

SURAT KETERANGAN PENGESAHAN AKTIFITAS LAMPAH DAN KURSUS

Untuk hari ini _____, tanggal _____ tahun _____ Masehi _____, telah dilaksanakan pertemuan dan workshop aktifitas lampa dan kursus di Universitas Islam Riau.





- Nama : S.S.I.Y
- NPM : 181210074
- Fakultas : Pendidikan
- Jurusan / Program Studi : Pendidikan Matematika
- Tahun Masuk Universitas : 2018
- Tahun Lulus Semester : 2019
- Indeks Kumulatif (IK) : 4.45
- IKM (Magna) : 4.5
- Jumlah O.A (Attendance R.OA) : 100% (Terdapat data (Cover tidak penuh))

Diyakini akan memberikan manfaat dan pengalaman untuk meningkatkan penguasaan penerapan pada lingkungan Kerja/Orang Tua/ masyarakat.

Dipertanggungjawabkan,
Mendikan,



Diperiksa / Menyetujui

| | | |
|---|----------------------------|---|
| 1) Pendaftaran : | Dr. H. Haryono, S.Pd, M.Pd |  |
| 2) Pendaftaran II : | Dr. H. Haryono, S.Pd, M.Pd |  |
| 3) Ketua Program Studi : | Dr. H. Haryono, S.Pd, M.Pd |  |
| 4) LPT Fakultas dan Perencanaan Jarak : | Dr. H. Haryono, S.Pd, M.Pd |  |

Analisis Kualitas Pelayanan Sales Counter Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tri Mandiri Selaras

Oleh

NAMA : Siska
NPM : 15.310172
Email : Siska7597@gmail.com

ABSTRAK

Siska, 15.31.0172, Analisis Kualitas Pelayanan Sales Counter Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PT. Tri Mandiri Selaras, Pembimbing I : Hj. Kurniaty, Pembimbing II : Berta Lestari.

PT Tri Mandiri Selaras adalah perusahaan yang bergerak dibidang penjualan mobil Daihatsu yang ada di banjarmasin, yang berdiri pada tahun 2013 yang terletak di jalan Brigjend Hasan Basri No. 08,RT 42, Sungai Miai, Banjarmasin Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Tri Mandiri Selaras dan mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Sedangkan manfaat dari penelitian ini adalah sebagai bahan masukan untuk pimpinan perusahaan dan mengambil kebijakan dalam rangka untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan penelitian lapangan menggunakan 2 cara yaitu wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini juga menggunakan penelitian kepustakaan yaitu dengan mengumpulkan buku, bahan-bahan referensi dan beberapa literatur yang ada relevansinya dengan permasalahan yang sedang dibahas.

Penelitian ini menggunakan 5 variabel yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dengan menggunakan 5 variabel tersebut peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Pada variabel Bukti Langsung pelanggan merasa kurang puas atas fasilitas fisik yang dimiliki perusahaan, variabel Kehandalan pelanggan merasa puas dengan kecepatan pelayanan dan kelihayan dalam menjelaskan produk, variabel Daya Tanggap pelanggan merasa sangat puas dengan kesediaan karyawan memberikan informasi dan kesigapan karyawan menangani pelanggan, variabel Jaminan pelanggan merasa sangat puas terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan, dan variabel empati pelanggan merasa puas terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

PT. Tri Mandiri Selaras is aligned as a company engaged in the sale of Daihatsu cars in Banjarmasin, which was established in 2013 located on Jalan Brigjen Hasan Basri No.08 RT 42, Sungai Miai, North Banjarmasin.

This Study aims to determine the level of customer satisfaction with the services provided by PT. Tri Mandiri Selaras and find out the factors that influence customer satisfaction. While the benefits of this reserch are input for company leaders and taking policies in order to satisfy customer needs.

The method of data collection in this study used field reserc, which 2 ways, namely interviews and documentation. This study also uses library reserch, namely collectiing books, reference materials and some literature that has relevance to the problems being discussed.

This study uses 5 variables namely direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. By using these 5 variables reserchers can find out the level of customers satisfaction. On the direct evidence variable the customer feels dissatisfied with the physical facilities owned by the company, customer reliability variable customers are satisfied with the speed of service and flexibility in explaining the product, costumer responsiveness variables are very satisfied with the willingness of employees to provide information and alertness of employees handling customers, guarantee variables cutomers feel very satisfied with the performance given by the company, and on the variable empathy costumerss feel very satisfied with the attention of employees to customers.

