

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. QUICKEST COURIER NETWORK WORLDWIDE JAKARTA SELATAN

Oleh :  
Siswandi, S.E., M.M.

Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta  
Gedung Sentra Kramat Jl. Kramat Raya No.7-9 Jakarta Pusat 10450 Indonesia  
Telp. 021-31904598 Fax. 021-31904599

Email : bila\_ozan@yahoo.co.id

## ABSTRAK

*Marketing is the King* salah bentuk slogan marketing yang harus melekat pada diri seorang penjual. Dengan menyebarkan 30 angket ke lima wilayah jabodetabek Dari 20 (dua puluh) pernyataan yang penulis edarkan untuk masing-masing variabel yang terdiri dari 10 pernyataan tentang Kualitas Pelayanan 10 pernyataan tentang Kepuasan Pelanggan. Dari hasil analisis koefisien korelasi *product moment*, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa korelasi ( $r$ ) adalah 0.62 yang berarti bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan (Variabel  $x$ ) dan Kepuasan Pelanggan (Variabel  $Y$ ) memiliki hubungan yang kuat dan positif. Koefisien penentu ( $r$ )<sup>2</sup> 39,44%, yang berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 39,44%, sedangkan sisanya 61,56% dipengaruhi oleh sarana dan prasarana atau faktor-faktor lain

## ABSTRACT

*Marketing is a king. It is a slogan for a marketer. the effect of good service has significant corralation. By distributing 30 questioners at 5 regions in Jabodetabek. 20 questions which the writer has distributed for each variable consists of 10 questions about the quality of servive and 10 questions about customer satisfaction. From analysis result coeffecient corralation product moment, it will influence the quality of service to customer satisfaction. It shows corralation ( $r$ ) 0.62, it means relation between the quality of service (variable  $x$ ) and customer satisfaction (variable  $y$ ) has strong relation and positive determinant ( $r$ )<sup>2</sup> 39,44%. It means the effect of the quality of service To the customer satisfaction is 39,44%, maenwhile 61,56% is influenced by facilities and other factors.*

**Kata Kunci** : Pelayanan Prima mempengaruhi kepuasan pelanggan

## PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, kualitas sumber daya manusia sangat menentukan perkembangan suatu perusahaan, baik itu perusahaan kecil maupun besar. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai

keunggulan *kompetitif*. Dengan adanya peningkatan kualitas jasa yang baik maka dapat menimbulkan suatu *loyalitas* konsumen, dan berkemungkinan besar menarik bagi konsumen baru.

Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan

pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja menyimpang, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka para pelanggan akan menilai jelek dan tidak akan memakai lagi produk yang kita tawarkan. Kita sebagai pihak yang melayani tidak akan mengetahui apakah pelanggan yang kita layani puas atau tidak karena yang dapat merasakan kepuasan dari suatu layanan hanyalah pelanggan yang bersangkutan. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang baik juga merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga perusahaan terutama dalam bidang pelayanan jasa seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan. Dengan memberikan layanan yang baik, secara langsung ataupun tidak langsung kebaikan layanan tersebut akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan

pelanggannya akan disampaikan oleh pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya secara berantai atau dapat disebut juga dengan *word of mouth*.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah dengan memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas yang diberikan suatu perusahaan, sangat mempengaruhi bagi daya tarik terhadap konsumen. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu diadakan evaluasi dari para konsumen.

PT. Quickest Courier Network Worldwide sebagai badan usaha yang bergerak di sektor jasa khususnya jasa pengiriman barang, baik dari dalam maupun ke luar negeri, dituntut untuk dapat menciptakan keharmonisan dalam berbisnis dengan memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

jadikan responden terdiri dari berbagai bagian dan bermacam-macam latar belakang pendidikan. Berdasarkan wilayah-wilayah perusahaan khususnya JABODETABEK, maka dapat penulis gambarkan :

## PEMBAHASAN

### METODOLOGI PENELITIAN

Untuk meneliti metode yang digunakan yaitu dengan menyebar angket ke 30 (tiga puluh) orang karyawan yang penulis

**TABEL 1.1**  
Keadaan Responden Berdasarkan Wilayah

No.	Wilayah Responden	Jumlah Responden
1	Jakarta	10 Perusahaan
2	Bogor	6 Perusahaan
3	Depok	5 Perusahaan
4	Tangerang	5 Perusahaan
5	Bekasi	4 Perusahaan
	<b>Jumlah</b>	<b>30 Perusahaan</b>

