

ABSTRAK

Semakin berkembangnya bisnis jasa di Indonesia menyebabkan semakin banyaknya perusahaan dalam bidang jasa bermunculan, salah satunya perusahaan *maintenance cool storage*. Untuk itu perusahaan perlu memilih suatu strategi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sehingga keuntungan yang diperoleh perusahaan pun dapat meningkat.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan survei. Analisis yang dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistik yaitu analisis koefisien korelasi Rank Spearman.

Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT Mitracool Sarana Utama adalah kuat. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan korelasi yaitu sebesar $r_s = 0,970767174$. Selain itu juga dilakukan uji hipotesa dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($17,15924905 > 1,7341$) yang berarti H_1 diterima, yang artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Mitracool Sarana Utama terhadap kepuasan pelanggannya.

Hubungan kualitas pelayanan yang diberikan PT Mitracool Sarana Utama terhadap tingkat kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif dalam arti terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Mitracool Sarana Utama terhadap tingkat kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi sebesar 94,24 % artinya persentase pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 94,24 % dan sisanya sebesar 5,76 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Dengan demikian diharapkan PT Mitracool Sarana Utama dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanannya agar kepuasan pelanggan juga dapat lebih meningkat.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Penelitian	1
1. 2 Pembatasan Masalah	4
1. 3 Identifikasi Masalah	5
1. 4 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1. 5 Kegunaan Penelitian	6
1. 6 Kerangka Pemikiran	7
1. 7 Metode Penelitian	13
1. 7. 1 Jenis dan Sumber Data	13
1. 7. 2 Teknik Pengumpulan Data	14
1. 7. 3 Teknik Pengambilan sampel	15
1. 7. 4 Metode Analisis Data	16
1. 7. 5 Operasionalisasi Variabel	18
1. 8 Lokasi Penelitian	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2. 1	Pengertian Pemasaran	22
2. 2	Pengertian Manajemen Pemasaran	24
2. 3	Pengertian Marketing Mix	24
2. 3. 1	<i>Product</i> (Produk)	27
2. 3. 2	<i>Price</i> (Harga)	27
2. 3. 3	<i>Place</i> (Tempat)	28
2. 3. 4	<i>Promotion</i> (Promosi)	28
2. 3. 5	<i>People</i> (Orang)	29
2. 3. 6	<i>Physical Evidence</i> (Bukti Fisik)	29
2. 3. 7	<i>Process</i> (Proses)	30
2. 4	Produk	30
2. 5	Jasa	34
2. 5. 1	Pengertian Jasa	34
2. 5. 2	Klasifikasi Jasa	35
2. 5. 3	Karakteristik Jasa	36
2. 5. 4	Dimensi kualitas Jasa	37
2. 6	Pengertian Kualitas dan Kualitas Jasa Pelayanan	40
2. 6. 1	Pengertian Kualitas	40
2. 6. 2	Pengertian Kualitas Jasa Pelayanan	43
2. 6. 3	Kualitas Pelayanan yang Diberikan Perusahaan	45
2. 6. 4	Kualitas yang Dikehendaki Konsumen	45
2. 6. 5	Mengelola Mutu Jasa	46

2. 7 Pengertian Kepuasan Pelanggan	49
2. 7. 1 Mengukur Kepuasan Pelanggan	52
2. 7. 2 Strategi Kepuasan Pelanggan	55
2. 8 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen	58

BAB III OBJEK PENELITIAN

3. 1 Sejarah Singkat PT Mitracool Sarana Utama	60
3. 2 Struktur Organisasi PT Mitracool Sarana Utama	62
3. 2. 1 Deskripsi Tugas Masing-Masing Jabatan	63
3. 3 Kegiatan Usaha Perusahaan	65
3. 4 Daerah Pemasaran Jasa Maintenance Cool Storage	65

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4. 1 Usaha PT Mitracool Sarana Utama Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanannya	66
4. 2 Karakteristik Responden	67
4. 3 Penilaian Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT Mitracool Sarana Utama	72
4. 4 Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT Mitracool Sarana Utama	85
4. 5 Pengaruh Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT Mitracool Sarana Utama Terhadap Tingkat Kepuasan	

