

KUALITAS PELAYANAN PADA CV DWI SUKSES JAYA DENGAN METODE ANALISIS SWOT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada CV. Dwi Sukses Jaya, untuk mengetahui analisis SWOT dari CV Dwi Sukses Jaya, untuk mengetahui strategi CV Dwi Sukses Jaya dalam menindaklanjuti hasil analisa SWOT yang dimiliki.

Penelitian dilaksanakan langsung pada CV. Dwi Sukses Jaya dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara langsung, baik dengan karyawan maupun pelanggan CV. Dwi Sukses Jaya, teknik observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan dengan meninjau langsung terhadap faktor-faktor internal maupun eksternal pada CV. Dwi Sukses Jaya serta dokumentasi perusahaan yang digunakan sebagai bahan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis SWOT pada CV. Dwi Sukses Jaya sudah mampu bersaing di pasar persaingan yang kompetitif. Berdasarkan analisis SWOT, CV. Dwi Sukses Jaya dapat memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada serta mampu meminimalkan kelemahan dan ancaman yang terjadi di dalam perusahaan. Strategi yang dapat dilakukan meliputi : (1) Strategi SO (*Strength Opportunities*), meliputi tingkat kompetisi yang relatif sedikit (pesaing sedikit) di bidang usaha sejenis di wilayah Surabaya, jenis produk mempunyai kualitas yang baik, harga yang kompetitif terhadap customer, mempunyai pangsa pasar yang luas, mampu memberikan kesejahteraan terhadap pegawai, mampu memberikan pelayanan terbaik, mempunyai sarana dan prasarana milik sendiri (Kantor, gudang serta kendaraan operasional). (2) Strategi WO (*Weakness Opportunities*) meliputi belum memiliki visi dan misi perusahaan, tidak ada target pendapatan per bulan maupun per tahun sehingga akan berdampak pada tujuan perusahaan, belum adanya program / strategi bisnis usaha jangka pendek maupun jangka panjang, kurangnya koordinasi antar pegawai terkait jumlah barang tersedia, masih membutuhkan SDM yang kompeten untuk merencanakan dan mengembangkan perusahaan, belum adanya sistem kerja untuk mendukung kegiatan operasional, belum ada pembukuan uang sederhana (Neraca & Laporan L/R) untuk memonitoring perkembangan usaha, belum adanya fungsi *Quality Control* dalam menerima barang dari supplier. (3) Strategi ST (*Strength Treats*) meliputi kebutuhan masyarakat dalam menggunakan pendingin ruangan, baik dalam rumah pribadi, pertokoan, pabrik dll, tingkat kompetitor masih relatif sedikit dalam bidang usaha sejenis di wilayah Surabaya dan sekitarnya, pertumbuhan usaha sejenis yang akan berdampak pada peluang usaha di masa depan. (4) Strategi WT (*Weakness Treats*) meliputi bertumbuhnya usaha di bidang sejenis, pengaruh terhadap kurs yang berdampak pada penentuan harga jual (aktivitas import barang dan jasa).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Analisis SWOT, CV. Dwi Sukses Jaya

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of service on the CV. Dwi Sukses Jaya, to find out a SWOT analysis of CV Dwi Jaya Sukses, to determine strategies Successful CV Dwi Sukses Jaya in following up the results of SWOT analysis possessed.

Research carried out directly on the CV. Dwi Sukses Jaya data collection techniques such as interviews, both with employees and customers CV. Dwi Sukses Jaya, observation techniques done by observation and recording with a direct review of the factors internal and external to the CV. Dwi Sukses Jaya as well as documentation of the company used as research material. Analysis of the data used is descriptive qualitative analysis.

The results showed that the SWOT analysis on the CV. Dwi Sukses Jaya has been able to compete in a competitive market competition. Based on the SWOT analysis, CV. Dwi Sukses Jaya can take advantage of strengths and opportunities that exist and to be able to minimize the weaknesses and threats that occur within the company. strategies which may include: (1) Strategy SO (Strength Opportunities), include the level of competition is relatively small (few competitors) in the field of similar efforts in the area of Surabaya, the type of products have a good quality, competitive price to the customer, has a market share comprehensive, capable of providing welfare to the employee, is able to provide the best services, has its own infrastructure (office, warehouse and vehicle operation). (2) Strategy WO (Weakness Opportunities) covers not have the vision and mission of the company, there is no target revenue per month or per year that will have an impact on the company's objectives, the lack of program / business strategy business short term and long term, the lack of coordination among employees related to the amount of goods available, they need competent human resources for mrencanakan and develop the company, not the working system to support operational activities, no bookkeeping simple money (Balance & Reports L / R) to monitor the development of the business, not the function of Quality Control in receiving goods from suppliers. (3) Strategy ST (Strength Treats) covers the needs of the community in the use of air conditioners, both in private homes, shops, factories, etc., the level of the competitors are still relatively few in the business of its kind in Walayah Surabaya and surrounding areas, the growth of similar business that will have an impact on opportunities business in the future. (4) Strategy WT (Weakness Treats) covers the growth of businesses in similar fields, the effect of the exchange rate impact on the determination of the selling price (import activity of goods and services).