## ANALISA DATA

### ANALISA KUALITATIF

Pelayanan merupakan hal terpenting pada perusahaan jasa. PT. Quickest Courier

Network Worldwide sangat memperhatikan pelayanannya dalam melayani para pelanggannya, sehingga dibuat team khusus yaitu *Services Department*. Adapun pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan PT. Quickest Courier Network Worldwide yaitu pelayanan jasa pengiriman barang *export*, dengan prosedur pelayanan sebagai berikut :
  - a. Pelanggan dapat menghubungi *Customer Service* melalui Telephone, email, yahoo messenger atau bisa juga melalui web kami di [www.qcnexpress.com](http://www.qcnexpress.com) secara online, untuk *booking pick up* barang *export*.
  - b. *Customer Service*, akan mencatat *bookingan* pelanggan di sistem kemudian menghubungi *Head Courier* untuk mengatur kurir agar mengambil barang *Export* di pelanggan.
  - c. Kurir mengambil barang *export* dengan membawa *airwaybill* untuk diisi oleh pelanggan serta *invoice* barang yang akan dikirim, agar jelas isi dari barang tersebut.
  - d. Staff *Export* mempersiapkan barang yang sudah di ambil oleh kurir dari para pelanggan untuk dibawa ke bandara serta menyiapkan dokumen-dokumen untuk keberangkatan barang dan juga membuat data pengiriman barang yang akan di *Expot* atau disebut juga dengan *manifest*.
  - e. Kemudian *customer service* membuat data pengiriman barang/ *manifest* untuk pemberitahuan ke Negara tujuan via email.
2. Pelayanan yang diberikan PT. Quickest Courier Network Worldwide yaitu pelayanan jasa pengiriman barang import, dengan prosedur pelayanan sebagai berikut :
  - a. Pelanggan menghubungi *customer service* untuk *booking pick up* barang *import*.
  - b. *Customer service* memberitahukan *pick up* order kepada agent PT. Quickest Courier Network Worldwide International terdekat dengan negara tujuan.
  - c. Agent International yang dituju mengambil *pick up* barang *import* dengan membawa *airwaybill* untuk diisi oleh pelanggan.
  - d. Setelah barang di *pick up* dikirim pemberitahuan tentang barang yang sudah di *pick up* dengan memberitahukan no. *airwaybill* yang dipakai untuk diberitahukan kepada pelanggan sebagai bukti bahwa barang yang akan di import telah di *pick up*.
  - e. Keesokan harinya barang yang di *pick up* dikirim ke negara tujuan.
  - f. Setelah sampai di negara tujuan barang dikirim ke pengirim sesuai dengan alamat yang dituju.
  - g. Setelah barang dikirim *customer service* memasukkan nomor *airwaybill* ke *website* untuk *tracking* sebagai bukti bahwa barang sudah sampai pada *consignee/penerima*.

3. PT. Quickest Courier Network Worldwide memberikan pelayanan *tracking* barang melalui web, email, telephone serta yahoo messenger untuk memudahkan pelanggan mengecek status barang, dibantu dengan nomor *airwaybill* yang ada pada customer.
4. PT. Quickest Courier Network Worldwide memberikan garansi terhadap barang *export* dan barang *import*, dengan maksimal *claim* sebesar USD 100,00 (seratus dollars).
5. Untuk prosedur pembayaran yaitu *prepaid* (pembayaran yang dilakukan oleh pengirim) atau *COD/Collect On Delivery* (pembayaran pada saat barang dikirim ke penerima). Dalam

hal pembayaran PT. Quickest Courier Network Worldwide memberikan jangka waktu yang berbeda-beda kepada setiap pelanggannya. Untuk pelanggan yang baru menjadi pelanggan/ menggunakan jasa pengiriman barang, maka tidak akan diberikan tenggang waktu pembayaran. Sedangkan untuk pelanggan yang sudah lama menggunakan jasa PT. Quickest Courier Network Worldwide maka akan mendapatkan tenggang waktu pembayaran maksimal 1 (satu) minggu (7 hari) sesuai dengan persetujuan marketing pada saat menawarkan harga kepada pelanggan.

