

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT RITRA CARGO INDONESIA
CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulusan Sarjana Terapan Program Studi
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

ASYA NUR ISA MAHARANI

NIM: 2015744034

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT RITRA CARGO INDONESIA
CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH:

Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulusan Sarjana Terapan Program Studi
Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

ASYA NUR ISA MAHARANI

NIM: 2015744034

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

Tanda Persetujuan Skripsi

1. **Judul Skripsi** : Analisis Dampak Kualita Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar
2. **Penulis**
 - a. **Nama** : Asya Nur Isa Maharani
 - b. **NIM** : 201744034
3. **Jurusan** : Administrasi Bisnis
4. **Program Studi** : D4 Manajemen Bisnis Internasional

Badung,

Pembimbing I,



I Ketut Muderana, SE., M.Si

NIP 196212311988031012

Pembimbing II,



I Made Sarjana SE.,MM

NIP 196012311988111001

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT RITRA CARGO INDONESIA CABANG DENPASAR

Oleh:

Asya Nur Isa Maharani

NIM. 2015744034

Disahkan:

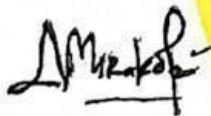
Ketua Penguji



I Ketut Mudarana, S.E., M.Si.

NIP. 196212311988031012

Penguji I,



A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM.
NIP. 197206121998022002

Penguji II,



I Nyoman Sukayasa, SH, M.H
NIP. 196312311992031015

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA., Ph.D
NIP. 196409291990032003

Badung, 12 Agustus 2024
Ketua Prodi Manajemen Bisnis Internasional



Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M
NIP. 197612032008122001



SURAT KETERANGAN PENYELESAIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Skripsi Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Asya Nur Isa Maharani
Nomor Induk : 2015744034
Prodi/Jurusan : Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Empat Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

(I Ketut Muderana, SE.,M.Si)

NIP.196212311988031012

Badung,

Pembimbing II,

(I Made Sarjana SE.,MM)

NIP.196012311988111001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ Bangun kekuatan dari setiap rintangan, temukan cahaya dalam kegelapan, dan jadilah bukti bahwa keberanian dan ketekunan bisa mengalahkan segala keterbatasan ”

PERSEMBAHAN

“ Skripsi Terapan ini saya persembahkan dengan penuh perjuangan, suka cita, serta syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa. Saya sampaikan rasa terimakasih atas segala dukungan, doa dan restu yang telah diberikan terutama untuk diri saya sendiri yang telah berjuang sepenuhnya hingga skripsi ini dapat terselesaikan, untuk keluarga terutama kedua orang tua dan adik-adik saya, kedua ibu dosen pembimbing saya, rekan seperjuangan, serta pihak PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar. Semoga dengan terselesaikannya Skripsi Terapan ini dapat bermanfaat bagi pembaca. ”

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Asya Nur Isa Maharani
NIM : 2015744004
Prodi/Jurusan : D4 Manajemen Bisnis Internasional/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Skripsi saya dengan judul:

“Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah SKRIPSI ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 12 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Asya Nur Isa Maharani
NIM. 2015744034

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRAK

Di era globalisasi, perusahaan harus meningkatkan kualitas layanan dan mengoptimalkan sumber daya untuk tetap bersaing di sektor jasa yang tumbuh pesat. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar. Metodologi menggunakan mix metode, yakni gabungan kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan statistik deskriptif dan regresi sederhana, sementara data kualitatif diperoleh dari wawancara mendalam dan dianalisis deskriptif. Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X) mampu memberikan dampak positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dapat didukung melalui hasil analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berhasil menghasilkan nilai koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,358 terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji signifikansi secara parsial turut mengkonfirmasi bahwa diperolehnya nilai t-hitung sebesar 10,425 (t-tabel 1,985) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 (0,05). Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka simpulan yang dihasilkan adalah temuan pada penelitian ini berhasil membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X) mampu memberikan berdampak positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil ini dapat dimaknai bahwa semakin baik kualitas dari pelayanan yang diberikan akan secara signifikan mampu meningkatkan kepuasan pada pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Mix Methode

