

Analisis kualitas pelayanan dan perilaku pelanggan perusahaan pelayanan internasional studi kasus pada Samudera Shipping Line LTD

Jaen Jumantoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=92771&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, mengetahui faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh pelanggan dalam memilih perusahaan jasa pelayaran dan mengetahui perilaku pelanggan dalam memilih jasa pelayaran. Segmentasi pelanggan dibuat berdasarkan jenis usaha pelanggan, pelabuhan tujuan utama penggunaan jasa pelayaran dan besar-kecilnya volume pengiriman dalam suatu periode. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang berlokasi di Jakarta yang selama ini menggunakan jasa pelayaran Samudera Shipping Line Ltd. yang berjumlah 197 pelanggan, dan sampel penelitian disebar dengan menggunakan kuesioner kepada 60 pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan pelanggan adalah baik yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 3.56 dari interval 1 - 5, dimana 5 merupakan nilai sangat baik, dari analisis juga diketahui bahwa dari 5 dimensi kualitas pelayanan yakni realibility, responsiveness, assurance, empathy dan tangible, aspek responsiveness yaitu kecepatan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dipersepsikan paling tinggi dengan nilai rata-rata sebesar 3.63, sementara aspek empathy dinilai paling rendah dengan nilai rata-rata sebesar 3.40.

Selain menilai kualitas pelayanan, penelitian juga ditujukan untuk mengetahui perilaku pelanggan dalam memilih jasa pelayaran. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor utama yang menjadi pertimbangan pelanggan memilih jasa pelayaran adalah faktor harga yang kompetitif (18 responden atau 45%), kemudian disusul oleh faktor ketepatan kedatangan dan keberangkatan kapal (14 responden atau 35%), faktor frekuensi pelayaran dalam suatu periode (4 responden atau 10%), kemudahan dalam akses booking (2 responden atau 5%) dan fleksibilitas pembayaran serta area pelayanan yang dapat dicapai (service coverage) yang dipilih oleh masing-masing 1 responden atau 2.5%. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada manajemen Samudera Shipping Line Ltd dalam upaya memperbaiki kualitas pelayanan sehingga dapat menjaga posisi serta meningkatkan daya saing pada industrinya.