



**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL) *CALL CENTER AGENT*
DHL EXPRESS PERIODE JANUARI 2010 – MEI 2010**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Advertising & Marketing Communications

Disusun oleh:

BERTHA
44305110016

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL) *CALL CENTER*
AGENT DHL EXPRESS PERIODE
JANUARI 2010 – MEI 2010

Nama : Bertha

NIM : 44305110016

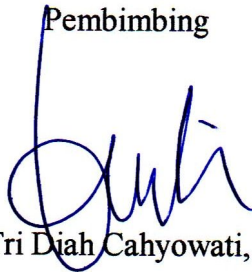
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, 27 Juli 2010

Mengetahui,

Pembimbing



(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si.)

LEMBAR PERSETUJUAN LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL)
CALL CENTER AGENT DHL EXPRESS
PERIODE JANUARI 2010 – MEI 2010

Nama : Bertha

NIM : 44305110016

Fakultas : Ilmu Komunikasi

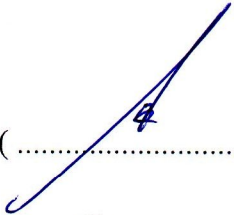
Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, 7 Agustus 2010

Mengetahui,

1. Ketua Sidang

Drs. Hardiyanto, M.Si

()

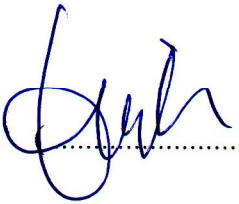
2. Penguji Ahli

Drs. Akhmad Mulyana, M.Si

()

3. Pembimbing

Dra. Tri Dhiah Cahyowati, M.Si

()

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS LAYANAN (SERVQUAL) *CALL CENTER*
AGENT DHL EXPRESS PERIODE
JANUARI 2010 – MEI 2010

Nama : Bertha

NIM : 44305110016

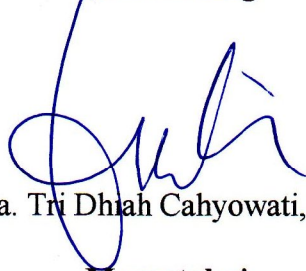
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Jakarta, 19 Agustus 2010

Disetujui dan Diterima oleh,

Pembimbing



(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)

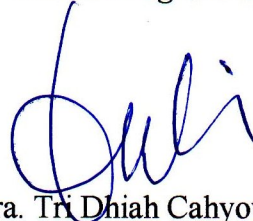
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Program Studi



(Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Segala puji, hormat serta ucapan syukur Penulis panjatkan kepada Allah Yang Maha Kasih karena atas berkat, kasih dan setia Nya, Penulis dapat melakukan dan akhirnya menyelesaikan penelitian ini.

Bagi penulis, penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan (SERVQUAL) *Call Center Agent* DHL Express periode Januari 2010- Mei 2010 pada dasarnya tidak hanya merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) namun juga dikarenakan rasa ketertarikan dan keingintahuan penulis dalam meneliti hal ini.

Dalam kesempatan ini, Penulis juga ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada kedua orang tua dan adik-adik Penulis yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta motivasi positif kepada Penulis. *I love you all.*

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing, Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si yang selalu sabar menghadapi Penulis dan memberikan dukungan dan bimbingan bagi Penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih Ibu TDC.

Terima kasih penulis ucapkan juga kepada Bapak Drs. Hardiyanto, M.Si yang memberikan kritik serta masukan positif kepada Penulis. *Mauliate godang, Pak.*

Ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada setiap Dosen Universitas Mercu Buana Kelas Karyawan yang telah memperkenalkan Penulis ke dalam

dunia Ilmu Komunikasi dan membagikan ilmu pengetahuannya kepada Penulis sejak semester I sampai dengan selesai.

Dalam melakukan penelitian, Penulis banyak dibantu oleh pihak-pihak dari Customer Service DHL. Secara khusus Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Mustafa Alatas selaku Customer Service Development Manager dan juga kepada Ibu Lina Rosliana serta Ibu Anita Lukum selaku Customer Care Executive yang telah memberikan kesempatan bagi Penulis untuk melakukan penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan (SERVQUAL) Call Center DHL Express Periode Januari 2010-Mei 2010 dan melakukan observasi langsung terhadap Call Center Agents DHL

Ucapan terakhir Penulis sampaikan untuk setiap pribadi yang unik dan menyenangkan yaitu rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Marketing Komunikasi dan Periklanan angkatan VII. Terima kasih teman-teman atas waktu dan kenangan yang tidak akan terlupakan. *I will cherish all of our every little moments together forever in my heart.*

