalam merespon saat pesanan sedang padat, upaya untuk memberikan penjelasan secara jelas kepada konsumen tetap dilakukan guna menjaga kepuasan pelanggan.

Dari sisi konsumen, mayoritas responden menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Mereka menilai pelayanan Kamar Studio sebagai andal karena hasil produk sesuai dengan desain yang disetujui, tepat waktu, dan konsisten dalam kualitas. Beberapa konsumen juga mengapresiasi ketelitian tim desain dalam mengoreksi kesalahan desain sebelum proses produksi dimulai. Selain itu, responsivitas tim dalam menghadapi permintaan khusus dan tenggat waktu singkat dinilai sebagai keunggulan dibandingkan kompetitor. Adanya preview desain sebelum cetak serta fleksibilitas revisi tanpa tambahan biaya juga dianggap sebagai bentuk tanggung jawab profesional dari pihak penyedia jasa.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Kamar Studio telah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Ketepatan waktu, kualitas hasil cetak, komunikasi yang baik, dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan merupakan aspek utama yang mendukung persepsi positif terhadap keandalan dan efektivitas layanan yang diberikan. Hal ini mencerminkan keberhasilan perusahaan dalam membangun sistem pelayanan yang responsif dan berkualitas dalam menghadapi dinamika kebutuhan konsumen di sektor UMKM percetakan.

2. Daya tanggap dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan indikator penting dalam kualitas layanan. Menurut Parasuraman dalam (Gea & Mendrofa, 2022), daya tanggap diartikan sebagai kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan jelas kepada pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan sejumlah informan, ditemukan bahwa percetakan Kamar Studio menunjukkan tingkat daya tanggap yang tinggi dalam melayani pelanggan. Informan R, selaku konsumen, menyatakan bahwa permintaan revisi desain dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari sehari karena adanya perubahan sponsor, yang menunjukkan kecepatan dan efisiensi respons dari pihak percetakan. Hal serupa disampaikan oleh beberapa konsumen lainnya yang merasa puas dengan respon cepat melalui media komunikasi seperti WhatsApp, serta penanganan langsung tanpa menunggu lama saat konsultasi desain.

Selain kecepatan layanan, Kamar Studio juga memberikan jaminan atas hasil cetakan, sebagaimana disampaikan oleh informan R selaku Kepala Produksi. Ia menjelaskan bahwa jika terjadi kesalahan dalam hasil cetak atau tidak sesuai dengan desain yang disepakati, maka pihak percetakan siap mencetak ulang tanpa biaya tambahan. Informan lain, seperti AB selaku admin, menambahkan bahwa jaminan tersebut tidak hanya mencakup produk, tetapi juga aspek layanan dan tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan. Respons proaktif juga ditunjukkan saat terjadi keterlambatan produksi, di mana pelanggan diinformasikan lebih awal dan diberi solusi yang layak, sehingga tetap merasa dihargai.

Secara keseluruhan, wawancara dengan berbagai konsumen menunjukkan bahwa Kamar Studio memiliki mekanisme penanganan keluhan yang efektif. Konsumen merasa puas karena adanya komunikasi terbuka, kesediaan untuk menerima kritik, serta komitmen dalam menyelesaikan masalah, bahkan ketika perubahan dilakukan di tengah proses produksi. Beberapa konsumen juga menyampaikan bahwa pihak percetakan bersedia memberikan edukasi teknis kepada pelanggan yang tidak memahami format file desain. Temuan ini menegaskan bahwa aspek daya tanggap tidak hanya berorientasi pada kecepatan layanan, tetapi juga pada kualitas komunikasi, fleksibilitas, dan tanggung jawab dalam memenuhi harapan pelanggan.

3. Jaminan dalam meningkatkan kepuasan pada konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa

Menurut Mendrofa (2022), jaminan (assurance) mencerminkan sejauh mana perusahaan mampu membangun rasa aman dan kepercayaan konsumen melalui kompetensi, sikap, dan pengetahuan karyawan. Dimensi ini mencakup keterampilan pelayanan, sikap tanggap terhadap keluhan, dan kepastian kualitas produk. Berdasarkan hasil wawancara dengan konsumen Kamar Studio, ditemukan bahwa jaminan pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang mendorong kepuasan pelanggan. Misalnya, konsumen MR menyatakan kepuasannya karena diberi kesempatan untuk merevisi desain sebelum dicetak, dan ketika terjadi kesalahan ukuran, pihak percetakan langsung mengganti produk tanpa biaya tambahan.

Lebih lanjut, komitmen Kamar Studio dalam menjaga kualitas juga tercermin dari keterbukaan mereka terhadap komplain. Informan AB menyebutkan bahwa aduan terkait perbedaan warna sablon ditindaklanjuti dengan penawaran cetak ulang jika kesalahan berasal dari pihak percetakan. Selain itu, beberapa konsumen juga menilai bahwa lingkungan kerja yang bersih, penggunaan peralatan yang memadai, serta ketelitian dalam proses produksi memperkuat rasa kepercayaan mereka terhadap kompetensi teknis tim produksi. Hal ini diperkuat dengan pernyataan konsumen lain yang merasa yakin karena desain yang kompleks dapat dikerjakan dengan presisi, meskipun tanpa garansi tertulis.