Keywords: Quality of Service, SWOT Analysis, CV. Dwi Sukses Jaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN TESIS	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAQIAT	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Ruang Lingkup Penulisan	4
1.6 Kerangka Berpikir	5
	7
BAB II TINJAUAN TEORI	8
2.1 Teori dan Penulisan Sebelumnya	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	8
2.1.2 Pengertian Pemasaran	14
2.1.3 Bauran Pemasaran	21
2.1.4 Pengertian Kualitas	23
2.1.5 Kualitas Pelayanan	23
2.1.6 Analisis SWOT	30
2.1.6.1 Analisis Lingkungan Internal	30
2.1.6.2 Analisis Lingkungan Eksternal.....	32

2.2	Penulisan Sebelumnya	41
BAB III METODOLOGI PENULISAN		44
3.1	Jenis Penulisan dan Gambaran Populasi Penulisan	44
3.1.1	Sumber dan Pengumpulan Data	44
3.1.2	Jenis Penulisan	44
3.1.3	Gambaran Populasi Penulisan	44
3.2	Teknik Penyampelan	45
3.3	Teknik Pengumpulan Data	45
3.4	Definisi Operasional Variabel	46
3.5	Teknik Analisa Data.....	46
BAB IV HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN		47
4.1	Hasil Penulisan	48
4.1.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan	51
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	50
4.1.3	Struktur Organisasi	50
4.1.4	Komitmen	50
4.1.5	Mitra Bisnis dan Standar Kualitas	50
4.1.6	Daftar Customer atau Pelanggan	51
4.2	Penerapan Konsep Pemasaran CV. Dwi Sukses Jaya	60
4.2.1	Analisa Produk.....	60
4.2.2	Analisa Promosi.....	60
4.2.3	Analisa Harga.....	60

4.2.4	Analisa Sumber Daya Manusia.....	61
4.2.5	Analisa Proses.....	63
4.2.6	Analisa Tempat.....	64
4.2.7	Analisa Lingkungan Fisik.....	64
4.3	Kualitas Pelayanan Pada CV. Dwi Sukses Jaya	70
4.4	Analisis SWOT pada CV Dwi Sukses Jaya	71
4.5	Strategi CV. Dwi Sukses Jaya dalam menindaklanjuti hasil analisa SWOT.....	71
4.5.1	Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan CV. Dwi Sukses Jaya.....	71 72
4.5.2	Sasaran dan Strategi.....	72
4.6	Dimensi Kualitas Pelayanan Pada CV Dwi Sukses Jaya	74
		82
		86
		78
		86
		89
		90

BAB V SIMPULAN DAN SARAN		93
5.1	Kes	93
impulan		94
5.2	Sara	95
n		96
5.3	Imp	97
likasi		
5.4	Ket	
erbatasan		
DAFTAR PUSTAKA.....		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya	41
Tabel 4.1 Daftar Barang CV Dwi Sukses Jaya	64
Tabel 4.2 Matriks SWOT	73
Tabel 4.3 EFAS	84
Tabel 4.4 IFAS	85

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	7
Gambar 2.1 Fungsi Manajemen Pemasaran	11
Gambar 2.2 Kualitas Pelayanan	29
Gambar 2.3 Kekuatan Persaingan Industri	34
Gambar 2.4 Proses Perencanaan dengan Analisis SWOT	37
Gambar 4.1 Strktur Organisasi CV Dwi Sukses Jaya	51
Gambar 4.2 Alur Barang Masuk	69
Gambar 4. 3 Alur Barang Keluar	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran : 1 Legalitas Perusahaan

Lampiran : 2 Daftar pertanyaan wawancara karyawan

Lampiran : 3 Daftar pertanyaan wawancara pelanggan