

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN UD DUNIA KAYU KEDIRI**

TUGAS AKHIR



DISUSUN OLEH:

DAFFA BAHTIAR FADHLURRAHMAN ARKANANTA

2102027

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN UD DUNIA KAYU KEDIRI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian

Program Studi Diploma III Manajemen Logistik

Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Logistik



DISUSUN OLEH:

DAFFA BAHTIAR FADHLURRAHMAN ARKANANTA

2102027

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI
PROGRAM STUDI D-III MANAJEMEN LOGISTIK**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR
“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN UD DUNIA KAYU KEDIRI”

Disusun Oleh:
DAFFA BAHTIAR FADHLURRAHMAN ARKANANTA
2102027

Disetujui untuk diajukan pada
Sidang Akhir Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Logistik

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



Ni Luh Darmayanti, S.Kep., Ns., M.M.

NIP. 198705132019022001

Tanggal : 15 Juli 2024

DOSEN PEMBIMBING II



Nengah Widiangga Gautama, S.T, M.T

NIP. 197812092009121002

Tanggal : 15 Juli 2024

Ditetapkan di : Tabanan

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

**“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN UD DUNIA KAYU KEDIRI”**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

DAFFA BAHTIAR FADHLURRAHMAN ARKANANTA

2102027

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

PADA TANGGAL 29 JULI 2024

DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji



Hendra Yuda Novianto, S. E., M.AP.
NIP.19771105 201012 1 001



Ni Luh Darmayanti, S.Kep., Ns., M.M.
NIP. 19870513 201902 2 001



Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc.
NIP. 19860401 201012 1 004



Nengah Widiangga Gautama, S.T, M.T.
NIP. 19781209 200912 1 002

Mengetahui,

**KETUA PROGRAM STUDI
D-III MANAJEMEN LOGISTIK**



Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc.
NIP. 19860401 201012 1 004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, Daffa Bahtiar Fadhlurrahman Arkananta, Notar 2102027, menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN UD DUNIA KAYU KEDIRI”** merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Tugas Akhir ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Selain itu, tidak ada bagian dari Tugas Akhir ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau kesarjanaan maupun sertifikat Akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 15 Juli 2024

Penulis



Daffa Bahtiar Fadhlurrahman Arkananta

Notar. 2102027

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-NYA, sehingga Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN UD DUNIA KAYU KEDIRI”** dapat diselesaikan. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan yang sangat baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Orang tua dan Keluarga tercinta yang selalu ada untuk mendukung dan memberikan motivasi.
2. Bapak Dr. Ir. I Made Suraharta, S.T., M.T., IPM selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali.
3. Bapak Sumardi, S.E. Selaku pimpinan UD. Dunia Kayu Kediri yang telah memberikan izin dan bimbingan untuk menjalankan penelitian ini.
4. Bapak Putu Diva Ariesthana Sadri, S.T., M.Sc., selaku Kepala Program Studi D-III Manajemen Logistik.
5. Ibu Ni Luh Darmayanti, S.Kep., Ns., M.M. selaku dosen pembimbing I dan Bapak Nengah Widiangga Gautama, S.T, M.T sebagai dosen pembimbing II yang telah memberi bimbingan dan arahan langsung terhadap penulisan Tugas Akhir ini.
6. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Logistik yang telah memberikan bimbingan selama pendidikan.
7. Seluruh pengasuh yang telah memberikan bimbingan dan pendampingan selama penulis menjalani Pendidikan di kampus.
8. Rekan-rekan dan adik tingkat yang telah memberikan doa dan dukungan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktu yang ditentukan.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini banyak kekurangan, saran dan masukan sangat diharapkan bagi kesempurnaan penulisan. Semoga bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi perkembangan ilmu pengetahuan bidang Transportasi Darat dan dapat diterapkan untuk membantu pembangunan transportasi di Indonesia.

