

**EFEKTIVITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. MULTIPINDO GILANG MAKMUR
CABANG BANJARMASIN**

Ananda Indriani Ayuliana Saputri
Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al Banjari
Banjarmasin
Email : Anandaindriani.a.s.40113018@gmail.com

ABSTRAK

ANANDA INDRIANI AYULIANA SAPUTRI, NPM 17120245 “*Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin* . Bimbingan Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Fika Fibriyanita, S.Sos., M.AP sebagai CO Pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tentang Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Sampel ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan dengan teknis pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan dalam Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin sudah bisa dikatakan efektif walaupun masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan kecil dalam pelayanan, namun dari segi daya tanggap sebenarnya sudah mampu melayani pelanggan dengan baik. mengingat dimana dari hasil wawancara lebih banyak pelanggan benar-benar merasa dilayani dengan baik dan merasa puas dari pada yang tidak merasa puas. Saran dari penulis untuk PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin untuk terus meningkatkan efektifitas diantaranya dengan menjaga kepercayaan customer dan diharapkan adanya kerjasama antara pegawai PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin dengan customer agar terciptanya pelayanan yang efektif.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin

ABSTRACT

ANANDA INDRIANI AYULIANA SAPUTRI, NPM 17120245 “Effectiveness of Freight Forwarding Services to Customer Satisfaction at PT. Multipindo Gilang Makmur Banjarmasin Branch. Guidance of Mr. Dr. Murdiansyah Herman, S. Sos., M.AP as the Main Advisor and Mrs. Fika Fibriyanita, S. Sos., M.AP as CO Advisor.

The research objective is to find a picture of the Effectiveness of Freight Forwarding Services to Customer Satisfaction at PT. Multipindo Gilang Makmur Banjarmasin Branch. The research method uses a qualitative approach to the type of descriptive qualitative research. The sample is determined using the Slovin formula and the technical data collection is using observation, interview, and documentation techniques. The results showed in the Effectiveness of Freight Forwarding Services at Customer Satisfaction at PT. Multipindo Gilang Makmur Banjarmasin Branch can be said to be effective although there are still some minor deficiencies in service, but in terms of responsiveness is actually able to serve customers well. remembering where from the results of the interview more customers really feel served well and feel satisfied than those who are not satisfied. Advice from the authors for PT. Multipindo Gilang Makmur Banjarmasin Branch to continue to improve effectiveness including by maintaining customer confidence and cooperation between PT. Multipindo Gilang Makmur Banjarmasin Branch with customers to create effective services

Keywords: Effectiveness, Service, PT. Multipindo Gilang Makmur Banjarmasin Branch

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini perkembangan pada sektor ekonomi mengalami kenaikan yang cukup pesat. Hal ini juga mempengaruhi perkembangan di bidang industri jasa yang salah satunya adalah jasa kurir atau pengiriman. Perkembangan ini ditandai dengan banyak munculnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang disebabkan oleh bertambahnya permintaan pasar sehingga banyak pelaku usaha yang mulai berkiprah di bidang ini. Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan kinerja dari perusahaan agar mampu bersaing di pasar. Perusahaan juga dinilai perlu untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan dari konsumen supaya dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Guna memperlancar kegiatan pengiriman barang, umumnya perusahaan tidak mengangkut barangnya sendiri melainkan menggunakan sarana angkutan milik perusahaan angkutan seperti pesawat udara, kapal laut kereta api, dan truck yang bukan milik perusahaan jasa pengiriman barang. Dalam praktiknya dilapangan perusahaan jasa pengiriman barang seperti ekspedisi muatan dan penyelenggara pos turut ikut menjadi pihak pengangkut sehingga akan mengalami kesulitan dalam menerapkan peraturan perundang-undangan dalam hal pertanggung jawaban apabila terjadi resiko dalam proses pengiriman barang. Dalam hal ini pengguna jasa (konsumen) harus mengetahui status perusahaan jasa pengiriman barang dan dokumen agar suatu ketika apabila terjadi

kerugian pengguna jasa pengiriman barang paket (konsumen) dapat meminta haknya sesuai peraturan perundang-undangan.

Setiap perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran adalah untuk meningkatkan perolehan penjualan, sehingga kelangsungan hidup perusahaan dapat dipertahankan dan perusahaan dapat terus berkembang. Dalam melakukan hal tersebut tentu perusahaan perlu memperhatikan kualitas layanan dibutuhkan oleh konsumen untuk mendapatkan kepuasan konsumen. Dalam proses pengiriman barang tidak selalu berjalan dengan lancar, dikarenakan terdapat beberapa faktor yang mengakibatkan proses pengiriman barang terhambat dan menimbulkan kerugian oleh pihak pengirim dan penerima barang. Namun secara fakta, penyedia jasa pengiriman barang pada PT. Multipindo Gilang Makmur ada beberapa hal yang menunjukkan bahwa kepuasan konsumen masih belum dapat dipenuhi dengan baik oleh penyedia jasa. Sebagai contoh, pada beberapa masih ditemukan keluhan – keluhan yang diberikan konsumen atas kurangnya kepedulian karyawan penyedia jasa dalam menanggapi permintaan konsumen seperti keterlambatan penyampaian barang, kerusakan barang, dan selalu ada miss komunikasi terhadap konsumen seperti isi barang kiriman yang tidak diizinkan untuk dilakukan pengiriman (Sumber: PT. MGM). Keluhan tersebut merupakan induk dari masalah yang timbul dalam salah satu dimensi pengukur kualitas jasa pada penyedia jasa. Hal ini jika tidak diantisipasi dapat memberikan akibat yang buruk pada kepuasan konsumen dan pada akhirnya akan menurunkan tingkat penjualan perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut Maka dilakukan penelitian mengenai efektivitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Suatu penelitian yang berusaha menjawab dan menganalisa Efektifitas Pelayanan Pengiriman Barang Di PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin. teknis pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *Rumus Slovin*. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai kantor PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin yang berjumlah 50 orang dan kemudian dijadikan jumlah sampel diketahui dengan menggunakan rumus slovin (dalam Husein Umar , 2004:27).

PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan (service quality) hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan (sektor privat). Pelayanan yang baik dan sesuai kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction).

Dalam hal mengembangkan organisasi yang berorientasi kepada konsumen (customer oriented), maka semua kegiatan harus berbasis pada kebutuhan dan keinginan pengguna jasa, sebab kesalahan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan pengguna jasa akan menyebabkan pelayanan menjadi tidak berarti dan sia-sia.

Pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan di PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin dapat dilihat melalui hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dari informan dalam penelitian dan sesuai dengan fokus penelitian.

Untuk mengetahui kualitas layanan publik di PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47), yaitu Tangibel (Berwujud), Reability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empaty (Empati).

a. Dimensi Tangibel (Berwujud)

Dimensi Tangibel (Berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang banjarmasin dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Penampilan petugas dalam melayani pelanggan

Pada indikator ini penampilan petugas pelayanan di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin berpenampilan rapi. Wawancara dengan Pak Sugandi mengungkapkan “ menurut pak Sugandi untuk kerapian kami menggunakan seragam dengan jadwal pada hari senin sampe kamis, jumat memakai batik dan sabtu menggunakan pakaian bebas namun pantas, soan, dan rapi “. (Wawancara 10 Mei 2020).

Hal itu sejalan dengan temuan yang ditemukan oleh peneliti dimana setiap pelayan yang ada di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin pelayanan berpenampilan seperti apa yang di ungkapkan oleh Pak Sugandi. Selain itu dalam standar pelayanan yang digunakan dalam kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin juga mengatur tentang tata cara berpenampilan bagi seluruh pegawainya. Hal-hal pokok yang diatur dalam standar penampilan petugas pelayanan antara lain: Rambut, Make Up wajah, Seragam Dinas, Aksesori dan Sepatu. Itu semua berlaku bagi seluruh pegawai kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin yang ada di tempat pelayanan baik pria maupun wanita.

2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

Ketika masuk ke halaman Kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin lokasinya kurang begitu bagus. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang panas dan sempit, karena tidak adanya lahan parkir khusus bagi para

pengunjung dan sedikitnya pohon yang ada dikantor tersebut. Masuk kedalam Kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin tampilan yang ada didalam cukup bagus. Dimana ruang pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk bagi para pelanggan yang menunggu antrian untuk dilayani. Berdasarkan observasi di dalam kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin juga ada Ada satu hal yang tidak nyaman bagi pelanggan ketika masuk kedalam Kantor yakni ruang tunggu pelayanan PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin pada saat ini panas sehingga banyak pelanggan yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas. Ketika melihat pelanggan yang merasa kegerahan dan kipas-kipas, peneliti mencoba menanyai akan kenapa beliau berkipas-kipas beliau bernama Bu Mulyono mengungkapkan *"yang saya rasakan di dalam ruangan sini cukup panas dan membuat saya gerah karna tidak adanya fasilitas yang ada seperti AC atau kipas angin"*.(Wawancara 10 Mei 2020).

3) Kemudahan dalam proses pelayanan

Untuk indikator ini kemudahan pelayanan memang sudah terjadi pada para pelanggan yang sudah tau apa yang diperlukan bila mau meminta pelayanan, tapi untuk jenis-jenis pelayanan yang baru itu terkadang masih belum tau persyaratan yang dibutuhkan sehingga pelanggan harus bolak-balik dalam memenuhi persyaratan tersebut. Selain itu kesulitan juga dialami oleh sebagian besar pelanggan baru seperti kurang mengertinya tata cara alur pelayanan pengiriman barang Untuk kemudahan dalam proses pelayanan yang ada di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin itu terlihat dari adanya satpam yang berjaga dan selalu siap dalam memberi pengarahan kepada para pelanggan.

Berikut kembali wawancara dengan pelanggan yakni Pak Joko beliau mengungkapkan *"tapi kadang pelayanan yang diberikan berbelit-belit jika kita ingin minta barang kita diprioritaskan mba, harus ini lah, itu lah. Padahal saya rasa waktu pengirimannya juga bakal sama"*. (Wawancara, 10 Mei 2020).

4) Kedisiplinana petugas dalam melakukan pelayanan

Dari jadwal pelayanan yang ada di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin kedisiplinan pegawai sangatlah baik. Hal itu terlihat dari kesiapan para customer servise dalam memberikan pelayanan dari jam buka dan bahkan saat jam istirahat yakni jam 12 sampai jam 1 siang, pelayanan tetap berjalan.

