

ABSTRACT

Luky, 2005; **THE RELATION OF QUALITY SERVICE WITH LOYALITAS CUSTOMER IN PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, BANDUNG.** Under tuition of Dr. H. Surachman Surjaatmadja.

Every peripatetic company product area and peripatetic company service area, as does delivery service area should be able to give service which with quality as according to desire and requirement all his consumers. With service quality which is good to be expected by customer and consumer statisfied and form loyalitas is advantage for company.

This research is conducted with descriptive method and verifikatif. This research type is type research of causality of relasional. Unit analyse this research is individual, that is all customers are using service of PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, Bandung. Time Horizon or this data collecting time have the character of sectional cross.

Pursuant to relation of quality service with customer loyalitas in PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR alculated by using correlation analysis of Pearson and test of reliability and also analyse responder comments of result of qesioner. From the research result obtained by correlation coefficient (r) equal to 0,160 and test of reliability $\alpha = 0,7238$. There are other factors which influence customer loyalitas, among others sale promotion (discount, giving of bonus), direct selling, liaison, advertisement, tariff or pricing.

Pursuant to analysis of statistic in the reality H_0 refused and H_1 accepted, because signifikan 0,05 can be concluded that service quality in PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR correlate positive unidirectional with customer loyalitas.

ABSTRAK

Luky, 2005; **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN LOYALITAS PELANGGAN DI PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, BANDUNG.** Dibawah bimbingan Dr. H. Surachman Surjaatmadja.

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang produk maupun perusahaan yang bergerak dibidang jasa, seperti halnya bidang jasa pengiriman harus bisa memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para konsumennya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan konsumen dan pelanggan merasa puas dan membentuk loyalitas yang merupakan keuntungan bagi perusahaan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dan verifikatif. Tipe penelitian ini adalah tipe penelitian kausalitas relasional. Unit analisis penelitian ini adalah individu, yaitu para pelanggan yang menggunakan jasa PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR, Bandung. Time Horizon atau waktu pengumpulan data ini bersifat cross sectional.

Berdasarkan hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR dihitung dengan menggunakan analisa korelasi Pearson dan uji reliabilitas serta menganalisis tanggapan responden dari hasil kuesioner. Dari hasil penelitian diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,160 dan uji reliabilitas $\alpha = 0,7238$. Terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, diantaranya promosi penjualan (potongan harga, pemberian bonus), penjualan langsung, humas, periklanan, penetapan harga atau tarif.

Berdasarkan analisa statistic ternyata H_0 ditolak dan H_1 diterima, karena signifikansi 0,05 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR berhubungan searah positif dengan loyalitas pelanggan.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAKSI	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1-9
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9-10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10-11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Bauran Pemasaran Jasa.....	12-16
2.1.2 Pengertian Jasa.....	16-17
2.1.3 Kategori Penawaran Jasa.....	17-18
2.1.4 Karakteristik Jasa.....	19
2.1.5 Klasifikasi Jasa.....	19-23
2.1.6 Pengertian Kualitas Dan Kualitas Jasa.....	23-26
2.1.7 Ruang Lingkup Loyalitas.....	26-27
2.1.8 Definisi Loyalitas.....	27-28
2.1.9 Dimensi Loyalitas.....	28
2.1.10 Mengukur Loyalitas.....	29-33

2.1.11 Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.....	33-34
2.1.12 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR.....	35
2.2 Kerangka Pemikiran.....	35-37
2.3 Hipotesis.....	37

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.2.1 Desain Penelitian.....	38-39
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	39-40
3.3 Jenis Variabel.....	40
3.3.1 Variabel Bebas (Independent Variabel).....	40
3.3.2 Variabel Terikat (Dependent Variabel).....	40
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	43
3.4.1 Data Primer.....	43
3.4.2 Data Skunder.....	43
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5.1 Tehnik Penentuan Sampel.....	43-44
3.5.2 Tehnik Pengumpulan Data.....	44
3.5.2.1 Pengamatan / Observasi.....	45
3.5.2.2 Wawancara.....	45
3.5.2.3 Kuesioner.....	45
3.6 Metode Analisis.....	45-48
3.7 Rancangan Pengujian Hipotesis.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Perusahaan.....	50-53
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	54-69

4.3 Profil Responden.....	70-75
4.4 Pembahasan.....	76
4.4.1 Dimensi Berwujud (Tangible).....	76-81
4.4.2 Dimensi Emphaty.....	81-83
4.4.3 Dimensi Reliability.....	84-88
4.4.4 Dimensi Responsiveness.....	88-90
4.4.5 Dimensi Assurance.....	91-94
4.5 Analisa Karakteristik Loyalitas Pelanggan.....	95-97
4.6 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR Berdasarkan Analisa Korelasi Pearson.....	98
4.6.1 Analisa Korelasi Pearson.....	98-102
4.6.2 Analisa Pengujian Koefisien Reliabilitas PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR.....	102-103
4.6.3 Analisa Uji Signifikansi (Uji T).....	103-104
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	105-106
5.2 Saran.....	106
DAFTAR PUSTAKA.....	107-108
DAFTAR LAMPIRAN.....	109
TABEL T	