Secara keseluruhan, jaminan pelayanan di Kamar Studio tidak hanya ditunjukkan melalui hasil akhir yang memuaskan, tetapi juga dari komunikasi yang jelas, pratinjau desain yang akurat, ketepatan waktu produksi, serta sikap tanggung jawab terhadap kesalahan. Respons cepat terhadap komplain dan perlakuan yang sopan sejak awal hingga akhir transaksi membuat konsumen merasa dihargai dan aman. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi assurance berperan penting dalam membentuk loyalitas dan kepuasan pelanggan secara menyeluruh di sektor jasa percetakan.

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

Empati merupakan kemampuan yang dimiliki perusahaan dan langsung dilakukan oleh karyawan untuk memberikan perhatian secara individual kepada konsumen, termasuk kepekaan terhadap kebutuhan mereka. Dimensi empati meliputi akses (kemudahan dalam menggunakan layanan), komunikasi (kemampuan menyampaikan dan menerima informasi), serta pemahaman (usaha memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan). Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai konsumen percetakan Kamar Studio, terlihat bahwa karyawan telah menunjukkan bentuk empati yang kuat dalam pelayanannya.

Salah satu konsumen, RN, mengungkapkan bahwa dirinya merasa dihargai karena dibantu dengan sabar meskipun tidak paham desain, bahkan diberikan beberapa contoh untuk dipilih. Konsumen lain, seperti SN, merasa terkesan karena pesannya tetap disimpan tanpa biaya tambahan meskipun ia terlambat

mengambil. MS menyatakan bahwa Kamar Studio tidak hanya melayani sesuai pesanan, tapi juga memberi saran untuk hasil terbaik, membuatnya merasa diperlakukan sebagai mitra. Hal senada juga disampaikan oleh HF, OJ, ZA, dan lainnya yang merasa diperhatikan melalui layanan yang cepat, ramah, serta adanya komunikasi dua arah yang jelas dan personal. Bahkan, FM mengaku bahwa preferensinya selalu diingat oleh staf, memberikan kesan layanan yang personal.

Secara keseluruhan, berdasarkan berbagai tanggapan tersebut dapat disimpulkan bahwa empati yang ditunjukkan oleh karyawan Kamar Studio memainkan peran penting dalam menciptakan rasa puas, nyaman, dan hubungan emosional yang kuat antara konsumen dan perusahaan. Pelayanan yang hangat, sabar, dan penuh perhatian telah meningkatkan kepercayaan konsumen, menjadikan mereka tidak hanya sebagai pembeli, tetapi juga sebagai mitra yang dihargai. Hal ini menjadi salah satu kekuatan utama dalam membangun loyalitas pelanggan dan meningkatkan kepuasan secara menyeluruh.

5. Bukti fisik yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen pada Kamar Studio Kabupaten Gowa

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan yang merupakan konsumen percetakan Kamar Studio, mayoritas menyampaikan bahwa tampilan fisik toko dan fasilitas yang tersedia memengaruhi keyakinan mereka terhadap kualitas layanan. AG menyatakan bahwa ia langsung yakin karena tempatnya rapi, bersih, dan banyak contoh hasil sablon yang ditampilkan. MG mengungkapkan kesan positif terhadap kelengkapan alat produksi yang tertata rapi, menunjukkan keseriusan toko. FH menyoroti kemasan produk yang kuat, memberikan rasa aman. DI merasa nyaman karena ruang tunggu terang dan menyenangkan. PS serta IS mengapresiasi adanya contoh bahan dan hasil cetak sebelumnya, yang mempermudah dalam memilih. BE menyebut kerapian dan perawatan alat sebagai indikator kualitas yang konsisten, sedangkan AW menambahkan kenyamanan saat konsultasi karena tersedia meja diskusi dan sampel bahan secara langsung.

Dari keseluruhan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa konsumen sangat responsif terhadap aspek bukti fisik yang dapat mereka lihat dan rasakan langsung, baik pada produk maupun lingkungan toko. Fasilitas yang bersih, tertata,

penggunaan sampel dan preview digital, serta kemasan yang baik menciptakan kesan profesional dan terpercaya. Bukti fisik tidak hanya menciptakan rasa nyaman, tetapi juga memberikan transparansi dan keyakinan terhadap hasil akhir, yang secara langsung berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan dan kemungkinan melakukan pemesanan ulang di masa mendatang.