Tabanan, 15 Juli 2024

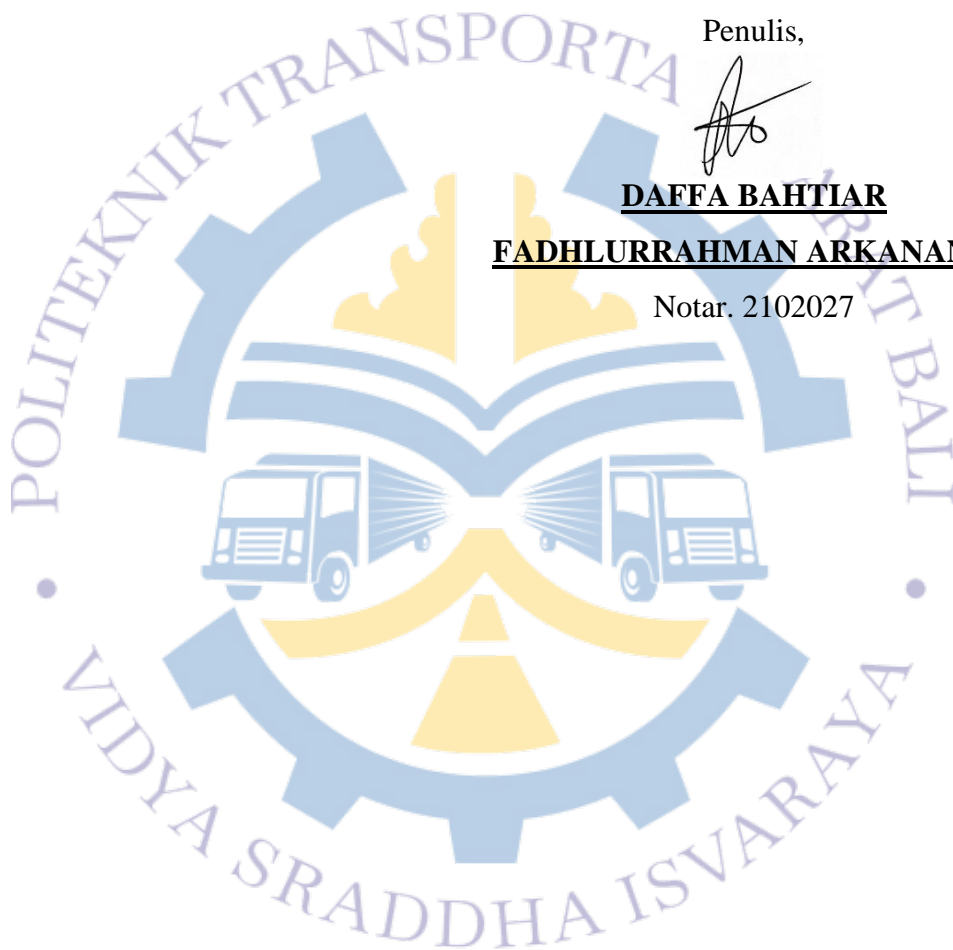
Penulis,



DAFFA BAHTIAR

FADHLURRAHMAN ARKANANTA

Notar. 2102027



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
2.1 Kondisi Wilayah	5
2.2 Kondisi Objek.....	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	8
3.1 Jasa	8
3.2 Kualitas Pelayanan.....	11
3.3 Kepuasan Konsumen.....	14
3.4 Penelitian Terdahulu	16
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	19

4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	19
4.2 Metode Analisis Data.....	23
4.3 Bagan Alir Penelitian	24
4.4 <i>Timeline</i> Kegiatan	24
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
5.1 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen di UD Dunia Kayu Kediri.....	26
5.2 Uji Validitas	32
5.3 Uji Reliabilitas	34
5.4 Pembahasan	36
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
6.1 Kesimpulan.....	38
6.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Wawancara dengan pemimpin UD Dunia Kayu	20
Tabel 4.2 Wawancara Kepada Karyawan	20
Tabel 4.3 Survei Kepuasan Konsumen Harapan.....	21
Tabel 4.4 Survei Kualitas Pelayanan Kinerja	22
Tabel 4.5 <i>Timeline</i> Kegiatan	25
Tabel 5.1 Hasil Survei Kepuasan Konsumen.....	30
Tabel 5.2 Hasil Survei Kualitas Pelayanan.....	31
Tabel 5.3 Uji Validitas Survei Konsumen	32
Tabel 5.4 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	33
Tabel 5.5 r Tabel	33
Tabel 5.6 Hasil Uji Validitas.....	34
Tabel 5.7 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen	35
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Lokasi UD Dunia Kayu Kediri.....	6
Gambar 2. Barang siap kirim kepada konsumen	7
Gambar 3. Bagan Alir Penelitian	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	43
Lampiran 2. Surat Izin Perusahaan	44
Lampiran 3. Hasil Survei Konsumen Melalui Google form	45
Lampiran 4. Hasil Survei Kualitas Pelayanan Melalui Google form.....	47
Lampiran 5. Proses Muat Kayu Untuk Siap Dikirim.....	49
Lampiran 6. Surat Jalan Pengiriman Kayu	49
Lampiran 7. Surat Pembelian Bahan Baku dari Perhutani.....	51
Lampiran 8. Peneliti Saat Observasi	52
Lampiran 9. Peneliti Saat Wawancara Pemimpin Perusahaan Dan Karyawan	53
Lampiran 10. Kegiatan Penggerajian Kayu	54
Lampiran 11. Lembar Asistensi Dosen Pembimbing 1	55
Lampiran 12. Lembar Dokumentasi Asistensi Dosen Pembimbing 1	56
Lampiran 13. Lembar Asistensi Dosen Pembimbing 2	57
Lampiran 14. Lembar Asistensi Dokumentasi Dosen Pembimbing 2	58
Lampiran 15. Lembar Persetujuan Tugas akhir	59

INTISARI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN UD DUNIA KAYU KEDIRI