Disini menunjukkan bagaimana pelayanan PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin yang tidak terhenti meski memasuki waktu istirahat, semua itu dilakukan demi pelanggan. Hal itu disambut baik oleh para pelanggan yang juga hanya memiliki waktu pada saat jam tersebut untuk pergi melakukan pengiriman barang. Seperti wawancara seorang pelanggan yakni Pak Iwan yang menjawab *"ya bagus ini mba, buat saya yang hanya bisa keluar pada saat jam-jam makan siang seperti saat ini namun pelayanannya masih tetap efektif"*. (Wawancara 10 Mei 2020.)

5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

Kemudahan akses pelayanan di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin saat ini terlihat dari pelayanan yang diberikan oleh customer service yang memiliki pekerjaan masing-masing. Ketika ditanyakan dengan Pak Sugandi beliau menjelaskan *“iya untuk sementara kita masih menggunakan pelayanan yang berbeda-beda dan belum bisa terpadu karena kurangnya prasarana yang menunjang keterpaduan pelayanan mba”*(Wawancara, 10 Mei 2020). Meskipun masih sering pelanggan yang bingung dalam alur pelayanan pengiriman barang tapi itu akan di arahkan oleh customer service yang bertugas.. Dan ketika peneliti menanyai pelanggan bernama Bu Jumadi beliau mengungkapkan *“iya ini saya mau mengirim barang tapi bingung alur pengiriman barang disini mba baru pertama ke kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin, buat ngirim barang pesanan anak, tapi customer service disini sangat ramah dan jelas dalam memberikan penjelasan alurnya sehingga saya sangat mengerti ”*. (Wawancara 10 Mei 2020). Dari pernyataan diatas pelaksanaan pick up yang dilakukan oleh pegawai PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin merupakan salah satu strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini dinilai memberi kemudahan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan harapannya dapat loyal dalam menggunakan jasa PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin.

b. Dimensi Realibility (Kehandalan)

Keandalan (reliability) adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat, akurat, terpercaya, konsisten dan kesesuaian pelayanan. Hal ini penting mengingat masyarakat membuktikan pembuktian dari janji- janji pelayanan. Untuk mengukur dimensi keandalan (reliability), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pengiriman barang di Kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan

dalam penelitian di lapangan diungkapkan oleh Pak Sugandi yang mengatakan bahwa *“sistem pelayanan di sini sudah menggunakan sistem online mba, dimana data yang masuk dari pelanggan akan di verifikasi lagi sebelum dikirim”*.(Wawancara, 10 Mei 2020) . Selain itu kecermatan petugas juga terlihat dari kecepatan pelayanan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan. Ketika ditanyakan pada para pelanggan yang merasakan pelayanan terkait kecepatan dalam memberi pelayanan kepada para pelanggan banyak dari pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai sangat cepat.

2) Memiliki standar pelayanan yang jelas

Terkait Standar Pelayanan Minimal (SPM) Pak Sugandi mengungkapkan *“untuk standar operasional menggunakan sevices excellent*

yang digunakan oleh setiap pegawai dalam bekerja”. (Wawancara, 10 Mei 2020). Standar pelayanan yang ada di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin yakni menggunakan Service Excellent dimana setiap petugas harus mampu memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan sempurna. Dilihat dalam observasi terkait SPM yang diterapkan itu semuanya diterapkan dengan baik dan benar. Hal itu terlihat dari para pegawai yang melakukan hal-hal yang menjadi point di dalam service excellent yang digunakan di Kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin. Namun ketika hal ini di tanyakan pada pelanggan banyak yang tidak mengetahui hal-hal tersebut antara lain sebagaimana yang di ungkapkan Pak Yanto bahwa “ kalau mengenai (SPM) saya kurang tau mas. namun jika dilihat dari pelayanan yang diberikan sudah cukup baik”. (Wawancara 10 Mei 2020).

3) Kemampuan petugas dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Kemampuan dan keahlian petugas dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin yakni petugas mampu menguasai teknologi yang ada dalam proses pelayanan publik. Untuk kemampuan customer service dalam mengoperasikan alatnya itu tidaklah kesulitan. Hal itu sesuai dengan yang terlihat dalam data observasi dimana setiap pegawai mampu mengoperasikan setiap alat bantu yang digunakan dalam setiap pelayanan. Berikut wawancara dengan Pak Sugandi menambahkan bahwa *“untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah mba, karena sebelumnya kami sudah melakukan training pengajaran untuk penguasaan penggunaan teknologi yang ada (Wawancara, 10 Mei 2020).*

c. Dimensi Responsiveness (Respon/ Ketanggapan)

Daya Tanggap (Responsiveness) merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan serta mendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan konsumen. Untuk mengukur dimensi daya tanggap (responsiveness), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan di Kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin khususnya dalam hal pelayanan pengiriman barang dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapat pelayanan

Dari hasil data observasi , Respon petugas terhadap pelanggan di PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin petugas menyapa setiap pelanggan. Respon yang diberikan oleh petugas Berdiri pada saat customer pertama datang dan melakukan salam: Salam untuk pelanggan baru: “Selamat pagi /siang /sore pak /bu, ada yang bisa dibantu?” Salam untuk pelanggan lama: “Selamat pagi /siang /sore pak /bu.. (sebutkan namanya), ada yang bisa dibantu?” Dalam setiap customer service yang berjaga melakukan salam kepada setiap pelanggan seperti yang telah dicanangkan oleh Kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin dalam service excellent. Di katakan oleh Pak Iwan bahwa *“respon dari para pelayan*

baik mba, setiap saya mau melakukan permintaan pelayanan pengiriman barang mesti langsung di arahkan syarat-syaratnya untuk pelayanannya". (Wawancara, 10 Mei 2020).

2) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat

Hasil dari wawancara dengan Bu Mulyono pelanggan terkait indikator ini beliau mengungkapkan *"saya sudah lama sering melakukan pengiriman barang disini mba,, ya kadang meeka juga kurang cepat dalam melayani pelanggan, Tapi kalo hari-hari tertentu seperti tanggal muda itu rame dan antri panjang, syukurnya petugasnya juga gak cuman 1 tapi ada beberapa sehingga tidak terlalu menunggu lama untuk mengantrinya". (Wawancara, 10 Mei 2020).*

Dari informasi pelanggan tersebut menyatakan bahwa PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin melayani dengan cepat dan teliti. Sehingga pelayanan yang diberika terkesan baik. Selain itu, keramahan dari pegawai juga menjadi nilai tambah untuk PT. Multipindo Gilang Makmur cabang banjarmasin dalam segi kualitas pelayanan.

3) Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk keluhan pelanggan kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin menyediakan sebuah kotak yang digunakan untuk memasukan kritik, keluhan maupun saran bagi kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin. Kotak itu terletak di sisi kiri dari pintu masuk kedalam kantor. Pak Sugandi menambahkan *"kami sudah menyediakan kotak buat tempat kritik dan saran. Tapi hanya beberapa yang ada, Sedikit atau bahkan belum ada isi terhadap kotat tersebut yang menyuarakan kritik dan saran kepada kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin". (Wawancara, 10 Mei 2020).*

d. Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi keyakinan (assurance) merupakan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi keyakinan (assurance), dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan pengiriman barang di PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk jaminan tepatan waktu pelayanan seperti dalam pengiriman barang di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin memberikan pilihan pengiriman penawaran dan mampu mengirim dengan waktu yang tersedia dalam waktu tersebut. Dalam wawancara dengan Mba Dwi beliau menjelaskan *"untuk ketepatan pengiriman barang disini itu tergantung pada pilihan pengiriman yang di lakukan oleh pemintaan pelanggan mba".(Wawancara, 10 Mei 2020).* hal itu sejalan dengan para pelanggan yang lebih memilih jasa pengiriman kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin di banding dengan yang lainnya.

2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Dalam penelitian di lapangan dan hasil wawancara dengan Ibu Devi mengemukakan bahwa *“untuk jaminan biaya pelayanan di PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin itu terintegrasi dengan sistem pelayanan yang ada sehingga itu sudah pasti dan tidak mungkin ada campuran tangan dari pelayanan yang ada di kantor sini. (Wawancara, 10 Mei 2020).*

Selain itu PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin juga memberi jaminan pada pengiriman barang yang dikirim di sebut premi Pos. Dimana ini dimaksudkan untuk mengansuransikan nilai barang yang akan di kirim tersebut dan jika ada kerusakan atau kehilangan pihak PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin akan mengantinya. Ini digunakan untuk memberiakan rasa aman dan nyaman terhadap para pelanggan yang menggunakan jasa PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin dalam jasa pengiriman barang yang mempunyai nilai yang sangat mahal.

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin merupakan penyedia jasa layanan yang sudah lama berkecimpung dalam dunia pelayanan pengiriman barang khususnya pada pelayanan jasa. Pengalaman PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin dalam bidang pelayanan jasa sudah tidak perlu diragukan. Maka dari itu pengalamam yang banyak itu menjadi jaminan pada pelanggan untuk memilih pelayanan ke kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin. Jaminan legalitas pelayanan di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin itu setiap pelayanan yang meminta pelayanan yakni akan mendapatkan resi. Berdasarkan hasil observasi resi atau tanda terima ini di dapatkan setiap selesai melakukan transaksi pelayanan. Di tambahkan oleh Pak Sugandi yang mengatakan *“bahwa resi itu bisa dijadikan klaim oleh pelanggan jika ada suatu pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, ataupun pelanggan ingin mengecek dimana posisinya barangnya ”.* (Wawancara, 10 Mei 2020).

e. Dimensi Emphaty (Empati)

Perhatian (Emphaty) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan. Untuk mengukur dimensi ini, dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Pos Klaten dapat diukur melalui indikator sebagai berikut :

1) Mendahulukan kepentingan Pelanggan dalam pelayanan

PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin adalah bisa dijadikan raja dalam pelayanan. Setiap yang diinginkan oleh pelanggan haruslah mendapat prioritas utama dan harus sesuai dengan keinginan dari pada pelanggan tersebut. Pak Yanto yang peneliti wawancarai pun mengungkapkakah bahwa *“pelayanannya ramah, dan selalu menyapa*

pelanggan yang minta dilayani pengiriman barang dengan sopan ”. (Wawancara, 10 Mei 2020).

Dari data observasi yang menunjukkan sikap customer service yang memberi salam, sopan dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat menjadikan hal penting dari sistem pelayanan yang berorientasi pada pelanggannya. Hal itu sejalan dengan SPM yang diterapkan dalam pelayanan di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin.