### DATA KUANTITATIF

Dalam analisis ini, penulis menjabarkan hal yang menjadi pokok permasalahan yang telah dikemukakan sehingga dapat diketahui apa saja yang sedang terjadi pada objek penelitian.

Dengan adanya analisa ini, penulis ingin mengetahui dan menguji apakah kualitas pelayanan yang dilakukan atau diterapkan pada PT. Quickest Courier Network Worldwide ada pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk menganalisis data dari jawaban kuesioner maka masing-masing pernyataan kuesioner diberi nilai atau skor sebagai berikut :

Jawaban sangat setuju	=	5
Jawaban setuju	=	4
Jawaban cukup setuju	=	3
Jawaban kurang setuju	=	2
Jawaban tidak setuju	=	1

### HASIL ANALISA DATA

Menurut “Prof. Dr. Sugiyono (2007:214)”, dalam buku *Metode Penelitian Administrasi, nilai dan*

Dari 20 (dua puluh) pernyataan yang penulis edarkan untuk masing-masing variabel yang terdiri dari :

- a. 10 pernyataan tentang Kualitas Pelayanan
- b. 10 pernyataan tentang Kepuasan Pelanggan.

Penulis menggunakan perhitungan koefisien korelasi *product moment* dengan rumus angka kasar yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dengan keterangan :

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi yang dicari
- N = banyaknya subjek pemilik nilai
- X = nilai variabel 1
- Y = nilai variabel 2

*koefisien korelasi mempunyai tingkat hubungan yang dapat terlihat.* Untuk mendapatkan gambaran tentang bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Quickest Courier

Network Worldwide kepada customernya, maka penulis memberikan beberapa pernyataan berkaitan dengan

Kualitas Pelayanan Dalam bentuk kuisisioner dan hasilnya dapat terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuesioner Kualitas Pelayanan**

Responden	Daftar Pertanyaan Kualitas Pelayanan ( X )										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	39
2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	5	42
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	41
5	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	32
6	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	44
7	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	33
8	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	35
9	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	36
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31
12	5	1	5	5	5	4	5	5	4	4	43
13	4	2	4	2	5	4	4	4	5	5	39
14	4	3	5	3	3	3	5	5	5	3	39
15	4	4	5	5	4	4	3	3	3	4	39
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	3	3	4	4	3	3	4	3	5	4	36
18	4	3	5	3	3	3	4	4	3	3	35
19	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	34
20	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	43
21	4	2	4	2	2	4	2	4	3	2	29
22	4	5	5	4	4	3	3	5	3	5	41
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
24	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
25	4	3	5	3	3	5	4	3	3	5	38
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
28	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	30
29	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	39
30	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	42
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>102</b>	<b>131</b>	<b>107</b>	<b>114</b>	<b>115</b>	<b>116</b>	<b>116</b>	<b>108</b>	<b>115</b>	<b>1140</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

**Tabel 1.3**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan**

No.	Kategori Jawaban				
	SB	B	CB	KB	SKB

1	2	6,6%	22	73,3%	6	20,0%	0	0,0%	0	0,0%
2	2	6,6%	12	40,0%	13	43,3%	2	6,6%	1	3,3%
3	14	46,6%	13	43,3%	3	10,0%	0	0,0%	0	0,0%
4	4	13,3%	12	40,0%	11	36,6%	3	10,0%	0	0,0%
5	6	20,0%	13	43,3%	10	33,3%	1	3,3%	0	0,0%
6	6	20,0%	14	46,6%	9	30,0%	1	3,3%	0	0,0%
7	6	20,0%	15	50,0%	8	26,6%	1	3,3%	0	0,0%
8	6	20,0%	15	50,0%	8	26,6%	1	3,3%	0	0,0%
9	5	16,6%	10	33,3%	13	43,3%	2	6,6%	0	0,0%
10	6	20,0%	14	46,6%	9	30,0%	1	3,3%	0	0,0%
Total	57	190,0%	140	466,6%	80	266,6%	12	40,0%	1	3,3%
Rata-rata	5,7	19,0%	14,0	46,6%	8,0	26,6%	1,2	4,0%	0,1	0,3%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