Oleh

DAFFA BAHTIAR FADHLURRAHMAN ARKANANTA
2102027

UD Dunia Kayu Kediri merupakan perusahaan kayu di Kota Kediri yang memproduksi kayu gelondong dan diolah menjadi bahan setengah jadi, kemudian kayu setengah jadi tersebut akan didistribusikan kepada para konsumen yang ada di dalam kota ataupun luar kota dengan menggunakan muatan truk *colt diesel*. Setelah melakukan observasi awal ke lapangan, peneliti menemukan fakta bahwa pada saat ini UD Dunia Kayu Kediri belum adanya survei kepuasan yang dilakukan kepada konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen di UD Dunia Kayu Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tambah uji validitas serta uji reliabilitas terhadap kepuasan konsumen UD Dunia kayu kediri. Hasil penelitian ini diketahui bahwa uji validitas ini dari pertanyaan memperoleh nilai r hitung lebih dari 0,404 dan uji reliabel nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Dan dinyatakan dari hasil survei konsumen serta kualitas pelayanan terdapat bidang yang mendapatkan nilai paling buruk yaitu dari kecepatan pengiriman dari UD Dunia kayu Kediri. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa cara terbaik untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UD Dunia Kayu Kediri dengan cara meningkat produktivitas sehingga dapat menambah frekuensi pengiriman kayu setengah jadi kepada konsumen.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Perusahaan kayu

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY ON THE LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION OF UD DUNIA KAYU KEDIRI

By

DAFFA BAHTIAR FADHLURRAHMAN ARKANANTA
2102027

UD Dunia Kayu Kediri is a timber company in Kediri City that produces logs and processes them into semi - finished materials, then the semi-finished wood will be distributed to consumers in the city or outside the city using Cot diesel trucks. After conducting initial observations in the field, researchers discovered the fact that currently UD Dunia Kayu Kediri has not conducted a satisfaction survey with consumers. The purpose of this research is to determine the quality of service provided to customers UD Dunia Kayu Kediri. This research uses qualitative methods with additional validity and reliability test on consumer satisfaction at UD Dunia Kayu Kediri. The results of this research show that the validity test of the questions obtained a calculated r value of more than 0,404 and the reliability test value of Cronbach's Alpha is more than 0,6. And it was stated from the results of the consumer survey as well as service quality that there was an area that got the worst score, namely the speed of delivery from UD Dunia Kayu Kediri got the lowest score. Based on the research results, it is known that the best way to improve the quality of the services at UD Dunia Kayu Kediri is by increasing productivity so that in can increase the frequency of sending semi-finished woof to consumers.

Keywords: Satisfaction Level, Service Quality, Wood Company

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang, ditandai dengan melimpahnya perusahaan yang bergerak di dalam sektor industri khususnya di sektor manufaktur. kemajuan dalam teknologi dan ilmu pengetahuan memberikan dampak yang signifikan terhadap perkembangan sektor industri dan dunia usaha. Pada zaman era globalisasi serta mudahnya akses serta regulasi dari pihak pemerintah memicu meningkatnya persaingan di tingkat industri maupun individu itu sendiri. Tingkat kualitas Pelayanan jasa mendorong terhadap konsumen untuk memelihara korelasi yang baik serta kuat dengan penyedia jasa dan jika diterapkan dengan tepat korelasi yang baik dapat membuat penyedia layanan memahami secara menyeluruh keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kualitas pelayanan yang bagus bisa melonjaknya persaingan yang menguntungkan dikarenakan bisa mempengaruhi kelayakan konsumen. Suatu sistem pelayanan dikatakan baik jika saat memenuhi kepuasan konsumen dan bisa mewujudkan kinerja dari perusahaan tepat waktu dan juga harga yang kompetitif (Hayati, 2014). kualitas pelayanan merupakan hal ini wajib diutamakan karena untuk memuaskan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan juga bagaimana cara perusahaan jasa memberikan pelayanan yang sangat baik dari sudut pandang logistik, misal informasi saat pengiriman barang sehingga konsumen dapat melacaknya melalui mekanisme *google maps*. Ditambah lagi dengan ketepatan waktu pendistribusian atau dari sudut logistik, Dan juga keamanan saat barang dikirim dan diterima oleh konsumen. Kepuasan konsumen terjadi secara otomatis ketika pelayanan saat didapatkan melebihi harapan yang diminta. Konsumen bisa merasakan puas saat hasil yang diberikan perusahaan jika sesuai yang diinginkan (Halim, F., *et al.*, 2021).

