# ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN JASA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. TRAKINDO CABANG BANJARMASIN

**Arbani ,2020, Pembimbing I : Ibu Lamsah, Pembimbing II : Ibu Farida Yulianti**
Manajemen,61201,Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan,NPM 14310708
Manajemen,61201, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan,NIDN 1125126201
Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan,NIDN 1121076901
*Arbani@adaro.com/082257438512*

## ABSTRAK

PT. Trakindo Banjarmasin adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa transportasi pendistribusian minyak dan batu bara di Banjarmasin. Dalam melakukan usahanya perusahaan ini selalu berusaha meningkatkan kinerja usahanya guna memperoleh laba yang maksimal dan menjaga agar perusahaan ini mampu bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis.

Untuk itulah PT. Trakindo Banjarmasin berusaha untuk menerapkan strategi yang dengan meningkatkan pelayanan transportasi kepada para konsumen. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan akan kegunaan transportasi adalah sebagai bahan masukan kepada pimpinan pada PT. Trakindo Banjarmasin. Sedang perusahaan mengambil kebijakan terutama dalam rangka pelayanan kepada konsumen.

Metode pengumpulan data dalam penilitian ini adalah meliputi Penelitian Lapangan yaitu pengumpulan data atau bahan informasi yang ada dilapangan secara langsung dengan cara Interview,Observas dan dengan mengajukan daftar pertanyaan (kuesioner). Penilitian ini juga menggunakan Riset Perpustakaan *(Library research).*yaitu teknik pengumpulan data yang berorientasi pada sumber sumber dari literatur,buku-buku dan laporan-laporan yang mempunyai hubungan erat dengan penulisan skripsi ini dan dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang terdapat dalam penelitian ini. Hipotesis yang dikemukakan adalah : ”Diduga bahwa tingkat pelayanan transportasi pada PT. Trakindo Banjarmasin sudah memuaskan.

**Kata Kunci** : *Peningkatan,* Kepuasan, PT. Trakindo Banjarmasin

## *ABSTRACT*

*PT. Trakindo Banjarmasin is a company engaged in transportation services of oil and coal distribution in Banjarmasin. In doing its business, this company always tries to improve its business performance in order to obtain maximum profit and keep this company able to compete with other similar companies.*

*That's why PT. Trakindo Banjarmasin strives to implement a strategy that improves transportation services to consumers. The purpose of this writing is to know the level of service for the use of transportation is as input to the leadership at PT. Trakindo Banjarmasin. While the company takes policy especially in the framework of service to consumers*

*The method of data collection in this research is to include Field Research that is the collection of data or information materials in the field directly by interview, observas and by asking a list of questions (questionnaires). This research also uses Library Research, a data*

*collection technique that is oriented towards the source of literature, books and reports that have a close relationship with the writing of this thesis and can be used to solve problems contained in this study. The hypothesis presented is : It is suspected that the level of transportation services at PT. Trakindo Banjarmasin has been satisfactory.*
*Keywords: Improvement, Satisfaction, PT. Trakindo Banjarmasin*

## PENDAHULUAN

PT. Trakindo Cabang Banjarmasin adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa angkutan laut domestik. Pendistribusian barang dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya membuat perusahaan mengalami perkembangan yang cukup pesat ketika perusahaan melayani pengangkutan barang dari perusahaan lain. keseluruh daerah di Indonesia, dan lain-lain. Dalam melakukan usahanya perusahaan ini juga selalu berusaha meningkatkan kinerja usahanya guna memperoleh laba yang maksimal dan menjaga agar perusahaan ini mampu bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis. Untuk itulah PT. Trakindo Cabang Banjarmasin berusaha untuk memanfaatkan sumber daya yang tersedia dalam rangka meningkatkan aktivitas dan kinerja perusahaan yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba.