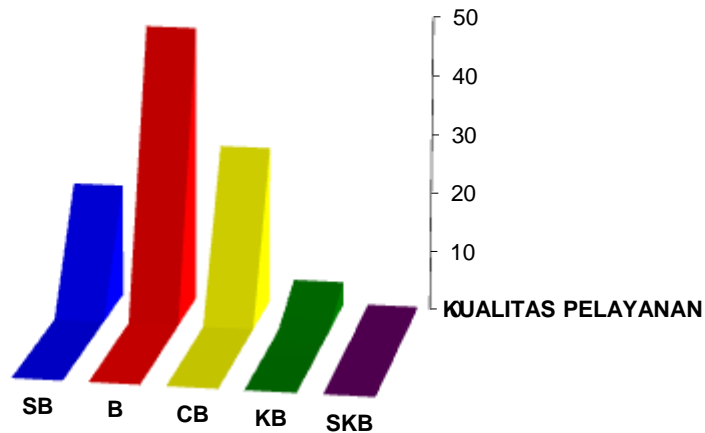
Berdasarkan rekapitulasi diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. Pernyataan bagaimanakah ketepatan waktu pengiriman barang *export*, mendapat berbagai tanggapan dari responden. Terlihat dari jawaban responden sebesar 6,6% yang mengatakan bahwa ketepatan pengiriman barang *export* sangat baik, 73,3% responden mengatakan baik, 20,0% responden mengatakan cukup baik dan tidak ada yang mengatakan kurang baik maupun sangat kurang baik dalam pernyataan ini. Hal ini dikarenakan kita selalu tepat waktu dalam pengiriman barang ke luar negeri dan pengambilan barang dari para *customer*.
2. Sedangkan pernyataan yang mengatakan ketepatan waktu pengiriman barang *import* juga mendapat berbagai tanggapan yang bervariasi dari para responden. Hal ini dapat dilihat dari jumlah *presentase* masing-masing sebesar 6,7% responden memilih sangat baik, 40,0% memilih baik, 43,3% responden memilih cukup baik, 6,7% responden memilih kurang baik, dan

- 3,3% responden lainnya memilih sangat kurang baik. Mungkin hal ini disebabkan karena waktu kedatangan barang *import* berubah-ubah dan tidak dapat dipastikan ketepatannya.
3. Hampir seluruh responden mengatakan sangat mudah untuk menghubungi PT. Quickest Courier Network. Terlihat dari jawaban responden sebesar 46,7% memilih sangat baik, 43,3% responden memilih baik, dan 10,0 % responden memilih cukup baik dan tidak ada responden yang memilih kurang baik maupu sangat kurang baik, PT. Quickest Courier Network Worldwide mempermudah akses customer, dengan cara memperbanyak line telephone, membuat website, pelayanan melalui email, yahoo mesenger maupun datang langsung ke perusahaan.
4. Cara penyelesaian masalah yang diberikan PT. Quickest Courier Network Worldwide dalam pengiriman barang *export* dan *import* cukup baik. Dapat terlihat dari perolehan *persentase* sebanyak 13,30% responden memilih sangat baik, 40,0% responden memilih baik,

