

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA PT.TIKI JNE CABANG BENGKAYANG

MARTONO

Martono_bky@yahoo.co.id

Akademi Manajemen Bumi Sebalu Bengkayang

Abstract: *Good service to the customer is very influential on consumer interest . Service is one of the important factors in realizing a company's goals , especially with regard to interest consumers to use products from a company . Therefore it is necessary to know the factors that influence the quality of Customer Service at PT . Tiki Janur Nugraha Ekakurir (JNE) Bengkayang Branch . In this study, researchers raised the question " How to Influence Quality of Service provided by PT.Tiki Strip Ekakurir Nugraha (JNE) Sub Agent Bengkayang To Consumers ? " .*

The purpose of this study was to determine the effect of the quality of services provided by PT.Tiki Strip Ekakurir Nugraha (JNE) Sub Agent Bengkayang to consumers . In this study the authors use Descriptive Analysis Method with a number of sample population of 500 persons and 50 persons , data collection techniques using observation , interview , questionnaire and Documentary Studies and Literature .

From the results the authors concluded that the study of Factors Affecting the Quality Customer Service On Line PT.Tiki Ekakurir Nugraha (JNE) is a branch Bengkayang consumer Assessment of aspects of supporting facilities at PT . Tiki Path Nugraha (JNE) Sub Agent Bengkayang is good . Consumers' assessment of the service aspect of PT . Tiki Path Nugraha (JNE) Sub Agent Bengkayang is pretty good . Consumer ratings of aspects of information on PT . Tiki Path Ekakurir Nugraha (JNE) Sub Agent Bengkayang is good . Consumers' assessment of service quality aspects of the PT . Tiki Path Ekakurir Nugraha (JNE) Sub Agent Bengkayang is pretty good . Consumer assessment of the safety aspects of the PT . Tiki Path Ekakurir Nugraha (JNE) Sub Agent Bengkayang is pretty good . Quality of Service provided by PT.Tiki Strip Ekakurir Nugraha (JNE) Sub Agent Bengkayang positive effect on consumers .

Key Word: *Service Quality*

PENDAHULUAN

Kegiatan dunia usaha dewasa ini telah mengalami perkembangan dan persaingan yang begitu pesat dan kompetitif sehingga hal tersebut mengakibatkan persaingan antar perusahaan dalam merebut pasar semakin ketat. Agar dapat menghadapi lingkungan yang semakin dinamis dan kompleks ini, perusahaan harus dapat mengambil langkah-langkah, strategi dan kebijaksanaan sehingga tujuannya dapat tercapai dengan baik.

Perusahaan pada umumnya mempunyai tujuan pokok yaitu memperoleh keuntungan yang sebesar mungkin dengan modal yang dimiliki atau dipergunakan untuk operasi perusahaan tersebut. Pencapaian tujuan ini adalah demi kelangsungan hidup perusahaan dan kemungkinan-kemungkinan ekspansi serta rencana-rencana operasi dimasa yang akan datang.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang tujuan untuk memperoleh keuntungan tersebut dapat direalisasikan dengan menawarkan dan mencari konsumen. Keberadaan konsumen ini adalah menentukan maju atau mundurnya sebuah usaha dan perusahaan, dengan kata lain perusahaan akan selalu berusaha untuk menawarkan jasa yang terbaik dalam memberikan pelayanan dan memenuhi kepuasan konsumen atau pelanggan.

Semakin ketat persaingan diantara perusahaan semakin berkembang dunia usaha dikarenakan beraneka ragam keinginan dan kebutuhan konsumen. Mengingat hal tersebut diatas, maka mutlak bagi perusahaan mempertahankan dan meningkatkan keuntungan sebesar mungkin sehingga perusahaan akan mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang layak dan mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan jasa pengiriman barang, baik lokal, regional bahkan internasional, oleh masyarakat maka akan menimbulkan peluang bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang untuk berkembang. Adapun sasaran dari usaha pengiriman barang dan jasa pada umumnya mengarah pada jasa pengiriman barang, antar jemput barang atau paket ke rumah penduduk, perkantoran pemerintah maupun swasta. Semakin banyak perusahaan jasa pengiriman barang yang berdiri tentu akan menimbulkan persaingan untuk merebut konsumen. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin tetap terus bertahan dan berkembang harus mampu menyelenggarakan kegiatan usahanya atau pelayanan yang berorientasi pada kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas layanan, khususnya konsumen pengguna jasa pengiriman barang.

Selain milik pemerintah atau negeri yang sudah lama ada berupa PT. Pos Indonesia (Persero), mulai bermunculan perusahaan jasa pengiriman barang milik swasta di kota Bengkulu, yaitu PT. TIKI dan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), ini menunjukkan adanya persaingan diantara perusahaan yang sejenis. Oleh karena itu bagi perusahaan yang memberikan kualitas layanan yang terbaik, maka akan memenangkan persaingan, karena konsumen pada umumnya menginginkan layanan yang terbaik bagi dirinya. Kenaikan jumlah perusahaan jasa pengiriman barang dikarenakan di kota Bengkulu merupakan pusat kota kabupaten dan juga pusat perbelanjaan bagi masyarakat Kabupaten Bengkulu, sehingga akan berpengaruh terhadap persaingan antara sesama perusahaan jasa pengiriman barang dalam menarik pelanggan.

