



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TITIPAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN.

(Survey Pada Agen PT. Citra Van Titipan Kilat Pulasaren Cirebon)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I)

Pada Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam Fakultas Syariah

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon



OLEH

FATIAH NUUR KHOOTIMAH

58320234

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

SYEKH NURJATI CIREBON

2012 M/1433 H



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TITIPAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.

(Survey Pada Agen PT. Citra Van Titipan Kilat Pulasaren Cirebon)

FATIAH NUUR KHOOOTIMAH

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon, dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon, serta pengaruh kualitas pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Agen PT. CV TIKI Pulasaren Cirebon berjumlah 150 orang. Sampel yang dijadikan responden adalah sebesar 30 orang. Pengolahan dan analisis data menggunakan uji instrumen validitas dan reliabilitas, uji korelasi *spearman rank*, koefisien determinasi, serta uji t.

Hasil penelitian ini adalah bahwa antara variabel kualitas pelayanan jasa titipan terhadap kepuasan pelanggan memiliki hubungan. Dari uji signifikansi didapatkan hasil bahwa hubungan kedua variabel signifikan. Diketahui bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2,868 > 1,701$). Dengan demikian keputusannya adalah H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan jasa titipan terhadap kepuasan pelanggan.

(Kata Kunci :kualitas pelayanan jasa titipan, kepuasan pelanggan)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena hanya atas limpahan hidayah dan inayahnya semata penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak dan Ibu, atas keridhoan, keikhlasan serta doa yang terpanjatkan kehadirat Allah SWT;
2. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Muchtar, MA, selaku rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
3. Bapak Dr. H. Achmad Kholiq, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
4. Ibu Sri Rokhlinasari selaku Ketua Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
5. Bapak Toto Suharto, SE. M.Si selaku dosen pembimbing pertama yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi;



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

6. Ibu Anisatun Muthi'ah, M. Ag selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi;
7. Para dosen Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah mengajarkan berbagi ilmu pengetahuan serta memberikan nasihat-nasihat kepada penulis selama studi di universitas ini, beserta seluruh staff Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon;
8. Bapak Thamrin selaku Kepala Kantot PT. Citra Van Titipan Kilat Cirebon yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam melakukan penelitian, serta seluruh staff karyawan dan seluruh pelanggan yang telah banyak membantu dan memperlancar penelitian;
9. Kakak dan Kaka iparku a Ahmad dan teh Maya, Adikku Lala dan Leli, Keponakanku Husna, dan orang terkasih Yopi serta sahabat terdekatku terima kasih motivasi dan doanya;
10. Teman-teman seperjuangan mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon angkatan 2008, khususnya MEPI 3;
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu-satu, yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini;
12. Almamater ku yang tercinta.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian semua berikan. Amin



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis hanya dapat berucap terima kasih yang sebesar-besarnya, serta berdoa atas segala motivasi dan dukungannya, semoga Allah SWT melipat gandakan pahala kebaikan yang telah terjadi, amin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih amat sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu atas saran dan kritik yang konstruktif sifatnya sangat penulis harapkan demi peningkatan kualitas penulisan selanjutnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya, baik lembaga jasa titipan, masyarakat, mahasiswa, maupun pemerintah.

Akhirnya tiada gading yang tak retak, dari penulis jika ada kurang dan lebihnya baik kesalahan penulisan atau hal-hal yang lain penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya karena kesempurnaan hanyalah milik Allah.

Cirebon, Juni 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTISITAS	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA BERPIKIR, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Pemahaman Konsep Jasa	10
3. Kualitas Pelayanan	13
4. Pemahaman Konsep Kepuasan Pelanggan	17