Pelanggan	98
-----------------	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Pelanggan PT Mitracool Sarana Utama berdasarkan bidang Usaha	68
Tabel 4. 2	Pelanggan PT Mitracool Sarana Utama berdasarkan lokasi	69
Tabel 4. 3	Pelanggan PT Mitracool Sarana Utama berdasarkan sumber informasi	70
Tabel 4. 4	Pelanggan PT Mitracool Sarana Utama berdasarkan lama berlangganan	71
Tabel 4. 5	Pendapat pelanggan terhadap kecepatan service	72
Tabel 4. 6	Pendapat pelanggan terhadap kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan	73
Tabel 4. 7	Pendapat pelanggan terhadap kecepatan karyawan tiba ditempat pelanggan	74
Tabel 4. 8	Pendapat pelanggan terhadap kesesuaian service dengan kebutuhan pelanggan	75
Tabel 4. 9	Pendapat pelanggan terhadap penampilan karyawan	76
Tabel 4. 10	Pendapat pelanggan terhadap keramahan dan kesopanan karyawan	77
Tabel 4. 11	Pendapat pelanggan terhadap sikap karyawan	78
Tabel 4. 12	Pendapat pelanggan terhadap kemudahan dalam menghubungi perusahaan	79

Tabel 4. 13	Pendapat pelanggan terhadap kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan	80
Tabel 4. 14	Pendapat pelanggan terhadap garansi service	81
Tabel 4. 15	Pendapat pelanggan terhadap kelengkapan peralatan service ...	82
Tabel 4. 16	Pendapat pelanggan terhadap kesiapan karyawan dalam melayani	83
Tabel 4. 17	Pendapat pelanggan terhadap keahlian dan pengetahuan karyawan	84
Tabel 4. 18	Penilaian pelanggan terhadap kecepatan service	85
Tabel 4. 19	Penilaian pelanggan terhadap kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan	86
Tabel 4. 20	Penilaian pelanggan terhadap kecepatan karyawan tiba ditempat pelanggan	87
Tabel 4. 21	Penilaian pelanggan terhadap kesesuaian service dengan kebutuhan pelanggan	88
Tabel 4. 22	Penilaian pelanggan terhadap penampilan karyawan	89
Tabel 4. 23	Penilaian pelanggan terhadap keramahan dan kesopanan karyawan	90
Tabel 4. 24	Penilaian pelanggan terhadap sikap karyawan	91
Tabel 4. 25	Penilaian pelanggan terhadap kemudahan dalam menghubungi perusahaan	92
Tabel 4. 26	Penilaian pelanggan terhadap kesesuaian harga dengan pelayanan yang diberikan	93

Tabel 4. 27	Penilaian pelanggan terhadap garansi service	94
Tabel 4. 28	Penilaian pelanggan terhadap kelengkapan peralatan service ...	95
Tabel 4. 29	Penilaian pelanggan terhadap kesiapan karyawan dalam melayani	96
Tabel 4. 30	Penilaian pelanggan terhadap keahlian dan pengetahuan karyawan	97
Tabel 4. 31	Angka kembar variabel X	99
Tabel 4. 32	Angka kembar variabel Y	100
Tabel 4. 33	Derajat hubungan dan penafsiran	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	11
Gambar 1. 2 Operasionalisasi variabel	20
Gambar 2. 1 Bauran Pemasaran	26
Gambar 2. 2 Empat karakteristik jasa	37
Gambar 2. 3 Model mutu jasa	48
Gambar 2. 4 Tingkat kepuasan pelanggan	52
Gambar 3. 1 Struktur organisasi PT Mitracool Sarana Utama	62

DAFTAR LAMPIRAN

Kata Pengantar Kuesioner

Karakteristik Responden

Kuesioner I

Kuesioner II

Tanggapan Responden terhadap Variabel X : Kualitas Pelayanan

Tanggapan Responden terhadap Variabel Y : Kepuasan Pelanggan

Skor Hasil Perhitungan Kuesioner : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan

Surat Bimbingan Skripsi

Berita Acara Bimbingan

Surat Pernyataan

Riwayat Hidup

Tabel Distribusi T

Gambar-gambar