

ABSTRAK

Dengan semakin tingginya persaingan dunia industri , setiap perusahaan dituntut untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan cara memenangkan persaingan , mempertahankan pangsa pasar pun semakin sulit

Untuk dapat unggul dalam dunia bisnis yang penuh persaingan ini, perusahaan harus mempunyai strategi yang tepat. Perusahaan harus terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan keinginan konsumen, harus dapat memuaskan keinginan pelanggan yang terus berkembang dari hari ke hari.

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah : untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT Asri Indo Graha Sarana dalam memenuhi kepuasan pelanggan,dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang responden yang dipilih secara random pelanggan Asri Indo Graha Sarana .

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah : metode analisis deskriptif yaitu metode penelitian yang memberikan gambaran secara sistematis , factual mengenai fakta – fakta dan korelasi antar variabel yang diteliti , kemudian dianalisis dan ditarik kesimpulan tentang peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT Asri Indo Graha Sarana ,untuk menghitung besarnya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen digunakan data primer berupa kuesioner ,yang perhitungan selanjutnya menggunakan rumus dari koefisien korelasi Rank Spearman .Dalam perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman ini penulis dibantu dengan program SPSS.

Dari hasil penelitian terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Asri Indo Graha Sarana ada yang sudah baik seperti Ketersediaan gypsum dan plafon,kelengkapan berbagai fasilitas dan peralatan,Pemberian diskon pada hari – hari tertentu,dll. , tetapi adapula beberapa yang belum baik seperti Kesiapan para karyawan dalam melayani konsumen,siapa karyawan terhadap keluhan para pelanggan dll

Didalam hasil perhitungan uji statistic menunjukkan adanya pengaruh yang cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan,hal ini ditunjukkan dengan tingkat korelasi antara variabel x dengan variabel y yaitu : $r_s = 0,56$, $t_{hit} = 4,68 > t_{tabel} = 1,2994$ dan koefisien determinasi sebesar 31,36%

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT. Asri Indo Graha Sarana mempengaruhi pelanggannya sebesar 31,36 % sisanya sebesar 68,64 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak penulis teliti.

Untuk itu penulis menyarankan agar kualitas pelayanan yang sudah baik tetap dipertahankan,sementara kualitas pelayanan yang kurang baik segera dicari sumber permasalahannya serta diusahakan untuk diperbaiki.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	.viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Maksud dan Tujuan.....	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	5
1.5.2 Bagan Kerangka Pemikiran.....	..12
1.6. Metode Penelitian	
1.6.1 Metode Penelitian.....	13
1.6.2 Metode Pengumpulan Data.....	13
1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	14

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pengertian Pemasaran.....	15
2.2. Pengertian, Klasifikasi dan Karakteristik jasa.....	16

2.2.1. Pengertian Jasa.....	16
2.2.2. Klasifikasi Jasa.....	17
2.2.3. Karakteristik Jasa	18
2.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	19
2.4. Strategi Pemasaran Jasa.....	21
2.5. Bauran Pemasaran (Marketing Mix) pada Industri Jasa	22
2.6. Definisi Kepuasan.....	26
2.7. Pengertian kepuasan. Pelanggan.....	26
2.8. Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	30

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1. Objek penelitian.....	35
3.2. Metode penelitian.....	35
3.2.1. Operasional Variabel.....	36
3.3. Metode Pengumpulan data.....	43
3.3.1 Ukuran Sampel dan Metode Penarikan Sampel.....	45
3.3.2 Analisa Data.....	46
3.4. Sejarah Singkat Perusahaan	50
3.5. Struktur Organisasi.....	50

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	56
4.2 Analisa Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan	59

4.3	Analisa tanggapan responden berdasarkan kepuasan.....	80
4.4	Analisa Hubungan Antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan.....	102
4.4.2	Analisa koefisien korelasi.....	102
4.4.3	Analisa Uji Signifikansi (uji T).....	103
4.4.4	Analisa Koefisien Determinasi.....	105

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	107
5.2	Saran.....	109

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 4.1	56
Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
Tabel 4.2	57
Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Usia	
Tabel 4.3	58
Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan	
Tabel 4.4	59
Tanggapan responden terhadap ketersediaan Gypsum dan Plafon	
Tabel 4.5	60
Tanggapan responden terhadap kelengkapan berbagai fasilitas dan peralatan	
Tabel 4.6	61
Tanggapan responden terhadap kerapihan pakaian karyawan	
Tabel 4.7	62
Tanggapan responden terhadap kesopanan pakaian karyawan	
Tabel 4.8	63
Tanggapan responden terhadap kebersihan dan kerapihan ruangan kantor	
Tabel 4.9	64