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

5. Jasa Titipan	24
6. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam	26
B. Penelitian Terdahulu.....	34
C. Kerangka Pemikiran.....	35
D. Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode dan Pendekatan Penelitian	37
B. Sasaran dan Lokasi Penelitian	37
C. Sumber Data.....	38
D. Operasional Variabel Penelitian	38
E. Populasi dan Sampel	42
F. Terknik Pengumpulan Data	43
G. Instrumen Penelitian.....	44
H. Uji Instrumen Penelitian.....	45
I. Teknis analisis data	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	52
B. Karakteristik Umum Responden.....	60
C. Gambaran Distribusi Variabel	64
D. Pembahasan	98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	102
B. Saran	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	39
Tabel 3.2	Skor Jawaban Angket	45
Tabel 3.3	Koefisien Korelasi	49
Tabel 4.1	Karakteristik Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2	Karakteristik Usia Responden	60
Tabel 4.3	Karakteristik Pekerjaan Responden	61
Tabel 4.4	Karakteristik Tempat Tinggal Responden	62
Tabel 4.5	Karakteristik Keperluan Responden	62
Tabel 4.6	Karakteristik Tujuan Pengiriman Responden	63
Tabel 4.7	Karakteristik Frekuensi Penggunaan Jasa Responden	63
Tabel 4.8	Kemampuan Pengiriman Barang dengan Aman dan Tepat Waktu	64
Tabel 4.9	Lokasi PT TIKI yang Mudah Dijangkau	65
Tabel 4.10	Kemampuan Menjaga Paket yang Dikirim dalam Keadaan Utuh	66
Tabel 4.11	Biaya Pengiriman Sesuai dengan Kualitas Pelayanan yang Diterima	66
Tabel 4.12	Kecepatan PT TIKI Menanggapi Keluhan	67
Tabel 4.13	Kecepatan Pengurusan Klaim Dari Pelanggan Jika Paket Rusak atau Hilang	68
Tabel 4.14	Kemampuan Mendengarkan Ketika Pelanggan Meminta Pelayanan	69
Tabel 4.15	Kecepatan Pelayanan di Front Office PT TIKI	69
Tabel 4.16	Jaminan Ganti Rugi Oleh Perusahaan Terhadap Kiriman yang Hilang atau Rusak	70
Tabel 4.17	Bertanggung Jawab Terhadap Keterlambatan Pengiriman	71



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Tabel 4.18	Kemampuan Petugas CS dalam Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	72
Tabel 4.19	Kemampuan Petugas Helper TIKI dalam Memberikan Pelayanan (mengangkat barang/paket)	72
Tabel 4.20	Keramahan Karyawan PT TIKI	73
Tabel 4.21	Pemberian Informasi Jika Terdapat Jenis Pengiriman dan Fasilitas Baru.....	74
Tabel 4.22	Berusaha Mengenal Palanggan dan Memahami Kebutuhan Mereka	74
Tabel 4.23	Penampilan Karyawan PT TIKI.....	75
Tabel 4.24	Kelengkapan Fasilitas Penunjang (alat angkut/kirim, toilet, parkir, dll).....	76
Tabel 4.25	Kebersihan dan Kerapihan PT TIKI.....	76
Tabel 4.26	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Persepsi.....	77
Tabel 4.27	Kemampuan Pengiriman Barang dengan Aman dan Tepat Waktu.....	78
Tabel 4.28	Lokasi PT TIKI yang Mudah Dijangkau	79
Tabel 4.29	Kemampuan Menjaga Paket yang Dikirim dalam Keadaan Utuh	80
Tabel 4.30	Biaya Pengiriman Sesuai dengan Kualitas Pelayanan yang Diterima	81
Tabel 4.31	Kecepatan PT TIKI Menanggapi Keluhan	81
Tabel 4.32	Kecepatan Pengurusan Klaim Dari Pelanggan Jika Paket Rusak atau Hilang	82
Tabel 4.33	Kemampuan Mendengarkan Ketika Pelanggan Meminta Pelayanan	83
Tabel 4.34	Kecepatan Pelayanan di Front Office PT TIKI.....	83
Tabel 4.35	Jaminan Ganti Rugi Oleh Perusahaan Terhadap Kiriman yang Hilang atau Rusak.....	84