Dengan adanya kepuasan atau kekecewaan konsumen memaksa perusahaan untuk tetap meningkatkan kualitas pelayanannya. Kritikan konsumen tetap terus menjadi bahan penilaian terhadap perusahaan. Nama baik pada perusahaan

biasanya diciptakan oleh pendapat pengguna, dan pendapat satu pengguna yang bisa mempengaruhi pengguna yang lain. Nama baik perusahaan dapat dikatakan sebagai kesan dan kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan. Penilaian yang bagus terhadap reputasi perusahaan bukan hanya dari perspektif sistem logistik yang digunakan oleh penyedia jasa transportasi, namun juga dapat dilihat dari bagaimana karyawan dan kurirnya melayani pelanggan. Keloyalan pelanggan tidak diukur dari konsumen yang membeli suatu produk hanya sekali, namun dari konsumen yang sudah menjadi pelanggan tetap di perusahaan tersebut. Keloyalan konsumen merupakan kegiatan jual beli yang terjadi dalam jangka waktu tertentu dan setidaknya dua kali lebih besar (Hermawati, 2023). Loyalitas biasanya terjadi ketika pengguna jasa merasa puas terhadap layanan yang ditawarkan, baik terhadap cakupan wilayah maupun terhadap citra merek jasa perusahaan tersebut.

Salah satu penentu industri atau perusahaan terdapat didalam proses pengadaan barang dagangan itu sendiri. Pengadaan mempunyai pengaruh yang sangat tinggi terhadap keloyalan konsumen yang artinya pengadaan juga mempengaruhi keloyalan konsumen agar bisa membangun hubungan yang baik dalam kurun waktu lama terhadap konsumen. (Hati and Parlewen, 2017). UD Dunia Kayu Kediri merupakan perusahaan kayu di Kota Kediri yang memproduksi kayu gelondong dan diolah menjadi bahan setengah jadi, kemudian kayu setengah jadi tersebut akan didistribusikan kepada para konsumen yang ada di dalam kota ataupun luar kota dengan menggunakan muatan truk. Setelah melakukan observasi awal ke lapangan, peneliti menemukan fakta bahwa pada saat ini UD Dunia Kayu Kediri belum adanya survei kepuasan yang dilakukan kepada konsumen. Pada dasarnya, survei kepuasan konsumen ini sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan dikarenakan untuk mengetahui bagaimana pelayanan perusahaan terhadap konsumen.

Merujuk dari penjelasan di atas serta observasi yang telah dilakukan, peneliti tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan UD Dunia Kayu Kediri terhadap kepuasan konsumen dan mengembangkan penelitian ini yang dikemukakan dalam bentuk Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen UD Dunia Kayu Kediri”

sehingga dari temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk evaluasi bagi UD Dunia Kayu Kediri yang nantinya akan meningkatkan kinerja UD Dunia Kayu Kediri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan dari latar belakang diatas, oleh karena itu studi pokok permasalahan yang ada dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di UD Dunia Kayu Kediri?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan UD Dunia Kayu Kediri?
3. Bagaimana upaya perbaikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di UD Dunia Kayu Kediri?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterapkan di UD Dunia Kayu Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan UD Dunia Kayu Kediri.
3. Untuk mengetahui upaya perbaikan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen UD Dunia Kayu Kediri.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini memiliki 2 manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yang diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian pada Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen UD Dunia Kayu Kediri ini diharapkan dapat memberikan evaluasi terhadap kinerja yang telah diterapkan dengan

melakukan survei kepuasan konsumen dengan acuan teori-teori yang telah didapatkan selama perkuliahan dan pelaksanaan magang.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi UD Dunia Kayu Kediri diharapkan mampu meningkatkan pelayanan kepada konsumen.
- b. Bagi konsumen UD Dunia Kayu Kediri dapat merasakan layanan yang memuaskan dan sesuai dengan harapan konsumen.
- c. Bagi Taruna penelitian ini ditujukan untuk memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam menganalisa kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

1.5 Batasan Masalah

Penetapan batasan masalah agar penelitian berjalan sesuai dengan tujuan, Adapun Batasan Batasan masalah dipenelitian ini yaitu

1. Analisis yang dilakukan hanya menghitung dari konsumen yang menggunakan jasa UD Dunia Kayu Kediri.
2. Observasi yang dilakukan oleh peneliti hanya pada areal pelayanan UD Dunia Kayu Kediri.
3. Penelitian ini difokuskan terhadap pelayanan di UD Dunia Kayu Kediri.

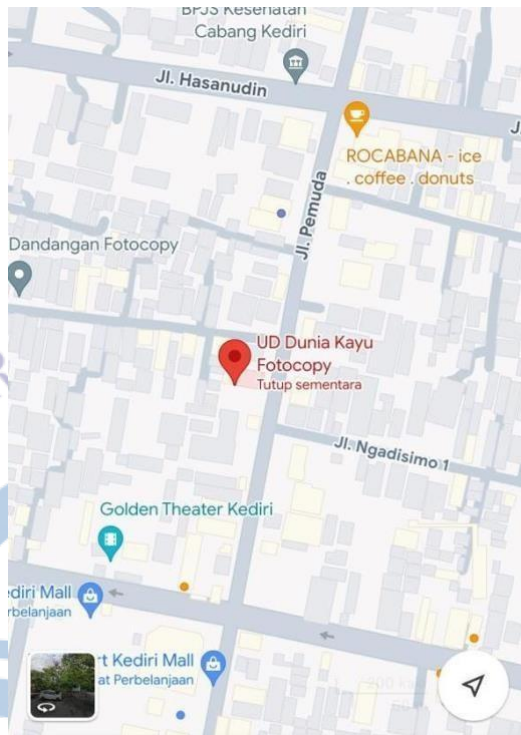
BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kondisi Wilayah