2) Petugas melayani dengan sikap ramah dan sikap sopan santun

Petugas pelayanan yang ada di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin selalu melayani dengan ramah dan sopan dimana seperti yang diatur dalam service excellent yang dicanangkan oleh PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin. Hasil wawancara dengan Bu Jumadi pun mengemukakan hal-hal yang baik, yakni bahwa *“customer servicenya rapi dan sopan mba, makanya saya betah meminta layanan disini” . (Wawancara, 10 Mei 2020).*

Selain itu observasi menunjukkan para customer service menerima surat/paket/ dokumen dari pelanggan dengan kedua telapak tangan. Hal ini menjadi poin penting dalam memberi pelayanan secara sopan dan ramah.

3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

Sistem pelayanan di kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin yang belum menggunakan sistem number pada setiap para pelanggan yang meminta pelayanan, memberikan celah bagi para pegawai dan pelanggan yang kurang sabar untuk antri untuk segera mendapat pelayanan dan meminta pelayanan pada penjaga yang dekat dengan si pelanggan tersebut. Berdasarkan hasil observasi ada beberapa pelanggan yang sering menyelonong meminta pelayanan. Selain itu ada pelanggan malah berbincang-bincang dikarenakan kenal atau dekat dengan penjaga yang mereka kenal. Ketika hal ini di tanyakan ke Bu Mulyono beliau menjawab *“ya jengkel mba kalau di serobot gitu, tapi gimana lagi pelayannya juga mau melayanani” . (Wawancara, 10 Mei 2020).* Namun pernyataan pelanggan diatas dibantah oleh bu Devi yang mengungkapkan *“Setau saya pegawai customer service disini dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan tidak melihat latar belakang pelanggan siapa yang duluan , kenal atau tidka kenal, semuanya sama sesuai siapa yang datang duluan, namun jika benar ada yang seperti mereka katakan saya akan bertindak tegas kepada karyawan saya bahwa tindakan mereka tidak akan dibenarkan “ . (Wawancara, 10 Mei 2020).*

4) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Pelayanan pengiriman barang yang ada di Kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin itu selalu melayani dan menghargai setiap pelanggan yang meminta pelayanan. Ini terlihat dari pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, selain itu setiap pelanggan yang datang pasti akan

dapat pelayanan sesuai yang mereka inginkan. Berdasarkan observasi menunjukkan bagaimana setiap pelanggan mesti akan mendapatkan pelayanan dari para pegawai. Ketika hal ini ditanyakan kepada Bu Jumadi beliau menjawab bahwa " *kalaupun menurut saya pelayanan di sini memang ramah dan enak mba. Dimana petugas pelayannya ramah dan sopan juga*". (Wawancara, 10 Mei 2020).

2. Hambatan – Hambatan yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Di PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya customer service atau petugas operasional mengalami kendala – kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor – faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan. Demikian halnya pelaksanaan pelayanan jasa pengiriman barang di daerah – daerah lain, pelaksanaan layanan yang berlangsung di PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin dipengaruhi oleh beberapa hambatan – hambatan, baik itu hambatan yang menjadi pendukung jalannya pelayanan jasa pengiriman barang maupun hambatan yang menjadi kendala dalam pelayanan itu sendiri.

Berikut ini diuraikan lebih lanjut mengenai hambatan – hambatan yang menjadi kendala ataupun pendukung jalannya pelayanan jasa pengiriman barang di PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin yaitu :

a. Sumber Daya

Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sangat dibutuhkan customer service atau petugas operasional yang memiliki sumber daya manusia yang handal, untuk itulah kemudian dapat dikatakan keberhasilan suatu pelayanan salah satunya sangat ditentukan oleh kualitas customer service atau petugas operasional. Kemampuan dalam hal ini yaitu dari segi kemampuan yang dimiliki. customer service atau petugas operasional mempunyai kreativitas dalam pelaksanaan tugas senantiasa mengacu kepada peraturan perundang – undangan yang telah ditetapkan serta memperhatikan ketepatan sasaran dalam pelaksanaan fungsi pelayanan dan menempatkan disiplin serta tanggung jawab sebagai prinsip utama. Untuk itu apabila customer service atau petugas operasional yang kurang memiliki sumber daya manusia, maka kemungkinan hasil diperoleh tidak akan maksimal sesuai dengan apa yang diharapkan.

b. Kesadaran masyarakat atau customer

Salah satu hambatan yang turut mempengaruhi pelaksanaan tugas pelayanan di PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin adalah faktor kesadaran masyarakat atau customer. Faktor kesadaran masyarakat atau customer dimaksudkan adalah untuk mempersiapkan segala yang menjadi persyaratan untuk melakukan suatu pelayanan jasa pengiriman barang, relasi antara masyarakat atau customer dengan pegawai PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin memang harus saling mendukung agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan, baik itu dari pihak masyarakat atau customer maupun dari customer service atau petugas operasional.