Demikian halnya dengan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Bengkulu, yang terletak di kota Bengkulu tentunya turut merasakan persaingan yang terjadi dalam memasarkan produk mereka kepada konsumen. Namun hingga saat ini PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) mampu menjalankan dan mengembangkan usahanya, walaupun terkadang mengalami penurunan *income*. Tetapi secara menyeluruh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) masih mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis hal ini dapat dilihat dari jumlah penjualan yang diperoleh pada setiap tahunnya.

Jumlah penjualan yang dicapai PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) selama periode tahun 2009 s/d 2012 dapat dilihat pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1
PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu
Realisasi Penjualan Produk Jasa Pengiriman Barang Yang Ditawarkan
Tahun 2009 S/D 2012

Realisasi Penjualan	Tahun			
	2009	2010	2011	2012
Penjualan Jasa	92.159.500	105.667.800	139.226.900	191.820.400

Sumber : PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) sub agen Bengkulu 2012.

Pada tabel 1.1 di atas dapat di ketahui bahwa total penjualan pada PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan penjualan ini diperoleh dari semua penjualan jenis produk jasa yang ditawarkan ke konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan pihak PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen, karena pelayanan merupakan faktor penentu yang penting dan menjadi kriteria konsumen dalam memilih perusahaan jasa mana yang dituju dan digunakan.

PERMASALAHAN

Mengingat persaingan yang dihadapi dari perusahaan yang sejenis cukup besar, namun meskipun demikian PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu ini dapat dan tetap mampu berkembang dengan perusahaan lain yang sejenis, maka hal tersebut menarik minat penulis untuk meneliti kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Metode dan Pendekatan yang Digunakan

Dalam penelitian, penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif. Menurut Nasution (2002:136) "Penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki".

Menurut Alvinaro Ardianto (2010:49) menyatakan bahwa :

"Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa, tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode deskriptif dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata yang sekarang berlangsung. Tujuan utama dalam menggunakan metode ini adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu".

Sedangkan menurut Nazir (2006:63) “Tujuan metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Yaitu bentuk informasi yang diperoleh langsung dari objek penelitian itu sendiri yang dapat dikumpulkan dengan metode survei di mana informasi tersebut diperoleh melalui:

- 1) Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi yang menjadi objek penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan.
- 2) Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) agar memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian.
- 3) Kuesioner, yaitu menyampaikan sejumlah pertanyaan tertulis pada responden guna mendapatkan informasi dalam mengumpulkan data yang diperlukan.

b. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung yang disediakan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), atau dari sumber lainnya seperti:

- 1) Study dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari dokumen perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- 2) Study literatur, yaitu pengumpulan data dengan mempelajari teori-teori yang berhubungan yang diteliti.

Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni (2006:69-70), menyatakan:

“Keseluruhan objek yang diteliti dan terdiri atas sejumlah individu, baik yang terbatas, maupun tidak terbatas. Populasi dapat berupa subyek yang mempunyai kualitas dan sebuah perusahaan yang akan diteliti adalah suatu populasi”.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang pernah melakukan pengiriman paket/dokumen lima kali di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bengkulu berjumlah 500 orang.

b. Sampel

Menurut Arikunto (2006:131) “Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi”. Selanjutnya dalam menentukan sampel Arikunto (2006:134) menjelaskan bahwa :

“Apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10 s.d 15 persen atau 20s.d 25 persen atau lebih, tergantung setidak-tidaknya dari :

- 1) Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
- 2) Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- 3) Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti. Untuk penelitian yang risikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar, hasilnya akan lebih baik”.

Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang pernah melakukan pengiriman paket/dokumen di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bengkulu. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili. Jika sampel kurang representatif, akan mengakibatkan nilai yang dihitung dari sampel tidak cukup tepat untuk menduga nilai populasi sesungguhnya (Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni, 2006: 70).

Menurut Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni (2006:70) suatu kerangka sampel adalah daftar semua unsur yang ada dalam populasi. Kriteria yang harus dipenuhi dalam menulis kerangka sampel yaitu :

- 1) *Exhaustive*, artinya lengkap dan terbatas. Maksudnya, semua unsur harus ditulis secara lengkap, tidak boleh ada yang ketinggalan, serta terbatas, yaitu harus unsur sampel yang boleh ditulis.
- 2) Tidak boleh ada satu unsur yang ditulis dua kali atau lebih.
- 3) Setiap unsur harus bisa dilacak dilapangan.

Menurut Sugiyono (2012:96) "Purposive Sampling adalah teknik pengumpulan sampel dengan pertimbangan tertentu". Berdasarkan pendapat tersebut di atas maka penulis menentukan 10 persen X 500 (Populasi) = 50 orang (sampel) yang pernah melakukan pengiriman barang / paket sebanyak lima kali di PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bengkulu yang merupakan pertimbangan tertentu dari penulis.