Kota Kediri adalah salah satu kota di Jawa Timur, menjadi kota terbesar ketiga berdasarkan jumlah penduduknya sebanyak 289.418 jiwa, berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Kediri tahun 2023 (Mahardika and Iriani, 2023), di Kota Kediri juga terdapat beberapa perusahaan yang bergerak dibidang industri, salah satu contohnya yaitu UD Dunia Kayu Kediri, dimana perusahaan ini bergerak dibidang industri primer hasil hutan. Pada awalnya, UD Dunia Kayu bergerak dalam bidang industri mebel mulai tahun 2006 di Jalan Sersan KKO Usman Kediri, pada tahun 2011, UD Dunia Kayu Kediri mulai mengembangkan dan membeli penggergajian kayu, hingga pada tahun 2013 UD Dunia Kayu Kediri mengalami perkembangan yang cukup pesat hingga membeli tanah selebar 1.700 meter² di daerah Ngronggo Kota Kediri, tanah tersebut kemudian dibangun pada tahun 2014 dimana bangunan tersebut berfungsi sebagai gudang (*warehouse*).

Pada bulan Agustus 2016 UD Dunia Kayu Kediri mulai bergerak dibidang industri primer hasil hutan, mengirimkan kayu- kayu setengah jadi kepada konsumen. Pada Januari tahun 2017 UD Dunia Kayu Kediri sudah resmi terdaftar dengan perizinan dari Provinsi dan kota setempat. Untuk alamat kantor UD Dunia Kayu Kediri di Jalan Sersan KKO Usman dan untuk lokasi pabrik berada di Ngronggo Kediri. Pada gambar 1 terlihat bahwa lokasi kantor UD Dunia Kayu Kediri terletak di Jalan Sersan KKO Usman Kediri.



Sumber Google Maps

Gambar 1. Peta Lokasi UD Dunia Kayu Kediri

- Gambar 1 merupakan tampilan peta lokasi kantor UD Dunia Kayu Kediri yang berada di Jalan Sersan KKO Usman Dandangan Kediri.

2.2 Kondisi Objek

Jarak yang ditempuh oleh armada pengiriman kayu oleh UD Dunia Kayu Kediri ini setiap minggunya lebih dari 400 km. UD Dunia Kayu Kediri melakukan pengiriman melalui jalur darat menggunakan truk *colt diesel* ke konsumen di berbagai daerah Jawa Timur di Kota Gresik, Pasuruan, Jember, Banyuwangi, dan Kota-kota yang lain. Terlihat pada gambar 2 truk colt diesel yang sudah memuat kayu yang siap kirim ke konsumen UD Dunia Kayu Kediri.

Truk Colt Diesel yang dipilih adalah Mitsubishi. Dimana truk ini memiliki bak penampungan yang luas dan cukup memadai untuk mengirimkan pesanan kepada konsumen. Barang yang dikirim kepada konsumen akan di tutup dengan menggunakan terpal.



Sumber Penulis

Gambar 2. Barang siap kirim kepada konsumen

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Jasa

3.1.1 Pengertian Jasa

Jasa merupakan aktivitas atau manfaat yang tidak memiliki wujud fisik, di mana suatu pihak memberikan suatu kegiatan atau kegiatan kepada pihak lain dan tidak berarti terjadi perpindahan kepemilikan (Kasturi, Suharyati and Nastiti, 2019). Sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan seseorang untuk dapat memberikan manfaat kepada konsumen. Saat ditetapkannya manfaat, konsumen sering kali mengetahui kualitas barang dan jasa layanan yang didapatkan dengan membeli produk dan jasa. Namun di dalam jasa, pelanggan menerima kinerja dan pelayanan saja, namun nilai tambah dari jasa atau pemberian jasa tetap mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap manfaat dari tindakan atau tindakan penyedia jasa. (Tijjng, 2020).

Selanjutnya jasa mengacu pada aktivitas apapun yang bisa diberikan oleh satu belah pihak yang sebenarnya tidak menyiratkan kepemilikan apa pun. Sebaliknya jasa adalah memberikan suatu kegiatan kepada pihak yang lain yang tidak dapat dilihat. (Kelly, 2020).

Pada dasarnya jasa memproduksi dan mengkonsumsi pada saat yang bersamaan, dalam hal ini hubungan dari penyedia jasa dan penerima jasa dapat berpengaruh dari hasil jasa tersebut. Layanan diidentifikasi sebagai suatu kegiatan yang tidak berwujud tetapi dirancang dan juga dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan pengertian jasa yang telah dijelaskan sebelumnya dari para ahli, maka bisa disimpulkan bahwa jasa berupa tindakan, kegiatan yang dilakukan oleh individu atau berorganisasi untuk memenuhi permintaan konsumen.