Sesuai pengamatan dilapangan, ada beberapa masyarakat atau customer yang kurang memahami dan menyadari dengan pengurusan pelayanan jasa pengiriman barang yang seharusnya wajib diketahui, oleh karena itu ketika akan melakukan pengiriman barang yang keinginan mereka bisa sampai tepat pada waktunya tetapi mereka kadang tidak memperhatikan apa yang harus menjadi persyaratan. Dengan keadaan seperti ini dalam artian kurangnya kesadaran masyarakat atau customer bagaimana menciptakan kerjasama antara customer service atau petugas operasional, sebaliknya jika mereka benar sadar seperti tanpa harus memberikan informasi yang kurang tepat maka akan menciptakan relasi atau kerjasama yang baik antara masyarakat atau customer dengan customer service atau petugas operasional.

c. Sarana Dan Prasarana

Salah satu faktor pendukung atau bisa menjadi penghambat prosedur pelayanan yaitu sarana dan prasarana. Dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya dapat membantu pelayanan pada masyarakat lebih efisien dan efektif. Untuk itu bahwa sarana dan prasarana dapat dikatakan sebagai pendukung dikarenakan dapat membantu proses pelayanan jasa pengiriman barang, begitu pula sebaliknya, jika sarana dan prasarana kurang memadai, maka bisa menghambat prosedur pelayanan jasa pengiriman barang. Dari hasil wawancara dengan manager PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin sarana dan prasarana yang ada dikantor PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin sudah cukup memadai dan menunjang jalannya pelayanan walaupun sarana dan prasarananya sederhana.

Hambatan pengiriman barang menjadi salah satu hal yang wajib diketahui oleh masyarakat atau customer. Pasalnya akhir – kahir ini masyarakat atau customer banyak menggunakan layanan jasa ekspedisi atau kargo. Hal ini karena dirasa mempermudah urusan mereka dalam mengirim barang menuju tempat yang dituju. Namun dalam pelaksanaannya, perusahaan penyedia jasa tidak selalu dapat dengan mudah mengirimkan barang yang telah dipercayakan untuk dikirimkan. Akibatnya banyak yang terjadi karena hal tersebut. Ada 2 faktor yang menjadi hambatan pengiriman barang yaitu Faktor Internal dan Faktor Eksternal.

Adapun yang menjadi hambatan dalam pelayanan jasa pengiriman barang sebagai berikut :

1) Faktor Internal adalah faktor yang menimbulkan hambatan pengiriman dikarenakan penyedia jasa ekspedisi itu sendiri Ada banyak sekali faktor – faktor yang mempengaruhi hal tersebut, berikut adalah beberapa contohnya yaitu:

a) Karyawan

Karyawan terkadang menjadi salah satu faktor terhambatnya pengiriman barang, hal ini bisa saja karena jumlah barang yang diminta oleh customer untuk dikirim melebihi kapasitas kemampuan serta jumlah karyawan yang ada. atau hal ini bisa saja disebut dengan overload. Tentunya ini kadang membuat pengiriman barang menjadi lambat untuk diproses.

b) Hilangnya Dan Rusaknya Barang Kiriman

Terkadang Perusahaan jasa pengiriman tidak teliti dalam menjaga barang milik konsumen. Sehingga barang kiriman tersebut bisa rusak atau bahkan hilang. hal ini tentunya merupakan kelalaian yang ditimbulkan oleh perusahaan itu sendiri yang dapat menghambat proses pengiriman barang.

c) Tidak Ada Tracking Status Atau Konfirmasi Oleh Customer Service

Dalam Perusahaan PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin pastinya memiliki system yang tersimpan dalam situs website mereka. Namun, terkadang system yang mereka miliki tidak dapat berjalan dengan baik, hal ini tentunya menyebabkan pengecekan terhadap jejak barang kiriman tidak ditemukan, sehingga dapat dipastikan akan menghambat pengiriman dan dari customer service sendiri pun kurang aktif dalam penyampaian informasi mengenai posisi pengiriman barang kiriman ke customer.

2) Faktor Eksternal adalah faktor – faktor yang disebabkan diluar kuasa perusahaan. salah satunya adalah dari customer. berikut merupakan faktor – faktor tersebut :

a) Kesalahan Informasi Mengenai Alamat, Nama, Dan Kontak Atau Isi Barang

Kesalahan ini sering terjadi, customer kadang menulis alamat, Nama, Dan Kontak pengiriman tidak lengkap. padahal sudah diketahui bahwa Indonesia itu sangat luas, terdapat alamat, jalan, atau wilayah yang sama. lalu kesalahan yang fatal adalah customer tidak jujur dalam memberika informasi isi barang sehingga dapat menjadi kendala dalam pengirimannya.

b) Hari – Hari Besar

Hari – hari tertentu membuat barang kiriman mengalami keterlambatan dalam prosesnya. Hal ini tentunya diluar kuasa dan tanggung jawab perusahaan. Karena pada hari – hari besr atau perayaan besar seperti hari raya idul fitri, jalur pengiriman yang telah menjadi rute tetap sebuah perusahaan terkadang dipindah sehingga menjadi hambatan dalam pengiriman barang tersebut.

c) Infrastruktur

Adanya proyek pembangunan disuatu tempat yang dilewati oleh jalur pengiriman barang membuat jalanan menuju tujuan terhalang oleh macet, sehingga hal tersebut membuat pengiriman tidak tepat waktu.

d) Cuaca

Cuaca menyebabkan pengiriman barang menjadi terhambat. Cuaca yang tidak menentu seperti terjadinya hujan bahkan angin kencang kerap kali membuat sejumlah kurir harus menahan pengiriman tersebut. Terlebih pengiriman dengan menggunakan pesawat terbang dan kapal laut.