Variabel Penelitian

Untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bengkulu, maka digunakan lima dimensi dengan 23 faktor, yaitu:

a. Aspek Fasilitas Pendukung

Beberapa fasilitas pendukung yang tersedia Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu, sebagai berikut:

- 1) Bangunan kantor dengan konstruksi bangunan beton.
- 2) Fasilitas kantor, seperti: komputer, fasilitas internet / email, telepon dan lain - lain.
- 3) Ruang tunggu dengan luas 4 x 5 Meter dengan kondisi yang bersih dan kursi tamu yang tertata dengan rapi.
- 4) Fasilitas angkutan barang berupa mobil box 2 unit dan kendaraan bermotor roda dua sebanyak 2 unit.
- 5) Tempat parkir dengan luas 3 x 3 Meter.

b. Aspek Pelayanan

Dalam usahanya memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan maupun calon pelanggan ada beberapa hal yang telah dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu, sebagai berikut:

- 1) Menyediakan fasilitas jemputan bagi barang yang akan dikirim oleh konsumen atau pelanggan. Hal ini tentu dapat menghemat waktu dan biaya bagi konsumen atau pelanggan.
- 2) Menyediakan pelayanan pengemasan atau pembungkusan ulang bagi barang atau paket yang akan dikirim.

- 3) Memberikan ganti rugi apabila paket yang dikirim hilang atau rusak yang disebabkan oleh kesalahan perusahaan.
 - 4) Jenis paket yang dikirim berupa dalam kemasan kecil maupun besar yang isinya seperti : makanan, elektronik, pakaian atau tekstil, cenderamata, barang kelontongan atau barang-barang pecah belah, buku-buku, obat-obatan dan sebagainya. Selain itu paket berupa dokumen seperti : ijazah, kontrak Kerja, Surat Kendaraan Bermotor dan surat-surat penting lainnya.
- c. Aspek Informasi
- Dalam usahanya memberikan informasi kepada semua pelanggan maupun calon pelanggan mengenai pelayanan jasa pengiriman barang ada beberapa hal yang telah dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang, sebagai berikut:
- 1) Aktivitas promosi dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang menggunakan promosi berupa iklan, yaitu dengan menggunakan papan nama perusahaan yang dipajang di depan lokasi perusahaan dan sewaktu-waktu memasang iklan di Surat Kabar Harian Pontianak Post.
 - 2) Fasilitas internet yang digunakan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang untuk mengakses informasi pengiriman barang.
 - 3) Teknologi komunikasi berupa telepon yang digunakan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang untuk menginformasikan pengiriman barang.
 - 4) Tanda bukti pengiriman dan penerimaan barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang.
- d. Aspek Kualitas Pelayanan
- 1) Menyediakan sarana angkutan berupa mobil box dan kendaraan roda dua yang selalu siap untuk dioperasikan, sehingga keterlambatan dalam pengantaran barang dapat dihindari.
 - 2) Menyediakan pelayanan setiap hari kerja dengan waktu operasional 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB.
 - 3) Menyediakan ruang tunggu bagi konsumen atau pelanggan yang akan mengirim barang, dimana ruang tunggu tersebut dilengkapi dengan televisi dan penerangan yang cukup.
 - 4) Keteraturan daerah tujuan pengiriman barang, yaitu menyediakan pelayanan pengiriman barang sesuai dengan daerah tujuan yang sudah ditetapkan.
 - 5) Melakukan pengiriman dan pengantaran barang setiap hari kerja sesuai dengan daerah tujuan pengiriman barang yang sudah ditetapkan.
 - 6) Melakukan pemeriksaan terhadap jenis barang yang akan dikirim oleh konsumen, kemudian ditimbang dan jika diperlukan akan dilakukan pengemasan ulang terhadap barang yang akan dikirim.
 - 7) Kemudahan dalam mengunjungi lokasi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang .
 - 8) Mengharuskan kepada setiap karyawan untuk melayani konsumen dengan baik, cepat, bersikap ramah dan sopan serta selalu teliti dalam melaksanakan tugas.

e. Aspek Keamanan

Faktor keamanan dalam pengiriman barang merupakan hal yang sangat penting bagi konsumen atau pelanggan. Oleh sebab itu keamanan yang diberikan harus-harus dapat menjamin barang yang dikirim, ada beberapa hal yang dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu yang berhubungan dengan keamanan barang yang dikirim, sebagai berikut :

- 1) Barang yang dikirim dikelompokkan menurut jenisnya, seperti: pakaian atau tekstil, makanan, elektronik, cendramata, barang kelontongan atau barang-barang pecah belah, buku-buku, obat-obatan dan sebagainya. Hal ini dilakukan agar kerusakan barang yang dikirim dapat dihindari.
- 2) Barang-barang yang dikirim jika diperlukan akan dikemas lagi dengan menggunakan kerut kayu atau kotak dan goni.
- 3) Barang-barang yang dikirim akan diberi label atau nama perusahaan. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam menyortir atau mengecek barang.

Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dan kuantitatif yaitu untuk menjawab permasalahan mengenai bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu kepada konsumen.

Menurut Sugiyono (2012:14) “Analisis Kuantitatif adalah analisis data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan”. Analisis data dapat dilakukan melalui pengolahan data.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis data dengan menggunakan tabel biasa, yang mana data dari hasil jawaban responden dimasukkan kedalam tabel kemudian dianalisa menggunakan metode Analisis Deskriptif Persentase. Menurut Sudjana (2003:129) Deskriptif persentase ini diolah dengan frekuensi dibagi dengan jumlah responden dikali 100 persen dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P : Persentase

F : Frekuensi

N : Jumlah Responden

100% : Bilangan Tetap

a. Skala pengukuran.