3.1.2 Karakteristik Jasa

Produk jasa mempunyai beberapa karakteristik sebagai berikut ini, (Kelly, 2020),

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Barang adalah suatu unit, alat yang mana jasa termasuk hasil atau usahanya, dimana jasa tersebut tidak bisa dipandang, dicicipi, disentuh sebelum membeli.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Jasa tidak bisa dipisahkan didefinisikan sebagai barang yang dapat dijual terlebih dulu sebelum dapat diproduksi serta dikonsumsi pada saat dan tempat yang sama.

3. *Variability* (Keanekaragaman)

Jasa sangat bervariasi dikarenakan tidak terstandarisasi, dengan arti terdapat banyaknya variasi dalam bentuk, kualitas, dan jenis jasa bergantung pada siapa, kapan, dan di mana produk terbuat

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

- Sifat ini bisa dijelaskan bahwa jasa tidak dapat disimpan dalam kurun waktu lama.

3.1.3 Klasifikasi Jasa

Macam-macam pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan murni ialah pelayanan yang memberikan perhatian khusus dan juga dapat melayani konsumen dimana saja.
2. Jasa seperti manufaktur industri merupakan jasa yang sangat *low-touch* dikarenakan pelanggan tidak perlu terlibat pada saat proses produksi..
3. sekumpulan layanan tingkat menengah yang menggabungkan beberapa layanan murni dengan layanan terkait.

Macam-macam jasa bervariasi tergantung pada jasa yang diberikan oleh jasa tersebut. Namun, mereka dapat dikategorikan berdasarkan tujuh kriteria atau kategori berikut:

1. Segmen pasar

Jasa bisa dibagi menjadi layanan berorientasi organisasi dan layanan pengguna akhir.

2. Derajat kekhususan

Jasa terbagi menjadi tiga kategori, yaitu:

- a. Konsumen menyediakan dan memanfaatkan barang tertentu berdasarkan harga pada jangka waktu tertentu sebagai jasa persewaan (*rented goods service*).
- b. Barang milik pelanggan yang telah ditingkatkan, dikembangkan, atau diperbarui oleh perusahaan jasa disebut sebagai jasa properti atau layanan barang (*owned goods service*).
- c. Layanan pribadi tidak berwujud yang diberikan kepada pelanggan disebut sebagai jasa tidak berwujud (*non-goods service*).

3. Kualifikasi penyedia jasa

Kelayakan penyedia layanan sebagai layanan yang kompeten meliputi; konsultan, manajemen, konsultan pajak dll; kegiatan pelayanan dengan pengetahuan profesional yang berbeda dan pelayanan umum non-profesional.

4. Tujuan pengorganisasian jasa

Jasa bisa diklasifikasikan sebagai jasa komersial atau jasa untuk mencari keuntungan seperti bank, maskapai penerbangan, dan lain-lainnya.

5. Regulasi

Layanan terdiri dari yang diatur dan yang tidak diatur

6. Konsentrasi pegawai atau intensitas pegawai

Berdasarkan konsentrasi pegawai, pelayanan diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu:

- a. Pelayanan berbasis teknologi adalah pelayanan yang bergantung pada penggunaan peralatan serta mesin canggih. kontrol dan manajemen otomatis, seperti ATM dan bank online, dan lainnya.
- b. Berbasis manusia adalah pekerja terampil; hampir semua pekerjaan di perusahaan membutuhkan pengalaman dan keterampilan.

7. Tingkat komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan

Layanan terbagi menjadi tingkat kontak tinggi (seperti universitas, bank, dokter, dll.) dan tingkat kontak rendah (seperti teater, pos, dll.).

3.1.4 Dimensi dan Indikator Jasa

Kualitas layanan dapat diukur dengan melihat bagaimana pelanggan melihat. Survei pelanggan dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti survei pelanggan, pembelian fiktif, sistem pengaduan dan rekomendasi, dan ulasan pelanggan yang sudah tidak berlaku.

3.2 Kualitas Pelayanan

3.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan persyaratan konsumen dengan cepat dan tepat waktu. Terdapat pendapat lain juga mengartikan kualitas pelayanan didasarkan pada upaya atau kinerja seseorang atau perusahaan yang mengejar kepuasan pelanggan atau karyawan. (Tijjng, 2020).

Kesempurnaan karakteristik jasa yang dapat memenuhi kebutuhan suatu kebutuhan dikenal sebagai kualitas pelayanan (Kotler, 2002). Tentunya kinerja jasa yang berkaitan dengan jaminan mutu atau baik atau buruknya mutu yang ditawarkan juga harus disajikan dengan sebaik-baiknya. Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan layanan terbaik jika dibandingkan dengan pesaingnya dikenal sebagai kualitas pelayanan. Sedangkan kualitas pelayanan dapat diukur sebagai ukuran seberapa baik layanan diberikan memenuhi ekspektasi pelanggan (Tijjng, 2020).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai cara untuk mengukur seberapa baik layanan yang telah diberi memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan (Zainurossalamia, 2020). Singkatnya, kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi keinginan pelanggan dengan kualitas terbaik sesuai dengan ketepatan waktu dan harapan pelanggan, terutama.

