

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah (<i>Jika Ada</i>)	6
1.4 Perumusan Masalah	6
1.5 Tujuan dan Manfaat	6
BAB II KAJIAN TEORITIK	8
2.1 Konsep Pelayanan Prima.....	8
2.1.1 Pengertian Pelayanan Prima	8
2.1.2 Konsep Pelayanan Prima	10
2.1.3 Dimensi dan Indikator Pelayanan Prima	11
2.1.4 Pentingnya Pelayanan Prima	12
2.1.5 Jenis dan Tipe Pelanggan.....	13
2.1.6 Perbedaan Antara Pelayanan Barang dan Jasa	16
2.2 Konsep Kepuasan pelanggan.....	17

2.2.1 Pengertian Pelanggan.....	17
2.2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2.4 Membentuk Fokus Pada Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.5 Memuaskan Kebutuhan Pelanggan.....	24
2.2.6 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	25
2.2.7 Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
2.3 Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan.....	27
2.4 Penelitian Terdahulu.....	28
2.5 Kerangka Pikir.....	33
2.6 Hipotesis.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Metode dan Jenis Penelitian.....	35
3.2.1 Metode Penelitian.....	35
3.2.2 Jenis Penelitian.....	36
3.3 Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data.....	36
3.3.1 Jenis Data.....	36
3.3.2 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.5 Definisi Oprasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	39
3.5.1 Definisi Operasional Variabel.....	40
3.5.2 Skala Pengukuran.....	41
3.6 Analisis Data.....	42
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	42
3.6.2 Total Skor.....	43
3.6.3 Pengukuran Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.6.4 Analisis Korelasi.....	45
3.6.5 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	47
3.6.6 Pengujian Hipotesis.....	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	49
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	51
4.1.3 Sumber Daya Perusahaan	52
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	55
4.1.5 Uraian Kerja (<i>Job Description</i>).....	57
4.2 Hasil Analisis	59
4.2.1 Deskripsi Responden	59
4.2.2 Hasil Analisis Deskriptif Statistik	62
4.2.3 Total Skor Jawaban	64
4.2.4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	67
4.2.5 Hasil Regresi dan Korelasi	71
4.2.6 Analisis Grafik.....	75
4.2.7 Pengujian Hipotesis Uji t.....	76
4.3 Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
3.1	Kisi-Kisi Instrumen Pelayanan Prima (X)	40
3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
3.3	Skala Likert	42
3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	46
4.5	Tingkat Pendidikan Karyawan dan Karyawati	53
4.6	Daftar Peralatan dan Perlengkapan PT. DGS	54
4.7	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.8	Komposisi Responden Berdasarkann Usia.....	61
4.9	Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
4.10	Deskriptif Statistik Variabel Penelitian Pelayanan Prima (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)	63
4.11	Kriteria Presentase Tanggapan Responden.....	67
4.12	Uji Validitas Variabel Pelayanan Prima (X).....	68
4.13	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	69
4.14	Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Prima (X)	70
4.15	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	71
4.16	Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Pelayanan Prima (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
4.17	Pengujian Hipotesis Variabel Pelayanan Prima (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
2.1	Model Penelitian Hubungan Antar Variabel Bebas dan Variabel Terikat	34
4.2	Gedung Pusat PT. Dirga Gerak Semesta Manado	50
4.3	Alat Transportasi PT. Dirga Gerak Semesta Manado	55
4.4	Struktur Organisasi PT. Dirga Gerak Semesta Manado	56
4.5	Total Skor PelayananPrima(X).....	65
4.6	Total Skor Kepuasan Pelanggan (Y)	66
4.7	Grafik Residul Plot Pelayanan Prima (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Kuesioner Penelitian.....	85
2.	Skor Jawaban Pelayanan Prima (X) dari 50 Responden.....	88
3.	Skor Jawaban Kepuasan Pelanggan (Y) dari 50 Responden.....	90
4.	Total Skor Pelayanan Prima (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y) dari 50 Responden.....	92
5.	Statistik Deskriptif Pelayanan Prima (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).....	93
6.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	94
	1. Uji Validitas Pelayanan Prima (X).....	94
	2. Uji Reliabilitas Pelayanan Prima (X).....	94
	3. Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
	4. Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan(Y).....	95
7.	Model Summary Korelasi dan Regresi Sederhana Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan.....	96
8.	Tabel Staistik r Product Moment.....	97
9.	Tabel Statistik Nilai t.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi yang semakin hari semakin canggih dengan adanya perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan suatu pelayanan yang memuaskan bagi para pelanggan. Terutama perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa. Perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa pengiriman barang domestik, dengan perkembangan perekonomian yang menyeluruh menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat, baik dipasar domestik maupun dipasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka inginkan atau butuhkan.

Keberhasilan suatu perusahaan dicerminkan oleh kemampuan sumber daya manusia yang memiliki mutu dan kualitas yang baik agar dapat memanfaatkan peluang secara optimal dan membuat pelanggan memutuskan untuk membeli produk atau jasa perusahaan sehingga menghasilkan penjualan dan laba (*profit*) sesuai dengan yang diharapkan. Perusahaan yang memiliki sumber daya yang berkualitas pasti akan dapat mencapai tujuan perusahaan dengan optimal. Salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan adalah menciptakan karyawan-karyawan yang berkompetensi untuk mengasikkan suatu pelayanan prima kepada pelanggan.

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan Suwithi (1999). Peranan pelayanan sangat penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, apalagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.

Kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan suka/tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya Kotler (2005). Irawan (2002) menyatakan bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain.

Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak punya apa-apa. Perusahaanlah yang bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah perusahaan. Bahkan tenaga kerja perusahaan seperti, para karyawan untuk menciptakan suatu produk atau jasa yang bisa menarik pelanggan dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Disamping itu, baik pelanggan maupun perusahaan mempunyai tujuan yang sama yaitu mencari kepuasan dan keuntungan.

PT. Dirga Gerak Semesta Manado (PT. DGS) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang usaha jasa domestik dan internasional cargo baik udara maupun laut, yang melayani :

- a) Pengiriman barang melalui udara dan laut domestik maupun internasional, Layanan pengiriman barang melalui udara sampai tujuan penerima atau hanya di bandara tujuan penerima,
- b) Layanan pengiriman barang melalui laut sampai tujuan penerima atau hanya di Pelabuhan tujuan Penerima,
- c) Layanan penyewaan Gudang,
- d) Kerjasama antar ekspedisi.

Point-point diatas merupakan pelayanan jasa yang dilakukan oleh PT. Dirga Gerak Semesta untuk meningkatkan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan maupun kepuasan yang diberikan pelanggan kepada perusahaan. Namun seringkali ada masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan mengenai pelayanan. Pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya seringkali tidak sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan.

Pada saat penulis magang dan ditempatkan pada bagian *Customer Service (CS)*, banyak masalah-masalah yang penulis dapati dalam hal pelayanan, contoh :

- 1). Ada seorang pelanggan mengirim barang kepada PT. DGS dengan jenis barangnya berupa makanan kering (seperti Abon), rempah-rempah dan akan dikirim tujuan Ambon. Tetapi karena kota Ambon jauh maka PT. DGS menitipkan barang tersebut ke PT. PCP karena perusahaan tersebut selalu mengirim barang ke kota tujuan Ambon, disitu mereka katakana bahwa barang tersebut akan tiba 4-5 hari, setelah sudah lewat 5 hari barang tersebut pun belum sampai sehingga pelanggan menelepon kembali apa barangnya sudah tiba atau

belum, setelah sampai pada hari ke 7 maka tibalah barang tersebut dan diantar ke tempat tujuan dengan isi barang yang sudah rusak (busuk) sehingga membuat pelanggan merasa kecewa dan rugi atas pelayanan waktu yang diberikan oleh perusahaan 2). Komunikasi yang manual menghambat aktivitas kinerja dari karyawan dalam hal ini seperti, ketika ada salah satu pelanggan yang menanyakan apakah barang tersebut sudah diantar ketempat tujuan atau belum membuat karyawan harus menelepon bagian kantor cabang (Agennya) menanyakan apakah barang sudah sampai kepada pelanggannya atau belum sehingga membuat pelanggan menunggu dan seringkali ada pelanggan yang marah-marah atau komplain. 3). Dengan kurangnya perhatian karyawan kepada pelanggan merupakan masalah penting juga bagi perusahaan, seperti ada seorang yang ingin menanyakan harga tiap kota tujuan, jenis barang yang boleh dikirim sesuai kota tujuan, tetapi karna karyawan hanya mementingkan satu pekerjaannya membuat pelanggan tersebut harus menunggu. 4) selain kurangnya perhatian kepada pelanggan, ada pula karyawan yang selalu mementing pelanggan yang mereka kenal dan mengabaikan pelanggan yang tidak dekat bahkan pun pelanggan yang baru. Contoh-contoh masalah diatas merupakan fakta empiris yang terjadi didalam perusahaan PT. Dirga Gerak Semesta Manado. Dengan melihat persaingan dimana-mana, pimpinan maupun karyawan PT. DGS dituntut selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan dan pelanggan akan merasa diperhatikan, dipentingkan dan terbantu dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan diinginkannya.

Kualitas jasa adalah usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian jasa, agar layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan/keinginan pelanggan. Dalam menghadapi persaingan ekonomi yang semakin ketat, hanya produk atau jasa yang berkualitas tinggi dan biaya produksi yang rendah yang akan unggul dalam persaingan ini, maka tiap perusahaan perlu memperbaiki kinerjanya dengan meningkatkan pelayanan prima dan kepuasan dari produk atau jasa kepada pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis.

Dengan masalah-masalah yang terjadi pada perusahaan, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah berdasarkan hasil observasi di lapangan peneliti menemukan fakta-fakta empiris sebagai berikut :

1. Komunikasi antar cabang yang masih manual, sehingga membuat pelanggan belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan
2. Komplain dari Pelanggan kepada Karyawan atas barang yang belum sampai tujuan
3. Kurangnya perhatian dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan
4. Karyawan hanya memberikan pelayanan yang terbaik kepada orang terdekat dibandingkan pelanggan biasa atau tidak dekat.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah pada Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan yang sedang terjadi pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado.

1.4 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut :

“Apakah hubungan pelayanan prima secara parsial berpengaruh signifikan dengan kepuasan pelanggan pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado?”

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah hubungan pelayanan prima berpengaruh dengan kepuasan pelanggan pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado?
2. Untuk menghitung seberapa besar hubungan pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan di PT. Dirga Gerak Semesta Manado?

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, mendapat pengalaman dalam memecahkan masalah-masalah ilmiah mengenai pelayanan prima, dengan kepuasan pelanggan.
2. Bagi perusahaan, dengan dilakukannya penelitian dari variabel-variabel masalah yang dipecahkan, berharap pimpinan dan karyawan mampu

menerapkan pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan pada PT. Dirga Gerak Semesta Manado guna untuk menyingkirkan para pesaing di dunia kerja dalam usaha jasa domestik.

3. Untuk Politeknik Negeri Manado, dengan dilakukan program sarjana terapan maka mahasiswa di ajak untuk mengikuti Skripsi sebagai syarat menjadi calon sarjana. Semoga mahasiswa Politeknik Negeri Manado bisa menjadi Mahasiswa yang unggul dari perguruan tinggi lainnya.