Disamping faktor tersebut diatas untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain yang sejenis, strategi yang diterapkan oleh perusahaan PT. Trakindo Cabang Banjarmasin adalah dengan meningkatkan pelayanan kepada para konsumen. Tujuan utama dari penerapan cara dan strategi tersebut adalah untuk meraih pasar pasar yang besar. Dengan pasar pasar yang besar tersebut usaha akan mengalami perkembangan dan peningkatan

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa seiring dengan pesatnya pembangunan di Kodya Banjarmasin yang berdampak langsung pada peningkatan jumlah penduduk di daerah ini, menyebabkan banyaknya perusahaan-perusahaan jasa di Banjarmasin. Dengan banyaknya perusahaan/usaha yang bergerak dalam bidang yang sama jelas tingkat persaingan antar perusahaan/usaha akan semakin ketat, oleh karena itu bagi PT. Trakindo Cabang Banjarmasin agar pendapatan yang diperolehnya tidak mengalami penurunan, pihak manajemen perusahaan menetapkan kebijakan yaitu dengan cara meningkatkan pelayanan kepada para konsumen. Strategi yang diterapkan oleh PT. Trakindo Cabang Banjarmasin mencakup beberapa faktor antara lain, keramahan, kebersihan lingkungan, tarif dan lain-lain. Kebijakan ini dimaksudkan agar perusahaan ini tetap eksis tentunya dengan laba yang diperoleh setiap periode terus mengalami kenaikan.

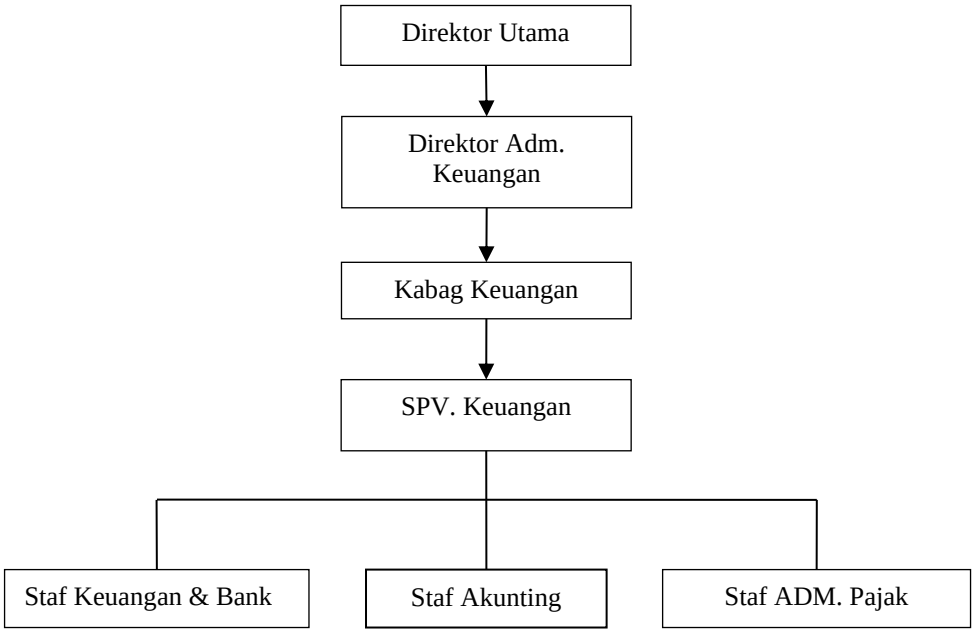
## METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Metode Deskriptif yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

## HASIL PENELITIAN

Adapun struktur organisasi PT. Trakindo Cabang Banjarmasin dapat sebagai berikut:

**Struktur Organisasi PT. Trakindo Cabang Banjarmasin**




Apabila dilihat dari struktur organisasi PT. Trakindo Cabang Banjarmasin ini, wewenang dan tanggung jawab menurut garis vertikal, serta seluruh kebijaksanaan dan keputusan berada ditangan pimpinan. Dalam hal ini pimpinan memberikan wewenang dan tanggung jawab terhadap bawahannya secara langsung untuk. mempertanggung jawabkan pekerjaannya kepada pimpinan.