3.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Meningkatkan layanan memerlukan mempertimbangkan dimensi kualitas pelayanan di bawah ini.

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur standar untuk penyedia dan orang yang menerima layanan, serta proses pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan permohonan dimulai dari tanggal pengajuan permohonan hingga tanggal pengajuan banding.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yang mencakup rincian sudah ditetapkan selama proses penyediaan layanan.

4. Sarana dan Prasarana

Layanan publik harus memiliki sarana dan prasarana yang mencukupi.

5. Kompetensi Petugas Penyedia Layanan.

Kompetensi petugas penyedia layanan harus ditentukan oleh pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Beberapa faktor membentuk dimensi kualitas pelayanan seperti ketepatan waktu, kesopanan, keramahan, tanggung jawab, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan variasi model, layanan pribadi berkualitas tinggi, kenyamanan menerima layanan kualitas layanan berkualitas tinggi, fitur lain yang mendukung kualitas layanan. (Ardane, Sofia Wijaya and Leli Kusuma Dewi, 2017).

3.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk menentukan kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan, pelanggan harus mengetahui kriteria, ukuran, atau indikator yang digunakan oleh pelanggan untuk menilai layanan. Lima indikator kualitas pelayanan termasuk (Mahmud, A., 2022);

1. *Tangibly*, seperti penampilan, peralatan, karyawan, dan sumber komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menyediakan layanan yang menjanjikan secara terpercaya, dan tepat waktu.

3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk memberi pelayanan kepada pelanggan yang baik dan cepat.
4. *Empathy*, yaitu pengetahuan serta pemahaman individu terhadap konsumen.
5. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan pegawai yang handal dan dapat dipercaya.

3.2.4 Prinsip Kualitas Pelayanan

Saat memberikan layanan berkualitas, perusahaan harus mengikuti prinsip-prinsip tertentu untuk menerapkannya. Menurut ada enam prinsip utama untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, antara lain komunikasi, penghargaan, pengakuan, perencanaan, *review*, dan kepemimpinan adalah enam prinsip utama untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik.

3.2.5 Faktor yang dapat Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Beberapa komponen yang bisa mempengaruhi dari kualitas layanan adalah sebagai berikut,

1. Jumlah dari tenaga kerja; jumlah dari orang yang bekerja untuk perusahaan tersebut.
2. Kualitas dari tenaga kerja; mencakup kemampuan serta pemahaman dari tenaga kerja tersebut.
3. Motivasi dari karyawan; motivasi untuk mereka melaksanakan pekerjaan mereka.
4. Kepemimpinan; proses yang mempengaruhi orang, yang biasa dilakukan dari seorang atasan terhadap bawahannya agar bertindak sesuai dengan arahan atasannya agar tercapai dari tujuan perusahaan.
5. Budaya organisasi; suatu system membedakan organisasi satu dengan yang lain dan dianut oleh semua pekerja.
6. Kesejahteraan karyawan; memenuhi kebutuhan karyawan saat ini.
7. Teknologi, sarana dan prasarana yang akan digunakan, tata letak bangunan dan ruang, kualitas dari produk, serta faktor lain adalah bagian dari lingkungan kerja.

3.3 Kepuasan Konsumen

3.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah penilaian dari seseorang tentang apa yang mereka rasakan (hasil) setelah membeli barang atau jasa dan membandingkannya dengan harapan mereka tentang apa yang diharapkan dari produk atau jasa tersebut. Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan menunjukkan perasaan atau reaksi dari emosional terhadap perbedaan antara yang diharapkan pelanggan serta penyedia layanan dan yang sebenarnya pelanggan terima. Kepuasan bergantung pada kesan dari kinerja yang diharapkan. Apabila pelanggan tidak puas atau hasil tidak memenuhi dari yang diharapkan. Pelanggan merasa puas atau bahagia jika hasil melebihi harapan.

Rasa kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul ketika seseorang membandingkan persepsi kinerja (hasil) produk dengan harapan mereka. Salah satu faktor yang mempengaruhi keputusan pembeli untuk berbelanja di suatu tempat adalah kepuasan mereka, (Kasturi, Suharyati and Nastiti, 2019). Karena jika konsumen puas, mereka akan membeli lagi dan merekomendasikan produk ini terhadap orang lain (Rusby, 2019). Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan komponen paling penting untuk perusahaan menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen (Kotler, 2002). Oleh karena itu, kepuasan pelanggan erat terkait dengan loyalitas pelanggan, yang dapat menghasilkan banyak nilai bagi konsumen dan perusahaan itu sendiri. Kepuasan pelanggan bukan hanya kepuasan atau perasaan konsumen saja, tetapi juga penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa, yang menyangkut penilaian baik terhadap jasa ini dan memenuhi keinginan pelanggan kebutuhan dan persyaratan. Karena itu kepuasan konsumen sangat penting dalam keputusan pembelian.