3. Upaya Mengatasi Hambatan – Hambatan Dalam Pelayanan Jasa Pengiriman Barang

Dalam pengiriman barang pastinya masih harus menghadapi berbagai macam hambatan yang menyebabkan performa dan kinerjanya menjadi kurang maksimal dan akibat terburuknya adalah para customer mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan dari perusahaan PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin.

Permasalahan efektifitas dan efisiensi tersebut juga seringkali menyebabkan barang yang tidak bisa sampai tepat waktu. dalam hal ini customer juga akan merasa dirugikan. jika customer sudah merasa kurang puas dan merasa kapok dengan pelayanan maka ujung – ujungnya profit perusahaan yang selama ini telah dibangun baik oleh PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin bisa saja akan menjadi hancur dengan sia – sia. karena itu lah, maka perusahaan PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin sebaiknya harus dapat selalu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari system pelayanannya. Setidaknya terdapat beberapa solusi yang masih bisa dilakukan oleh perusahaan PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin yaitu :

a. Meningkatkan Pengelolaan terhadap manajemen karyawan serta armada agar bisa menjadi semakin lebih baik

sangat penting artinya untuk memastikan bahwa karyawan dan armadanya dapat mencukupi dan digunakan dengan maksimal dan efisien. PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin juga harus mengatur ulang jadwal perjalanan yang lebih tepat agar dapat sesuai dengan ekspektasi dari pada customer.

Armada merupakan asset inti yang juga masih tetap membutuhkan dilakukan perawatan rutin agar bisa tetap prima. PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin harus memiliki jadwal untuk perawatan bagi setiap armada dengan lebih teratur dan melakukan identifikasi sejak dini jika terjadi kerusakan agar dapat terhindar dari hal – hal yang sangat merugikan perusahaan.

b. Armada Logistik yang dapat melakukan banyak tugas dalam satu kali perjalanan

Agar tidak sampai merugi, maka harus menghindari terjadinya kekosongan muatan dalam satu kali perjalanan. Untuk menyiasatnya, maka perlu lebih memaksimalkan keberadaan dari armada agar dapat melakukan perjalanan ke berbagai tujuan dengan pemilihan rute dan mapping penjadwalan yang lebih tepat.

c. Berbagai Informasi Distribusi Yang Lebih Transparan Terhadap Para Customer

Agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan kenyamanan bagi customer, maka PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin juga harus memberikan fasilitas yang lebih memungkinkan bagi customer agar dapat mengetahui dan memantau bagaimana status dari keberadaan barangnya. Dengan cara begitu, maka customer akan merasa lebih nyaman dan aman untuk

menggunakan pelayanan logistic di PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin.

d. Menggunakan Asuransi Untuk Setiap Barang Yang Akan Di Distribusikan

Produk yang akan di distribusikan akan aman sampai ke daerah tujuan dimana barang tersebut dipastikan tidak akan mengalami kerusakan seperti lecet, patah, tergores, pecah, dan kerusakan lainnya. Apabila dalam perjalanan barang yang akan didistribusikan mengalami kerusakan sebelum sampai ketujuan maka dari pihak PT. Multipindo Gilang Makmur Cab. Banjarmasin memiliki hak untuk mengganti barang dengan yang baru.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari keseluruhan pembahasan mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukan hal yang baik. Dimana hampir dari semua dimensi ini di jalankan dengan professional dan kompeten oleh pihak kantor PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukan dalam Efektivitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin sudah bisa dikatakan efektif walaupun masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan kecil dalam pelayanan, namun dari segi daya tanggap sebenarnya sudah mampu melayani pelanggan dengan baik. mengingat dimana dari hasil wawancara lebih banyak pelanggan benar-benar merasa dilayani dengan baik dan merasa puas dari pada yang tidak merasa puas.
2. Dalam pelaksanaan pelayanan tentu ada hambatan-hambatan yang mempengaruhi ketidakefektifan dari kinerja tersebut. Hambatan yang ditemukan oleh peneliti sebagaimana disebutkan dalam hasil penelitian, terdapat beberapa masalah yang kemudian menjadi faktor ketidakefektifan pelayanan jasa pengiriman salah satunya adalah cuaca. Cuaca merupakan keadaan alam yang tidak bisa dikendalikan oleh manusia, sehingga cuaca menjadi hambatan yang pasti bagi pegawai PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin saat akan melakukan pick up barang kiriman pelanggan. mereka tidak bisa memaksakan diri dalam melakukan penjemputan barang saat kondisi cuaca sedang buruk hal ini dikarenakan pegawai takut barang kiriman pelanggan basah dan memungkinkan untuk terjadinya kerusakan. oleh karena itu, hambatan-hambatan yang telah ditemukan oleh peneliti ini diharapkan menjadi evaluasi pihak manajemen PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan pengiriman barang di PT. Multipindo Gilang Makmur cabang Banjarmasin.