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

In the era of globalization, companies must improve service quality and optimize resources to remain competitive in the rapidly growing service sector. This study aims to analyze the impact of service quality on customer satisfaction at PT Ritra Cargo Indonesia Denpasar Branch. The methodology uses a mix method, which is a combination of qualitative and quantitative. Quantitative data were collected through questionnaires and analyzed with descriptive statistics and simple regression, while qualitative data were obtained from in-depth interviews and analyzed descriptively. This study succeeded in proving that service quality (X) is able to have a positive and significant impact on customer satisfaction variables (Y). This can be supported through the results of simple linear regression analysis which shows that service quality (X) succeeded in producing a positive regression coefficient value of 0.358 on the customer satisfaction variable (Y). These results indicate that service quality has a positive impact on customer satisfaction. The partial significance test results also confirm that the t-count value is 10.425 (t-table 1.985) with a significance value of 0.000 (0.05). Based on the formulation of the problem and the discussion of the research results described in the previous chapter, the resulting conclusion is that the findings in this study have succeeded in proving that service quality (X) is able to have a positive and significant impact on the customer satisfaction variable (Y). These results can be interpreted that the better the quality of the services provided will significantly increase customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Mix Method*

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat skripsi dengan judul “ANALISIS DAMPAK KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT RITRA CARGO INDONESIA CABANG DENPASAR” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan disusunnya Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Strata 1 Terapan/Diploma (D-IV) pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Pada Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Dalam pembuatan Skripsi ini Penulis menyadari terdapat hambatan – Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali

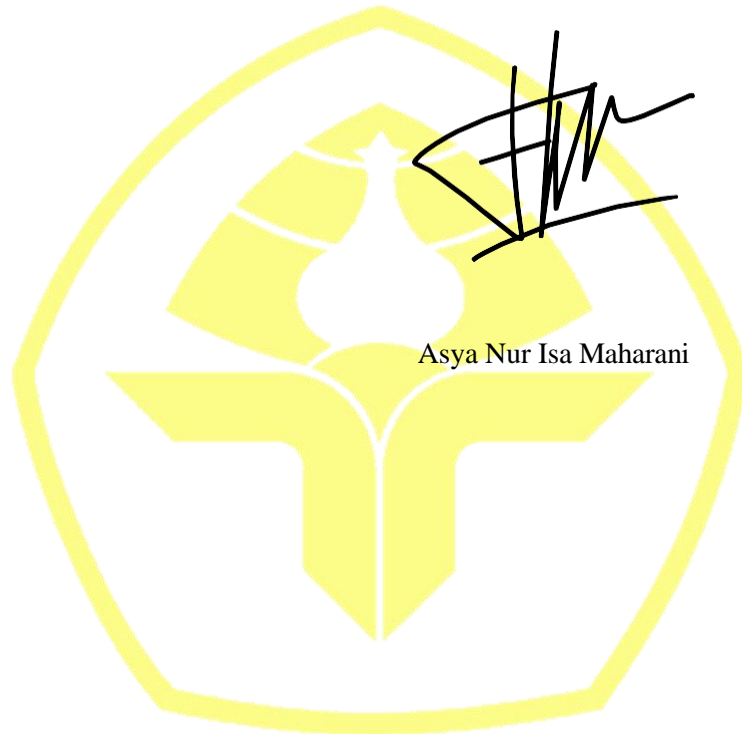
1. Ibu I Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE, M.M selaku ketua program studi D4 Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan support kami dalam proses pembuatan skripsi.
3. Bapak I Ketut Muderana, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi pengarahan dan bimbingan selama terlaksananya penulisan skripsi.

4. Bapak I Ketut Muderana, SE., M.M, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberi pengarahan dan bimbingan selama terlaksananya penulisan skripsi
5. Seluruh dosen Politeknik Negeri Bali, khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
6. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Niaga yang telah mendidik dan memberikan materi pembelajaran mulai dari semester I hingga semester VIII serta seluruh staf pegawai yang telah membantu kelancaran proses perkuliahan
7. Seluruh rekan-rekan di Unit Kerja PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar yang telah banyak memberikan pelajaran saran, dan dukungan dalam pengumpulan data sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Cinta pertama Ayahanda Bapak Syaifuddin, pintu surga Ibunda Ibu Yun serta Bapak Lembak yang tersayang yang selalu mendoakan untuk kebaikan anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta dan dukungan. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-citanya. Terima kasih Bapak dan Ibu telah membuktikan kepada dunia bahwa anaknya bisa menjadi sarjana.
9. Kakak Defi Andrianti yang telah membantu penulis melewati skripsi dengan baik, sahabat, teman dekat, kakak tingkat, dan teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Asya Nur Isa Maharani, ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah

senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah.
Terima kasih sudah bertahan dan berjuang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, baik dari segi materi maupun penyajian laporan ini. Maka dari itu, kritik dan saran sangat bermanfaat bagi penulis untuk penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada semua pihak.