Visi dari PT.Trakindo Cabang Banjarmasin adalah Menjadi perusahaan transportasi curah cair yang dominan dan luar biasa dengan mengacu kepada standar - standar internasional dan Misi dari PT.Trakindo Cabang Banjarmasin :

- Berkomitmen terhadap tiada insiden dan tiada pencemaran
- Memberi prioritas pada pemahaman atau kesehatan, keamanan, keselamatan dan lingkungan
- Mengembangkan sumber daya manusia yang luar biasa
- Memberikan layanan operasi yang luar biasa dengan perbaikan berkelanjutan untuk mencapai kepuasan pelanggan
- Menggunakan sistem manajemen yang mengacu pada standar internasional
- Menggunakan teknologi yang sesuai dan tepat guna
- Tunduk pada inisiatif tata kelola perusahaan yang baik.

## PENELITIAN

### Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Memberikan kuesioner kepada responden dari berbagai klasifikasi baik dari segi jenis kelamin, umur, pekerjaan maupun pendidikan. Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 40 set.

**Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No. | Jenis Kelamin | Jumlah (orang) | Persentase |
|---|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) |
| 1. | Laki-laki | 29 | 72,5 |
| 2. | Perempuan | 11 | 27,5 |
| Jumlah | | 40 | 100 |

*Sumber: Hasil Penelitian Tahun 2017*

Dapat dilihat bahwa responden laki-laki lebih banyak dari perempuan yaitu 29 orang (72,5%) sedangkan perempuan hanya 11 orang (27,5%).

**Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur**

**Responden Berdasarkan Kelompok Umur**

| No. | Kelompok Umur | Orang | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1. | 10 - 18 | 5 | 18,00 |
| 2. | 19 - 24 | 6 | 20,00 |
| 3. | 25 - 34 | 14 | 28,00 |
| 4. | 35 - 44 | 9 | 22,00 |
| 5. | 45 + | 7 | 12,00 |
| | Jumlah | 40 | 100,00 |

*Sumber data : Hasil penelitian tahun 2017*

**Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan**

Tingkat pendidikan dibedakan dari responden yang berpendidikan SD, SLTP dan SLTA serta D3/Sarjana. Ini dimaksudkan untuk mengetahui konsumen yang menggunakan jasa pada perusahaan secara umum berpendidikan SD sampai dengan D3/Sarjana.

**Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan**

| No. | Jenis Pendidikan Yang Ditamatkan | Orang | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | SD | 5 | 10,00 |
| 2. | SLTP | 15 | 30,00 |
| 3. | SLTA | 21 | 42,00 |
| 4. | D 3 / SARJANA | 9 | 18,00 |
| | Jumlah | 50 | 100,00 |

*Sumber data : Hasil penelitian tahun 2017*

**Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan dibedakan atas dasar status pekerjaan setiap responden. Hal ini penting karena pekerjaan akan bersangkut paut dengan masalah pendapatan. Dalam perencanaan selanjutnya tentunya terkait juga dengan tarif yang telah ditetapkan selama ini.

**Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

| No. | Jenis Pekerjaan | Orang | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Pegawai Negeri | 8 | 20 |
| 2. | Swasta / Perusahaan | 20 | 50 |
| 3. | Wiraswasta | 5 | 12,5 |
| 4. | Pelajar / Mahasiswa | 4 | 10 |
| 5. | Lain-lain | 3 | 7,5 |
| | Jumlah | 40 | 100 |

*Sumber data : Hasil Penelitian tahun 2017*

**1. Tingkat Pelayanan**

Hampir semua perusahaan mempunyai tujuan untuk mendapatkan laba yang maksimal. Strategi yang diterapkan setiap perusahaan tidak sama.

Tingkat pelayanan merupakan salah satu strategi untuk mendapatkan konsumen tetap menggunakan jasa bagi setiap perusahaan. Apalagi tingkat pelayanan boleh dikatakan biaya yang dikeluarkan cukup murah.

Untuk mengetahui tingkat pelayanan pada PT. Trakindo Cabang Banjarmasin dalam penelitian telah membagikan kuesioner untuk diisi kepada responden yang dijadikan sampel. Setelah data semua terkumpul selanjutnya mengolah data tersebut kedalam bentuk tabel. Ini dilakukan karena sebagai bahan analisa data, penyajian data pada bentuk tabel akan lebih mudah untuk dipahami. Adapun penyajian tabel tingkat pelayanan dari masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel-tabel berikut ini:

Selanjutnya pada tabel berikut disajikan jawaban responden dari hasil pengumpulan data yang berkaitan dengan tingkat pelayanan mengenai konseling/konsultasi.

**Hasil Penilaian Responden Tentang Tingkat Pelayanan**
**PT. Trakindo Cabang Banjarmasin**

| No. | Jenis Indikator | Sangat puas (a) | Puas (b) | Cukup Puas (c) | Kurang Puas (d) | Tidak Puas (e) | Jumlah |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) | (6) | (7) | (8) |
| 1. | Keterampilan Karyawan | 10 | 9 | 10 | 7 | 4 | 40 |
| 2. | Konseling/Konsul. | 3 | 7 | 14 | 10 | 6 | 40 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. | Fasilitas yang tersedia | 0 | 2 | 7 | 18 | 13 | 40 |
| 4. | Fasilitas yang tersedia | 0 | 2 | 7 | 18 | 13 | 40 |
| 5. | Letak/lokasi Perusahaan | 0 | 1 | 6 | 17 | 16 | 40 |
| 6. | Promosi | 1 | 0 | 6 | 19 | 12 | 40 |
| 7. | Sikap Karyawan | 7 | 0 | 11 | 8 | 2 | 40 |
| Jumlah | | 27 | 46 | 80 | 102 | 65 | 320 |
| Persentase (%) | | 8.44 | 14.38 | 25.00 | 31.87 | 20.31 | 100 |

*Sumber: Hasil penelitian tahun 2017*

**Tingkat Pelayanan Konseling/Konsultasi Pada**

**PT. Trakindo Cabang Banjarmasin**

| No. | Tingkat Pelayanan | Frekwensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Sangat Puas | 10 | 25,00 |
| 2. | Puas | 11 | 27,50 |
| 3. | Cukup Puas | 12 | 30,00 |
| 4. | Kurang Puas | 4 | 10,00 |
| 5. | Sangat Kurang Puas | 3 | 7,50 |
| | Jumlah | 40 | 100,00 |

*Sumber data : Hasil penelitian tahun 2017*

Tabel tentang tingkat pelayanan pada PT. Trakindo Cabang Banjarmasin yang berkaitan dengan fasilitas yang ada. Tabel ini juga merupakan hasil rekapitulasi dari kuesioner yang telah diolah sebagai analisa berikutnya.

**Tingkat Pelayanan Mengenai Fasilitas Pada**

**PT. Trakindo Cabang Banjarmasin**

| No. | Tingkat Pelayanan | Frekwensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Sangat Puas | 12 | 30,00 |
| 2. | Puas | 11 | 27,50 |
| 3. | Cukup Puas | 10 | 25,00 |
| 4. | Kurang Puas | 4 | 8,00 |
| 5. | Sangat Kurang Puas | 3 | 6,00 |
| | Jumlah | 40 | 100,00 |

*Sumber data : Hasil penelitian tahun 2017.*

Selanjutnya pada tabel berikut ini akan disajikan mengenai tingkat pelayanan khususnya yang berkaitan dengan tarif pada PT. Trakindo Cabang Banjarmasin.

**Tingkat Pelayanan Mengenai Tarif Pada**
**PT. Trakindo Cabang Banjarmasin**

| No. | Tingkat Pelayanan | Frekwensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Sangat Puas | 5 | 12,50 |
| 2. | Puas | 10 | 25,00 |
| 3. | Cukup Puas | 14 | 35,00 |
| 4. | Kurang Puas | 7 | 17,50 |
| 5. | Sangat Kurang Puas | 4 | 10,00 |
| | Jumlah | 40 | 100,00 |

*Sumber data : Hasil penelitian tahun 2017.*

Tabel selanjutnya menyajikan tingkat pelayanan pada PT. Trakindo Cabang Banjarmasin yang berkaitan dengan lingkungan.

**Tingkat Pelayanan Mengenai Lingkungan Pada**
**PT. Trakindo Cabang Banjarmasin**

| No. | Tingkat Pelayanan | Frekwensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1. | Sangat Puas | 5 | 12,50 |
| 2. | Puas | 10 | 25,00 |
| 3. | Cukup Puas | 14 | 35,00 |
| 4. | Kurang Puas | 7 | 17,50 |
| 5. | Sangat Kurang Puas | 4 | 10,00 |
| | Jumlah | 40 | 100,00 |

*Sumber data : Hasil penelitian tahun 2017.*

Rekap hasil jawaban dari responden dalam bentuk tabel rekapitulasi semua indicator. Rekapitulasi ini akan mempermudah dalam analisa lanjutan, tanpa adanya rekapitulasi secara keseluruhan akan menghambat proses penghitungan

**Rekapitulasi Tingkat Pelayanan Pada**

**PT. Trakindo Cabang Banjarmasin**

| Tingkat Pelayanan | Jumlah Jawaban | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | A | B | C | D | E | |
| 1. Konseling/Konsultasi | 10 | 11 | 12 | 4 | 3 | 40 |
| 2. Fasilitas | 12 | 11 | 10 | 4 | 3 | 40 |
| 3. Tarif | 5 | 10 | 14 | 7 | 4 | 40 |
| 4. Lingkungan | 5 | 10 | 14 | 7 | 4 | 40 |
| Jumlah | 32 | 42 | 50 | 22 | 12 | - |

*Sumber data : Diolah oleh penulis.*

Keterangan:

A = Sangat puas B = Puas C = Cukup Puas

D = Kurang puas E = Sangat kurang puas

**2. Analisis**

Penelitian ini menggunakan metode rata-rata tertimbang. Adapun indikator-indikator yang diteliti adalah:

1) Konseling/konsultasi
2) Fasilitas
3) Tarif
4) Lingkungan
5) Lain lain

Dari kelima indikator tersebut setelah dikumpulkan datanya kemudian diolah dan dilakukan analisis. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 40 orang responden.

Analisis dari masing-masing kriteria dari indikator tingkat pelayanan yaitu :

1) Kriteria Konseling/Konsultasi

**Analisis Tingkat Pelayanan Untuk Indikator Konseling/Konsultasi**

| No. | Jawaban | Nilai | Jumlah | Total | Persentase |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Sangat Puas | 5 | 10 | 50 | 25,00 |
| 2. | Puas | 4 | 11 | 44 | 27,50 |
| 3. | Cukup Puas | 3 | 12 | 36 | 30,00 |
| 4. | Kurang Puas | 2 | 4 | 8 | 10,00 |
| 5. | Sangat Kurang Puas | 1 | 3 | 4 | 7,50 |
| | Jumlah | - | 40 | 142 | 100,00 |
| | Rata-rata | - | - | 3,55 | - |

*Sumber data : Diolah oleh penulis.*

Berdasarkan pada tabel diatas diketahui bahwa nilai bobot total yang diperoleh dari 40 orang responden yang dijadikan sampel adalah sebesar 142, dengan demikian rata-rata nilai bobotnya yaitu:

= 142 : 40

= 3,55

Dari data yang terlihat pada tabel diatas maka nilai faktor dapat diperoleh yaitu:

= 3,55 X 0,20

= 0,71

2) Kriteria Fasilitas

**Analisis Tingkat Pelayanan Untuk Indikator Fasilitas**

| No. | Jawaban | Nilai | Jumlah | Total | Persentase |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Sangat Puas | 5 | 12 | 60 | 30,00 |
| 2. | Puas | 4 | 11 | 44 | 27,50 |
| 3. | Cukup Puas | 3 | 10 | 30 | 25,00 |
| 4. | Kurang Puas | 2 | 4 | 8 | 8,00 |
| 5. | Sangat Kurang Puas | 1 | 3 | 3 | 6,00 |
| | Jumlah | - | 40 | 145 | 100,00 |
| | Rata-rata | - | - | 3,62 | - |