Tanggapan responden terhadap kenyamanan ruangan kantor	
Tabel 4.10	66
Tanggapan responden terhadap penataan eksterior dan interior kantor	
Tabel 4.11	67
Tanggapan responden terhadap kesesuaian tariff yang diterapkan dengan jasa yang	
Tabel 4.12	68
Tanggapan responden terhadap pemberian diskon pada hari – hari tertentu	
Tabel 4.13	69
Tanggapan responden terhadap lokasi kantor yang strategis	
Tabel 4.14	70
Tanggapan responden terhadap keahlian para karyawan dalam melayani konsumen	
Tabel 4.15	71
Tanggapan responden terhadap keramahan para karyawan	
Tabel 4.16	72
Tanggapan responden terhadap keamanan tempat parkir	
Tabel 4.17	73
Tanggapan responden terhadap kecepatan para karyawan dalam mengerjakan tugasnya masing - masing	

Tabel 4.18	74
Tanggapan responden terhadap pengetahuan dan kecakapan para karyawan	
Tabel 4.19	75
Tanggapan responden terhadap kesiapan para karyawan dalam melayani konsumen	
Tabel 4.20	76
Tanggapan responden terhadap kesiapan para karyawan untuk selalu cepat tanggap dalam merespon keinginan tiap konsumen	
Tabel 4.21	77
Tanggapan responden terhadap kecepatan para karyawan dalam enanggapi keluhan dan saran dari pelanggan	
Tabel 4.22	78
Tanggapan responden adanya komunikasi efektif dengan para pelanggan	
Tabel 4.23	79
Tanggapan responden terhadap sikap para karyawan terhadap keluhan para pelanggan	
Tabel 4.24	80
Tanggapan responden terhadap sikap karyawan dalam memberikan informasi yang jelas mengenai seputar produk terbaru	
Tabel 4.25	81

Tanggapan responden terhadap sikap karyawan dalam memberikan perhatian secara individu kepada para pelanggan

Analisa tanggapan responden berdasarkan yang dirasakan dari Asri

Indo Graha Sarana

Tabel 4.26. 80

Tanggapan responden terhadap ketersediaan Gypsum dan Plafon

Tabel 4.27. 81

Tanggapan responden terhadap kelengkapan berbagai fasilitas dan peralatan

Tabel 4.28. 82

Tanggapan responden terhadap kerapihan pakaian karyawan

Tabel 4.29. 83

Tanggapan responden terhadap kesopanan pakaian karyawan

Tabel 4.30. 84

Tanggapan responden terhadap kebersihan dan kerapihan ruangan kantor

Tabel 4.31. 85

Tanggapan responden terhadap kenyamanan ruangan kantor

Tabel 4.32. 86

Tanggapan responden terhadap penataan eksterior dan interior kantor

Tabel 4.33. 87

Tanggapan responden terhadap kesesuaian tariff yang diterapkan dengan jasa yang

Tabel 4.34 **88**

Tanggapan responden terhadap pemberian diskon pada hari – hari tertentu

Tabel 4.35 **89**

Tanggapan responden terhadap lokasi kantor yang strategis

Tabel 4.36 **90**

**Tanggapan responden terhadap keahlian para karyawan dalam melayani
konsumen**

Tabel 4.37 **91**

Tanggapan responden terhadap keramahan para karyawan

Tabel 4.38 **92**

Tanggapan responden terhadap keamanan tempat parkir

Tabel 4.39 **93**

**Tanggapan responden terhadap kecepatan para karyawan dalam mengerjakan
tugasnya masing - masing**

Tabel 4.40 **94**

Tanggapan responden terhadap pengetahuan dan kecakapan para karyawan

Tabel 4.41 **95**

**Tanggapan responden terhadap kesiapan para karyawan dalam melayani
konsumen**

Tabel 4.42	96
Tanggapan responden terhadap kesiapan para karyawan untuk selalu cepat tanggap dalam merespon keinginan tiap konsumen	
Tabel 4.43	97
Tanggapan responden terhadap kecepatan para karyawan dalam enanggapi keluhan dan saran dari pelanggan	
Tabel 4.44	98
Tanggapan responden adanya komunikasi efektif dengan para pelanggan	
Tabel 4.45	99
Tanggapan responden terhadap sikap para karyawan terhadap keluhan para pelanggan	
Tabel 4.46	100
Tanggapan responden terhadap sikap karyawan dalam memberikan informasi yang jelas mengenai seputar produk terbaru	
Tabel 4.47	101
Tanggapan responden terhadap sikap karyawan dalam memberikan perhatian secara individu kepada para pelanggan	
Tabel 4.48	102
Non Parametric Correlation	