

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. JNE CABANG
MANADO**

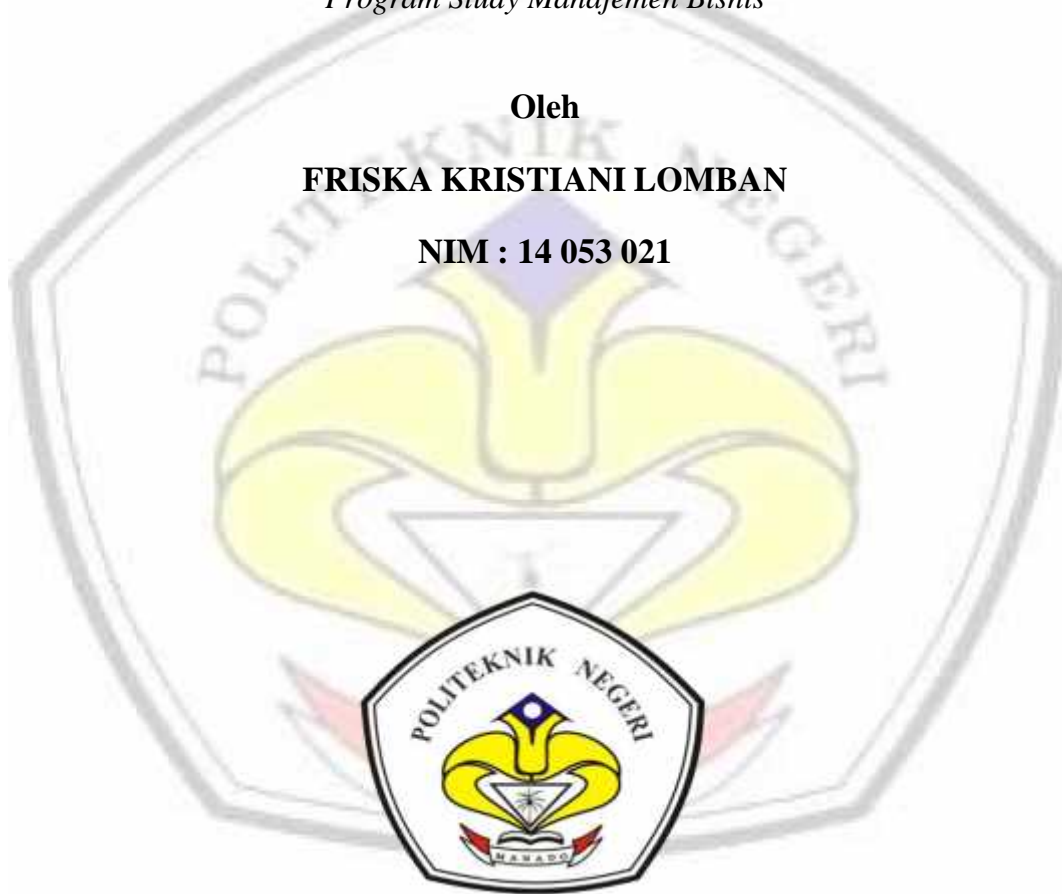
SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST) Pada
Program Study Manajemen Bisnis*

Oleh

FRISKA KRISTIANI LOMBAN

NIM : 14 053 021



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS**

2018

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI PENELITIAN	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian	4
1.3.1 Fokus Penelitian.....	4
1.3.2 Sub Fokus Penelitian.....	4
1.4 Perumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitan	5
1.5.1 Tujuan Penelitian	5
1.5.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	8
2.3 Fungsi Dan Tujuan Pelayanan	10
2.4 Definisi Kepuasan Pelanggan	10
2.5 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	11
2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	13
2.7 Survei Kepuasan Pelanggan.....	14
2.8 Hubungan Antar Konsep	15
2.9 Tinjauan Pustaka.....	15
2.10 Kerangka Pikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian	21
3.2 Pendekatan Penelitian	21
3.3 Data Dan Sumber Data	22
3.3.1 Data	22
3.3.2 Sumber Data.....	22
3.4 Teknik Dan Pengumpulan Data.....	23
3.4.1 Observasi.....	24
3.4.2 Wawancara.....	24
3.4.3 Dokumentasi	24
3.5 Prosedur Pengumpulan Dan Analisa Data.....	24

3.5.1	Proses Pengumpulan Data.....	24
3.5.2	Analisis Data.....	26
3.6	Pemeriksaan Keabsahan Data.....	29
3.6.1	Uji Kredibilitas / Derajat Kepercayaan (<i>Credibility</i>).....	29
3.6.2	Pengujian Keteralihan (<i>Transferability</i>).....	31
3.6.3	Pengujian Kebergantungan (<i>Dependability</i>).....	32
3.6.4	Pengujian Kepastian (<i>Confirmability</i>).....	33
BAB IV	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	34
4.1	Sejarah PT. JNE.....	34
4.2	Lokasi Perusahaan.....	35
4.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	35
4.4	Jenis Layanan.....	35
4.5	Manajemen Kepegawaian dan Organisasi.....	40
4.6	Struktur Organisasi.....	41
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	45
5.1	Temuan Penelitian.....	45
5.2	Hasil Wawancara dan Observasi Dengan Karyawan.....	45
5.3	Hasil Wawancara Dengan Pelanggan.....	47
5.4	Pembahasan.....	48
5.4.1	Kualitas Pelayanan.....	48
5.4.2	Kepuasan Konsumen pada PT. JNE Cabang Manado....	49
5.5	Implementasi.....	50
BAB VI	PENUTUP	52
6.1	Kesimpulan.....	52
6.2	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada umumnya setiap perusahaan bertujuan untuk memperoleh laba sebesar-besarnya, nama baik dimata publik serta menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut diperlukan tersedianya modal, sumber daya manusia yang berkualitas dan kegiatan yang berjalan dengan baik. Proses pencapaian tujuan tersebut melalui serangkaian operasional yang bersifat ekonomis, efisien dan efektif. Salah satu perusahaan yang mengedepankan efisiensi dan efektivitas kerja adalah PT. Jalur Nugraha Ekakurir (persero). JNE merupakan perusahaan dalam bidang kurir ekspres dan logistik yang bermarkas di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini memulai kegiatannya dengan delapan karyawan dan modal 100 juta rupiah. Pusat kegiatan usahanya yaitu penanganan kegiatan kepabean, impor kiriman barang, dokumen, serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Nilai-nilai dasar yang dianut JNE adalah jujur, adil, disiplin, tanggung jawab, kerjasama, peduli, dan visioner. Pengembangan produk dan layanan yang berbeda di JNE antara lain menyediakan jasa kurir, *logistic*, *money remittance* hingga jasa kargo.

