

## ABSTRAK

**LETTY**, Analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa kiriman pada CV Super Perdana. Di bawah bimbingan ibu Esty Naruliza, S.E., MP dan ibu Anastasia Sri Mendari, S.E., MM.

Penelitian ini dilakukan pada CV Super Perdana Palembang, sebuah perusahaan jasa angkutan yang mengirimkan barang sesuai dengan permintaan konsumen, dengan tujuan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Salah satu usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen yaitu dengan memperhatikan faktor-faktor kualitas jasa, yaitu faktor pelayanan / service, faktor mutu dan kualitas barang, faktor ketepatan waktu, faktor harga dan faktor tempat operasi perusahaan yang strategis. Faktor-faktor kualitas jasa ini menjadi faktor yang terpenting dalam menjaga keberadaan / eksistensi perusahaan.

Penelitian ini membahas mengenai kepuasan konsumen yang ingin dicapai oleh CV Super Perdana dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap faktor pelayanan, mutu dan kualitas, ketepatan waktu, harga dan faktor tempat operasi perusahaan yang strategis, serta untuk mengetahui faktor mana yang paling dominan dari faktor tersebut bagi konsumen selaku pemakai biro jasa CV Super Perdana.

Pembahasan dan analisis dilakukan dengan cara membagi kuesioner kepada 100 responden atau konsumen yang datang langsung pada CV Super Perdana. Dalam memilih responden yang akan diteliti ditentukan secara purposive sampling. Dalam penyusunan dan pembahasan penelitian ini berdasarkan pada analisis kualitatif deskriptif di mana analisis ini untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan skala yang digunakan untuk mengukur sikap konsumen berdasarkan hasil jawaban dari kuesioner yaitu dengan batasan kriteria sangat puas, cukup puas, kurang puas, dan sangat tidak puas. Untuk penentuan preferensi konsumen terhadap faktor pelayanan, mutu dan kualitas produk, ketepatan waktu, harga dan lokasi operasi perusahaan yang strategis, maka digunakan suatu metode yang disebut tabulasi.

Alternatif pemecahan masalah yang dianjurkan adalah dengan mengevaluasi kembali unsur-unsur pelayanan yang masih dinilai kurang baik tersebut. Sekaligus meningkatkan pelayanan yang akan diberikan oleh perusahaan CV Super Perdana kepada konsumen untuk masa-masa yang akan datang.