Badung, 05 Juli 2024



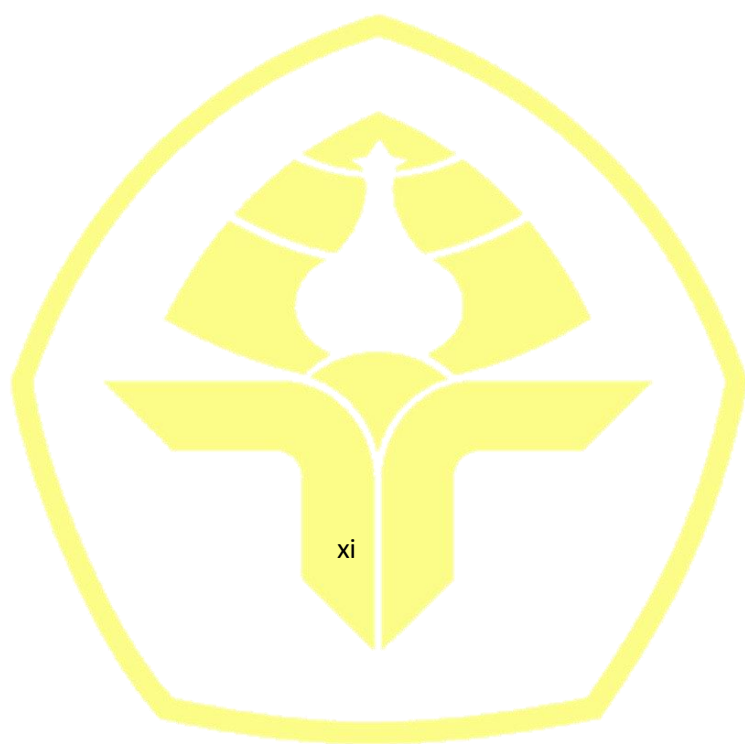
Asya Nur Isa Maharani

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Daftar Isi

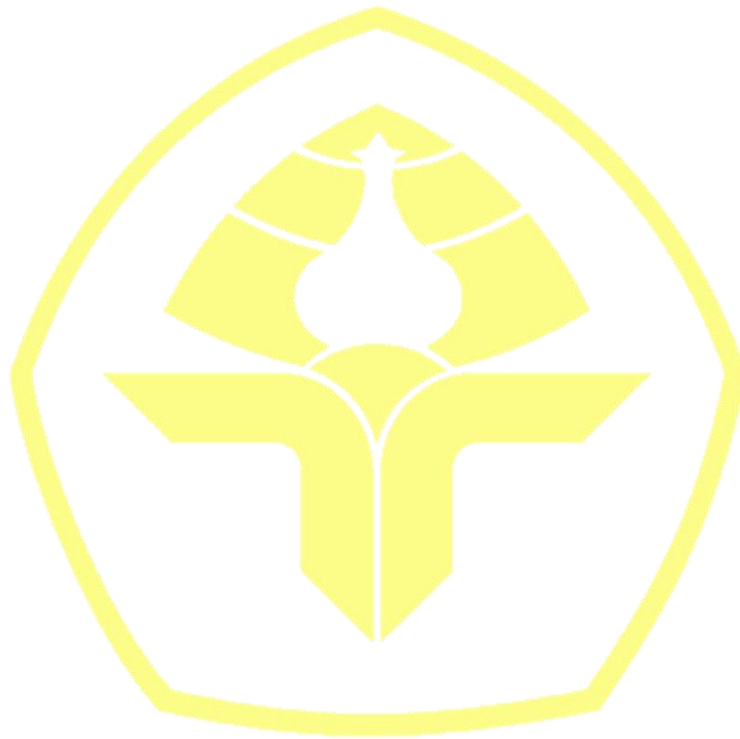
HALAMAN PENGESAHAN	iii.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 <i>Latar Belakang Masalah</i>	1
1.2 <i>Rumusan Masalah</i>	8
1.3 <i>Tujuan</i>	8
1.4 <i>Manfaat Penelitian</i>	8
1.5 <i>Sistematika Penulisan</i>	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 <i>Telaah Teori</i>	11
2.2 <i>Penelitian Terdahulu</i>	19
2.3 <i>Kerangka Teoritis</i>	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Lokasi Penelitian	30
3.2 Obyek Penelitian	30
3.3 Sumber Data	31
3.4 Jenis Data	31
3.5 Populasi dan Sample	32
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	35
3.8 Teknik Pengujian Instrumen	37
3.9 Analisis Linier sederhana	40
3.10 Jadwal Penelitian	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.2	Hasil dan Pembahasan	53
4.3	Hasil Analisis Data.....	55
4.4	Pembahasan	73
BAB V PENUTUP.....		75
5.1	Simpulan.....	75
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN.....		80.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Penjualan Periode 2020 - 2023	5
Gambar 1.2 Data Perkembangan Jumlah Customer Periode 2020 – 2023	6
Gambar 4.1 Logo PT. Ritra Cargo Indonesia	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar	45
Gambar 4.3 Diagram Kuesioner Proses Penyelesaian Masalah	70
Gambar 4.4 Diagram Kuesioner Mengenai Penggunaan Layanan Secara Berkelanjutan	71
Gambar 4.5 Diagram Kuesioner Mengenai Kepuasan Pelanggan	72



