



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN DISKONFIRMASI
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. PANDU SIWI SENTOSA
CABANG PADANG**

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen*

Diajukan Oleh :

ROBERT ALEKTRIS
06 954 054

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2010**



No. Alumni Universitas

ROBERT ALEKTRIS

No. Alumni Fakultas

BIODATA

a). Tempat/Tgl Lahir : Padang / 8 Desember 1983 b). Nama Orang Tua: Zulismaizar dan Yuliaty c). Fakultas : Ekonomi Program S-1 Ekstensi d). Jurusan : Manajemen e). No. BP : 06 954 054 f). Tanggal Lulus : 28 Februari 2010 g). Predikat Lulus : Sangat Memuaskan h). IPK : 3,22 i). Lama Studi : 3 Tahun (Intake DIII) j). Alamat Orang Tua : Jln Sei. balang No: 4 Padang

THE INFLUENCES OF SERVICE QUALITY AND DISCONFIRMACY FOR COSTUMER SATISFACTION IN PT. PANDU SIWI SENTOSA PADANG CHAPTER

Skripsi S -1 oleh Robert Alektris, Pembimbing : DR. Ratni Prima Lita, SE, MM

ABSTRACT

Customer satisfaction has been the research topic of researcher in marketing major in the last century. Many of companies have been awared about the important to give more attention for costumer satisfaction. It becomes the main tool for the companies to compate and support company's profit to reach the long term goal. Many researches and various result of it caused difficulty in identificating the factors that truely influences in costumer satisfaction. The last report showed that the costumer satisfaction was not only influenced by disconfirmacy but also many other factors took part on it. This reasearch purposes to see the influence of service quality, disconfirmacy factor, and other factors, such as work quality, work efeciency, and disconfirmacy in relation with costumer satisfaction, it base on Oliver (1994) and Balqiah (2002). Sample for this research is costumer that using cargo service of PT. Pandu Siwi Sentosa of Padang chapter.

Key word : Service quality, service disconfirmacy, costumer satisfaction

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal : **28 Februari 2010**

Abstrak telah disetujui oleh penguji:

Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

Tanda Tangan	1	2	3
Nama Terang	DR. Ratni Prima Lita, SE, MM	Eri Besra, SE. MM	DRA. Yanti SE, MM

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen : Dra. Yanti, SE, MM
Nip. 131 784 926

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas / Universitas dan mendapat Nomor Alumnus:

		Petugas Fakultas / Universitas	
No. Alumni Fakultas:	Nama		Tanda tangan
No. Alumni Universitas:	Nama		Tanda tangan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan industri jasa cargo pada masa sekarang berkembang sangat pesat khususnya di kota Padang. Banyak perusahaan cargo lokal maupun nasional yang ikut serta meramaikan bisnis ini untuk mendapatkan profit yang diinginkan sebagai tujuan dari perusahaan.

Perubahan (change) teknologi komunikasi serta informasi yang berkembang sehingga adanya kemudahan bagi pelanggan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi tersebut, sehingga membuat pelanggan mudah mendapatkan segala macam informasi mengenai perusahaan. Muncul kompetisi yang sangat ketat berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan, karena telah terjadinya pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, sekarang meningkat menjadi harapan (*expectation*) untuk memenuhi kepuasan bagi pelanggan, kunci untuk mencapai profitabilitas bukan lagi pada volume penjualan tetapi kepuasan pelayanan jangka panjang bagi pelanggan (dalam Manajemen Pemasaran Kotler dan Keller, 2008).

Kualitas pelayanan merupakan kunci sukses dalam dunia bisnis. Kualitas ini diberikan untuk memenuhi ekspektasi konsumen dengan menyediakan produk dan pelayanan pada suatu tingkat harga yang dapat diterima dan menciptakan "nilai" bagi konsumen serta menghasilkan *profit* bagi perusahaan. Kualitas pelayanan yang di berikan oleh perusahaan haruslah dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga apa yang diberikan oleh perusahaan akan memberikan

kualitas yang baik dan memenuhi harapan dari pelanggan sehingga profit yang diberikan pelanggan terhadap perusahaan akan melebihi apa yang ditargetkan oleh perusahaan.nantinya.

Menurut Kotler (2007) kepuasan pelanggan adalah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kinerja pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan pada saat menggunakan produk atau jasa (diskonfirmasi) tentunya akan memicu terjadinya *lost customer* (kehilangan pelanggan) pada sebuah perusahaan.

PT. Pandu Siwi Sentosa merupakan salah satu perusahaan cargo nasional yang meramaikan dunia bisnis pelayanan jasa dokumen dan paket. Sejak berdirinya tahun 1994 PT. Pandu Siwi Sentosa cabang Padang memberikan pelayanan jasa cargo, Sampai saat sekarang ini PT. Pandu Siwi Sentosa cabang Padang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para pelanggannya termasuk dalam penyampaian paket dan dokumen sampai ketangan pelanggan, dengan aman dan utuh sesuai dengan harapan pelanggan.

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, Pandu Siwi harus berupaya mengantisipasi perubahan yang terjadi dalam lingkungan bisnis jasa Cargo. Dengan harga yang relatif murah dan discount yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan membuat Pandu Siwi semakin menjadi pilihan pengguna jasa cargo. Adanya peningkatnya jumlah pelanggan secara terus menerus memberikan image positif tersendiri bagi Pandu Siwi, sejalan dengan peningkatan pelanggan sering juga terjadinya keluhan pelanggan terhadap perusahaan ini yang membuat Pandu Siwi mencari upaya untuk

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka pada tahap akhir penulisan ini penulis dapat menarik beberapa kesimpulan yang sesuai dengan data yang telah tersaji atau yang telah didapat dan juga sesuai dengan tujuan dari penulisan penelitian ini. Dengan hasil analisis yang telah didapat, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan kualitas layanan dilakukan oleh PT. Pandu Siwi Sentosa Cabang Padang dinilai secara keseluruhan telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah rata-rata jawaban konsumen setuju dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan yang berkaitan dengan penerapan kualitas layanan yang dilakukan PT. Pandu Siwi Sentosa Cabang Padang.
2. Penerapan diskonfirmasi yang dilakukan oleh PT. Pandu Siwi Sentosa Cabang Padang dinilai secara keseluruhan telah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah rata-rata jawaban konsumen diatas harapan dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan yang berkaitan dengan penerapan diskonfirmasi-yang dilakukan PT. Pandu Siwi Sentosa Cabang Padang.
3. Tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada PT. Pandu Siwi Sentosa Cabang Padang juga baik, hal ini dapat dilihat dengan tanggapan

DAFTAR PUSTAKA

- Balqiah, Tengku Ezni, (2002), *Pengaruh Afeksi dan Kepuasan Pelanggan Kasus Penumpang PT. Pelita Air Service (PAS)*, Jurnal Manajemen Indonesia Vol. 1, No.1, 8-18.
- Google.co.id, (2008), *Pengertian Kualitas Menurut American Society For Quality Control*, Pada Manajemen Kualitas Jasa Bab XI
- Keller, Kotler, (2008), *Manajemen Pemasaran* Jilid I, Edisi 12, Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2007), *Manajemen Pemasaran* Jilid II, Edisi Bahasa Indonesia, Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani, (2006), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Mowen, Minor, (2001), *Perilaku Konsumen*, Prentice Hall. Jakarta
- Oliver, Richard L, (1993), *Cognitive, Affective, and Attribute Bases of The Satisfaction Response*, *Journal of Consumer Research*.
- Pandu Siwi, (2009), *Struktur Organisasi PT. Pandu Siwi Sentosa Cabang Padang*
- Sekaran Uma, (2006), *Research Methods For Business, Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Buku II, Jilid IV, Salemba Empat, Jakarta.
- Sekaran, Umar, *Research Methods For Business*, Edisi 4, Jakarta, Salemba, 2006
- Setiadi, J. Nugroho, (2003), *Perilaku Konsumen, Konsep dan Implikasi Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Kencana, Jakarta.
- Sugiyono dan Eri Wibowo. 2004. *Statistika untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0 for windows*. Cetakan Keempat : November. Bandung : Alfabeta
- Sumarwan, Ujang (2003), *"Perilaku Konsumen", Teori, dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjandra, Titus, (2005), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan PT Bahtera Teruna Timur*, Jurnal Ekonomi Perusahaan, Vol 12 No.3, Institut Bisnis dan Informatika Indonesia, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, (2006), *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Malang.