

RINGKASAN

PERANAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) MEDAN

OLEH:

RINI SUPRIYANTI

Salah satu tujuan penulis mengadakan penelitian pada PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TKJ) MEDAN adalah untuk apakah pelayanan yang diberikan perusahaan sudah dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan, penulis mengadakan penelitian. Penelitian Kepustakaan (Library Reseach), yaitu metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data dan informasi dengan bersumber dari buku-buku teks (text books), tulisan-tulisan ilmiah, serta literature lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data yang terkumpul, sebagai uraian diatas, disebut data sekunder. Penelitian Lapangan (Field reseach), yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data atau informasi dengan bersumber langsung dari objek penelitian di lapangan, dalam hal ini PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) MEDAN dan hasilnya yang diperoleh ialah data primer.

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan adalah dengan pengamatan (observasi), yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk memperoleh gambaran mengenai fakta dilapangan, serta membuat catatan-catatan hasil pengamatan. Wawancara (Interview), yaitu mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang berwenang dalam perusahaan untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Guna memperlancar atau mempergunakan proses wawancara, disertai pula penggunaan daftar

pertanyaan (kuesioner) yang telah dipersiapkan terlebih dahulu untuk dibagi-bagikan kepada para responden dalam perusahaan agar mereka isi dengan jawaban-jawaban.

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) MEDAN diperoleh kesimpulan bahwa bentuk-bentuk fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan antara lain adalah Layanan Pengantar Hari Libur (LPH), Layanan Hari Yang Sama (LHS), Layanan Lewat Tengah Malam (LLT), Layanan Dua Hari (LDH), Layanan Umum (LU), Pengiriman Uang (PU), Layanan Internasional (LI), Jaminan Uang Kembali, Jaminan Pengiriman Hilang atau Rusak, Layanan Paket Tiki, Tiki Wisata Tour dan Travel.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan termasuk kategori interval “ Baik dan Sangat Baik “ tetapi lebih mendekati “Baik”. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) MEDAN menurut persepsi pelanggan sudah termasuk sudah baik. Persepsi pelanggan terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan kategori interval “Puas dan Sangat Puas” tetapi lebih mendekati “Puas”. Dengan demikian tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak PT. CITRA VAN TITIPAN KILAT (TIKI) MEDAN menurut persepsi pelanggan sudah termasuk kategori puas.