Dimasa sekarang semakin banyak masyarakat yang menggunakan jasa pengiriman. Maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan

didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi PT. JNE (Persero). Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Pihak manajemen dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanannya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari pelanggannya. Kualitas pelayanan sangat penting untuk dipertahankan agar pelanggan mendapatkan kepuasan. Menurut Fornell (dalam Aryani, 2010), kepuasan pelanggan merupakan kunci untuk mendapatkan loyalitas pelanggan.

Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Dalam menentukan kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya (Daryanto, 2014:53).

Dari tahun ke tahun, pertumbuhan bisnis JNE semakin baik, bahkan di atas rata-rata pertumbuhan industri. Pertumbuhan ini harusnya disertai dengan peningkatan kualitas pelayanan sehingga harapan dari pelanggan terjawab hingga menjadi kepuasan. Pelanggan dapat dikatakan puas dengan produk maupun pelayanan yang dari JNE berikan apabila harapan pelanggan akan

produk/pelayanan yang JNE berikan tersebut telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan perusahaan. Dan apabila pelayanan yang diberikan JNE baik maka kepuasan konsumen semakin meningkat.

Akan tetapi kepuasan konsumen sering menurun karena kurangnya pelayanan yang dilakukan pihak JNE Cabang Manado. Hal ini peneliti temui saat melakukan penelitian selama 6 bulan di PT. JNE Cabang Manado. Peneliti melihat banyaknya pelanggan yang mengeluh akan lambatnya pelayanan yang diberikan kurang memuaskan seperti barang yang tiba tidak sesuai dengan keterangan waktu yang tertulis sehingga seringkali terjadi keterlambatan mengenai jadwal barang datang, kurangnya kemampuan dalam menyampaikan penyebab keterlambatan barang kepada pelanggan sehingga pelanggan mengira pihak JNE sering mengada – ada tentang jadwal kedatangan barang, dan masih terdapat antrian yang cukup panjang saat pengambilan barang karena cara kerja yang belum efisien berupa orang yang sudah mencatat nomor resi di loket antrian pengambilan barang tidak di prioritaskan sehingga antrian menjadi panjang, hal ini yang membuat PT. JNE Cabang Manado sering mendapatkan komplain dari pelanggan. Komplain tersebut merupakan gambaran menurunnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak JNE Cabang Manado. Penurunan kepuasan akan memberikan banyak dampak negatif bagi perusahaan yang bahkan dapat menghilangkan kepercayaan pelanggan

terhadap PT JNE secara keseluruhan sehingga pelanggan dapat beralih ke perusahaan lain yang menawarkan jasa yang sama.

Maka berdasarkan yang sudah dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. JNE Cabang Manado**”

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan fakta-fakta empiris pada PT. JNE Cabang Manado yaitu sebagai berikut :

1. Ada banyak keluhan dari pelanggan salah satunya mengenai keterlambatan jadwal datangnya barang.
2. Kurangnya kemampuan dalam menyampaikan masalah keterlambatan barang kepada pelanggan
3. Masih terdapat antrian yang cukup panjang karena cara kerja yang belum efisien.

1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini, maka fokus dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan melalui tingkat kepuasan pelanggan di PT. JNE Cabang Manado.

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

Sub fokus yang diamati dalam penelitian ini adalah :

- 1) Mengetahui fasilitas fisik (*tangibles*) yang diberikan oleh karyawan PT. JNE Cabang Manado.
- 2) Mengetahui keandalan (*reliability*) yang diberikan oleh karyawan PT. JNE Cabang Manado.
- 3) Mengetahui ketanggapan (*responsiveness*) yang diberikan oleh karyawan PT. JNE Cabang Manado.
- 4) Mengetahui kebutuhan dan keinginan pelanggan pada PT. JNE Cabang Manado.
- 5) Mengetahui pengalaman masa lalu dari pelanggan mengenai PT. JNE Cabang Manado.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Seperti apa kualitas pelayanan yang diberikan PT. JNE Cabang Manado pada pelanggannya?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan akan layanan yang diberikan PT. JNE Cabang Manado?

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan secara spesifik diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di PT. JNE Cabang Manado.

2. Untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan yang ada di PT. JNE Cabang Manado.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat yang dapat diambil dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk Penulis

Sebagai pengalaman dalam melaksanakan penelitian ilmiah terkait dengan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan serta mampu memecahkan masalah yang terjadi di perusahaan.

2. Untuk Perusahaan

Bagi pihak perusahaan, diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memperoleh masukan-masukan yang positif yang dapat diterapkan perusahaan pada PT. JNE Cabang Manado.

3. Untuk Pihak Lain.

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan pembimbingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.