

UNIVERSITAS BINA NUSANTARA

Fakultas Ekonomi

Jurusan Manajemen

Skripsi Strata 1

Semester 9 Tahun 2001

ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT.VITAPRIMA MEGAH POLYSINDO

MUKSIN

0441960192

Abstrak

PT.Vitaprima Megah Polysindo adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang produk industri, yaitu produk textile. Dalam menjalankan usahanya masalah yang dihadapi adalah kualitas pelayanan, agar memenuhi kebutuhan perusahaan di Indonesia dan sesuai dengan keinginan konsumen.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang dilakukan PT.Vitaprima Megah Polysindo agar kualitas pelayanan dapat dilakukan secara efektif. Penelitian dilakukan dengan pengumpulan data lima tahun kebelakang dari tahun 1994 sampai dengan tahun 1998 melalui riset kepustakaan dan riset lapangan, terdiri dari wawancara dan melalui kuesioner.

Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tanggapan konsumen baik terhadap kualitas pelayanan pada PT.Vitaprima Megah Polysindo yang memiliki keunggulan dalam kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan lindungannya, sehingga penulis diberi kekuatan dan ketekunan maka dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penyusunan skripsi ini, merupakan suatu syarat untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam meraih gelar sarjana (S1) pada program studi Ekonomi Manajemen di Bina Nusantara, Jakarta dengan judul "ANALISIS TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT.VITAPRIMA MEGAH POLYSINDO "

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dari segi bahasa maupun dalam segi ilmiah, mengingat pengetahuan dan kemampuan penulis yang masih terbatas.

Penulis menyadari akan banyaknya bantuan yang diterima dalam menyusun skripsi ini, baik dalam bentuk material maupun spiritual, maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ir. Th.Widia S, MM, selaku rektor Universitas Bina Nusantara Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyusun skripsi ini.
2. Ir. Dyah Budiastuti, MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Para dosen dan staff pengajar Fakultas Ekonomi yang telah mendidik, membimbing, serta memberi bekal ilmu pengetahuan selama mengikuti kuliah.
4. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
5. Orang Tua dan keluarga yang terkasih yang telah memberikan dorongan moril dan materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.
6. Teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan, membangkitkan iman dan membantu dalam doa kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Semua pihak yang turut membantu dan mendorong agar penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dengan keterbatasan ilmu pengetahuan maupun pengalaman yang dimiliki, dengan rendah hati menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan. Untuk itu semua saran yang bersifat membangun serta menyempurnakan, akan diterima dengan senang hati. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pikiran bagi para pembaca.

Jakarta, Januari 2001

(Muksin)

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB 1 PENDAHULUAN	-
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	2
1.4 Metodologi Penelitian	2
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB 2.LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pelanggan	4
2.1.1 Definisi Pelanggan	4
2.1.2 Yang Harus Dilakukan Dalam Menghadapi Pelanggan	5
2.2 Kualitas Pelayanan	5
2.2.1 Pengertian Sistem Pelayanan	8
2.2.2 Model Strategi Pelayanan 7P Dalam Managemen Kualitas Pelayanan	9
BAB 3 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1 Sejarah Dan Perkembangan Perusahaan	13
3.2 Struktur Organisasi PT.Vitaprima Megah Polysindo	14
3.3 Prosedur Pelayanan	18
BAB 4 ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Hasil penelitian Dan Interpretasi	29
4.2 Metode Analisa Data	29
4.3 Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Dan ~Tingkat Pelaksanaan Kualitas Pelayanan Pada PT.Vitaprima	

Megah Pollysindo	32
4.4 Unsur-unsur Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT.Vitaprima Megah Polysindo	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

SURAT KETERANGAN SURVEI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Keputusan Manajemen Kualitas Berkaitan dengan Strategi Pelayanan 7P	10
Tabel 4.1 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengiriman yang Tepat waktu	32
Tabel 4.2 Pelaksanaan Pengiriman yang Tepat Waktu	33
Tabel 4.3 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan yang Cepat dan Tepat	33
Tabel 4.4 Pelaksanaan Pelayanan yang Cepat dan Tepat	33
Tabel 4.5 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Menanggapi dan Menyelesaikan Keluhan Konsumen	34
Tabel 4.6 Pelaksanaan Menanggapi dan Menyelesaikan Keluhan Konsumen	34
Tabel 4.7 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan / Kecakapan Karyawan	35
Tabel 4.8 Pelaksanaan Pengetahuan/ Kecakapan Karyawan	35
Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keramahan Karyawan	36
Tabel 4.10 Pelaksanaan Keramahan Karyawan	36
Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pemberian Pelayanan Secara Individual Kepada Konsumen	36
Tabel 4.12 Pelaksanaan Pemberian Pelayanan Secara Individual Kepada Konsumen	37
Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Memahami Kebutuhan Konsumen	37
Tabel 4.14 Pelaksanaan Memahami Kebutuhan Konsumen	38
Tabel 4.15 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Peralatan yang Canggih	38

Tabel 4.16 Pelaksanaan Peralatan yang Canggih	39
Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ruangan yang Nyaman dan Bersih	39
Tabel 4.18 Pelaksanaan Ruangan yang Nyaman dan Bersih	40
Tabel 4.19 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penampilan Karyawan	40
Tabel 4.20 Pelaksanaan Penampilan Karyawan	41
Tabel 4.21 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Lokasi yang Strategis	41
Tabel 4.22 Pelaksanaan Lokasi yang Strategis	42
Tabel 4.23 Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Kepentingan Unsur-Unsur yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Vitaprima Megah Polysindo	43
Tabel 4.24 Unsur-Unsur Penting Bagi Konsumen yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Vitaprima Megah Polysindo	44
Tabel 4.25 Unsur-Unsur yang Paling Penting Bagi Konsumen yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Vitaprima Megah Polysindo	45
Tabel 4.26 Penilaian Konsumen Terhadap Tingkat Pelaksanaan Unsur-Unsur yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Vitaprima Megah Polysindo	46
Tabel 4.27 Hasil Rata-Rata Kepentingan Konsumen dan Nilai Rata-Rata Pelaksanaan Unsur-Unsur yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Vitaprima Megah Polysindo	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Kualitas Pelayanan	7
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	14
Gambar 3.2.1 Bagan Alir Dokumen Tata Cara Pelaksanaan Sistem	19
Gambar 3.2.2 Bagan Alir Dokumen Tata Cara Pelaksanaan Sistem	20
Gambar 3.2.3 Bagan Alir Dokumen Tata Cara Pelaksanaan Sistem	21
Gambar 3.2.4 Bagan Alir Dokumen Tata Cara Pelaksanaan Sistem	22
Gambar 3.2.5 Bagan Alir Dokumen Tata Cara Pelaksanaan Sistem	23
Gambar 3.3.1 Bagan Alir Dokumen Prosedur Pelayanan	24
Gambar 3.3.2 Bagan Alir Dokumen Prosedur Pelayanan	25
Gambar 3.3.3 Bagan Alir Dokumen Prosedur Pelayanan	26
Gambar 3.3.4 Bagan Alir Dokumen Prosedur Pelayanan	27
Gambar 3.3.5 Bagan Alir Dokumen Prosedur Pelayanan	28
Gambar 4.1 Diagram Cartesius	31
Gambar 4.2 Kedudukan Masing-Masing Unsur yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada PT. Vitprima Megah Polysindo	48