- 36,60% responden memilih cukup baik, 10,0% responden memilih kurang baik dan tidak ada yang memilih sangat kurang baik.
5. Pelayanan yang diberikan PT. Quickest Courier Network Worldwide dalam hal pengecekan/*tracking* barang *export* dan *import* dapat diterima dengan baik oleh para customer. Bisa dilihat dari *presentase* jawaban yang diberikan oleh para responden sebesar 20,0% yang memilih sangat baik, 43,30% memilih baik, 33,30% memilih cukup baik dan sisanya 3,30% memilih kurang baik.
  6. Cara *customer service* memberikan pelayanan dalam hal pengambilan barang *export* dan *import* memperoleh jawaban responden sebesar 20,0% yang mengatakan sangat baik, 46,60% mengatakan baik, 30,0% mengatakan cukup baik dan sisanya 3,30% mengatakan kurang baik.
  7. Pelayanan *Courier* dalam melayani pengantaran barang *export* dan *import* kepada para customer mendapat jawaban dari reponden sebesar 20,0% yang memilih sangat baik, 50,0% memilih baik, 26,60% memilih cukup baik dan sisanya 3,30% mengatakan kurang baik.
  8. Pelayanan *courier* dalam melayani pengambilan barang *export* dan *import* dari customer mendapat jawaban sama besarnya dengan pelayanan pengantaran barang kepada para *customer* (Pernyataan nomor 7), dalam hal ini berarti pelayanan pengantaran dan pengiriman barang oleh para courier dipandang cukup baik dari para responden. Hal ini dapat terlihat dari perolehan *persentase* sebanyak 20,0% memilih sangat baik, 50,0% memilih baik, 26,60% memilih cukup baik dan 3,30% memilih kurang baik.
  9. Pelayanan yang diberikan PT. Quickest Courier Network Worldwide dalam menangani masalah tagihan mendapat jawaban dari para responden sebesar 16,60% memilih sangat baik, 33,30% memilih baik, 43,30% memilih cukup baik dan sisanya 6,60% memilih kurang baik.
  10. Pelayanan yang diberikan oleh marketing PT. Quickest Courier Network Worldwide dapat diterima dengan baik oleh para *customer*, Hal ini dapat dilihat dari perolehan *persentase* sebanyak 20,0% responden memilih sangat baik, 46,60% responden memilih baik, 30,0% memilih cukup baik, sisanya 3,30% memilih kurang baik.
- Kualitas Pelayanan yang diberikan PT Quickest Courier Network Worldwide kepada para customer sudah cukup baik. Hasil dari jawaban responden tersebut sangat *signifikan* pada jawaban sangat baik dan baik. Sebesar 46,60% responden menyatakan baik, sedangkan yang menyatakan sangat baik 19,0% responden, sebesar 26,60% responden menyatakan cukup baik, 4,0% responden menyatakan kurang baik dan sisanya hanya 0,3% responden yang menyatakan sangat kurang baik.
- Jika data tersebut divisualisasikan menggunakan grafik hasilnya adalah sebagai berikut :

**Gambar 1.1**  
**GRAFIK HASIL KUESIONER KUALITAS PELAYANAN**



**Hasil Kepuasan Pelanggan PT Quickest Courier Network Worldwide**

Berikut ini adalah hasil rekapitulasi dari beberapa pertanyaan dan pernyataan yang

dibuat oleh penulis berkaitan dengan kepuasan pelanggan PT. Quickest Courier Network Worldwide dan hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.4**  
**Hasil Kuesioner Kepuasan Pelanggan**

Responden	Daftar Pertanyaan Kepuasan Pelanggan ( Y )										Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	4	5	4	4	4	2	3	3	38
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	42
3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	34
4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	30
5	3	1	1	1	3	3	2	2	1	1	18
6	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	38
7	3	4	3	3	3	4	2	3	3	2	30
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	31
12	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	46
13	2	2	2	3	5	2	4	2	4	2	28
14	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	34
15	4	5	5	5	3	4	3	3	3	2	37
16	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	46
17	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	41
18	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
19	3	3	5	3	3	3	4	2	3	3	32



20	5	4	3	4	5	4	4	3	3	3	38
21	3	4	3	2	4	5	3	2	3	4	33
22	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	47
23	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	42
24	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	40
25	3	4	2	4	5	4	4	3	5	2	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	25
28	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	27
29	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	36
30	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	38
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>107</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>116</b>	<b>109</b>	<b>111</b>	<b>196</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>1064</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

**Tabel 1.5**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan**

No.	Kategori Jawaban									
	SB		B		CB		KB		SKB	
1	5	16,6%	14	46,6%	10	33,3%	1	3,3%	0	0,0%
2	4	13,3%	14	46,6%	8	26,6%	3	10,0%	1	3,3%
3	8	26,6%	6	20,0%	13	43,3%	2	6,6%	1	3,3%
4	7	23,3%	9	30,0%	10	33,3%	3	10,0%	1	3,3%
5	8	26,6%	11	36,6%	10	33,3%	1	3,3%	0	0,0%
6	4	13,3%	13	43,3%	11	36,6%	2	6,6%	0	0,0%
7	5	16,6%	14	46,6%	8	26,6%	3	10,0%	0	0,0%
8	2	6,6%	9	30,0%	12	40,0%	7	23,3%	0	0,0%
9	1	3,3%	12	40,0%	14	46,6%	2	6,6%	1	3,3%
10	2	6,6%	9	30,0%	13	43,3%	5	16,6%	1	3,3%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>153,3%</b>	<b>111</b>	<b>370,0%</b>	<b>109</b>	<b>363,3%</b>	<b>29</b>	<b>96,6%</b>	<b>5</b>	<b>16,6%</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>4,6</b>	<b>15,3%</b>	<b>11,1</b>	<b>37,0%</b>	<b>10,9</b>	<b>36,3%</b>	<b>2,9</b>	<b>9,6%</b>	<b>0,5</b>	<b>1,6%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan rekapitulasi diatas dapat dijelaskan bahwa :