SARAN

1. Perusahaan pengiriman barang PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pengiriman barang Diharapkan lebih memperhatikan dalam memberikan pelayanan tentang responsiveness, mengingat adanya jawaban pelanggan yang menyatakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan. Hal ini perlu disadari oleh perusahaan pengiriman barang PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin karena produk berupa jasa sangat berbeda dengan produk manufaturing dalam hal

pelayanan. Diharapkan perusahaan pengiriman barang PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin dalam memberikan pelayanan terutama mengenai keramahan pelayanan kepada pelanggan dapat lebih ditingkatkan. Keramahan dari petugas / pegawai dalam pelayanan jasa merupakan unsur yang mencerminkan kualitas jasa yang diberikan. Ini berarti semakin ramah petugas / pegawai dalam memberikan pelayanan, maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan petugas mengenai ketepatan harus dapat ditingkatkan keakuratannya, mengingat adanya jawaban responden yang menyatakan ketepatan petugas memberikan pelayanan kurang akurat dan tidak memenuhi keinginan pelanggannya. PT. Multipindo Gilang Makmur harus meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada customer dan perlu memberikan kepuasan kepada customer, mengingat PT. Multipindo Gilang Makmur adalah perusahaan swasta. Sehingga bila ada kepuasan terhadap customer, akan semakin meningkat jumlah customer dan tidak tersaingi oleh perusahaan swasta lainnya seperti TIKI dan JNE. Penulis menyarankan agar dalam rekrutmen karyawan, untuk lebih selektif sesuai dengan keahliannya. Karena Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh besar terhadap hasil kinerjanya agar lebih cekatan dalam bekerja. Penulis menyarankan PT. Multipindo Gilang Makmur lebih menjaga kepercayaan customer, dalam ketepatan waktu dalam pengantaran barang sesuai dengan motto PT. Multipindo Gilang Makmur “tepat waktu setiap hari” dan menjaga keselamatan barang customer. Penulis menyarankan perlunya sosialisasi kepada masyarakat untuk menjalin kerjasama dalam pelayanan jasa agar tidak ada yang dirugikan, seperti adanya kerusakan barang.

2. Penelitian ini penulis sadari masih memiliki beberapa kekurangan, untuk itu maka penulis memberi saran kepada para peneliti selanjutnya untuk meneliti lebih jauh mengenai Efektivitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Multipindo Gilang Makmur Cabang Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhidin, et al. (2009). Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian, Bandung: CV Pustaka Setia
- Atep Adya Barata Arief. 2007. Pemasaran Jasa Dan Kualitas pelayanan Malang : Bayumedia Publishing
- Arikunto, S. 2008. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Karya.
- Chrishtopher H Lovelock dan Lauren K. Wright. 2007. Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT. Indeks
- Farida Yusuf Tayibnapi. 2000. Evaluasi Program. Jakarta: PT. Rineka Cipta..
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Handyaningrat, Soewarno. 1994. Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen. Jakarta: CV. Haji Masagung

- Handayani, Soewarno, 1983, Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen, Gunung Agung, Jakarta
- Hidayat. 1986. Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- Istijanto (2008). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Irawan, Prasetyo. 2004. Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif untuk Ilmu- ilmu Sosial. Depok: FISIP
- Jasfar, Farida. 2005. Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu. Bogor : Ghalia Indonesia
- Kotler Dan Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Lukman Sampara dan Sutopo. 2013. Manajemen Kinerja. Jakarta : LP3ES
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja sektor publik. yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Nasution, M. Nur. 2004. Manajemen Transportasi. Bogor : Ghalia Indonesia
- Nazir, M. 2003. Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Rasyid, Ryaas. 2013. Administrasi Pembangunan. Jakarta : LPPM-UI
- Siagian, Sondang. 2003. Administrasi Manajemen. Bandung : Alumni
- Siagian, S. P. (2002). Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Rineka cipta.
- Sugiyono, 2005, Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Alfabeta. _____, 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, Achmad Sani. dan Masyhuri Machfudz. 2010. Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia. Malang: UIN-Maliki Press.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi Kedua. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy. 2009. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Yuliarini dan Riyasa. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Warung Telekomunikasi. Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan. Vol.2, No.3. Surakarta, Jawa Tengah.
- Diki Aditya Novianto, Diki Aditya. 2009. Efektivitas Kerja Pegawai Di Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan Kota Surakarta diambil dari <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/10218/MjMyMTA=/Efektivitas-kerja-pegawai-di-dinas-lalu-lintas-angkutan-jalan-kota-Surakarta-abstrak.pdf>
- Safitrah Arifin, Muhammad. 2012. Efektifitas Pelayanan Publik di Kecamatan Maritenggae Kabupaten Sidenreng Rappang <http://repository.unhas.ac.id/handle/123456789/1522>

- Sejathi. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pembelajaran. Diambil Dari [http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2108437-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-efektivitas/](http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2108437-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-efektivitas/pada) pada tanggal 05 Mei 2020
- Surya, Willy Herdianto. 2012. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Camat bantan Kabupaten Bengkalis http://repository.uin-suska.ac.id/9022/1/2012_2012123ADN.pdf.
2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Ekspres (Di akses tanggal 01 Mei 2020) Dikutip dari <https://docplayer.info/51292636-Analisis-tingkat-kepuasan-pelanggan-terhadap-kualitas-pelayanan-jasa-pengiriman-ekspres>
2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan* (Di akses tanggal 01 Mei 2020) Dikutip dari https://www.academia.edu/36924581/PENGARUH_KUALITAS_PELAYANA_N_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN
- Undang-Undang No. 8 Tahun 2009 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 Tentang Perkeretaapian
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan Angkutan Jalan
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan
- Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen