

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP JASA PENGIRIMAN TIKI (TITIPAN KILAT)

SILVIA DWI SAMAWATI, Dr.WIDYO NUGROHO., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : jasa

Abstraksi :

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu factor penentu loyalitas pelanggan. Bila loyalitas pelanggan terbentuk, maka profitabilitas dan pertumbuhan pendapatan perusahaan akan terjamin. Kepuasan pelanggan adalah sasaran sekaligus alat pemasaran. bagi perusahaan , apabila pelanggan merasa puas dia akan memberitahu kolega, teman atau keluarganya mengenai pengalaman dan atau pelayanan jasa perusahaan yang bersangkutan. Layanan pelanggan dan atau kepuasan pelanggan, sangat berhubungan dengan kreativitas. Kreativitas memungkinkan organisasi jasa menangani dan memecahkan masalah-masalah yang sedang maupun yang akan dihadapi dalam praktek bisnis sehari-hari. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Pengiriman TIKI (Titipan Kilat), namun dalam ruang lingkup TIKI yang lebih kecil yaitu pada Agen TIKI 058. Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Koresponsifan yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan staff untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen atas pelayanan yang diberikan. Empati adalah syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Sedangkan dimensi berwujud yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi dalam memberikan pelayanan. Dengan menggunakan analisis chi Square hitung, dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut nilai chi kuadrat hitung lebih besar dari X table.