

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PT. DUNIA EXPRESS
(FREIGHT FORWARDING AND CUSOMS
CLEARANCE)**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : Kusdiyantoro

NIM : 43105120135



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2007**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PT. DUNIA EXPRESS
(FREIGHT FORWARDING AND CUSOMS
CLEARANCE)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen**

Nama : Kusdiyantoro
NIM : 43105120135



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2007**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Kusdiyantoro
Nim : 43105120135
Program Studi : Ekonomi/Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan PT. Dunia Expres (Freight Forwarding and Customs Clearance)
Tanggal Ujian Skripsi : 08 Oktober 2007

Pembimbing

(Arief Bowo Prayoga, SE, MM)
Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

(Drs. Hadri Mulya, Msi)
Tanggal :

(Tafif Prios, SE, MM)
Tanggal :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan skripsi ini dan kemanfaatan khalayak pada umumnya.

Kesulitan-kesulitan dan hambatan-hambatan yang ada dalam segala bentuk, tidak dapat terelakan sejak persiapan penelitian. Namun berkat karunia-Nya, bimbingan dan bantuan serta kerja sama dari berbagai pihak, akhirnya Skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan karunianya kepada penulis
2. Ayah dan Ibu tercinta yang telah memberikan segalanya yang terbaik bagi penulis
3. Bpk Arief Bowo SE.MM selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis, hingga skripsi ini terselesaikan.
4. Bapak dan ibu dosen Universitas Mercu Buana, Bapak dan ibu guru, ketika Penulis dari TK – SMU.

5. Jajaran Manajemen PT. Dunia Express yang telah membantu proses pengumpulan data.
6. Dan semua pihak yang tak dapat penulis sebut satu persatu, yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 5 September 2007

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR TABEL iii

DAFTAR GAMBAR..... iv

DAFTAR LAMPIRAN v

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian 1

B. Perumusan Masalah 3

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 3

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Manajemen Pemasaran 5

1. Pengertian Pemasaran 6

2. Bauran Pemasaran 7

B. Pengertian Jasa 9

1. Karakteristik Jasa 10

2. Klasifikasi Jasa 11

3. Manajemen Kualitas Jasa 13

4. Mengelola Kualitas Jasa 14

C. Pengertian Kepuasan Pelanggan	17
1. Hubungan nilai kualitas jasa dengan kepuasan konsumen	18
2. Mempertahankan pelanggan.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum	22
1. Lokasi Penelitian	22
2. Sejarah Singkat Perusahaan	22
3. Struktur Organisasi Perusahaan	25
B. Metode Penelitian	27
C. Sample Penelitian	27
D. Variabel dan Pengukuran	28
E. Definisi Oprasional Variabel	28
F. Metode Pengumpulan Data	30
G. Metode Analisi Data	31

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

A. Analisa Keandalan Pelayanan	36
1. Ketepatan perusahaan dalam menentukan harga	36
2. Ketepatan dan kecepatan penerbitan dokumen.....	37
3. Ketepatan dan kecepatan proses customs clearance	39
4. Ketepatan dan kecepatan proses penanganan barang.....	40
5. Ketepatan dan kecepatan penyimpanan dokumen	42

