

ABSTRAK

PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) AMBON merupakan salah satu Perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang sebagai dasar atau yang bertugas untuk melakukan pengiriman barang dari suatu daerah ke daerah yang lain. *PT.TIKI* berdiri pada tanggal 1 September 1970 oleh Soeparto dan Ny. Nuraini. *PT.TIKI* sudah memiliki lebih dari 800 titik pelayanan yang mampu menjangkau berbagai pelosok dalam negeri maupun luar negeri. *PT.TIKI* selalu berupaya mengerti dan melayani sepenuh hati dengan mewujudkan harapan pelanggan akan keamanan, fasilitas, efektivitas, efisiensi dan tanggung jawab dalam menangani setiap pengiriman barang. Dalam laporan ini, penulis mengambil topik tentang Analisis *Kualitas Layanan Teknologi Informasi* pada *TIKI AMBON*. Pencapaian dari penulis sendiri yaitu ingin menggali lebih dalam lagi tentang *Kualitas Layanan Teknologi Informasi* yang digunakan oleh *TIKI AMBON* dalam berinteraksi dengan pelanggan dalam meningkatkan *kepuasan pelanggan*. Kemudian dampak yang ditimbulkan dalam analisis *Kualitas Layanan Teknologi Informasi* tersebut dan hambatan yang dialami oleh *TIKI AMBON* dalam menerapkan *Kualitas Layanan Teknologi Informasinya*. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu *Penelitian Deskriptif*. Dan sumber data yang akan dilakukan oleh penulis dalam mengumpulkan data pada *TIKI AMBON* yaitu dengan cara melakukan studi pustaka, wawancara, dan observasi.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Penelitian Deskriptif, TIKI AMBON*

ABSTRACT

PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) AMBON is one of the companies engaged in the delivery of goods as a basis or in charge of delivering goods from one area to another. Pt. TIKI was founded on September 1, 1970 by Soeparto and Mrs. Nuraini. Pt. TIKI already has more than 800 service points that are able to reach various corners of the country and abroad. Pt. TIKI always strives to understand and serve wholeheartedly by realizing customers' expectations of safety, facilities, effectiveness, efficiency and responsibility in handling every delivery of goods. In this report, the authors took the topic of Information Technology Service Quality Analysis at TIKI AMBON. The achievement of the author himself is to want to dig deeper about the Quality of Information Technology Services used by TIKI AMBON in interacting with customers in improving customer satisfaction. Then the impacts caused in the analysis of The Quality of Information Technology Services and the obstacles experienced by TIKI AMBON in implementing the Quality of Information Technology Services. The type of research used by the author is Descriptive Research. And the data source that will be done by the author in collecting data on TIKI AMBON is by conducting literature studies, interviews, and observations.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Descriptive Research, TIKI AMBON

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PRAKATA	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR NOTASI/ LAMBANG.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Pembahasan	2
1.4 Ruang Lingkup.....	3
1.5 Sumber Data.....	3
1.6 Metodologi Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penyajian	4
BAB 2 KAJIAN TEORI	5
2.1 Customer Relationship Management (CRM).....	5
2.1.1 Konsep Customer Relationship Management (CRM)	5
2.1.2 Faktor-Faktor Customer Relationship Management (CRM)	5
2.1.3 Pendekatan dalam Customer Relationship Management (CRM)	6

2.1.4 Manfaat Customer Relationship Management (CRM)	7
2.1.5 Tataran Customer Relationship Management (CRM)	8
2.2 Loyalitas Pelanggan	9
2.3 Kualitas Pelayanan	9
2.4 Media Sosial	10
2.5 Kepuasan Pelanggan	10
BAB 3 PROFIL PERUSAHAAN	11
3.1 Profil Perusahaan	11
3.2 Proses Bisnis	11
3.3 Deskripsi Penelitian	13
3.4 Hasil Analisis	17
3.4.1 Layanan yang diterapkan oleh TIKI AMBON	18
3.4.2 Produk-Produk yang ada pada TIKI AMBON	19
3.4.3 Dampak Penerapan Kualitas Layanan pada TIKI AMBON	20
3.4.4 Hambatan yang dialami oleh TIKI AMBON	20
BAB 4 PEMBAHASAN	21
4.1 Hasil Wawancara	21
4.2 Hasil Kuesioner	22
4.3 Rekomendasi Perbaikan Layanan Teknologi Informasi dan Pengiriman pada TIKI AMBON	27
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Simpulan	29
5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Bisnis Pengiriman Barang Pada TIKI.....13









DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 List Pelanggan.....	17
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner.....	22



DAFTAR NOTASI/LAMBANG

Jenis	Notasi/ Lambang	Nama	Arti
BPMN 2.0		Start Event	Simbol yang mengindikasikan sebuah proses yang akan dimulai
BPMN 2.0		End Event	Simbol yang di indikasikan untuk mengakhiri sebuah proses
BPMN 2.0		Task	Simbol untuk menunjukkan kegiatan proses yang dilakukan
BPMN 2.0		Sequences Flow	Menunjukkan urutan kegiatan
BPMN 2.0		Pool	Berisi flow objects, connecting object, maupun artifak.
BPMN 2.0		Lane	Bagian mendetail dari Pool.

Referensi:

Ep. Dony, Pengenalan BPMN, 2013

DAFTAR SINGKATAN

PT.TIKI	PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT

