

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. INTI DUTA LOGISTIK PEKANBARU**

**ZEFNO FITRI**

**DESI FEBRIYANI**

**Institut Teknologi dan Bisnis Master, Indonesia**

[Zefnofitri2016@gmail.com](mailto:Zefnofitri2016@gmail.com)

### ***Abstrack***

*The purpose of this study was to determine the influence of service quality delivery of goods on customer satisfaction in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. The sample in this study were customer in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru totaling 90 people. While the variables examined in this study is the service quality and customer satisfaction. Analysis of data using simple linear regression method using validity, reliability, R<sup>2</sup> and t test. The tests are conducted to determine the relationship between the independent variables (independent variables) and dependent variable (dependent variable).*

*Based on the results obtained that the service quality simultaneously affect the customer satisfaction with a value of correlation  $R = 0.521$  which shows the close relationship between the service quality and customer satisfaction in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. While the R-square at 0.403 which can mean service quality has a contribution of 40.3% contribution to customer satisfaction in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Partially obtained service quality positive and significant effect on customer satisfaction in PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru with signifivantly 0.002 smaller than alpha 0.05. With simple linear regression equation in this study :  $Y = 6.489 + 0.113X$ .*

**Keywords :** *service quality, customer satisfaction.*

### ***Abstrak***

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru berjumlah 90 orang. Sedangkan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Analisis data menggunakan metode regresi linier sederhana dengan menggunakan validitas, reliabilitas, R<sup>2</sup> dan uji t. Pengujian tersebut dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (variabel bebas) dan variabel terikat (variabel terikat).

Berdasarkan hasil yang diperoleh bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai korelasi  $R = 0,521$  yang menunjukkan adanya hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Sedangkan R-square sebesar 0,403 yang dapat berarti kualitas pelayanan mempunyai kontribusi sebesar 40,3% terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Secara parsial diperoleh kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru dengan signifikan 0,002 lebih kecil dari alpha 0,05. Dengan persamaan regresi linier sederhana pada penelitian ini :  $Y = 6,489 + 0,113X$ .

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

## **PENDAHULUAN**

Manajemen merupakan salah satu cabang dari ilmu ekonomi yang memegang peranan penting dalam keberhasilan pengelolaan suatu organisasi atau perusahaan (Suripto,2012). Istilah manajemen pertama kali dikenalkan oleh Taylor pada tahun 1911. Ilmu ini telah menyebar ke berbagai belahan dunia tanpa mengenal batasan Negara. Penerapan manajemen pada perusahaan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi sumber daya perusahaan atau organisasi sehingga mencapai hasil yang lebih baik. Salah satunya adalah dengan meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM). Sebagaimana dikemukakan Suripto (2012) tenaga kerja atau Sumber Daya Manusia, adalah sebagai faktor produksi mempunyai arti yang besar karena semua kekayaan alam tidak berguna bila tidak dieksploitasi oleh manusia. Oleh karena itu setiap perusahaan seharusnya sangat memperhatikan SDM sebagai salah satu factor produksi. Salah satu contohnya perusahaan pelayanan jasa pengiriman yang sedang marak saat ini. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Semakin banyaknya masyarakat yang

menggunakan jasa pengiriman maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Menurut Tjiptono dalam Efendi (2016) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam hal ini Tjiptono juga mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Berikut ini dapat dilihat jumlah konsumen di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru dari tahun 2015-2019 :

Tabel : Data Konsumen di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru Tahun 2015-2019

No.	Tahun	Jumlah Konsumen	Perkembangan (%)
1	2015	975	-
2	2016	1.059	8,21%
3	2017	1.042	-1,61%
4	2018	973	-6,62%
5	2019	945	-2,88%

Sumber : PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru,

2020.

Dari tabel diatas dapat dilihat perkembangan jumlah nasabah dari tahun 2016-2019 mengalami penurunan. Hal ini diindikasi karena menurunannya kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru sehingga konsumen yang menggunakan fasilitas perusahaan mengalami penurunan. Penurunan kepuasan konsumen biasanya identik dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik dari fasilitas yang disediakan, waktu pengiriman barang yang terlalu lama atau tidak ramahnya karyawan dalam melayani konsumen untuk menggunakan jasa PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Ini harus menjadi perhatian penting bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru.

Berikut ini dapat dilihat data jumlah konsumen yang merasa puas/tidak terhadap pelayanan yang diberikan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru pada tahun 2019, yang ditujukan kepada 10 orang konsumen :

Tabel : Data Jumlah Konsumen Yang Merasa Puas/Tidak Di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru Tahun 2019

No.	Pelayanan Yang Diberikan	Konsumen	Puas	Tidak Puas
1	Keramahan	10 Orang	85%	15%
2	Ketepatan	10 Orang	35%	65%

	waktu			
3	Kesopanan dalam melayani Konsumen	10 Orang	85%	15%
4	Website	10 Orang	40%	60%
5	Biaya Pengiriman	10 Orang	90%	10%

Sumber : PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru, 2020.

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah pelayanan yang diberikan pada PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru pada tahun 2019 masih belum maksimal. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru akan berdampak terhadap kepuasan konsumen. Ini dikarenakan kemajuan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru bergantung dari banyaknya konsumen yang menggunakan jasa PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Hal ini tidak lepas dari peran pelayanan karyawan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138-139) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan

konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang dapat menguntungkan sebuah perusahaan. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Jika pelayanan suatu perusahaan jasa tersebut jauh dibawah harapan konsumen maka konsumen akan kecewa. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan senang. Harapan konsumen dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan.

PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggannya. Keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pengiriman barang terjadi apabila kualitas pelayanan pada perusahaan pengiriman barang tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Untuk dapat mengetahui pelayanan jasa yang diberikan perusahaan tersebut, terlebih dahulu peneliti melakukan observasi awal, observasi ini dilaksanakan pada tanggal 28 September 2019. Peneliti melakukan observasi di PT. Inti

Duta Logistik Cabang Pekanbaru yang beralamt di JL.Rawamangun No.17-18 Kelurahan Tangkerang Labuai Kecamatan Bukit Raya. Obeservasi yang peneliti lakukan yaitu dengan melakukan wawancara kepada beberapa pelanggan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Kemudian peneliti membuat daftar mengenai pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dari perusahaan tersebut. Berikut merupakan hasil observasi awal yang peneliti lakukan dengan beberapa pelanggan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru.

Tabel : Data Pelayanan Yang Diharapkan Konsumen Pada Tahun 2019

No.	Pelayanan Yang Diharapkan Konsumen	Pelayanan Yang Diberikan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru
1.	Memiliki website	Sudah memiliki website
2.	Memiliki layanan tracing online	Sudah memiliki layanan <i>tracing online</i>
3.	Pengiriman sesuai dengan <i>lead time</i> yang sudah diberikan pada pelanggan	Pengiriman sangat di upayakan selalu sesuai dengan <i>lead time</i> , terkecuali saat ada kendala-kendala tak terduga yang terjadi dalam pelayanan (mis: keterlambatan armada karena insiden lalu lintas)
4.	Bertanggung jawab terhadap kiriman	Pada layanan sudah disediakan sistem asuransi untuk barang-barang

	pelanggan	berharga, dan jika terjadi kerusakan pihak perusahaan akan berusaha mencari solusi terbaik
5.	Coverage area	Untuk saat ini <i>coverage area</i> sedang berusaha dikembangkan hingga bias mencapai pelosok-pelosok daerah sesuai kebutuhan pelanggan
6.	Konfirmasi dan koordinasi saat terjadi problem	Setiap cabang disediakan <i>customer service</i> yang bisa di hubungi saat terjadi problem ataupun ingin memperoleh informasi

Sumber : PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru, 2020.

Dari tabel diatas menjelaskan bahwa umumnya kebutuhan pelanggan sudah terpenuhi dari perusahaan jasa PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru akan tetapi, ada beberapa point yang masih menjadi PR atau celah bagi pelanggan seperti *lead time* kadang yang masih terganggu oleh kendala seperti kendala lalu lintas sehingga mengganggu *lead time* kiriman, *coverage area* yang masih ada beberapa area yang tidak tercover.

Dengan adanya beberapa masalah di atas akan menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, yang akan berakibat pada kelanjutan perusahaan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Permasalahan ini perlu segera diatasi karena akan memberikan dampak

kepada perusahaan dimana kualitas pelayanan yang kurang/tidak sesuai dengan harapan pelanggan akan memberikan pengaruh yang kurang baik kepada kepuasan pelanggan yang akhirnya akan berdampak pada keuntungan perusahaan.