3.3.2 Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen

Memuaskan dari kebutuhan konsumen merupakan keinginan dari setiap penyedia jasa. Selain menjadi faktor yang sangat penting dalam keberlanjutan suatu organisasi, pemenuhan kebutuhan dari konsumen juga bisa meningkatkan keunggulannya dibandingkan pesaing. Konsumen yang merasa puas dengan layanan

cenderung membeli lagi dan akan mengajak dari calon konsumen baru ke jasa yang merasa puas dengan pelayanannya.

Terdapat beberapa metode yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan dari konsumen, di antaranya ialah berikut ini:

1. Untuk memahami kebutuhan dan keinginan konsumen ialah melakukan penelitian terhadap kebutuhan dan permintaan dari pelanggan. Mengetahui keinginan konsumen dari jasa membuat perusahaan lebih mudah untuk menyampaikan jasa terhadap konsumen sarasanya.
2. Mengetahui bagaimana cara proses keputusan pembelian, memahami metode pengambilan keputusan konsumen saat memilih dan menggunakan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan bisa mengantisipasi dari faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pembelian konsumen dan pilihan metode layanan konsumen yang tepat.
3. Membangun reputasi lembaga. Lembaga harus perhatikan proses informasi yang dapat membentuk persepsi konsumen terhadap layanan yang ditawarkan. Persepsi yang bersifat positif atau negatif sebenarnya bergantung terhadap informasi apa yang diterima oleh konsumen mengenai layanan yang diberikan dari lembaga tersebut.
4. Meningkatkan sadar akan pentingnya kepuasan konsumen. Kesadaran wajib diterapkan sebagai Tindakan sebenarnya bahwa seluruh bagian lembaga yang memiliki tanggung jawab terhadap kepuasan konsumen. Jika kepuasan pelanggan menjadi dorongan bagi setiap bagian organisasi, dan juga pembentukan reputasi lembaga juga maksimal.

Pada dasarnya ada dua tingkatan kepuasan konsumen, yaitu:

1. *Desired Expection*

Suatu kombinasi “dapat dan “harus” yang wajib dilakukan oleh suatu perusahaan kepada pelanggannya digambarkan dalam harapan ini.

2. *Dequate Expection*

Kepuasan terpenuhi, tetapi tidak sepenuhnya. Oleh karena itu, harapan pelanggan sebenarnya adalah bahwa ada zona terbentuk diantara

pengalaman yang diinginkan dan yang cukup, Jika harapan mereka terpenuhi, pelanggan akan sangat puas atau senang. (Suci, 2017).

3.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian tugas akhir ini dilaksanakan di UD Dunia Kayu Kediri yang membahas mengenai kepuasan konsumen. Pengerjaan tugas akhir membandingkan dengan penelitian sebelumnya yang sudah pernah diteliti tentang kepuasan konsumen dengan analisis yang berbeda-beda seperti pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis (tahun)	Judul	Metode	Uraian
1	Herliana Febri Audrenata (2023)	Analisis Tingkat Pelayanan Kargo Terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa EMPU PT Angkasa Pura Logistik di Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Menggunakan Metode (CSI)	Customer Satisfaction Index (CSI) dan Analisis Diagonal.	Hasil dari Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa besarnya dari indeks kepuasan penumpang yaitu 57,71%.
2	Ahmad Zikri dan Muhammad Ikhsan Harahap (2022). (Ahmad Zikri,	Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia	pendekatan kualitatif. Observasi dan wawancara	Hasil penelitian ini memberikan informasi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dimulai

No	Penulis (tahun)	Judul	Metode	Uraian
	2022)			dengan layanan pelanggan, penyediaan fasilitas, dan sikap karyawan terhadap pelanggan, sehingga perusahaan memiliki respons yang baik terhadap pelanggan dan membuat pelanggan merasa dilayani dengan baik oleh perusahaan.
3	Zamrida Ma'rifatul Lillah (2018).	Pengukuran dan Analisis Kualitas Pelayanan Logistik Pada Perusahaan Terminal Peti Kemas Surabaya	penelitian deskriptif	Saat ini, perusahaan secara keseluruhan memberikan pelayanan logistik yang sangat baik kepada agen pelayaran dengan nilai 56.646.
4	Gladis Devina Amadhea dan Farida (2022). (Amadhea and	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Studi	Metode deskriptif survei melalui	Menurut responden, kualitas layanan PT Lintas Nusantara Perdana sangat baik,

No	Penulis (tahun)	Judul	Metode	Uraian
	Farida, 2022)	Kasus PT Lintas Nusantara Perdana)	kuisisioner	dan pelanggan sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh PT Lintas Nusantara Perdana.

