

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT. SAP EXPRESS BANJARMASIN

Fitri Amelia¹, Erni Alfisah², Purboyo¹

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia

²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia

³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, Indonesia

Email: fitriameliaa0408@gmail.com

Fitri Amelia, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. SAP Express Banjarmasin, Pembimbing I : Hj. Erni Alfisah, S.E, M.M, Pembimbing II : Purboyo, S.E, M.M

PT. SAP Express adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman barang dan logistik yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, dll. PT. Sap Express Banjarmasin adalah perusahaan kurir dan logistik yang didukung secara online yang tersebar luas di Indonesia, melayani pengiriman Express penangan dan kepastian serta distribusi di Indonesia. Layanan Reguler mencapai kota dan kabupaten tujuan di seluruh Indonesia.

Adapun tujuan dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pada PT. Sap Express Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan gaya penelitian asosiatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dokumentasi dan metode angket, sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 68 orang yang merupakan konsumen PT. Sap Express Banjarmasin.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan konsumen pada PT. Sap Express Banjarmasin dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan memiliki hasil yang baik. Untuk Reliability terdapat jawaban responden sangat setuju sebesar 79% dengan signifikansi 0.022, Assurance terdapat jawaban responden sangat setuju sebesar 96% dengan signifikansi 0.008, Tangible terdapat jawaban responden sangat setuju sebesar 47% dengan signifikansi 0.000, Emphaty terdapat jawaban responden sangat setuju sebesar 47% dengan signifikansi 0.002 dan Responsiveness terdapat jawaban responden sangat setuju sebesar 82% dengan signifikansi 0.001.

Kata Kunci : Kepuasan Konsumen, Indikator Kualitas Pelayanan

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Rusydi. 2017. Manajemen Pemasaran. Sayed Mahdi, ALFABETA,. Bandung.
- Arikunto, Suharsimi, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik, Edisi. Revisi VI, Jakarta : PT Rineka Cipta, 2019
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring). Diterjemahkan Rusydi 2017
- Agustina Shinta. 2017. Manajemen Pemasaran. Universitas Brawijaya Press. Malang.
- Assauri, S., 2017. Manajemen Pemasaran, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Abdul Manap. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Pertama, Mitra. Wacana Media, Jakarta.
- Dadan Abdul Aziz Mubarak. 2018. *Penharuh Servicespan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Trans Studio Bandung*, Journal. Tersedia di Google Scholar
- Adibrata Dimas Nanda, 2018, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, studi pada Kidzania Denpasar, Journal. Tersedia di Google Scholar
- Donni Junni Priansa 2017. *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono, 2018. *Strategi Pemasaran*, Edisi III, Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Groonroaas, 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset
- Ghozali, Imam, 2019. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Ketiga, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2010. *Indikator Kepuasan. Konsumen*, Jakarta:Erlangga
- Kothler,Philip, Armstrong. 2017. *Pemasaran*, Edisi pertama. Salemba Empat.
- Kotler, P. and Kevin Lane Keller. 2018. *Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran)*. Terjemahan: Firmansyah, M. A. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara.
- Kotler, Philip. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Edisi tiga belas Bahasa. Indonesia.Jilid 1 dan 2.Jakarta : Erlangga.
- Lemeshow, S., Hosmer, D.W., Klar, J & Lwanga, S.K. (1997). *Besar sampel dalam penelitian kesehatan*. Jogjakarta: Gajamada university press.
- Parasuraman, A., Valarie, Z., dan Leonard, B. (2016). " *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*, " Journal of.

Rafizi, 2017, Analisis Kualitas Pelayanan pada Rifka Computer Kota Bandar Lampung. Journal. Tersedia di Google Scholar

Sumarwan, Ujang dan Fandy Tjiptono. 2018. Strategi Pemasaran dalam. Perspektif Perilaku Konsumen. Bogor: IPB Press.

Stanton, William. J., 2012 "*Prinsip Pemasaran*", Edisi Ketujuh, Jilid I, Penerjemah : Yohanes Lamanto, MBA, MSM., Penerbit Erlangga

Sumarni, Murti dan John Soeprihanto. 2018. Pengantar Bisnis (Dasar-dasar. Ekonomi Perusahaan). Edisi ke 5. Yogyakarta: Liberty

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syarifuddin, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi pada Trans Studio Theme Park Makassar, Journal. Tersedia di Google Scholar

Tasya Rizki Renata, 2019, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, studi pada Trans Studio Miri Setia Budi Semarang, Journal. Tersedia di Google Scholar

Randy, Jackson. 2018. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan ke-2. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing. Service).

Worodiyanti, N. W. 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas. Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Elladerma Skin Care Malang. e-. Journal. Volume 05