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel komoditas ekspor potensial Indonesia	2
Tabel 1.2 Tabel Nilai Ekspor Provinsi Bali Menurut Kawasan Tujuan.....	2
Tabel 2.1 Table Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Skor Presentase.....	34
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden	53
Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden	53
Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.4 Tabel Kriteria Pengukuran Deskripsi Variabel Penelitian	55
Tabel 4.5 Tabel Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas pelayanan.....	56
Tabel 4.6 Tabel Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.8 Tabel Hasil Uji Reabilitas	61
Tabel 4.9 Tabel Hasil Uji Normalitas	62
Tabel 4.10 Tabel Hasil Uji Heterokedastisitas Melalui Uji Glejser	63
Tabel 4.11 Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	64
Tabel 4.12 Tabel Hasil Uji t.....	65
Tabel 4.13 Hasil Uji R2.....	66

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era globalisasi perusahaan atau organisasi perlu meningkatkan kualitas layanan mereka karena sektor jasa saat ini telah menyaksikan pertumbuhan yang dramatis dan signifikan dibandingkan dengan dekade terakhir. Sektor perindustrian dengan persaingan sengit menuntut agar perusahaan meningkatkan efisiensi penggunaan sumber dayanya untuk mempertahankan posisi di pasar, perusahaan perlu memastikan bahwa produk atau layanannya bermutu tinggi. Mengacu terhadap krusialnya inovasi dalam organisasi publik dan swasta pada zaman globalisasi, berimbas pada penyediaan fasilitas masyarakat, serta berpotensi meningkatkan kualitas pelayanannya.

Perkembangan teknologi informasi membuat semua bidang terkena dampak. Salah satunya adalah pada perdagangan internasional. Melalui perdagangan internasional para pelaku pasar dapat melakukan transaksi jual beli antar negara demi memenuhi kebutuhannya. Transaksi antar negara akan berjalan baik jika ditangani oleh kargo yang berpengalaman serta kitapun akan akan dimudahkan dalam mengurus dokumen serta transaksi jual beli. Kargo adalah salah satu badan yang mengurus pengiriman barang, baik dari dalam (ekspor) maupun dari luar negeri (impor). Di jaman digital, Dimana perkembangan *e-commerce* yang pesat ini membuat transaksi perdagangan dapat dilakukan tanpa tatap muka, bermodalkan sebuah computer, jaringan internet. Dengan adanya kargo maka barang atau komoditas yang diperdagangkan akan sampai ke tangan konsumen.

Keberadaan kargo atau angkutan barang menyebabkan perluasan pasar pada suatu negara bertambah luas, seperti halnya produk silver queen yang dapat di pasarkan di Korea Selatan. Dalam bidang Pendidikan dan Kesehatan dengan adanya Perusahaan kargo, buku dan alat Kesehatan dari negara maju dapat disalurkan ke negara berkembang sehingga mendorong peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan, Kesehatan dan teknologi bagi penduduk di negara berkembang. Serta dengan adanya Perusahaan dapat dijadikan sebagai sarana dalam mengirim bantuan (bahan makanan, sandang, obat – obatan) ke negara yang sedang dilanda bencana (Adisasmita).

No	Komoditas Ekspor	Negara Tujuan	Jumlah
1	Kain Batik	Jepang, AS, Eropa	US\$ 17,99 juta
2	<i>Crude Palm oil</i> (CPO)	Cina, Uni Eropa, Afrika, India	26 juta ton (Januari – September)
3	Turunan buah Pala Sumut	Italia	10,6 ton
4	Domba Indonesia	Abu Dhabi	300 ekor
5	Ikan Anggoli & Kerapu	Vietnam	Rp. 911 juta
6	Naturally Better Tilapia	AS, Eropa, Australia, Kanada	1.600 ton
7	Dedak Gandum Cilegon	Cina, Vietnam, Filipina, Papua Nugini	Rp. 39,6 miliar (2018)

8	Sarang Burung Walet (SBW)	Tionggok dan AS	Potensi Ekspor tahun 2028 mencapai US\$ 1,6 miliar per tahun
---	------------------------------	-----------------	--------------------------------------------------------------------

Tabel 1.1 Data Komoditas Ekspor Potensial Indonesia

Sumber : Majalah cargo Indonesia Edisi V 2019

Perolehan datanya melalui majalah cargo Indonesia edisi v di jelaskan secara singkat komoditas yang berpotensi laku di pasar dunia. Dengan peluang yang besar, tentunya membuat bisnis kargo semakin berpeluang besar. Hal ini juga dikemukakan melalui data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Bali, Dimana sejak tahun 2020 pergerakan ekspor barang ke luar negeri mengalami peningkatan. Selengkapnya tersaji pada tabel 1.2.

Kawasan	Nilai Ekspor Provinsi Bali Menurut Kawasan Tujuan (RibuanUS\$)		
	2020	2021	2022
Asia (Asean)	40981	31022	104364
Asia (Non Asean)	102050	103034	92254
Afrika	4568	4297	7666
Australia dan Osenia	46030	5706	69095
Amerika	163731	208828	229502

Eropa	99019	106280	114635
JUMLAH	456379	508167	617515

Tabel 1.2 Nilai Ekspor Provinsi Bali Menurut Kawasan Tujuan

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Peningkatan akumulasi ekspor dari provinsi Bali selama 3 tahun terakhir berbanding terbalik dengan perkembangan salah satu kargo di Bali yaitu Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar. Sebagai salah satu kargo besar di Bali yang telah melayani ekspor dan impor selama lebih dari 30 tahun namun belakangan ini mengalami penurunan sesuai dengan yang disampaikan oleh salah seorang karyawan dengan divisi operational yaitu Mba Yuyun. Beliau mengatakan bahwa dahulu dalam satu hari terdapat 10-11 pengiriman (*shipment*), namun di tahun 2020 mulai penurunan dikarenakan adanya Covid-19. Pada gambar dibawah ini memaparx kan bahwa dari tahun 2020 hingga 2023 mengalami penurunan ekspor.



Gambar 1. 1 Data Penjualan Periode 2020 - 2023

Sumber : 1 dokumen Ritra Cargo

Dalam gambar dibawah ini yaitu perkembangan jumlah customer PT Ritra Cargo

Indonesia Cabang Denpasar dijelaskan bahwa terjadi penurunan volume pengiriman barang yang diikuti pengurangan jumlah pelanggan PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar selama 2020 hingga 2023 ditengah meningkatnya nilai ekspor provinsi Bali. Hal ini tentu menjadi GAP bagi Ritra Cargo. Meskipun pengurangan pelanggan total yang terjadi tidak terlalu besar, namun jika dibiarkan dapat mempengaruhi Tingkat keuntungan dan pencapaian target Perusahaan kedepan. Serta memberikan ruang kepada pesaing kargo lain di dalam pasar.



Gambar 1. 2 Data Perkembangan Jumlah Customer Periode 2020-2023

Sumber : 2 Dokumen Ritra Cargo

Jika ditelaah lebih lanjut meningkatnya nilai ekspor provinsi Bali menunjukkan perekonomian yang stabil, hal ini dapat berarti Perusahaan lah yang sedang tidak stabil. Dalam kasus ini manager area harus melakukan riset dan evaluasi kinerja pada semua divisi khususnya pada bagian marketing. Karena divisi ini adalah yang berhubungan langsung dengan pelanggan serta dalam perkembangan e-commerce ini penting bagi

perusahaan untuk dapat mengambil keuntungan dari adanya peluang. Maka dari itu Perusahaan harus menerapkan strategi marketing yang berorientasi kepada pelanggan.