Pengukuran untuk variabel yang diteliti menggunakan skala likert (skala 5 tingkat), yaitu dengan cara menjumlahkan nilai jawaban dari masing-masing responden. Adapun Skala likert tersebut adalah :

Sangat baik = 5

Baik = 4

Cukup baik = 3

Tidak baik = 2

Kurang baik = 1

Kemudian data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012:14):

“Data Kualitatif yang diangkakan (Skorsing) misalnya terdapat dalam skala pengukuran. Contoh suatu pernyataan / pertanyaan yang memerlukan alternatif jawaban, sangat setuju, kurang setuju, tidak setuju, dimana masing-masing pilihan jawaban diberikan skor misalnya sangat setuju diberi angka 4, setuju 3, kurang setuju 2, dan tidak setuju 1. Penelitian dengan pendekatan naturalistik/ kualitatif kebanyakan datanya adalah kualitatif, walaupun tidak menolak data dan analisis secara kuantitatif “.

Penentuan skala dalam Analisis kuantitatif ini yaitu dengan menghitung nilai akhir, yaitu dengan menghitung kumulatif nilai akhir, yaitu: Bobot x Penilaian.

1) Nilai Terendah : $50 \times 1 = 50$

Dengan perkiraan semua responden memberikan jawaban tidak baik terhadap pelaksanaan unsur-unsur pelayanan jasa pengiriman barang.

2) Nilai Tertinggi : $50 \times 5 = 250$

Dengan perkiraan semua responden memberikan jawaban sangat baik terhadap pelaksanaan unsur-unsur pelayanan jasa pengiriman barang.

$$Jarak = \frac{(Nilai\ Tertinggi - Nilai\ Terendah)}{Kelas}$$

$$Interval = \frac{(250 - 50)}{5} = 40$$

Berdasarkan besarnya interval yang telah dihitung, maka penilaian terhadap pelayanan jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 1.2
Kategori dan Nilai

Kategori Penilaian :	Nilai
Tidak Baik (TB)	50 – 89
Kurang Baik (KB)	90 – 129
Cukup Baik (CB)	130 – 169
Baik (B)	170 – 209
Sangat Baik	210 – 250

Suber : Data Olahan 2013

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang.

Setiap konsumen yang pernah mempergunakan suatu produk atau jasa tentunya mempunyai pengalaman baik yang memuaskan maupun yang kurang memuaskan bagi pelanggan. Pengalaman inilah yang akan menjadikan suatu penilaian bagi konsumen maupun calon konsumen. Pengalaman yang didapatkan dari suatu pelayanan perusahaan akan diceritakan kepada rekan-rekan atau pihak lainnya. Jika konsumen mempunyai pengalaman yang baik tentunya akan memiliki kesan baik pula terhadap perusahaan yang melayaninya, karena pengalaman yang baik akan menjadikan pertimbangan bagi calon konsumen untuk mempergunakan produk atau jasa tersebut.

Sebaliknya pengalaman yang tidak baik diterima oleh konsumen, maka konsumen memiliki kesan yang tidak baik pula kepada perusahaan karena mereka akan menceritakan pengalaman yang kurang baik tersebut, sehingga calon konsumen yang akan mempergunakan produk atau jasa tersebut menjadi ragu-ragu atau bahkan membatalkan keinginan mereka dan yang lebih buruk lagi konsumen yang sudah pernah mempergunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut berpindah ke perusahaan sejenis yang melayani kebutuhan konsumen.

Berikut ini akan dianalisa mengenai tanggapan responden berdasarkan kuesioner yang disebarikan kepada 50 orang responden yang pernah menggunakan pelayanan jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang.

1. Aspek Fasilitas Pendukung

Tabel 3.5
Penilaian Responden Terhadap Kondisi Bangunan Kantor Yang Digunakan Oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir(JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	2	4	5	10
Baik (B)	22	44	4	88
Cukup Baik (CB)	17	34	3	51
Kurang Baik (KB)	9	18	2	18
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	167

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.6
Penilaian Responden Terhadap Ruang Yang Digunakan PT. Tiki Jalur
Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang Untuk Memberikan
Pelayanan Kepada Pelanggan

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	0	0	5	0
Baik (B)	21	42	4	84
Cukup Baik (CB)	13	26	3	39
Kurang Baik (KB)	7	14	2	14
Tidak Baik (TB)	9	18	1	9
Jumlah	50	100	0	146

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.7
Penilaian Responden Terhadap Kelengkapan Fasilitas Kantor PT. Tiki Jalur
Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	12	24	5	60
Baik (B)	21	42	4	84
Cukup Baik (CB)	15	30	3	45
Kurang Baik (KB)	2	4	2	4
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	193

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.8
Penilaian Responden Terhadap Sarana Transportasi (Kendaraan) Yang
Digunakan Untuk Pengantaran Barang Ke Tempat Tujuan Oleh
PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	10	20	5	50
Baik (B)	22	44	4	88
Cukup Baik (CB)	14	28	3	42
Kurang Baik (KB)	3	6	2	6
Tidak Baik (TB)	1	2	1	1
Jumlah	50	100	0	187

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.9
Penilaian Responden Terhadap Tempat Parkir Yang Tersedia
Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakuriri (JNE)
Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	4	8	5	20
Baik (B)	16	32	4	64
Cukup Baik (CB)	22	44	3	66
Kurang Baik (KB)	6	12	2	12
Tidak Baik (TB)	2	4	1	2
Jumlah	50	100	0	164

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.10
Penilaian Responden Terhadap Lokasi PT. Tiki Jalur Nugraha
(JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	0	0	5	0
Baik (B)	26	52	4	104
Cukup Baik (CB)	20	40	3	60
Kurang Baik (KB)	4	8	2	8
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	172

Sumber : Data olahan 2013

i.

Tabel 3.11
Penilaian Responden Terhadap Kemudahan Mengunjungi PT. Tiki Jalur
Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	4	8	5	20
Baik (B)	23	46	4	92
Cukup Baik (CB)	6	12	3	18
Kurang Baik (KB)	10	10	2	20
Tidak Baik (TB)	7	14	1	7
Jumlah	50	100	0	157

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.12
Penilaian Responden Terhadap Pengetahuan Karyawan Dibidang
Pekerjaan Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	6	12	5	30
Baik (B)	25	50	4	100
Cukup Baik (CB)	7	14	3	21
Kurang Baik (KB)	12	24	2	24
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	175

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.13
Penilaian Responden Terhadap Kemampuan / Keterampilan Karyawan
PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang
Dalam Menangani Pekerjaan

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	5	10	5	25
Baik (B)	29	58	4	116
Cukup Baik (CB)	6	12	3	18
Kurang Baik (KB)	10	20	2	20
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	179

Sumber : Data olahan 2013

2. Aspek Pelayanan

Tabel 3.14
Penilaian Responden Terhadap Prosedur Atau Aliran Proses Pada Saat
Akan Melakukan Pengiriman Barang Pada PT. Tiki Jalur Nugraha
Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	7	14	5	35
Baik (B)	10	20	4	40
Cukup Baik (CB)	23	46	3	69
Kurang Baik (KB)	8	16	2	16
Tidak Baik (TB)	2	4	1	2

Jumlah	50	100	0	162
--------	----	-----	---	-----

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.15
Penilaian Responden Terhadap Prosedur Atau Aliran Proses Pengiriman
Barang Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir(JNE)
Sub Agen Bengkulu

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	8	16	5	40
Baik (B)	12	24	4	48
Cukup Baik (CB)	20	40	3	60
Kurang Baik (KB)	6	12	2	12
Tidak Baik (TB)	4	8	1	4
Jumlah	50	100	0	164

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.16
Penilaian Responden Terhadap Prosedur Atau Aliran Proses Pengantaran
Barang Ke Tempat Tujuan Oleh PT. Tiki Jalur Nugraha
Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	5	10	5	25
Baik (B)	16	32	4	64
Cukup Baik (CB)	21	42	3	63
Kurang Baik (KB)	5	10	2	10
Tidak Baik (TB)	3	6	1	3
Jumlah	50	100	0	165

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.17
Penilaian Responden Terhadap Prosedur Administrasi Pengiriman Barang
Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	9	18	5	45
Baik (B)	11	22	4	44
Cukup Baik (CB)	22	44	3	66
Kurang Baik (KB)	6	12	2	12
Tidak Baik (TB)	2	4	1	2

Jumlah	50	100	0	169
--------	----	-----	---	-----

Sumber : Data olahan 2013

3. Aspek Informasi

Tabel 3.18
Penilaian Responden Terhadap Promosi Yang Dilakukan PT. Tiki Jalur
Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	0	0	5	0
Baik (B)	10	20	4	40
Cukup Baik (CB)	23	46	3	69
Kurang Baik (KB)	12	24	2	24
Tidak Baik (TB)	5	10	1	5
Jumlah	50	100	0	138

Sumber : Data olahan 2013

Tabel 3.19
Penilaian Responden Terhadap Fasilitas Internet Yang Digunakan
PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu
Untuk Mengakses Informasi Pengiriman Barang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	0	0	5	0
Baik (B)	32	64	4	128
Cukup Baik (CB)	18	36	3	54
Kurang Baik (KB)	0	0	2	0
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	182

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.20
Penilaian Responden Terhadap Teknologi Komunikasi Berupa Telepon
Yang Digunakan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Sub Agen Bengkayang Untuk Menginformasikan
Pengiriman Barang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	0	0	5	0
Baik (B)	30	60	4	120
Cukup Baik (CB)	20	40	3	60
Kurang Baik (KB)	0	0	2	0
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	180

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.21
Penilaian Responden Terhadap Tanda Bukti Pengiriman Maupun
Penerimaan Barang Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir
(JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	8	16	5	40
Baik (B)	22	44	4	88
Cukup Baik (CB)	14	28	3	42
Kurang Baik (KB)	6	12	2	12
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	182

Sumber : Data olahan 2013.

