



ABSTRAKSI

ROIYAH CHAINI (04303 – 043)

“Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan PT. TIKI Rawamangun Jakarta Timur”

(ix + 73 halaman : 23 tabel) Bibliografi = 28 (1989 – 2006)

Dalam upaya mempertahankan pelanggan perlu adanya peningkatan kinerja pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan jasa pengiriman dituntut agar dapat memuaskan para pelanggannya dengan kinerja pelayanan yang baik dalam upaya pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara; kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman yang menjaga kualitas mutu pelayanan dan service yang ditawarkan yaitu PT. TIKI. Dari kinerja pelayanan jasa TIKI yang baik diharapkan dapat dinilai positif oleh pelanggan, sehingga dapat menciptakan word of mouth atau komunikasi dari mulut ke mulut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan jasa terhadap pelanggan PT. TIKI khususnya daerah Rawamangun Jakarta Timur.

Tinjauan pustaka yang digunakan adalah konsep Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, yaitu Zeithaml, dan Berry mengenai jenis pelayanan yang dirangkum menjadi 5 dimensi pokok untuk menentukan kualitas pelayanan yaitu: produk – produk fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsibility*), jaminan (*Assurances*), empati (*Emphaty*).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey, dan tipe penelitiannya adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke PT. TIKI, teknik pengambilan sample yaitu menggunakan teknik *Accidental Sampling*.

Hasil penelitian mengenai kinerja pelayanan jasa terhadap pelanggan PT. TIKI dari total responden 100 orang. Menunjukkan bahwa responden yang menjawab sangat puas dengan nilai 75 – 88 berjumlah 4 orang atau 4 %, selebihnya responden yang menjawab puas dengan nilai 61 – 74 berjumlah 84 orang atau 84 %, responden yang menjawab cukup puas dengan nilai 47 – 60 berjumlah 12 atau 12 %, dan responden yang menjawab kurang puas dengan nilai 33 – 46 berjumlah 0 atau 0 %, sedangkan responden yang menjawab sangat kurang puas dengan nilai 18 – 32 berjumlah 0 atau 0 %. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan PT. TIKI Rawamangun Jakarta Timur menyatakan kategori ***Puas***.