Perusahaan jasa kerap menghadapi masalah terkait kualitas pelayanan, sedangkan mutu dari layanannya penting untuk mendapatkan perhatian khusus guna memastikan kepuasan pelanggan, namun tampaknya belum sepenuhnya optimal. Kurangnya kualitas pelayanannya mengakibatkan sejumlah keluhan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi target utama setiap perusahaan, kepuasannya sendiri dipengaruhi dari perilaku keluhannya sebab terhubung langsung terhadap kemungkinan pembelian kembali. Dalam rangka menumbuhkan loyalitas dan mendapatkan ulasan positif (word-of-mouth) pelanggan, perusahaan diwajibkan berfokus pada kualitas layanan. Kualitasnya menjadi bagian dari faktor utama yang dapat memperbaiki kepuasan pelanggan.

Perusahaan wajib memelihara ketersediaan pelanggan untuk penarikan pelanggan baru yang membutuhkan besarnya pengeluaran, sehingga pengadopsian strategi yang efektif wajib untuk diaplikasikan. Strateginya harus mampu mengelola informasi pelanggan secara detail dan dilakukan secara berhati – hati demi memaksimalkan loyalitas pelanggan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

Guna mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan diwajibkan fokus pada peningkatan mutu kualitas pelayanannya. Hal tersebut menjadi semakin krusial ketika melayani pelanggan dengan tingkat pendidikan tinggi. Kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan dapat memberikan dampak positif yang besar bagi perkembangan perusahaan di masa depan. Loyalitas pelanggan kemudian menjadi bonus tambahan atas kepuasan yang mereka alami. Melihat sejumlah faktor yang berdampak pada kepuasan

pelanggan adalah salahsatunya perbaikan kepuasannya bertindak menjadi solusi efektif dalam peningkatan mutu pelayanannya seperti yang diketahui kualitas pelayanan sangat terkait erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang tinggi memicu pelanggan menciptakan kemitraan mutualisme berkelanjutan bersama dengan perusahaan. Puasnya pelanggan muncul apabila penyuguhan pelayanannya selaras dengan ekspektasi dan mereka mempersepsikan sebagai kualitas pelayanan Perusahaan sangat baik. Sebagai kesimpulannya, pelanggan dianggap menjadi aset signifikan guna kesuksesan perusahaan. Mengingat bahwasanya pelanggan dapat menunjukkan peluang adanya perkembangan perusahaan, maka perusahaan harus memprioritaskan upaya dalam melahirkan dan menjaga hubungan dengan pelanggan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa memainkan peran penting dalam menentukan kepuasan mereka, berfokus kelima dimensi kualitas jasa yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, beserta empati. Ketidakpuasan pelanggan berpotensi menimbulkan risiko seperti boikot atau protes dari lembaga konsumen dan masyarakat. Perusahaan perlu mempelajari strategi pemasaran yang didorong oleh kepuasan pelanggan. Setiap usaha dalam pemasaran bertujuan menarik sebanyak mungkin pelanggan. Maka Perusahaan harus lebih pintar dalam mengelola informasi pelanggan secara detail dan dilakukan secara berhati – hati demi memaksimalkan kepuasan pelanggannya.

Mengacu uraian sebelumnya, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut terkait **“Analisis Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakangnya maka perumusan masalah di angkat adalah Bagaimana dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar?

1.3 Tujuan

Mengacu dari rumusan masalahnya, maka penelitian bertujuan menganalisis bagaimana dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis

secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Dari segi teori, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran berharga yang bertindak menjadi sumber pengetahuan ilmiah untuk digunakan sebagai referensi oleh kalangan akademik
- b. Diharapkan penelitian akan memberikan kontribusi berguna dalam bidang pemasaran, terutama dalam mengkaji bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar

1.4.2 Manfaat praktis

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan bacaan yang dapat digunakan menjadi pedoman ataupun bahan

perbandingan oleh pihak lain dalam analisis topik serupa, serta sebagai referensi dalam penyusunan kurikulum

b. Bagi Perusahaan PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar

Sebagai referensi beserta rekomendasi bagi perusahaan untuk peningkatan kualitas layanan mauoun menetapkan regulasi yang tepat demi meraih produktivitas pelayanan yang memuaskan PT Ritra Cargo Indonesia Cabang Denpasar

c. Bagi Penulis

Temuan penelitiannya diharapkan mampu menawarkan informasi dan wawasan komprehensif kepada penulis tentang bidang yang dikaji serta mengidentifikasi masalah dan pemecahanya

1.5 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun dengan mengikuti sistematika penulisan:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang relevan dan temuan penelitian terdahulu yang terkait

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan terkait lokasi dan objek penelitiannya, identifikasi variabel, definisi operasional variabel, jenis dan sumber data, metode mengumpulkan data disertai

dengan teknik penganalisisan datanya.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan terkait hasil dan pembahasan dari metodologi penelitian dan hasil dari penelitian kuantitatif serta kualitatif.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari penelitian yang sudah di jelaskan pada bab 1 hingga bab 4 , serta berisi saran bukan hanya untuk penulis namun untuk saran yang mendorong perusahaan agar terus menumbuhkan mutu kualitas pelayanan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Mengacu pada perumusan permasalahan disertai dengan analisis terhadap temuan penelitiannya, perolehan simpulannya yakni temuan pada penelitian ini penelitian ini berhasil membuktikan bahwasanya mutu kualitas pelayanannya mempunyai pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Temuan dari penganalisisan regresi linier sederhana mengindikasikan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki nilai koefisien regresi positif 0,358 terhadap kepuasan pelanggan. Uji signifikansi secara parsial menegaskan bahwa t-hitung 10,425 melebihi nilai t-tabel yakni 1,985, sementara nilai signifikansinya 0,000 berada di bawah 0,05, menegaskan kualitas layanannya berhubungan secara signifikan dengan kepuasan pelanggannya. Nilai R^2 ialah 0,526 pada uji koefisien determinasi mengindikasikan kualitas pelayanan (X) berkontribusi menjabarkan ataupun memprediksi kepuasan pelanggan (Y) senilai 52,6%. Sebanyak 47,4% dari varians tersisa dijabarkan variabel-variabel lainnya yang tidak dipertimbangkan dalam model regresi.

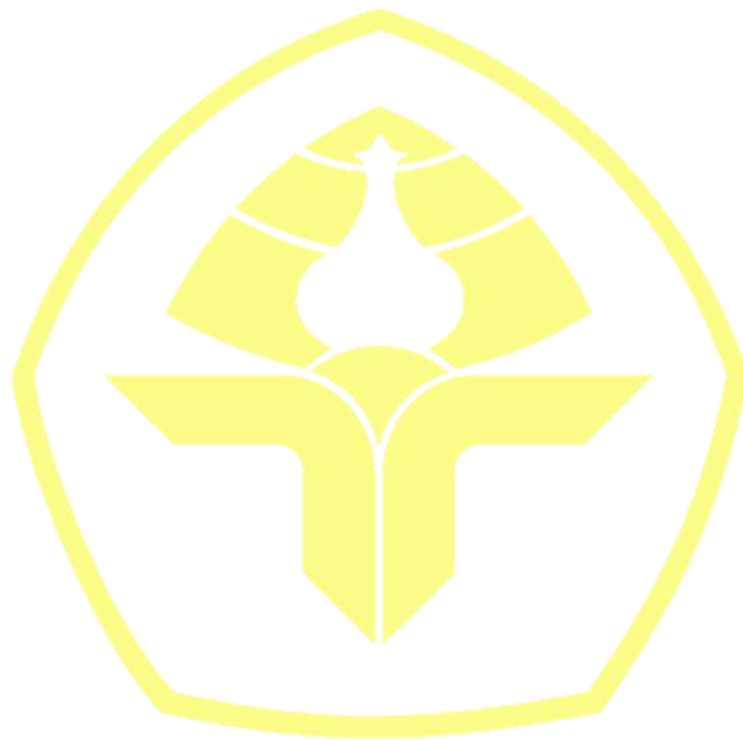
5.2 Saran

Merujuk pada hasil dan simpulan penelitian tersebut, sejumlah saran yang bisa dipertimbangkan yakni:

1. Harapan untuk manajemen PT Ritra Cargo Indonesia cabang Denpasar adalah agar terus berusaha memperbaiki serta meningkatkannya mutu kualitas pelayanan kepada pelanggan. Salah satunya dengan memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sehingga tidak membuat konsumen menunggu untuk dilayani dengan waktu yang lama. Penting juga bagi pihak manajemen PT Ritra Cargo Indonesia cabang Denpasar untuk meningkatkan kemampuan *soft skill* dan *hard skill* dari para staf melalui pemberian pelatihan atau *workshop* guna mampu melayani konsumen dengan lebih baik lagi khususnya dalam menyampaikan informasi secara lengkap, melayani dengan ramah dan sopan, serta dapat

melatih berpikir kritis karyawan dalam membantu konsumen memberikan solusi atas masalah yang dialami.

