

ABSTRACT

Name : Prayudi Yusuf
Study Program : Administration Science
Title : Correlation between Service Quality and Satisfaction of Firms in Bonded Zone at Customs Service Office Type A2 Tangerang

The focus of this study are (1) service quality of Customs Service Office Type A2 Tangerang with indicators are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy; (2) satisfaction of firms in Bonded Zone with indicators are service received happily, effective service, organization image, and care with customer needs; (3) correlation between service quality and satisfaction of firms in Bonded Zone. The indicators of service quality take from Service of Quality (SERVQUAL) of Zeithaml, Parasuraman, and Berry. The indicators of customer satisfaction : service received happily take from Moenir, effective service, organization image, and care with customer needs take from Goetsch and Davis, and Cook. This study uses quantitative approach, uses descriptive-explorative questioners survey method, and Cluster Accidental Sampling with 63 (sixty three) responder. Validity test of this study instrument are : content validity is consulted with the expert and construct validity uses Product Moment Correlation technic. Reliability test uses Alpha Cronbach. Statistical descriptive analyse is used, and result of this study shows that all of service quality indicators are good except reliability. Satisfaction of firms in Bonded Zone are good too. And based on Spearman's rank correlation technic, there are correlation between service quality and satisfaction of firms in Bonded Zone. The researcher suggests Customs Service Office Type A2 Tangerang uses Operation Room maximally, builds new office building with good layout and room function, realizes their promises in service delivery consistently, realizes reward and punishment in personnel policy consistently, builds care with customer needs in personnels' mind, and do service quality and customer satisfaction survey routinely.

Key world :

Service quality, customer satisfaction, Firms in Bonded Zone

ABSTRAK

Nama : Prayudi Yusuf
Program Studi : Ilmu Administrasi
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A2 Tangerang

Tesis ini membahas tentang (1) kualitas pelayanan menurut indikator : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai (KPPBC) Tipe A2 Tangerang; (2) kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat menurut indikator : penerimaan secara gembira dan ikhlas, efektifitas pelayanan, citra organisasi, dan orientasi pada kebutuhan pelanggan; (3) hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat. Indikator kualitas pelayanan merujuk pada teori *Service of Quality (SERVQUAL)* dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Indikator kepuasan pelanggan : penerimaan secara gembira dan ikhlas dari pelanggan menurut Moenir; efektifitas pelayanan, citra organisasi, dan orientasi pada kebutuhan pelanggan menurut Goetsch dan Davis, dan menurut Cook. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, menggunakan metode penelitian survei dengan kuesioner yang bersifat deskriptif-eksploratif. Teknik sampling menggunakan *Cluster Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 63 (enam puluh tiga) responden. Uji validitas yaitu validitas isi dilakukan dengan mengkonsultasikan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner kepada pakar dan validitas konstruksi dilakukan dengan memakai rumus teknik korelasi *product moment*. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil penelitian dengan analisis statistik deskriptif atas variabel kualitas pelayanan menunjukkan semua indikator kualitas pelayanan sudah baik kecuali indikator *reliability* yang dinilai masih buruk. Demikian juga halnya dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat yang dinilai sudah baik. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi Peringkat *Spearman*, terbukti ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat. Hasil penelitian menyarankan KPPBC Tipe A2 Tangerang agar memaksimalkan fungsi *Operation Room*, pembangunan gedung kantor baru memperhatikan tata letak dan fungsi ruang secara cermat, pemenuhan janji pelayanan secara konsisten, menjalankan *reward and punishment* secara konsisten, mendorong perubahan *mind set* pegawai lebih berorientasi pelayanan, dan melakukan survei kualitas pelayanan dan kepuasan secara berkala.

Kata kunci :

Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Pengusaha Di Kawasan Berikat