1. PT. Quickest Courier Network Worldwide sudah menjadi partner yang *kompetitif* dalam memberikan pelayanan, dipandang memuaskan oleh para customer. Hal ini dapat terlihat dari perolehan *persentase* sebesar 16,60% responden mengatakan sangat memuaskan, 46,60% responden menyatakan

memuaskan, 33,30% customer mengatakan cukup memuaskan, dan sisanya 3,30% responden mengatakan kurang memuaskan.

2. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* PT. Quickest Courier Network Worldwide dalam melayani keluhan pelanggan, mendapat berbagai tanggapan dari para responden terlihat dari hasil perolehan *persentase*, sebesar

- 13,30% responden mengatakan sangat memuaskan, 46,60% responden mengatakan memuaskan, 26,60% responden mengatakan cukup memuaskan, 10,00% responden mengatakan kurang memuaskan dan sisanya sebesar 3,30% responden mengatakan sangat kurang memuaskan.
3. Ketepatan dan kecepatan dalam menangani masalah dinilai customer cukup memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari perolehan jawaban responden sebesar 26,60% mengatakan sangat memuaskan, 20,0% mengatakan memuaskan, 43,30% mengatakan cukup memuaskan, 6,60% mengatakan kurang memuaskan dan sisanya 3,30% mengatakan sangat kurang memuaskan.
  4. Cara penyampaian informasi yang diberikan oleh *customer service* cukup baik. Dapat dilihat dari perolehan persentase yang didapatkan sebesar 23,30% responden menyatakan sangat memuaskan, 30,0% responden menyatakan memuaskan, 33,30% responden menyatakan cukup memuaskan, 10,0% responden menyatakan kurang memuaskan dan sisanya sebesar 3,30% responden menyatakan sangat kurang memuaskan.
  5. Sebagian customer merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Courier PT. Quickest Courier Network Worldwide. Hal ini dapat dilihat berdasarkan perolehan persentase sebesar 26,60% responden mengatakan sangat memuaskan, 36,60% responden mengatakan memuaskan, 33,30% responden mengatakan cukup memuaskan, 3,30% responden mengatakan kurang memuaskan.
  6. Peningkatan dalam pemberian pelayanan oleh PT. Quickest Courier Network dari tahun ketahun dianggap cukup memuaskan. Terlihat dari hasil perolehan sebesar 13,30% responden mengatakan sangat memuaskan, 43,30% responden mengatakan memuaskan, 36,30% responden mengatakan cukup memuaskan dan sisanya 6,60% responden mengatakan kurang memuaskan.
  7. Jaminan keamanan barang yang akan di *export* dan di *import* melalui PT. Quickest Courier Network Worldwide terlihat cukup memberikan kepuasan kepada customer. Hal ini terlihat dari perolehan *persentase* sebesar 16,60% responden memilih sangat memuaskan, 46,60% responden memilih memuaskan, 26,60% responden memilih cukup memuaskan, dan sisanya 10,0% responden memilih kurang memuaskan.
  8. Harga pengiriman barang *export* yang diberikan oleh PT. Quickest Courier Network Worldwide masih dianggap terlalu mahal. Hal ini terlihat dari hasil perolehan jawaban sebesar 6,60% mengatakan sangat puas, 30,0% mengatakan memuaskan, 40,0% mengatakan cukup memuaskan dan 23,30% mengatakan kurang puas. Dalam hal ini tidak ada satupun responden yang mengatakan sangat kurang memuaskan.
  9. Harga pengiriman barang *import* yang diberikan PT. Quickest Courier Network Worldwide dianggap masih kurang memuaskan, Hal ini dapat terlihat dari perolehan persentase sebesar 3,30% responden mengatakan sangat memuaskan, 40,0% responden mengatakan memuaskan, 46,60% responden mengatakan cukup memuaskan, 6,60% responden mengatakan kurang memuaskan dan 3,30% responden

mengatakan sangat kurang memuaskan.