4. Aspek Kualitas Pelayanan

Ada pun tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang sebagai berikut:

Tabel 3.22
Penilaian Responden Terhadap Ketelitian Pengecekan Barang Yang Dikirim
Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	4	8	5	20
Baik (B)	10	20	4	40
Cukup Baik (CB)	26	52	3	78
Kurang Baik (KB)	10	20	2	20
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	158

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.23
Penilaian Responden Terhadap Kecepatan / Kecakapan Dalam Menangani Pekerjaan Oleh Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	4	8	5	20
Baik (B)	16	32	4	64
Cukup Baik (CB)	28	56	3	84
Kurang Baik (KB)	2	4	2	4
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	-	172

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.24
Penilaian Responden Terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Barang Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	7	14	5	35
Baik (B)	10	20	4	40
Cukup Baik (CB)	27	54	3	81
Kurang Baik (KB)	6	12	2	12
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	168

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.25
Penilaian Responden Terhadap Keramahan Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	3	6	5	15
Baik (B)	21	42	4	84
Cukup Baik (CB)	7	14	3	21
Kurang Baik (KB)	10	20	2	20
Tidak Baik (TB)	9	18	1	9
Jumlah	50	100	0	149

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.26
Penilaian Responden Terhadap Kerapian Dan Keserasian Penampilan
Karyawan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	5	10	5	25
Baik (B)	30	60	4	120
Cukup Baik (CB)	10	20	3	30
Kurang Baik (KB)	5	10	2	10
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	185

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.27
Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Saat Melakukan
PengirimanBarang Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekaurir
(JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	3	6	5	15
Baik (B)	8	16	4	32
Cukup Baik (CB)	25	50	3	75
Kurang Baik (KB)	14	28	2	28
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	150

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.28
Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Saat
PengantaranBarang Oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	1	2	5	5
Baik (B)	6	12	4	24
Cukup Baik (CB)	28	56	3	84
Kurang Baik (KB)	15	30	2	30
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	143

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.29
Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Keamanan Barang Kiriman Pada
PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	0	0	5	0
Baik (B)	18	36	4	72
Cukup Baik (CB)	30	60	3	90
Kurang Baik (KB)	2	4	2	4
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	-	166

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.30
Penilaian Responden Terhadap Keutuhan Barang Yang Dikirim Pada
PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	0	0	5	0
Baik (B)	15	36	4	60
Cukup Baik (CB)	33	66	3	99
Kurang Baik (KB)	2	4	2	4
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	163

Sumber : Data olahan 2013.

Tabel 3.31
Penilaian Responden Terhadap Penetapan Daerah Tujuan Pengiriman Barang
Oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE)
Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Nilai		Skor	Total Nilai
	Responden	Persen (%)		
Sangat Baik (SB)	3	0	5	15
Baik (B)	15	30	4	60
Cukup Baik (CB)	30	60	3	90
Kurang Baik (KB)	2	4	2	4
Tidak Baik (TB)	0	0	1	0
Jumlah	50	100	0	169

Sumber : Data olahan 2013.

B. Penghitungan Hasil Penilaian Responden Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang.

1. Aspek Fasilitas Pendukung

Penilaian responden terhadap aspek fasilitas pendukung pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang dapat dilihat pada Tabel 3.32 berikut ini :

Tabel 3.32
Perhitungan Rata-Rata Nilai Aspek Fasilitas Pendukung

No	Keterangan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Nilai Akhir
	Nilai Fasilitas Pendukung	5	4	3	2	1	0
1	Kondisi bangunan kantor	10	88	51	18	0	167
2	Ruangan yang digunakan untuk memberikan pelayanan	0	84	39	14	9	146
3	Kelengkapan fasilitas kantor	60	84	45	4	0	193
4	Sarana transportasi (kendaraan) yang dipergunakan	50	88	42	6	1	187
5	Tempat parkir yang tersedia	20	64	66	12	2	164
6	Lokasi perusahaan	0	104	60	8	0	172
7	Kemudahan mengunjungi perusahaan	20	92	18	20	7	157
8	Pengetahuan Pekerjaan karyawan	30	100	21	24	0	175
9	Kemampuan karyawan dalam menangani pekerjaan	25	116	18	20	0	179
TOTAL NILAI AKHIR							1.540
RATA-RATA DARI TOTAL NILAI AKHIR							171,11

Sumber : Data olahan 2013.

Dari Tabel 3.32 dapat diketahui nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek fasilitas pendukung, yaitu sebesar 171,11. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek fasilitas pendukung pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang adalah baik.

2. Aspek Pelayanan

Penilaian responden terhadap aspek pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang dapat dilihat pada Tabel 3.33 berikut ini:

Tabel 3.33
Perhitungan Rata-Rata Nilai Aspek Pelayanan

No	Keterangan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Nilai Akhir
	Nilai Pelayanan	5	4	3	2	1	0
1	Prosedur atau aliran proses pada saat akan melakukan pengiriman barang	35	40	69	16	2	162
2	Prosedur atau aliran proses pada saat melakukan pengiriman barang	40	48	60	12	4	164
3	Prosedur atau aliran proses pengantaran barang ke tempat tujuan	25	64	63	10	3	165
4	Prosedur administrasi pengiriman barang	45	44	66	12	2	169
TOTAL NILAI AKHIR							660
RATA-RATA DARI TOTAL NILAI AKHIR							165,00

Sumber : Data olahan 2013.

Dari Tabel 3.33 dapat diketahui nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek pelayanan, yaitu sebesar 165,00. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang adalah cukup baik.

3. Aspek Informasi

Penilaian responden terhadap aspek Informasi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang dapat dilihat pada Tabel 3.34 berikut ini:

Tabel 3.34
Perhitungan Rata-Rata Nilai Aspek Informasi

No	Keterangan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Nilai Akhir
	Nilai Informasi	5	4	3	2	1	0

1	Media Promosi yang digunakan	0	40	69	24	5	138
2	Fasilitas Internet yang digunakan	0	128	54	0	0	182
3	Teknologi Komunikasi berupa Telepon yang digunakan	0	120	60	0	0	180
4	Tanda Bukti Pengiriman dan Penerimaan Barang	40	88	42	12	0	182
TOTAL NILAI AKHIR							682
RATA-RATA DARI TOTAL NILAI AKHIR							170,50

Sumber : Data olahan 2013.