B. Analisa Kesigapan	43
1. Ketepatan kecepatan penyimpanan slip transaksi	43
2. Ketepatan dan kecepatan untuk menghubungi/dihubungi	45
3. Keberadaan karyawan oprasional di lapangan	46
C. Analisa Keyakinan/ Jaminan (<i>Assurance</i>)	48
1. Kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan .	48
2. Kesesuaian harga jual dibanding harga yang ada dipasaran	50
3. Kesesuaian jadwal, kontrak kerjasama dan oprasional di Lapangan	51
D. Analisa Empati (<i>Empaty</i>)	53
1. Pelayan dan perhatian individu terhadap pelanggan	53
2. Perhatian dan pelayanan terhadap kesulitan/masalah Pelanggan	55
E. Analisa Berwujud/Nyata (<i>Tangibles</i>)	56
1. Penampilan dan kerapihan pelayanan	56
2. Jumlah line telpon, faximili dan fasilitas e-mail	58
F. Diagram Kartesius.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tingkat kepuasan responden terhadap ketepatan Perusahaan dalam menentukan harga	36
Tabel 4.2 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap ketepatan perusahaan dalam menentukan harga.....	37
Tabel 4.3 Tingkat kepuasan responden terhadap ketepatan dan Kecepatan dalam penerbitan dokumen	38
Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap ketepatan perusahaan dalam menentukan harga.....	38
Tabel 4.5 Tingkat kepuasan responden terhadap ketepatan dan Kecepatan customs clearance	39
Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap ketepatan dan kecepatan proses customs clearance	40
Tabel 4.7 Tingkat kepuasan responden terhadap kinerja/kualitas Perusahaan terhadap proses penanganan barang	41
Tabel 4.8 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap ketepatan dan kecepatan proses penanganan barang	41
Tabel 4.9 Tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan dan Ketepatan penyimpanan dokumen	42
Tabel 4.10 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap ketepatan dan kecepatan penyimpanan dokumen	43

Tabel 4.11 Tingkat kepuasan responden terhadap kecepatan dan Ketepatan dalam penyimpanan slip transaksi	44
Tabel 4.12 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap kecepatan dan ketepatan penyimpanan slip transaksi ...	44
Tabel 4.13 Tingkat kepuasan responden terhadap ketepatan dan Kecepatan untuk menghubungi/dihubungi	45
Tabel 4.14 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap ketepatan dan kecepatan untuk menghubungi/ Dihubungi.....	46
Tabel 4.15 Tingkat kepuasan responden terhadap keberadaan karyawan oprasional di lapangan	47
Tabel 4.16 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap keberadaan karyawan oprasional di lapangan	47
Tabel 4.17 Tingkat kepuasan responden terhadap kemampuan Karyawan dalam melaksanakan pekerjaanya	49
Tabel 4.18 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas kemampuan Karyawan dalam melaksanakan pekerjaanya	49
Tabel 4.19 Tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian Harga jual dibandingkan harga yang ada dipasaran	50
Tabel 2.20 Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas terhadap Kesesuaian harga jual dibandingkan harga yang ada dipasaran...	51
Tabel 4.21 Tingkat kepuasan responden terhadap kesesuaian jadwal Kontrak kerjasama, dan oprasional di lapangan	52

Tabel 4.22	Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas terhadap Kesesuaian jadwal, kontrak kerjasama dan oprasional di lapangan	52
Tabel 4.23	Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan Dan perhatian individu terhadap pelanggan	54
Tabel 4.24	Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap pelayanan dan perhatian individu terhadap pelanggan .	54
Tabel 4.25	Tingkat kepuasan responden terhadap perhatian dan Pelayanan terhadap kesulitan/masalah pelanggan	55
Tabel 4.26	Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap perhatian dan pelayanan terhadap kesulitan/masalah Pelanggan	56
Tabel 4.27	Tingkat kepuasan responden terhadap penampilan dan Kerapihan pelayanan	57
Tabel 4.28	Penilaian responden terhadap penampilan dan kerapihan Pelayanan	58
Tabel 4.29	Tingkat kepuasan responden terhadap jumlah line telpon Faximili, dan fasilitas e-mail.....	59
Tabel 4.30	Penilaian responden terhadap kinerja/ kualitas perusahaan Terhadap jumlah line telpon, faximili dan fasilitas e-mail	59
Tabel 4.31	Perhitungan hasil kuesioner dari nilai rata-rata	63
Tabel 4.32	Perhitungan hasil kuesioner terhadap tingkat kesesuaian	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Analisa Lima Kesenjangan	16
Gambar 3.1 Metode Perbandingan <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	31
Gambar 4.1 Diagram Kartesius	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 2 Kuisisioner
- Lampiran 3 Struktur Perusahaan PT. Dunia Express
- Lampiran 4 Daftar Konsumen PT. Dunia Express
- Lampiran 5 Surat Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak PT. Dunia Express
- Lampiran 6 Surat Keterangan Domisili Perusahaan PT. Dunia Express