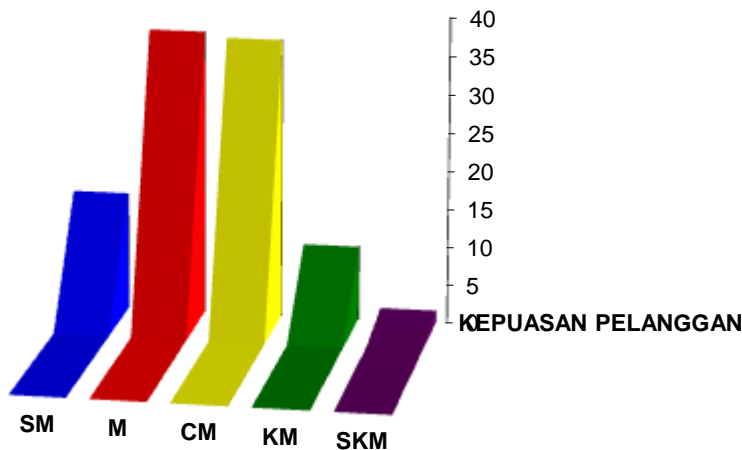
- Garansi yang diberikan oleh PT. Quickest Courier Network Worldwide masih belum memenuhi kriteria para customer. Hal ini dapat terlihat dari hasil perolehan jawaban sebesar 6,60% responden mengatakan sangat memuaskan, 30,0% responden mengatakan memuaskan, 43,30% responden mengatakan cukup memuaskan, 16,60% responden mengatakan kurang memuaskan dan sisanya 3,30% responden mengatakan sangat kurang memuaskan.

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa Kepuasan Pelanggan pada

pelayanan PT Quickest Courier Network sudah cukup memuaskan. Hanya saja terdapat beberapa hal yang dipandang oleh para pelanggan yang masih belum memuaskan. Hasil dari jawaban responden tersebut sangat signifikan pada jawaban sangat setuju dan setuju. Sebesar 37,0% responden menyatakan memuaskan, sedangkan yang menyatakan sangat memuaskan 15,30% responden, sebesar 36,30% menyatakan cukup memuaskan, 9,60% menyatakan kurang memuaskan dan sisanya hanya 1,60% menyatakan sangat kurang memuaskan.

Jika data tersebut divisualisasikan menggunakan grafik hasilnya adalah sebagai berikut :

**Gambar 1.2**  
**GRAFIK HASIL KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN**



**Koefisiensi Korelasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Quickest Courier Network Worldwide.**

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan PT Quickest Courier Network, penulis menganalisa data tersebut dengan menggunakan rumus perhitungan koefisien korelasi *product*

*moment* dengan rumus angka kasar. Untuk mencari seberapa besar presentase kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penulis menggunakan rumus koefisien determinasi.

Berikut ini adalah data yang telah diolah dari hasil jawaban kuesioner dalam bentuk tabel dan hasil yang telah didapat :

**Tabel 1.6**  
**Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan**

<b>Responden</b>	<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	<b>Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>XY</b>
1	39	38	1521	1444	1482
2	42	42	1764	1764	1764
3	39	34	1521	1156	1326
4	41	30	1681	900	1230
5	32	18	1024	324	576
6	44	38	1936	1444	1672
7	33	30	1089	900	990
8	35	30	1225	900	1050
9	36	31	1296	961	1116
10	30	30	900	900	900
11	31	31	961	961	961
12	43	46	1849	2116	1978
13	39	28	1521	784	1092
14	39	34	1521	1156	1326
15	39	37	1521	1369	1443
16	50	46	2500	2116	2300
17	36	41	1296	1681	1476
18	35	46	1225	2116	1610
19	34	32	1156	1024	1088
20	43	38	1849	1444	1634
21	29	33	841	1089	957
22	41	47	1681	2209	1927
23	41	42	1681	1764	1722
24	42	40	1764	1600	1680
25	38	36	1444	1296	1368
26	40	40	1600	1600	1600
27	38	25	1444	625	950
28	30	27	900	729	810
29	39	36	1521	1296	1404
30	42	38	1764	1444	1596
<b>Jumlah</b>	<b>1140</b>	<b>1064</b>	<b>43996</b>	<b>39112</b>	<b>41028</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan rumus korelasi *product moment*, maka dapat dihitung kuatnya hubungan antara variabel x (Kualitas Pelayanan) dan variabel y (Kepuasan Pelanggan).