Dari Tabel 3.34 dapat diketahui nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek informasi, yaitu sebesar 170,50. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang adalah baik.

4. Aspek Kualitas Pelayanan

Penilaian responden terhadap aspek kualitas pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang dapat dilihat pada Tabel 3.35 berikut ini:

Tabel 3.35
Perhitungan Rata-Rata Nilai Aspek Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Nilai Akhir
	Nilai Kualitas Pelayanan	5	4	3	2	1	0
1	Ketelitian pengecekan barang yang dikirim	20	40	78	20	0	158
2	Kecepatan dalam menangani pekerjaan oleh karyawan	20	64	84	4	0	172
3	Kecepatan waktu pengiriman barang	35	40	81	12	0	168
4	Keramahan karyawan	15	84	21	20	9	149

5	Kerapian dan keserasian pakaian karyawan	25	120	30	10	0	185
6	Pelayanan yang diberikan pada saat pengiriman barang	15	32	75	28	0	150
7	Pelayanan yang diberikan pada saat pengantaran barang	5	24	84	30	0	143
TOTAL NILAI AKHIR							1.125
RATA-RATA DARI TOTAL NILAI AKHIR							160,71

Sumber : Data olahan 2013.

Dari Tabel 3.35 dapat diketahui nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek kualitas pelayanan, yaitu sebesar 160,71. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek kualitas pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang adalah cukup baik.

5. Aspek Keamanan

Penilaian responden terhadap aspek keamanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang dapat dilihat pada Tabel 3.36 berikut ini:

Tabel 3.36
Perhitungan Rata-Rata Nilai Aspek Keamanan

No	Keterangan	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	Nilai Akhir
	Nilai Pelayanan	5	4	3	2	1	0
1	Keamanan barang yang dikirim	0	72	90	4	0	166
2	Keutuhan barang Yang dikirim	0	60	94	4	0	163
3	Penetapan daerah tujuan pengiriman barang	15	60	90	4	0	169
TOTAL NILAI AKHIR							498
RATA-RATA DARI TOTAL NILAI AKHIR							166,00

Sumber : Data olahan 2013.

Dari Tabel 3.36 dapat diketahui nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek keamanan, yaitu sebesar 166,00. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap

aspek keamanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu adalah cukup baik.

C. Alasan Responden Memilih PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu.

Pengambilan keputusan memilih PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu oleh pelanggan di pengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah dekat dengan rumah, tarif harga bersaing, lokasi perusahaan yang strategis, kondisi kantor yang nyaman, anjuran dari orang tua/keluarga dan lain-lain. Berikut ini akan disajikan Tabel 3.5 mengenai alasan responden memilih PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu sebagai salah satu tempat untuk melakukan pengiriman paket/dokumen.

Tabel 3.37
Alasan Responden Memilih PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu sebagai Salah Satu Tempat Untuk Melakukan Pengiriman Paket/Dokumen

No	Alasan Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Dekat dengan rumah	13	26
2	Tarif harga bersaing	8	16
3	Lokasi strategis	16	32
4	Kondisi kantor nyaman	7	14
5	Anjuran dari orang tua/keluarga	4	8
6	Lain – lain	2	4
Jumlah		50	100

Sumber : Data olahan 2013

Dari tabel 3.37 di atas dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan alasannya menggunakan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu sebagai salah satu tempat untuk melakukan pengiriman paket/dokumen karena dekat dengan rumah sebanyak 13 orang responden atau 26 persen, tarif harga bersaing sebanyak delapan orang responden atau 16 persen, lokasi strategis sebanyak 16 orang responden atau 32 persen, kondisi kantor nyaman sebanyak tujuh orang responden atau 14 persen, anjuran dari orang tua/keluarga sebanyak empat orang responden atau delapan persen, dan lain-lain sebanyak dua orang responden atau empat persen.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa alasan responden menggunakan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu sebagai salah satu tempat untuk melakukan pengiriman paket/dokumen adalah karena lokasi PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu strategis.

D. Analisis Pelayanan yang Diberikan Oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang.

Di dalam persaingan yang semakin ketat, maka pelayanan terhadap pelanggan mempunyai peranan yang sangat penting. Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan adalah semua kegiatan yang dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Pelayanan terhadap pelanggan mempunyai pengaruh yang besar dalam kegiatan usaha perusahaan. Oleh sebab itu setiap perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang sangat memuaskan.

Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali membeli produk atau jasa yang sama. Pelanggan yang puas juga akan memberikan referensi yang baik terhadap produk atau jasa kepada orang lain.

Berikut ini adalah hasil analisis mengenai beberapa aspek yang berhubungan dengan pelayanan jasa pengiriman barang pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang, sebagai berikut (Sumber: Data primer dianalisis):

E. Lamanya Responden Menggunakan Pelayanan Jasa Pengiriman Pada PT. Tiki Jalur Nugraha (JNE) Sub Agen Bengkayang .

Mengenai lamanya responden menggunakan pelayanan jasa pengiriman paket pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang dapat dilihat pada tabel 3.38 berikut ini.