*Sumber data : Diolah oleh penulis.*

Sesuai dengan tabel diatas diketahui bahwa nilai bobot total yang diperoleh dari 40 orang responden yang dijadikan sampel adalah sebesar 145 dengan demikian dapat diketahui rata-rata nilai bobotnya yaitu:

= 145 : 40

= 3,62

Dari data yang terlihat pada tabel diatas maka nilai faktor diperoleh yaitu:

= 3,62 X 0,20

= 0,742

3) Kriteria Tarif

**Analisis Tingkat Pelayanan Untuk Indikator Tarif**

| No. | Jawaban | Nilai | Jumlah | Total | Persentase |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Sangat Puas | 5 | 5 | 25 | 11,00 |
| 2. | Puas | 4 | 10 | 40 | 20,00 |
| 3. | Cukup Puas | 3 | 14 | 42 | 38,00 |
| 4. | Kurang Puas | 2 | 7 | 14 | 19,00 |
| 5. | Sangat Kurang Puas | 1 | 4 | 4 | 12,00 |
| | Jumlah | - | 40 | 125 | 100,00 |
| | Rata-rata | - | - | 3,12 | - |

*Sumber data : Diolah oleh penulis.*

Total yang diperoleh dari 40 orang responden yang dijadikan sampel adalah sebesar 125, dengan demikian rata-rata nilai bobotnya yaitu :

= 125 :100

= 1,25

Dari data yang terlihat pada tabel diatas maka nilai faktor diperoleh yaitu :

= 1,25 x 0,40

= 0,5

4) Kriteria Lingkungan

**Analisis Tingkat Pelayanan Untuk Indikator Lingkungan**

| No. | Jawaban | Nilai | Jumlah | Total | Persentase |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Sangat Puas | 5 | 5 | 35 | 12,50 |
| 2. | Puas | 4 | 10 | 40 | 20,00 |
| 3. | Cukup Puas | 3 | 14 | 42 | 35,00 |
| 4. | Kurang Puas | 2 | 7 | 14 | 17,50 |
| 5. | Sangat Kurang Puas | 1 | 4 | 4 | 10,00 |
| | Jumlah | - | 40 | 135 | 100,00 |
| | Rata-rata | - | - | 3,37 | - |

*Sumber data : Diolah oleh penulis.*

Dari 40 orang responden yang dijadikan sampel adalah sebesar 135 dengan demikian rata-rata nilai bobotnya yaitu :

= 135: 50

= 2,7

Dari data yang terlihat pada tabel diatas maka nilai faktor diperoleh yaitu :

= 2,7 X 0,10

= 27

Rekapitulasi tingkat pelayanan pada PT. Trakindo Cabang Banjarmasin dari hasil pengolahan data sebagai berikut:

**Rekapitulasi Hasil Penghitungan Nilai Faktor dan Nilai Bobot Dari Masing-Masing Indikator**

| No. | Indikator Tingkat Pelayanan | Nilai Faktor Tertimbang | Nilai Bobot | Nilai Faktor Indikator |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Konseling | 0,71 | 3,55 | 2,520 |
| 2. | Fasilitas | 0,74 | 3,62 | 2,570 |
| 3. | Tarif | 0,50 | 1,25 | 0,625 |
| 4. | Lingkungan | 2,7 | 2,7 | 7,29 |
| | Jumlah | 1,00 | - | 13,005 |

*Sumber data : Diolah oleh penulis.*

5) Lain lain

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukan penghitungan dari data yang dikumpulkan diketahui bahwa untuk indikator kualitas hasil pekerjaan dari jumlah sampel 40 orang responden yang memberikan jawaban kurang puas sebanyak 16 orang responden atau 36,00%, cukup puas 12 orang responden atau sekitar 24,00%, sedangkan jawaban sangat puas 9 orang atau 18,00% serta responden menjawab puas 8 orang atau atau 16,00%. Sisanya sebanyak 5 orang menjawab sangat kurang puas atau 10,00%.