Dari tabel 1.6, dimana variabel x dan variabel y sudah diketahui, maka koefisien korelasi dapat dihitung. Berikut ini adalah analisis hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

$$r_{xy} = \frac{N \Sigma XY - (\Sigma X) (\Sigma Y)}{\sqrt{\{N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}} \sqrt{\{N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{30.41028 (1140) (1064)}{\sqrt{\{30.43996 - (1140)^2\}} \sqrt{\{30.39112 - (1064)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{1230840 - 1212960}{\sqrt{\{1319880 - 1299600\}} \sqrt{\{1173360 - 1132096\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{17880}{\sqrt{\{20280\}} \sqrt{\{41264\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{17880}{\sqrt{142,40} \cdot \sqrt{203,13}}$$

$$r_{xy} = \frac{17880}{28926}$$

$$r_{xy} = \mathbf{0,62}$$

Setelah diketahui nilai koefisien korelasi, maka untuk mengetahui kekuatan

hubungan antara variabel x dan variabel y dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1.7**  
**Interval Koefisien dan Tingkat Hubungan**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
<b>0,60 – 0,799</b>	<b>Kuat</b>
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2007:214)

Berdasarkan dari perhitungan koefisien korelasi tersebut maka diketahui  $r = 0,62$  yang berada pada daerah  $0,60 - 0,799$ . Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan (variabel x)

dan Kepuasan Pelanggan (variabel y) memiliki hubungan yang kuat dan positif artinya **jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Quickest Courier Network Worldwide meningkat maka**

**kepuasan pelanggan pun juga akan meningkat.**

Untuk mengetahui berapa presentase dan seberapa besar kontribusi hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui perhitungan koefisien determinasi (kd) sebagai berikut :

$$\begin{aligned} kd &= r^2 \times 100\% \\ &= (0,62)^2 \times 100\% \\ &= 0,3844 \times 100\% \\ &= \mathbf{38,44\%} \end{aligned}$$

Dari hasil tersebut, maka diketahui **kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 38,44%** yang berarti **38,44%**

## PENUTUP

### KESIMPULAN

1. Dari hasil analisis koefisien korelasi *product moment*, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa korelasi (r) adalah 0.62 yang berarti bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan (Variabel x) dan Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) memiliki hubungan yang kuat dan positif. Koefisien penentu (r)<sup>2</sup> 39,44%, yang berarti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 39,44%, sedangkan sisanya 61,56% dipengaruhi oleh sarana dan prasarana atau faktor-faktor lain.
2. Adapun kendala-kendala yang ditemui PT. Quickest Courier Network Worldwide dalam memenuhi pelayanan yaitu : Banyaknya perusahaan sejenis. Kurangnya fasilitas kendaraan untuk divisi penagihan/ *Collector*, terjadi *Offload*/barang *delay*, sehingga memerlukan waktu dalam proses pengeluaran barang.
3. Usaha yang dilakukan untuk menangani kendala yang ada adalah dengan memberikan pelayanan atau service sebaik mungkin kepada para pelanggan, memberikan pelayanan yang berbeda dari yang lain, menambahkan kendaraan untuk divisi penagihan, dan memberikan

penanganan cepat saat terjadi barang *offload*.

### SARAN –SARAN

1. Sebaiknya PT. Quickest Courier Network Worldwide terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan juga menambah pelanggan baru, Serta dapat bersaing dengan perusahaan – perusahaan lain sejenis.
2. Sebaiknya PT. Quickest Courier Network Worldwide lebih memperhatikan karyawannya dengan memberikan tunjangan atau bonus yang sesuai sehingga kinerja mereka lebih baik sehingga penilaian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dari.

## DAFTAR PUSTAKA

Achmad Zein dkk, *Membangun Psikologi Kerja dan Aplikasi Etika Profesi*, Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia, 2009.

Andrian Payne, *The Essence of Service Marketing Pemasaran Jasa*, Andi, Yogyakarta, 2001.

Barata, Adya Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2004.

Drs. M.N. Nasution, M.Sc., A.P.U, *Total Service Manajemen : Manajemen Jasa Terpadu*, Ghalia, Jakarta, 2004.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium*, Prehallindo, Jakarta 2006,

Purnamasari, Rani Ariani, “Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan”, 2007.

Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : CV Alfabeta, 2007.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta, 2000.

[www.qcnexpress.com](http://www.qcnexpress.com)