Pembahasan

Keandalan layanan, seperti konsistensi memenuhi janji, akurasi hasil, dan ketepatan waktu, terbukti menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen. Sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa Kamar Studio mampu menyelesaikan pesanan tepat waktu, termasuk untuk pesanan besar atau desain khusus.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan di Kamar Studio sudah berjalan dengan baik dan mampu memberikan rasa percaya dan kepuasan kepada konsumen. Keandalan layanan ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Fakta di lapangan memperlihatkan bahwa konsumen yang merasakan pelayanan yang andal cenderung menjadi pelanggan tetap dan merekomendasikan usaha tersebut kepada orang lain. Temuan ini selaras dengan penelitian Wijaya (2020) yang menyatakan bahwa keandalan layanan berperan penting dalam peningkatan kepuasan pelanggan secara signifikan.

Percetakan Kamar Studio di Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa daya tanggap karyawan dalam merespons permintaan dan keluhan konsumen berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa banyak konsumen merasa puas karena pelayanan cepat dan ramah, khususnya melalui platform daring seperti WhatsApp dan media sosial. Karyawan juga aktif memberikan informasi terkait progres pesanan dan pengingat waktu pengambilan. Dari temuan di lapangan, respons cepat dianggap sebagai bentuk kepedulian dan profesionalisme. Konsumen merasa lebih dihargai dan aman ketika perubahan atau keluhan ditanggapi dengan cepat. Namun, beberapa konsumen berharap peningkatan kecepatan respon di jam-jam sibuk agar pelayanan tetap konsisten.

Tanggapan konsumen memperkuat temuan bahwa jaminan layanan dari Percetakan Kamar Studio berperan penting dalam membangun loyalitas. Banyak pelanggan memilih kembali karena sebelumnya merasakan manfaat dari jaminan yang diberikan.

Penelitian menunjukkan bahwa jaminan sangat penting, terutama untuk pesanan besar atau keperluan acara resmi. Beberapa konsumen juga menyarankan adanya jaminan ketahanan cetakan, seperti warna sablon yang tetap awet meski dicuci berulang kali. Fakta di lapangan mengungkapkan bahwa jaminan berupa revisi desain, penggantian barang rusak, preview hasil, dan kepastian waktu pengerjaan secara nyata meningkatkan rasa aman dan puas konsumen. Saran dari beberapa pelanggan yaitu perlunya jaminan tertulis dan penjelasan mengenai kualitas cetak jangka panjang sebagai bentuk peningkatan layanan.

Sikap empati karyawan di Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa terbukti berpengaruh besar terhadap kepuasan dan kenyamanan pelanggan. Empati ini tercermin dalam perhatian terhadap kebutuhan khusus, kesediaan mendengarkan keluhan, hingga fleksibilitas dalam menyesuaikan permintaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelanggan merasa lebih nyaman saat dilayani dengan pengertian, terutama ketika mengalami kesulitan dalam menjelaskan desain atau menghadapi situasi pribadi seperti keterlambatan pengambilan. Karyawan yang ramah dan responsif memberi nilai tambah dalam pelayanan. Dari temuan lapangan, empati karyawan tidak hanya membangun hubungan emosional yang kuat, tetapi juga menciptakan rasa dihargai pada diri konsumen. Hal ini mendorong loyalitas serta munculnya rekomendasi dari mulut ke mulut. Sikap empati menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang membedakan percetakan ini dari pesaing lainnya.

Di Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa, konsumen tidak hanya menilai kualitas produk akhir, tetapi juga memperhatikan berbagai bukti fisik yang mereka temui selama proses pelayanan. Mulai dari tampilan katalog, display produk, hingga kebersihan dan kerapian ruang kerja menjadi kesan awal yang memengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas layanan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kehadiran peralatan modern yang tertata rapi di area produksi meningkatkan kepercayaan terhadap profesionalisme toko. Konsumen juga menghargai fasilitas pendukung seperti meja konsultasi dan sampel bahan, yang mencerminkan perhatian terhadap kenyamanan dan kebutuhan mereka selama proses pemesanan. Berdasarkan fakta di lapangan, bukti fisik terbukti berperan penting dalam menciptakan rasa aman dan percaya bagi konsumen. Lingkungan yang bersih, fasilitas lengkap, dan penggunaan teknologi digital menjadi indikator profesionalisme yang meningkatkan kepuasan. Hal ini turut mendorong niat untuk melakukan pemesanan ulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain.

SIMPULAN

Konsumen di Percetakan Kamar Studio Kabupaten Gowa tidak hanya menilai hasil akhir produk, tetapi juga memperhatikan tampilan visual selama proses layanan. Katalog desain, display produk, serta kebersihan dan kerapian ruang kerja menjadi kesan awal yang memengaruhi persepsi mereka. Penelitian menunjukkan bahwa peralatan modern yang tertata rapi serta adanya meja konsultasi dan sampel bahan meningkatkan rasa percaya konsumen terhadap profesionalisme percetakan. Hal ini juga mencerminkan perhatian terhadap kenyamanan pelanggan selama proses pemesanan. Secara keseluruhan, bukti fisik memainkan peran penting dalam menciptakan rasa aman dan keyakinan. Lingkungan yang bersih dan fasilitas yang memadai memberi kesan profesional, mendorong kepuasan, dan meningkatkan peluang terjadinya pemesanan ulang.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- 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.