Tabel 3.38

Lamanya Responden Menggunakan Pelayanan Jasa Pengiriman Pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang

Keterangan	Orang	Persentase (%)
5 s/d 6 Kali	30	60
7 s/d 8 Kali	20	40
Jumlah :	50	100

Sumber : Data diperoleh dari PT. Tiki JNE 2013

Berdasarkan Tabel 3.38 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang menggunakan pelayanan jasa pengiriman paket pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang sebanyak 30 orang atau 60 persen lamanya menggunakan pelayanan jasa pengiriman paket pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang adalah antara lima sampai dengan enam kali melakukan pengiriman.

F. Pembahasan Hasil Penelitian

Adapun pembahasan dari hasil penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan konsumen pada PT. Tiki Janur Nugraha Ekakurir(JNE) Cabang Bengkayang”, yaitu:

Nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek fasilitas pendukung, yaitu sebesar 171,11. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek fasilitas pendukung pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkayang adalah baik,

sehinggakelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dari data primer yang diperoleh sudah dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi konsumen atau calon konsumennya.

Nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek pelayanan, yaitu sebesar 165,00. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu adalah cukup baik, sehingga aspek pelayanan yang diberikan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dari data primer yang diperoleh baru dapat memberi pelayanan yang cukup baik dan diharapkan dapat memberi pelayanan yang lebih baik lagi agar dapat memberikepuasan bagi konsumen.

Nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek informasi, yaitu sebesar 170,50. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek informasi pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu adalah baik, sehingga data dari aspek informasi yang diperoleh dari PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu dinyatakan baik dan dapat mempermudah dalam memperoleh informasi mengenai status kiriman paket serta informasi lain yang berkenaan dengan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu.

Nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek kualitas pelayanan, yaitu sebesar 160,71. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek kualitas pelayanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu adalah cukup baik, sehingga sarana prasarana yang disediakan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) harus dapat memberi pelayanan yang lebih berkualitas lagi dengan melakukan perbaikan terhadap pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen tidak hanya merasakan pelayanan yang cukup baik melainkan lebih baik lagi.

Nilai rata-rata dari nilai total akhir terhadap aspek keamanan, yaitu sebesar 166,00. Berdasarkan nilai rata-rata dari total nilai akhir tersebut, maka dapat diketahui penilaian konsumen terhadap aspek keamanan pada PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu adalah cukup baik, sehingga keamanan paket atau dokumen yang dilakukan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu hendaknya di tingkatkan lagi dari proses pengiriman hingga sampai tujuan, agar paket atau dokumen yang di kirim tidak mengalami kerusakan maupun kesalahan pada alamat yang dituju, agar konsumen dapat memberi kepercayaan yang lebih terhadap PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu dan tidak hanya merasakan menerima keamanan yang cukup baik, melainkan lebih baik.

Dari hasil analisa mengenai faktor pendukung yang dinilai baik, faktor pelayanan yang dinilai cukup baik, faktor informasi yang dinilai baik, faktor kualitas pelayanan dinilai cukup baik, dan terakhir yaitu faktor keamanan yang dinilai cukup baik maka dinyatakan bahwa, variabel faktor kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Sub Agen Bengkulu berpengaruh positif terhadap konsumen, karena masuk kedalam kategori cukup baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Penerbit Alfabet, 2002.
- Alvinaro, Ardianto, *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung : Simbiosis Rekatama Media. 2010.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi Keenam*. Jakarta : PT. Rineka Cipta. 2006.
- Dharmmesta Swastha Basu Dan Handoko Hani, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta Penerbit, BPFE, Edisi pertama , 2012.
- Danang. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : CAPS. 2012.
- Kotler, Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta : Penerbit Erlangga, 2002.
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*, Jakarta Penerbit Salemba Empat, 2007.
- Nembah.F. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV. YRAMA WIDYA. 2011
- Nazir, M. *Metode Penelitian*. Jakarta : Erlangga, 2006.
- Nuryadin Asli H, *Manajemen Strategik*. Yogyakarta : Penerbit, CV ANDI OFFSET, 2012.
- Nasution,S. *Metode Research. Penelitian Ilmiah*. Jakarta : Bumi Aksara. 2003.
- Payne, Adrian, *The Essence Of Service Marketing Edisi Indonesia*, Yogyakarta Penerbit Andi . 2002.
- Supriyanto, dan Sugiyati, *Oprasional Pelayanan Prima*, Jakarta : Penerbit Lembaga Administrasi Negara, Republik Indonesia, 2002.
- Sutopo, *Pelayanan Prima Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*, Jakarta : LAN-RI. 2006.
- Sumarni Murti Dan Wahyuni Salamah Dkk. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta : Penerbit, CV ANDIOFFSET., 2006.
- Sujana Nana. *Penelitian Dalam Pendidikan* .Bandung : CV. Sinar Baru . 2003.
- Setyaningsih, *Metodologi Penelitian Edisi Revisi* , Malang : STIE MALANG. 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta. 2012.
- Singarimbun, Effendi. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3ES. 2005.
- Tjiptono Fandy Dan Chandra Gregorius, *Pemasaran Strategik*, Yogyakarta : Penerbit, CV ANDI OFFSET, Yogyakarta. 2012.