

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FISIP

Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pt. Eka Sari Lorena (Esl Express).

Gina Gumelar

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74094&lokasi=lokal>

Abstrak

PT. Eka Sari Lorena (ESL Express) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang ke seluruh wilayah di Indonesia. Yang menawarkan layanan pengiriman paket, dokumen, dan kargo, sebuah perusahaan yang menyediakan transportasi jasa dinilai baik jika perusahaan itu dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan atau konsumen, untuk itu perusahaan harus berkerja keras agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya dan mendapatkan hasil yang maksimal. Penelitian ini meneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Eka Sari Lorena (ESL Express), adapun tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Eka Sari Lorena ESL (ESL Express).

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah pelayanan prima (service of excellence), karena teori ini memfokuskan pada pelayanan terbaik kepada pelanggan atau konsumen, penelitian ini menggunakan paradigma positivisme melalui pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, sedangkan metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survei. Populasi pada penelitian ini adalah customer (pelanggan) yang telah menggunakan jasa pengiriman barang melalui PT. Eka Sari Lorena (ESL Express), dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan sampling random.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas layanan PT. Eka Sari Lorena (ESL Express) yang berdampak pada kepuasan pelanggan mencapai 8963 pada kategori tinggi yang berarti kualitas layanan yang diberikan PT. Eka Sari Lorena (ESL Express) kepada customer (pelanggan) adalah baik.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap teori pelayanan prima (service of excellence) terutama untuk diterapkan pada pelayanan yang dilakukan perusahaan penyedia jasa, khususnya pada jasa transportasi di Indonesia.