Keywords: Service Quality and Customers Satisfaction

PENDAHULUAN

Menurut Kotler (1991) jasa merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, dunia usaha tidak terlepas dari perubahan lingkungan bisnis yang berorientasi pada efektifitas dan efisiensi. Konsumen tidak hanya membutuhkan produk berkualitas yang harganya murah, namun konsumen sekarang membutuhkan adanya kecepatan pelayanan, perlakuan khusus dan fleksibilitas.

Dalam melakukan pelayanan perusahaan harus memberikan keunggulan yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain, contohnya dengan membagikan kertas untuk kritik dan saran kepada pelanggan agar mereka bisa menuliskan apa yang mereka rasakan pada saat berada di perusahaan tersebut, dengan adanya kritik dan saran dari pelanggan membuat perusahaan tersebut tahu apa yang diinginkan konsumen, misalkan tempat yang bersih, rapi, harum dan disediakan minuman gratis untuk para pelanggan.

Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan itu sendiri, karena apabila satu saja pelanggan yang merasa tidak puas maka ia dapat mempengaruhi calon pelanggan lainnya, oleh karena itu perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mengutamakan pelayanan yang baik, baik dari segi keamanan, kenyamanan serta fasilitas-fasilitas yang disediakan perusahaan yang dapat membuat pelanggan merasa sangat terpuaskan. Pelayanan terhadap konsumen harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab, termasuk menerima keluhan yang atau masalah yang dihadapi pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh PT. Tri Mandiri Selaras kepada pelanggan ?
- 2) Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan perilaku pelanggan.

METODE

Adapun metodologi yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan buku, bahan-bahan referensi dan beberapa literatur yang ada relevansinya dengan permasalahan yang sedang dibahas. Kemudian literatur-literatur tersebut dibandingkan untuk menjadi landasan teori bagi alternatif pemecahan masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan.

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah hal utama dalam memperoleh atau mengumpulkan data yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian. Dari pengamatan langsung tersebut penelitian menggunakan beberapa cara yaitu:

(1) Wawancara

Yaitu pengumpulan data melalui wawancara langsung kepada para pelanggan serta pimpinan atau karyawan perusahaan.

(2) Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan cara mengambil data-data yang ada di PT. Tri Mandiri Selaras.

3) Narasumber *Penelitian*

Narasumber adalah orang yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut disampaikan dalam bentuk lisan yaitu ketika mengisi angket, lisan atau ketika menjawab wawancara. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 30 pelanggan. Pelanggan disini yang menjadi penerima jasa yang akan dijadikan pengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

4) Analisis Data

Adapun dalam skripsi ini menggunakan analisis data kualitatif. Analisis kualitatif merupakan analisis yang mengembangkan masalah secara teori berdasarkan pada variabel yang diteliti dan bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada PT. TRI MANDIRI SELARAS.

Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu sebagai berikut:

(1) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung melalui observasi penelitian. Maksud dari data primer data dalam bentuk sarana dan prasarana pendukung serta aktivitas sumber daya manusia yang berhubungan dengan pengaruh pelayanan sales counter terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Tri Mandiri selaras.

(2) Data sekunder yaitu data yang berasal dari sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian (didapatkan dalam bentuk pustaka atau dokumentasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. HASIL PENELITIAN

- 1) Bukti Langsung dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan
Bukti langsung yang ada diperusahaan PT. Tri Mandiri Selaras meliputi fasilitas fisik, perlengkapan (sarana telekomunikasi) dan kebersihan serta kerapian (kebersihan lingkungan, kerapian, maupun tata ruang). Indikator dari bukti langsung penampilan tempat usaha, penampilan tata ruang, sarana telekomunikasi. Dari fasilitas yang perusahaan punya yang membuat pelanggan mungkin kurang puas yaitu kualitas lahan parkir yang kurang memadai (sempit).
- 2) Keandalan dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan
Keandalan dari PT. Tri Mandiri Selaras merupakan kemampuan perusahaan dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan tepat. Indikator dari keandalan meliputi kecepatan pelayanan dan kelihayan *sales counter* dalam menjelaskan produk yang mereka jual.
- 3) Daya Tanggap dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan
Daya tanggap dari PT. Tri Mandiri Selaras merupakan kemampuan untuk menolong atau membantu pelanggan dan kesediaan dalam melayani pelanggan. Adapun indikator dari daya tanggap yaitu: kesungguhan karyawan merespon pelanggan, kesigapan karyawan membantu pelanggan dan kesediaan karyawan memberikan informasi kepada pelanggan.
- 4) Jaminan dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan
Jaminan dari PT. Tri Mandiri Selaras meliputi pengetahuan dan kesopanan. Indikator dari variabel jaminan meliputi pengetahuan karyawan dan kesopanan karyawan.
- 5) Empati dalam Menentuka Kepuasan Pelanggan
Empati dari PT. Tri Mandiri Selaras Mandiri Selaras yaitu rasa peduli dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan memudahkan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. indikator dari variabel ini meliputi: pemahaman kepada pelanggan, perhatian kepada pelanggan dan komunikasi yang baik dengan pelanggan.

