

## ABSTRAK

Industri jasa sangat berkembang di Indonesia sekarang ini. Hal ini disebabkan semakin meningkatnya jumlah penduduk di Indonesia, yang menyebabkan sarana transportasi sangat diperlukan. Usaha transportasi khususnya di bidang jasa pengangkutan ( travel ), khususnya saja di Kota Bandung yang banyak sekali menawarkan jasa travel dengan beragamnya variasi pelayanan yang diberikan, harga, alat transportasi yang disediakan. Penyampaian jasa yang diberikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan sangatlah penting, dan kepercayaan yang diberikan oleh pelanggan berbeda-beda. Oleh karena itu perlu diketahui hubungan penyampaian jasa yang diberikan oleh perusahaan terhadap kepercayaan pelanggan. Untuk meningkatkan system penyampaian jasa perusahaan perlu memperhatikan *physical support* dan *contact personel* yang secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode survey, dimana informasi diperoleh dari 100 orang responden sebagai sampel, yang dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi yang bersangkutan terhadap objek yang diteliti. Data yang diperoleh melalui kuesioner dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif untuk mengetahui tanggapan responden. Untuk mengetahui hubungan antara system penyampaian jasa dengan kepercayaan pelanggan, dilakukan dengan uji Rank Spearman sehingga diperoleh hasil  $r$  yang merupakan penentu hubungan kuat atau lemahnya koefisien tersebut.

Dari hasil penelitian maka hubungan system penyampaian jasa terhadap kepercayaan pelanggan adalah cukup kuat atau cukup berarti.

System penyampaian jasa lebih diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. Untuk mengetahui kepercayaan pelanggan maka dapat dilakukan beberapa cara diantaranya adalah dengan melakukan survei atau dengan kritik dan saran kepada perusahaan sehingga dapat memperbaiki kekurangan yang ada.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1    Latar Belakang Penelitian.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2    Identifikasi dan Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>1.3    Tujuan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>1.4    Kegunaan Penelitian.....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,             DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>8</b>
<b>2.1    Kajian Pustaka.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1    Pemasaran Jasa.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1.1    Pengertian Pemasaran Jasa.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1.1.2    Karakteristik dan Klasifikasi Jasa.....</b>	<b>11</b>
<b>2.1.1.3    Strategi Pemasaran Untuk Perusahaan Jasa.....</b>	<b>21</b>
<b>2.1.2    Sistem Penyampaian Jasa.....</b>	<b>28</b>
<b>2.1.3    Kepercayaan Pelanggan.....</b>	<b>34</b>
<b>2.1.3.1    Pengertian Kepercayaan Pelanggan.....</b>	<b>34</b>

2.1.3.2	Metode yang Digunakan Untuk Memantau Pelanggan.....	37
2.2	Kerangka Pemikiran.....	40
2.3	Hipotesis.....	46
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
3.1	Metode yang Digunakan.....	47
3.2	Operasional Variabel.....	48
3.2.1	Pengukuran Variabel.....	52
3.3	Sumber dan Cara Penentuan Data.....	52
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	54
3.5	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis.....	55
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1	Profil Perusahaan.....	60
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan Maju Jaya Travel.....	60
4.1.2	Struktur Organisasi Maju Jaya Travel di Batununggal.....	62
4.2	Sistem Penyampaian Jasa yang Diberikan Oleh Perusahaan Untuk Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan .....	66
4.2.1	Kinerja Penyampaian Jasa.....	68
4.2.2	Kepercayaan Pelanggan.....	87
4.2.3	Hubungan Kinerja Penyampaian Jasa Dalam Rangka Meningkatkan Kepercayaan Pelanggan .....	91
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
5.1	Kesimpulan .....	96

5.2	Saran .....	97
	DAFTAR PUSTAKA.....	99
	LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 3.1</b>	<b>Operasionalisasi Variabel.....49</b>
<b>Tabel 4.1</b>	<b>Kelayakan Gedung/Bangunan Maju Jaya Travel, 2007.....68</b>
<b>Tabel 4.2</b>	<b>Peralatan yang Dimiliki Maju jaya Travel, 2007.....69</b>
<b>Tabel 4.3</b>	<b>Fasilitas Parkir Maju Jaya Travel,2007.....70</b>
<b>Tabel 4.4</b>	<b>Tingkat Kenyamanan Ruang Tunggu Maju Jaya Travel,2007..70</b>
<b>Tabel 4.5</b>	<b>Ketersediaan Fasilitas Pendukung Maju Jaya Travel,2007.....71</b>
<b>Tabel 4.6</b>	<b>Kelayakan Ruang Tunggu Maju Jaya Travel,2007.....72</b>
<b>Tabel 4.7</b>	<b>Kebersihan Toilet, Ruang Tunggu Maju Jaya Travel,2007.....72</b>
<b>Tabel 4.8</b>	<b>Eksterior Gedung Maju Jaya Travel,2007.....73</b>
<b>Tabel 4.9</b>	<b>Interior Gedung Maju Jaya Travel,2007.....74</b>
<b>Tabel 4.10</b>	<b>Kelengkapan Shuttle Services Maju Jaya Travel,2007.....75</b>
<b>Tabel 4.11</b>	<b>Kestrategisan Lokasi Maju Jaya Travel,2007.....76</b>
<b>Tabel 4.12</b>	<b>Tingkat Penerangan/Pencahayaan Ruangan Maju Jaya Travel,2007.....77</b>
<b>Tabel 4.13</b>	<b>Sirkulasi Udara Pada Maju Jaya Travel,2007.....77</b>
<b>Tabel 4.14</b>	<b>Tata Letak Antar Ruangan yang Ada Pada Maju Jaya Travel,2007.....78</b>
<b>Tabel 4.15</b>	<b>Makanan yang Duberikan Maju Jaya Travel,2007.....79</b>
<b>Tabel 4.16</b>	<b>Penampilan Karyawan Maju Jaya Travel,2007.....80</b>
<b>Tabel 4.17</b>	<b>Kemampuan Karyawan Menangani Pelanggan Maju Jaya Travel,2007.....80</b>

<b>Tabel 4.18</b>	<b>Tingkat Keyakinan Karyawan Menangani Pelanggan Maju Jaya Travel,2007.....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 4.19</b>	<b>Keramahan Karyawan Maju Jaya Travel Saat Memberikan Pelayanan,2007.....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 4.20</b>	<b>Ketanggapan Karyawan Saat Memberikan Pelayanan,2007.....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4.21</b>	<b>Kecepatan Karyawan Maju Jaya Travel Saat Memberikan Pelayanan,2007.....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 4.22</b>	<b>Kemudahan Menemui Karyawan Maju Jaya Travel,2007.....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 4.23</b>	<b>Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pelanggan,2007.....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 4.24</b>	<b>Prosedur Pelayanan yang Diberikan Karyawan Maju Jaya Travel,2007.....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 4.25</b>	<b>Kejelasan Informasi yang Disampaikan Oleh Karyawan Maju Jaya Travel,2007.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Maju jaya Travel.....</b>	<b>62</b>