2. Disarankan agar penelitian mendatang mengkaji sejumlah faktor lainnya yang belum dipertimbangkan dalam penelitian, contohnya variabel citra merek, loyalitas konsumen, *customer relationship management* (CRM), dan WOM yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, Made Purwa dan Ni Made Wulandari Kusumadewi. (2017). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 9, 2017: 5061-508.
- Aldi Nurcahyadi Ramdhan¹, H. Cece Rakhmat, Suci Putri Lestari, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Ayam Pedaging Cita Poultry Shop Tasikmalaya). <https://media.neliti.com/media/publications/292635-pengaruh-kualitaspelayanan-terhadap-kep-0cdb40f9.pdf>
- Artur Avila de Jesus Boavida, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/download/35913/21703/>
- Bahari, Andi Faisal, and Jafar Basalamah. "Analisis Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Customer Relationship Management Serta Dampaknya pada Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kota Makassar." Jurnal Manajemen Bisnis 6.1 (2019): 11- 21.
- Dewa, Bala Putra, and Budiyanto Setyohadi. "Analisis Dampak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan Dan Loyalitas Pada Pelanggan marketplace Di Indonesia." Telematika: Jurnal Informatika dan Teknologi Informasi 14.1 (2017): 33-38.

Fadli, Mochammad Faisal, and Jonathan Giovanni. "Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan, Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan

Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada PT. BPR Prima Multi Makmur)." Jurnal Ekonomi Integra 11.2 (2021): 152-163.

Fithrianto, M. Novan, Judi Suharsono, and Mufid Andrianata. "Pengaruh digital marketing, customer relationship management, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kentucky fried chicken (kfc) kota probolinggo." Kapital Deli Sumatera

1.2 (2023).

Kuswandarini, Krisna Issri, and Arna Asna Annisa. "Analisis pengaruh kualitas layanan, corporate image, dan customer relationship management terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening." Journal of Management and Digital Business 1.1 (2021): 37-51.

Oktariana, Yuanira, Achmad Fauzi DH, and Srikandi Kumadji. "Faktor-Faktor Customer Relationship Management (Manajemen Hubungan Pelanggan) dalam Mewujudkan Kepuasan Anggota dan Dampaknya terhadap Loyalitas Anggota (Survey Pada Anggota Koperasi Nusantara Cabang Malang Di Kantor Pos Besar Malang)." PROFIT (JURNAL ADMINISTRASI BISNIS) 6.2 (2012).

Sugiyono. (2011). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA.

- Sugiyono. (2014). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. ALFABETA.
- Silaswara, D., A. Kusnawan, and Eso Hernawan. "Dampak customer relationship management dan kualitas pelayanan jasa pengiriman terhadap kepuasan konsumen marketplace di masa pandemik covid 19." Sains Manajemen: Jurnal Manajemen Unsera 8.2 (2022): 62-87.
- Syahputro, Satrio Bimo, et al. "Analisis Penerapan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Peserta Kantor BPJS Ketenagakerja Cabang Kota Tanjungpinang." Jurnal Adijaya Multidisplin 1.06 (2024): 1204-1210.
- Sinaga, Unggul Raga Tua, Gusti Noorlitaria Achmad, and Yohanes Kuleh. "Pengaruh Customer Relationship Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Konvensional." Jurnal Ilmiah Indonesia 6.5 (2021): 2551-2565.
- Saputri, Ade, Syarifah Hidayah, and Zainal Abidin. "Pengaruh customer relationship management dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Media Advertising di Samarinda." E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi 7.2 (2020): 114-119.
- Widyana, Suci Fika, and Herdin Firmansyah. "Pengaruh Customer Relationship Management (Crm) Terhadap Kepuasan Pelanggan Produk Sepatu Converse." Pro Mark 11.1 (2021): 11-11.