

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. HERONA EXPRESS KANTOR PERWAKILAN JEMBER TAHUN 2013.

Petti Kartika Sari dan Sri Wahyuni

Program Studi Pendidikan Ekonomi,
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121

Abstrak : Kualitas pelayanan berperan penting bagi kepuasan pelanggan dalam menjaga keberlangsungan hidup dan berkembangnya perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengiriman barang yang terdiri atas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui sub variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menggunakan alat analisis statistik. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive area*. Metode sampling dalam penelitian ini menggunakan sampling aksidental sebanyak 40 responden. Untuk mendapatkan data yang relevan dengan tujuan penelitian metode pengumpulan data menggunakan angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan sub variabel kehandalan yang dominan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

Abstract: The quality of service is critical for customer satisfaction in maintaining the survival and development of enterprises. This research aims to know the effect of service quality delivery of goods consisting of reliability, responsiveness,

assurance, empathy, and physic proven to customer satisfaction and to know sub-variables that dominant influence on customer satisfaction in the PT. Herona Express Representative Office in Jember. This research is a quantitative research that uses statistical analysis tools. Determining the location of the research uses method of area purposive. Sampling method in this research uses accidental sampling of 40 respondents. To obtain the data relevant with the purpose of the method of data collection research by using questionnaires, observations, interviews, and documentation. The data analysis technique use descriptive analysis and inferential analysis. The results show that the variables of service quality have a significant influence on customer satisfaction with the dominant reliability of sub- variable.

Keywords: quality of service, customer satisfaction

PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia zaman sekarang semakin meluas, tidak hanya kebutuhan pokok yang harus terpenuhi tetapi kebutuhan terhadap berbagai macam jasa juga sangat diperlukan. Kegiatan ekonomi bertujuan memenuhi kebutuhan manusia dengan menciptakan manfaat. Salah satunya adalah jasa dalam bidang pengiriman barang. Menurut Lamb *et al.* (2001:482) jasa merupakan hasil dari usaha penggunaan manusia dan mesin terhadap sejumlah orang atau objek meliputi suatu perbuatan, suatu kinerja, atau suatu upaya yang tidak bisa diproses secara fisik. Menurut *GCC Courier and Cargo* (2012) pengiriman barang adalah memindahkan atau mengirimkan barang dari satu lokasi ketempat tujuan yang disesuaikan dengan dokumen pemesanan dan pengiriman serta dalam kondisi yang sesuai dengan persyaratan penanganan barangnya. Menurut Logistik Indonesia (2010) pengiriman barang dilakukan dengan mempersiapkan pengiriman fisik barang dari gudang ke tempat tujuan