Akan untuk indikator tingkat pelayanan konseling atau konsultasi responden merasa cukup puas. Hal ini didukung oleh jawaban dimana dari 40 responden yang menjawab cukup puas 12 orang, yang menjawab puas 11 orang, sangat puas 10 orang serta yang menjawab kurang puas 4 orang dan 3 orang responden sangat kurang puas. Adapun nilai bobot pada indikator ini adalah *4.* Angka ini juga diperoleh dari perkalian antara jumlah jawaban dikalikan dengan nilai jawaban kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Indikator fasilitas yang disediakan pada PT. Trakindo Cabang Banjarmasin pada responden merasa sangat puas. Dari jumlah responden sebanyak responden yang menjawab sangat puas sebanyak 12 orang, Cukup puas 12 , puas 11 orang dan sisanya 4 orang responden merasa kurang responden merasa sangat kurang puas. Nilai bobot pada indikator ini adalah sebesar 3,62. Hasil ini menggambarkan bahwa pada responden sangat puas dengan tingkat pelayanan yang ada fasilitas pada perusahaan PT. Trakindo Cabang Banjarmasin.

Indikator tingkat pelayanan khususnya tarif dari 40 responden yang sampel 5 orang menjawab sangat puas, 11 orang menjawab puas, responden menjawab cukup puas, 14 orang

menjawab kurang puas, Sisanya responden menjawab sangat kurang puas. Nilai bobot pada dua indikator yang masih belum sepenuhnya dapat memuaskan para konsumen.

## PENUTUP

1) Secara umumnya bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Trakindo Cabang Banjarmasin kepada para konsumen dapat memberikan kepuasan. Hal ini didukung oleh jawaban responden setelah dilakukan pengolahan dimana dengan menggunakan metode nilai tertimbang diperoleh hasil 13,005
2) Dari 40 responden yang diteliti dan telah memberikan jawaban atas 5 (lima) faktor pelayanan dapat diperoleh rata-rata pelayanan dengan jumlah 13,005. Sesuai pada jumlah nilai faktor dari keseluruhan indikator pelayanan dimana 13,005> 3 dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa tingkat peayanan pada PT. Trakindo Cabang Banjarmasin memuaskan dapat diterima.
3) Dari lima indikator pelayanan yang diberikan oleh PT. Trakindo Cabang Banjarmasin yaitu konseling/konsultasi, fasilitas, tariff, lingkungan dan lain lain diantaranya yaitu indikator indikator pelayanan khususnya lingkungan belum dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Hal ini didukung oleh jawaban responden yaitu untuk indikator penguasaan model 36% responden menjawab kurang puas serta indkator lingkungan 39% responden juga menjawab kurang puas.

## DAFTAR PUSTAKA


Alex S. Nitisemito, 2003, *Marketing,* Ghalia Indonesia, Jakarta.

Basu Swastha DH dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modem,* Penerbit Liberty, Yogyakarta.

Basu Swastha, dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modem*, Liberty, Yogyakarta.

Goetsch, David L. dan Davis, Stanley B., 2004, Manajemen Mutu Total, PT Prenhallindo, Jakarta.

Irawan, Faried, Wijaya dan Sudjoni, 2004, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Pertama, BPFE, Yogyakarta.

Kamus Bahasa Indonesia/Tim Penyusun, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008

M. Mursyid, 2003, *Manajemen Pemasaran,* Cetakan Pertama Buku I, Aksara, Jakarta.

Moenir. H.A.A., 2005, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia,* Penerbit Balai Pustaka Indonesia.

Sudarsono, Drs, S.H, M.Si, Manajemen Koperasi Indonesia, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2004.

Suprihanto, John, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Jilid 1, Jakarta.

Tjiptono Fandi dan Anastasia Diana, 2005, Total Quality Management, Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta.

William J. Stanton, 2004, *Prinsip Pemasaran,* Edisi ketujuh, Jilid I, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Winardi, 2003, *Azas-Azas Marketing*, Bandung.