Relevan dengan penelitian tersebut peneliti merumuskan judul penelitian sebagai berikut“Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru”.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Nurdalilah Hasby, (2019)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansur	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen JNE Express Agen Pangkalan Mansur.
Yuni Rosa Indah (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Pengiriman Barang Kantor Pos Semarang)	Dari penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kepuasan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Semarang.
Januar Efendi Panjaitan, (2016).	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung	Dari penelitiannya Januar menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman JNE cabang Bandung.
C. Prihandoyo (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan	Dari penelitiannya menemukan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman JNE cabang Balikpapan.

Agung Eko Prasetyo, (2010).	Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Perusahaan Jasa CV Bataria Express Surabaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan konsumen akan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa CV Bataria Express Surabaya.
-----------------------------	--	--

## METODE

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dan kausal dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Riduwan (2010:65) penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memecahkan masalah dengan cara memaparkan atau menggambarkan apa adanya hasil penelitian. Penelitian kausal menurut Sugiyono (2011:37) merupakan jenis penelitian dimana adanya hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel *independen* (variabel yang mempengaruhi) dan *dependen* (variabel yang dipengaruhi). Metode Penelitian Kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011:8)

### Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan, penulis berusaha untuk

mendapatkan data yang akurat langsung ke lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan pada PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini pada dasarnya ada 2 data. Adapun jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner langsung kepada responden atau konsumen yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan data sekunder adalah sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan untuk mendukung dan menjelaskan masalah, yaitu sumber data yang diperoleh dari pihak PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru, jurnal, artikel dari internet, dan berbagai sumber lainnya.

### Populasi Dan Sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Jadi, kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu Anwar Sanusi, 2011:87). Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru tahun

2019 yang berjumlah 945 Orang. Dan Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2010:93) *simple random sampling* adalah teknik pengambilan anggota sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

### Teknik Analisis Data

Untuk teknik analisis data yang akan digunakan penulis pada penelitian ini adalah dengan menggunakan :

1. Metode Deskriptif, yaitu penganalisaan data yang bersifat penjelasan atau penguraian dari data atau informasi yang dikaitkan dengan teori yang mendukung pembahasan.
2. Metode Kuantitatif, yaitu metode yang menunjukkan kepada peneliti dalam bentuk rumus-rumus. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan(X1) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. (Hasan, 2009:250).

### PEMBAHASAN DAN ANALISIS Gambaran Umum Perusahaan

PT. Inti Duta logistik adalah perusahaan jasa yang mengkhususkan diri dalam bidang angkutan barang/logistik. PT. Inti Duta logistik berdiri sejak bulan agustus 2008 dengan kantor utama di kota Batam, dikelola

oleh para profesional dibidangnya yang berpengalaman puluhan tahun.

### Identitas Responden

Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 orang konsumen yang menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru. Para responden yang telah melakukan pengisian kuisisioner kemudian akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, umur dan pekerjaan. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik secara umum para responden yang menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru.

Berdasarkan identifikasi menurut jenis kelamin responden yang menggunakan jasa pengiriman di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru akan dilihat jumlah distribusi responden laki-laki dan responden perempuan, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel : Jenis Kelamin Responden

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	28	31,11%
Perempuan	62	68,89%
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat jumlah responden perempuan (68,89%) lebih banyak

dari pada responden laki-laki (31,11%) dalam menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan jasa pengiriman di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru lebih didominasi oleh responden perempuan.

Dalam melakukan identifikasi menurut umur responden yang menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru, dapat dibuat klasifikasi seperti pada tabel 4.2 berikut ini :

Tabel : Usia Responden

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
< 21 Tahun	37	41,11%
21-30 Tahun	40	44,45%
31-40 Tahun	13	14,44%
41-50 Tahun	-	-
> 50 Tahun	-	-
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020.

Berdasarkan tabel 4.2 dapat dilihat sebagian umur responden yang paling banyak menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru berkisar antara 21-30 tahun yaitu sebanyak 40 orang (44,45%) responden. Hal ini dapat menunjukkan bahwa peminat yang menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru adalah kalangan dewasa.

Distribusi responden menurut pekerjaan responden yang menggunakan jasa

pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3 : Pekerjaan Responden

<b>Kategori</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase (%)</b>
Siswa/Mahasiswa	50	55,56%
Ibu Rumah Tangga	-	-
Karyawan/Karyawati	26	28,89%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	12	13,33%
Wiraswasta	2	2,22%
<b>Jumlah</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2020.

Dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pekerjaan responden yang sering menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru adalah siswa/mahasiswa sekitar 50 orang (55,56%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang menggunakan jasa pengiriman barang di PT. Inti Duta logistik Pekanbaru rata-rata kalangan siswa ataupun mahasiswa.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan sangat dijunjung tinggi dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan dapat berkembang dengan baik, apabila konsumen dapat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan atau disediakan oleh perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka kepuasan konsumen akan ikut meningkat.

Tanggapan responden adalah 118 (26,22%) responden yang berada pada kategori sangat baik, 230 (51,11%) responden yang berada



pada kategori baik, 102 (26,67%) responden yang berada pada kategori cukup baik sedangkan pada kategori kurang baik dan tidak baik tidak ada jawaban responden. Hasil penelitian sehubungan dengan indikator kualitas pelayanan maka dapat diketahui bahwa indikator kualitas pelayanan yang paling mempengaruhi adalah karyawan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru selalu cermat dalam melayani pelanggan dan karyawan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru selalu ramah dalam melayani pelanggan. Ini menunjukkan bahwa PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru selalu mengutamakan kualitas pelayanan dalam memuaskan konsumen, agar perusahaan dapat tumbuh dan berkembang dengan baik.

### **Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah suatu ukuran perasaan yang muncul setelah seorang konsumen menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan memberikan perbandingan dengan ekspektasi yang dia harapkan. Semakin baik tingkat kepuasan konsumen, maka konsumen akan lebih sering menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

Tanggapan responden adalah 78 (43,33%) responden berada pada kategori sangat baik, 93 (51,67%) responden berada pada kategori baik, 9 (5%) responden berada pada kategori

cukup baik sedangkan pada kategori kurang baik dan tidak baik tidak ada jawaban responden. Hasil penelitian sehubungan dengan indikator kepuasan konsumen maka dapat diketahui bahwa indikator kepuasan konsumen yang paling mempengaruhi adalah pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru. Ini dikarenakan kepuasan pelanggan merupakan faktor penentu dalam mencapai tujuan perusahaan, semakin meningkatkan kepuasan konsumen maka konsumen akan sering menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan.

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa pengiriman barang terhadap kepuasan konsumen di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru, maka berikut ini penulis mengambil kesimpulan yaitu :

1. Hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan adalah setuju dan kepuasan konsumen di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru adalah sangat setuju.
2. Persamaan regresi linear sederhana adalah

sebagai berikut :

$$Y = 6,489 + 0,113X.$$

3. Variabel kualitas pelayanan (X) dengan thitung 3,174 lebih besar dari ttabel 1,987 dengan tingkat signifikan 0,002 lebih kecil dari 0,05. Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru.
4. Nilai r-square (koefisien determinasi) sebesar 0,403. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru sebesar 40,3% sedangkan sisanya sebesar  $(100\% - 40,3\%) = 59,7\%$  dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.
5. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Maka penelitian ini dapat menguatkan penelitian terdahulu.

### **Simpulan**

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru agar lebih baik lagi, disini penulis menyampaikan beberapa saran yaitu :

1. Diharapkan proses pelayanan yang diberikan oleh PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru selalu mudah agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk dapat lebih maju lagi
2. Diharapkan PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru selalu berusaha meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang selalu meningkat. Dengan meningkatkannya kepuasan konsumen, diharapkan konsumen dapat selalu lebih loyal lagi dalam menggunakan jasa pengiriman di PT. Inti Duta Logistik Pekanbaru.
3. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat diluar variabel dalam penelitian ini agar dapat menambah wawasan mengenai variabel lainnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta, (2010). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Administrasi dan Organisasi, 17(2), 114-126.
- Atmaja, Aditama Kusuma. (2011). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di PT Fatah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegor
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan*

- Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2 September 2016.*
- Kotler, Philip & Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 edisi kedua belas. Terjemahan Bob Sabran.* Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. (2009). *Manajemen pemasaran jilid 1, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran.* Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa, Alih bahasa Agus Widyantoro (Cetakan Kedua).* Jakarta: PT Indeks.
- Normasari, Selvi. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 2 Desember 2013.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Saidani, Basrah. 2012. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market.* Jurnal Research Manajemen Sains Indonesia Vol. 3 No.1 2012.
- Suripto, Teguh. 2012. *Manajemen Sdm Dalam Prespektif Ekonomi Islam : Tinjauan Manajemen Sdm Dalam Industri Bisnis.* Volume II, No.2 Desember.
- Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing: Esensi dan Aplikasi.* Yogyakarta: Marknesis
- Yuliarmi, Ni Nyoman & Putu Riyasa. (2007). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM kota Denpasar , 12(1), 9-28.*