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Tabel 4.36	Bertanggung Jawab Terhadap Keterlambatan Pengiriman.....	85
Tabel 4.37	Kemampuan Petugas CS dalam Memberikan Informasi yang Dibutuhkan.....	85
Tabel 4.38	Kemampuan Petugas Helper TIKI dalam Memberikan Pelayanan (mengangkat barang/paket).....	86
Tabel 4.39	Keramahan Karyawan PT TIKI	87
Tabel 4.40	Pemberian Informasi Jika Terdapat Jenis Pengiriman dan Fasilitas Baru.....	87
Tabel 4.41	Berusaha Mengenal Palanggan dan Memahami Kebutuhan Mereka	88
Tabel 4.42	Penampilan Karyawan PT TIKI.....	89
Tabel 4.43	Kelengkapan Fasilitas Penunjang (alat angkut/kirim, toilet, parkir, dll).....	90
Tabel 4.44	Kebersihan dan Kerapihan PT TIKI.....	90
Tabel 4.45	Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X) Persepsi.....	91
Tabel 4.46	Penampilan Karyawan	92
Tabel 4.47	Sikap Ramah	93
Tabel 4.48	Pelayanan yang Profesional	93
Tabel 4.49	Sarana dan Prasarana yang Memadai	94
Tabel 4.50	Lokasi yang Mudah Dijangkau	95
Tabel 4.51	Jenis Produk yang Beragam.....	95
Tabel 4.52	Ketepatan Waktu Penyampaian Jasa	96
Tabel 4.53	Kecepatan Penanganan Klaim.....	96
Tabel 4.54	Kecepatan dan Ketanggapan Karyawan	97
Tabel 4.55	Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4.56	Korelasi Antara Kualitas Pelayanan Jasa Titipan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	99
Tabel 4.57	Uji t	100



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kesenjangan Kualitas Jasa	17
Gambar 2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	18
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.1	Kurva Uji Pihak Kanan	51
Gambar 4.1	Alur kurir PT. Citra Van Titipan Kilat (TIKI, 2006).....	59



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi sekarang ini, persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik pada perusahaan manufaktur maupun pada perusahaan jasa. Dengan demikian, perusahaan dituntut untuk memiliki daya saing tinggi dalam menghadapi perusahaan pesaing. Salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan memberikan pelayanan bermutu sesuai dengan harapan konsumen dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.

Tingkat mutu pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan yang menentukan standar mutu pelayanan, sedangkan yang menilai adalah pelanggan. Oleh karena itu, dalam merumuskan strategi pemasaran, harus berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Dewasa ini banyak perusahaan jasa titipan yang tumbuh di Indonesia. Pertumbuhan ini menandakan bahwa masa depan bisnis jasa titipan cukup menjanjikan, tetapi juga membuat persaingan antara perusahaan jasa titipan yang satu dengan jasa perusahaan titipan yang lainnya semakin ketat.

Bermunculnya perusahaan-perusahaan jasa titipan, terutama di daerah-daerah di Cirebon akan membuat masyarakat memiliki banyak pilihan yang lebih banyak sebelum menentukan perusahaan jasa mana yang memiliki *service* lebih baik dibandingkan dengan perusahaan jasa titipan lainnya, sehingga perusahaan jasa titipan harus berusaha memberikan *service* yang lebih baik agar kelangsungan perusahaan dapat terus terjaga.

Pada bisnis jasa titipan, pelanggan merasa puas jika telah mampu memenuhi keinginannya atau minimal sesuai dengan harapan sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya guna memenuhi kebutuhan pelanggan, salah satunya adalah dalam hal ketepatan waktu pengiriman paket dengan aman sampai di tujuan.

Cara yang dilakukan PT. CV TIKI untuk mengantisipasi persaingan adalah selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik atau pelayanan prima kepada konsumennya, salah satunya melakukan pengiriman barang atau dokumen secara cepat, aman dan tepat waktu. Pelayanan prima yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan TIKI di manapun berada di seluruh Indonesia yang mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.

Pada saat ini kepuasan pelanggan telah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis dan konsumen. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan



pelanggan sebagai strategi memenangkan persaingan yang semakin tajam di dunia bisnis.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya.

Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Leonard L. Barry. Parasuraman dan Zeithaml yang dikenal dengan *service quality* (SERVQUAL).¹ Dalam SERVQUAL terdapat lima faktor dominan penentu kualitas jasa, yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (berwujud).²

Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit dan rumit, Tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada

¹ Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhallindo, 1997 , hal. 53

² Buchari Alma. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Bandung: Alfabeta, 2005 , hal. 31-32



konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, maka perusahaan dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya. Sehingga strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas layanan dalam memuaskan pelanggan dilakukan perusahaan secara terus menerus dilakukan oleh perusahaan-perusahaan, baik yang menghasilkan barang nyata maupun jasa. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa konsumen yang tidak puas terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya akan mencari penyedia barang atau jasa dari perusahaan lain yang mampu memuaskan kebutuhannya.³