2. PEMBAHASAN

- 1) Bukti Langsung dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

| NO | Jawaban | Nilai | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------|-------|----------|----------------|
| 1 | Sangat Puas | 5 | 1 | 4% |
| 2 | Puas | 4 | 2 | 7% |
| 3 | Cukup Puas | 3 | 3 | 10% |
| 4 | Kurang Puas | 2 | 20 | 66% |
| 5 | Tidak Puas | 1 | 4 | 13% |
| | Jumlah | | 30 orang | 100% |

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan PT. Tri Mandiri Selaras dari faktor bukti langsung pada setiap indikator dapat dapat diketahui bahwa pelanggan merasa kurang puas atas fasilitas fisik yang dimiliki oleh PT. Tri Mandiri Selaras.

2) Keandalan dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

| No | Jawaban | Nilai | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------|-------|----------|----------------|
| 1 | Sangat Puas | 5 | 5 | 16% |
| 2 | Puas | 4 | 18 | 60% |
| 3 | Cukup Puas | 3 | 5 | 16% |
| 4 | Kurang Puas | 2 | 1 | 4% |
| 5 | Tidak Puas | 1 | 1 | 4% |
| | Jumlah | | 30 orang | 100% |

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan mengenai kinerja yang diberikan PT. Tri Mandiri Selaras pada faktor keandalan pada setiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa puas dengan kecepatan pelayanan dan kelihayan dalam menjelaskan produk PT. Tri Mandiri Selaras.

3) Daya Tanggap dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

| No | Jawaban | Nilai | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------|-------|----------|----------------|
| 1 | Sangat Puas | 5 | 22 | 73% |
| 2 | Puas | 4 | 4 | 13% |
| 3 | Cukup Puas | 3 | 2 | 7% |
| 4 | Kurang Puas | 2 | 2 | 7% |
| 5 | Tidak Puas | 1 | 0 | 0% |
| | Jumlah | | 30 orang | 100% |

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan mengenai kinerja yang diberikan PT. Tri Mandiri Selaras pada faktor daya tanggap pada setiap indikator dapat diketahui bahwa pelanggan merasa sangat puas dengan kesediaan karyawan memberikan informasi dan kesigapan karyawan menangani pelanggan PT. Tri Mandiri Selaras.

4) Jaminan dalam Menentukan Kepuasan Pelanggan

| No | Jawaban | Nilai | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------|-------|--------|----------------|
| 1 | Sangat Puas | 5 | 20 | 67% |
| 2 | Puas | 4 | 5 | 16% |
| 3 | Cukup Puas | 3 | 3 | 10% |

| | | | | |
|---|-------------|---|----------|------|
| 4 | Kurang Puas | 2 | 2 | 7% |
| 5 | Tidak Puas | 1 | 0 | 0% |
| | Jumlah | | 30 orang | 100% |

Berdasarkan dari penjelasan diatas yang terdiri dari indikator pengetahuan karyawan dan kesopanan karyawan menunjukkan bahwa kedua indikator tersebut pelanggan merasa sangat puas terhadap kinerja yang diberikan oleh PT. Tri Mandiri Selaras.