Jakarta, 25 Juli 2010

Penulis
Bertha

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 9
2.1 Komunikasi	9
2.2 Komunikasi Pemasaran	10
2.3 Komunikasi Efektif dan Strategi Komunikasi	12
2.4 Customer Relationship Management (CRM)	12
2.5 Kualitas Layanan/ Service Quality (ServQual)	15
2.5.1 Layanan Jasa/Service	15
2.5.2 Kualitas/Quality	16
2.5.3 Kualitas Layanan/ (ServQual)	17
2.6 Pelanggan	19
2.6.1 Harapan Pelanggan	20
2.6.2 Kepuasan Pelanggan/Customer Satisfaction	21
2.7 Call Center	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Tipe Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian	27
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	29
3.5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	30
3.5.1 Definisi Konsep	30
3.5.1.1 ServQual.....	30
3.5.1.2 Kepuasan Pelanggan	31
3.5.2 Operasionalisasi Konsep	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.1 Data Primer	32
3.6.2 Data Sekunder	32
3.7 Teknik Analisis Data	33
 BAB IV GAMBARAN OBJEK DAN HASIL PENELITIAN	 37
4.1 Gambaran Objek Penelitian	37
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	37
4.1.2 7 Nilai Perusahaan	38
4.1.3 Customer Service DHL Express Indonesia	38
4.1.4 Call Center DHL Express Indonesia	40
4.2 Hasil Penelitian	40
4.2.1 Analisa Keberwujudan (<i>Tangibility</i>)	41
4.2.2 Analisa Keandalan (<i>Reliability</i>)	44
4.2.3 Analisa Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	47
4.2.4 Analisa Empati (<i>Empathy</i>)	50
4.2.5 Analisa Jaminan (<i>Assurance</i>)	53
4.2.6 Tabel Gap Akumulasi	57
4.2.7 Diagram Kartesius	58
4.2.8 Pembahasan	62
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian	31
Tabel 4.1. Tingkat Kinerja & Harapan Responden Terhadap Penampilan dan Fasilitas Kantor Drop Center DHL Express Jakarta	42
Tabel 4.2. Tingkat Kinerja & Harapan Responden Terhadap Kerapihan Penampilan <i>Call Center Agent</i> DHL Express Jakarta	43
Tabel 4.3. Tingkat Kinerja & Harapan Responden Terhadap Kecanggihan Teknologi dan Penampilan yang modern	44
Tabel 4.4. Tingkat Kinerja & Harapan Ketepatan informasi <i>Call Center Agent</i> DHL dalam menyampaikan status kiriman dan informasi layanan	45
Tabel 4.5. Tingkat Kinerja & Harapan <i>Call Center Agent</i> DHL memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan	46
Tabel 4.6. Tingkat Kinerja & Harapan Penanganan keluhan/permintaan pelanggan dengan baik dari <i>Call Center Agent</i> DHL	47
Tabel 4.7. Tingkat Kinerja & Harapan Kecepatan <i>Call Center Agent</i> DHL dalam merespon permintaan pelanggan	48
Tabel 4.8. Tingkat Kinerja & Harapan Kesiapan <i>Call Center Agent</i> DHL dalam menangani masalah yang timbul	49
Tabel 4.9. Tingkat Kinerja & Harapan Proaktif dalam menghubungi pelanggan untuk memberikan perkembangan informasi.....	50
Tabel 4.10. Tingkat Kinerja & Harapan Perhatian individual <i>Call Center Agent</i> terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan	51
Tabel 4.11. Tingkat Kinerja & Harapan Kemampuan <i>Call Center Agent</i> DHL dalam hal berempati terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan	52
Tabel 4.12. Tingkat Kinerja & Harapan Pelayanan dari <i>Call Center Agent</i> yang mengutamakan kepentingan pelanggan	53

Tabel 4.13. Tingkat Kinerja & Harapan atas Kesopanan dan keterampilan <i>Call Center Agent</i> dalam menangani pertanyaan pelanggan	54
Tabel 4.14. Tingkat Kinerja & Harapan Kemampuan <i>Call Center Agent</i> DHL dalam melakukan komunikasi efektif dengan pelanggan	55
Tabel 4.15. Tingkat Kinerja & Harapan Kemampuan <i>Call Center Agent</i> DHL dalam membuat perasaan nyaman bagi pelanggan dalam bertransaksi / berkomunikasi	56
Tabel 4.16. Perhitungan Rata-Rata dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Harapan pada Atribut-Atribut yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan DHL terhadap Kualitas Layanan <i>Call Center Agent</i> DHL	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Customer-Company Profit Chain	14
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	36
Gambar 4.1 Diagram Kartesius dari Atribut-Atribut yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan <i>Call Center</i> <i>Agent DHL</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Wawancara Kuesioner

Lampiran 3 Tabel Hasil Gap Akumulasi

Lampiran 4 Tabel Hasil Diagram Kartesius

Lampiran 5 Curriculum Vitae