Tujuan utama dari kepuasan pelanggan adalah untuk membangun dan memperbaiki serta mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan dan produk atau jasa yang dihasilkan. Perusahaan yang menginginkan tercapainya kepuasan pelanggan hendaknya memenuhi kebutuhan konsumennya. Hal ini dapat dicapai dengan mengetahui tingkat kepuasan terhadap atribut-atribut kualitas pelayanan tersebut, sehingga perlu dilakukan penelitian dan pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

³ Suhartanto. *Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen di Industri Perhotelan*. Usahawan . No 7. Edisi Juli 2001



Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Titipan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. (Survey Pada Agen PT. Citra Van Titipan Kilat Cirebon)”*.

B. Perumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon terhadap tingkat kepuasan pelanggan?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Kualitas pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon.
- b. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon.
- c. Pengaruh kualitas pelayanan jasa titipan pada Agen TIKI Pulasaren Cirebon terhadap tingkat kepuasan pelanggan.



2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan evaluasi kinerja dan sumber informasi bagi perusahaan dalam mengevaluasi strategi pemasaran jasa yang telah dilaksanakan yang berkaitan dengan usaha meningkatkan kualitas pelayanan supaya lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan dimasa mendatang

b. Bagi penulis

Sebagai upaya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan, sehingga salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Perbankan Islam Jurusan Syariah IAIN Cirebon.

c. Bagi Akademis

Sebagai bahan referensi untuk penelitian dibidang kualitas pelayanan jasa dimasa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah pengetahuan penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini.



D. SISTEMATIKA PENULISAN

Perumusan sistematika penulisan skripsi ini untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai materi pembahasan dalam penelitian, sehingga dapat memudahkan pembaca untuk mengetahui maksud di lakukannya penelitian skripsi. Adapun sistematika penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini peneliti mengemukakan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah,, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang kajian teori yang berisi tentang pemahaman konsep jasa, pemahaman konsep kualitas pelayanan, , pemahaman konsep kepuasan pelanggan, dimensi kualitas pelayanan dalam perspektif Islam, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, sasaran dan lokasi penelitian, sumber data, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, uji instrumen penelitian, dan teknik analisis data.



Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, karakteristik umum responden, uji validitas dan reabilitas kuesioner, gambaran distribusi variable, dan pembahasan.

Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dari serangkaian pembahasan, keterbatasan penelitian dan saran-saran dari hasil penelitian yang telah diteliti.





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkannya atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2005. *Pemasaran Stratejik Jasa Pendidikan*. Alfabeta: Bandung
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prenhallindo: Jakarta
- , 2000. *Manajemen Pemasaran*. PT. Prehallindo: Jakarta
- , 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium. PT. Prehallindo: Jakarta
- G. Thorik dan Hardiano. 2006. *Marketing Muhammad*. Takbir Publishing House: Bandung
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*. Ghalia Indonesia: Bogor
- Kasmir. 2000. *Manajemen Perbankan*. Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Erlangga: Jakarta
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2007. *Metodologi Penelitian*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia: Bogor
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu: Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. ANDI: Yogyakarta
- Prayitno, Duwi. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Mediakom: Yogyakarta
- Rangkuti, F. 2003. *Riset pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Riduwan. 2007. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, Dan Peneliti Pemula*. Alfabeta: Bandung



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumunkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

- Riduwan dan Engkos. 2008. *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta: Bandung
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. ANDI: Yogyakarta
- Singarimbun, dkk. 1989. *Statistika Multivariat*. Elek Media Komputindo: Jakarta
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta: Bandung
- Suhartanto. *Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Di Industri Perhotelan. Usahawan*. Edisi juli 2001
- Sumarwan, U. 2003. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indah: Jakarta
- Sunyoto, Danang. 2009. *Analisis Regresi Dan Uji Hipotesis*. Media Presindo: Yogyakarta
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta: Jakarta
- Swastha dan Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran*. BPFE: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Service, Quality & Satisfaction*. ANDI: Yogyakarta
- , 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. ANDI: Yogyakarta
- Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa, Konsep Dan Implementasinya*. Ekonisia: Yogyakarta