5) Empati dalam Menentuka Kepuasan Pelanggan

| No | Jawaban | Nilai | Jumlah | Persentase (%) |
|----|-------------|-------|----------|----------------|
| 1 | Sangat Puas | 5 | 21 | 70% |
| 2 | Puas | 4 | 5 | 16% |
| 3 | Cukup Puas | 3 | 2 | 7% |
| 4 | Kurang Puas | 2 | 2 | 7% |
| 5 | Tidak Puas | 1 | 0 | 0% |
| | Jumlah | | 30 orang | 100% |

Berdasarkan penjelasan variabel empati yang memiliki tiga indikator dapat diambil kesimpulan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap kinerja yang diberikan oleh PT. Tri Mandiri Selaras.

PENUTUP

1. KESIMPULAN

- 1) Kepuasan pelanggan pada PT Tri Mandiri Selaras pada variabel bukti langsung yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: penampilan tempat usaha, penampilan tata ruang dan sarana telekomunikasi. Menunjukkan bahwa pelanggan merasa kurang puas dengan pelaynan yang diberikan PT. Tri Mandiri Selaras.
- 2) Kepuasan pelanggan pada PT. Tri Mandiri Selaras pada variabel kehandalan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: kecepatan pelayanan dan kelihayan sales counter dalam menjelaskan produk yang mereka jual. Menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Tri Mandiri Selaras.
- 3) Kepuasan pelanggan pada PT. Tri Mandiri Selaras pada variabel daya tanggap yang terdiri dari bebrapa indikator: kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan, kesediaan karyawan dala memberikan informasi dan kesigapan karyawan dalam menangani pelanggan. menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Tri Mandiri Selaras.
- 4) Kepuasan pelanggan pada PT. Tri Mandiri Selaras pada variabel jaminan yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: pengetahuan karyawan dan

kesopanan karyawan. Menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Tri Mandiri Selaras.

- 5) Kepuasan pelanggan pada PT. Tri Mandiri Selaras pada variabel empati yang terdiri dari beberapa indikator yaitu: komunikasi yang baik, pemahaman dan keinginan pelanggan, dan juga perhatian kepada pelanggan. Menunjukkan bahwa pelanggan merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. Tri Mandiri Selaras.

2. SARAN - SARAN

- 1) Adanya pengaruh dari variabel bukti langsung yang menunjukkan bahwa pihak PT. Tri Mandiri Selaras dalam memberikan pelayanan berupa penampilan tempat usaha, penampilan tata ruang dan saran telekomunikasi memberikan ketidakpuasan kepada pelanggan, maka dari itu diharapkan kepada pihak PT. Tri Mandiri Selaras dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi agar pelanggan merasa puas.
- 2) Adanya pengaruh dari variabel kehandalan yang menunjukkan bahwa pihak PT. Tri Mandiri Selaras dalam memberikan pelayanan yang berupa kecepatan pelayanan, kelihayan sales counter dalam menjelaskan produk yang mereka jual telah memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka diharapkan pihak perusahaan agar terus mempertahankan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar pelanggan loyal dengan perusahaan.
- 3) Adanya pengaruh dari variabel daya tanggap menunjukkan bahwa pihak PT. Tri Mandiri Selaras dalam memberikan pelayanan berupa kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan, kesediaan karyawan dalam memberikan informasi dan kesigapan menangani pelanggan telah memberikan kepuasan kepada pelanggan, maka diharapkan perusahaan bisa mempertahankan indikator dari variabel daya tanggap.
- 4) Adanya pengaruh dari variabel kualitas jaminan menunjukkan bahwa pihak PT. Tri Mandiri Selaras dalam memberikan pelayanan berupa pengetahuan karyawan dan kesopanan karyawan telah memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan diharapkan agar perusahaan terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja mereka.
- 5) Adanya pengaruh dari variabel empati menunjukkan bahwa pihak PT. Tri Mandiri selaras dalam memberikan pelayanan berupa komunikasi yang baik, pemahaman dan keinginan pelanggan dan perhatian kepada pelanggan telah memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan diharapkan terus mempertahankan variabel ini agar pelanggan selalu merasa puas bertransaksi di perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku 1 Penulis

Drs.Danang Sunyoto, S.H., S.E., M.M.(2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. Lembaga Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Fandy Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. BPFE: Yogyakarta
- Foster, 2009. *Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip 2000, *Pengertian Kepuasan Konsumen*. Milinium, Jilid 46. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh. Jakarta: PT. Prehallindo.
- Lupiyadi, Rambat & Hamdani A. 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi II Salemba Empat. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction (Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan)*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta. PT. Buku Seru.
- Widdjaja, 2008, *Pengertian Pelayanan*. Jakarta