Daftar Tabel

Halaman

Tabel 1.1 Produk Domestik Bruto Triwulan Pada 2000 Harga Pasar Industri Di Indonesia, 2001- 2003 (Triliun Rupiah).....	1
Tabel 1.2 Data Target dan Realisasi PT. CV. Titipan Kilat (TIKI) JALUR NUGRAHA EKAKURIR, Bandung.....	5
Tabel 3.1 Operasional Variabel (X).....	41
Tabel 3.2 Operasional Variabel (Y).....	42
Tabel 3.3 Derajat Hubungan dan Penafsiran.....	48
Tabel 4.3.1 Jenis kelamin responden.....	70
Tabel 4.3.2 Tingkat usia responden.....	71
Tabel 4.3.3 Jenis pekerjaan responden.....	72
Tabel 4.3.4 Responden berdasarkan pendidikan akhir.....	73
Tabel 4.3.5 Responden berdasarkan lama berlanggan.....	73
Tabel 4.3.6 Responden berdasarkan pendapatan per bulan.....	74
Tabel 4.3.7 Responden berdasarkan jasa yang paling sering digunakan.....	75
Tabel 4.4.1.1 Tanggapan responden mengenai lokasi bangunan perusahaan.....	76
Tabel 4.4.1.2 Tanggapan responden mengenai kualitas jasa yang diberikan Perusahaan.....	77
Tabel 4.4.1.3 Tanggapan responden mengenai kondisi pegawai berpenampilan.....	78
Tabel 4.4.1.4 Tanggapan responden mengenai kelengkapan fasilitas kemasan sebanding dengan jasa yang diberikan.....	79
Tabel 4.4.1.5 Tanggapan responden mengenai kebersihan tempat kerja.....	79
Tabel 4.4.1.6 Tanggapan responden mengenai perlengkapan dan peralatan kantor.....	80
Tabel 4.4.2.1 Tanggapan responden mengenai keramahan dan kesabaran pegawai.....	81

Tabel 4.4.2.2	Tanggapan responden mengenai pemahaman pegawai perusahaan menangani kebutuhan atau perasaan konsumen.....	82
Tabel 4.4.2.3	Tanggapan responden mengenai kesediaan perusahaan untuk peduli kepada pelanggan.....	83
Tabel 4.4.3.1	Tanggapan responden mengenai kemudahan prosedur klaim.....	84
Tabel 4.4.3.2	Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pengiriman.....	85
Tabel 4.4.3.3	Tanggapan responden mengenai kemudahan untuk memperoleh informasi dan dihubungi.....	85
Tabel 4.4.3.4	Tanggapan responden mengenai sikap simpatik perusahaan dalam Pelayanannya.....	86
Tabel 4.4.3.5	Tanggapan responden mengenai pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa ada kesalahan.....	87
Tabel 4.4.4.1	Tanggapan responden mengenai respon pegawai membantu kesulitan atau keluhan yang dihadapi konsumen.....	88
Tabel 4.4.4.2	Tanggapan responden mengenai kesediaan pegawai dalam memberikan layanan yang cepat.....	89
Tabel 4.4.4.3	Tanggapan responden mengenai penyampaian informasi yang jelas Kekonsumen.....	90
Tabel 4.4.5.1	Tanggapan responden mengenai ketelitian dalam mencatat dan menerima pesan.....	91
Tabel 4.4.5.2	Tanggapan responden mengenai jaminan yang diberikan perusahaan bila barang cacat tiba di tempat tujuan.....	92
Tabel 4.4.5.3	Tanggapan responden mengenai jaminan yang diberikan perusahaan bila barang hilang.....	93
Tabel 4.4.5.4	Tanggapan responden mengenai kejelasan waktu yang diberikan untuk barang yang dikirim.....	94
Tabel 4.5.1	Tanggapan responden mengenai frekuensi pengiriman paket.....	95
Tabel 4.5.2	Tanggapan responden mengenai penolakan mengirim paket di perusahaan lain.....	95

Daftar Tabel

Tabel 4.5.3 Tanggapan responden mengenai ketidak tertarikan oleh tawaran sejenis yang lain.....	96
Tabel 4.5.4 Tanggapan responden untuk mengajak atau merekomendasikan teman untuk menggunakan jasa di PT. TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR.....	97
Tabel 4.6.1.1 Korelasi Pearson.....	98
Tabel 4.6.1.2 Perbandingan r kritik dengan <i>item total correlate</i>	100
Tabel 4.6.2.1 Perhitungan Reliabilitas Responden.....	103
Tabel Uji Signifikan (Tabel T).....	lampiran

Daftar Gambar

	Halaman
Gambar 2.1 Persepsi Kualitas Pelayanan.....	26
Gambar 2.2 Paradigma Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	37
Gambar Struktur Organisasi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penelitian Penyusunan Skripsi
2. Berita Acara Bimbingan
3. Surat Pernyataan
4. Kuesioner Penelitian
5. Tabel T
6. Tabel Tabulasi Instrumen Penelitian
7. Daftar Harga PT. TIKI JNE Bandung
8. Riwayat Hidup