

ABSTRACT

Latifah Apriani Relationship of Excellence Service with Customer Satisfaction (Correlational Study PT. Gojek Indonesia Branch Bandung with customer satisfaction of UIN Bandung student majoring in Public Relations)

The research looked at the phenomenon of PT. Gojek Indonesia branch Bandung are rife discussed by many people, especially among students of UIN Bandung majoring in Public Relations. Their excellent service provided by PT. Gojek Indonesia provide a level of customer satisfaction, so a lot of customers that use the service back Gojek. The purpose of this study is to find the level of the relationship between excellent service of PT. Gojek Indonesia branch Bandung with customer satisfaction of UIN Bandung student majoring in Public Relations.

Techniques of data analysis done descriptively and quantitatively with the Pearson correlation method. Theory in this study using social exchange theory which assumes that “every individual voluntarily enter and remain in the social relations only during the relationship is quite satisfactory in terms of cost”. Social Exchange models include rewards, costs, profits, and rate comparison. Concept derived from this theory to the excellent service and used the concept of Atep Adya Barata there are three things that affect excellent service to the customer that attitude, ability, and appearance. The concept derived from the theory of social exchange for customer satisfaction using the concept of Zeithaml that “there are factors that affect customer perceptions and expectations of customers is very dependent on the individual characteristics which personal needs”.

The results based on quantitative analysis showed that three variables have a relationship of service quality on customer satisfaction. It can be shown from the results of the correlation analysis in which the value of each variable sig is less than 0.05. Based on Santoso (2004:212) criteria, the three independent variables have enough relationship where attitude has a correlation coefficient 0.614, ability 0.625, appearance 0.711. All correlation values are in the interval $0.60 < r < 0.79$. Judging from the results, with the show that excellent service is a form of corporate program is intended to provide interest for the customer to be able to wear a continuous product from a company, which later will impact the company in profit. Based on research, should be given excellent service to all customers Gojek, not only in the area of Bandung, because Gojek currently has a lot of branches in various cities in Indonesia.

ABSTRAK

Latifah Apriani Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan (Studi Korelasional PT. Gojek Indonesia Cabang Bandung Dengan Kepuasan Pelanggan Mahasiswa UIN Bandung Jurusan Humas)

Penelitian ini melihat dari fenomena PT. Gojek Indonesia Cabang Bandung yang marak diperbincangkan oleh orang banyak, khususnya dikalangan mahasiswa UIN Bandung jurusan humas. Adanya pelayanan prima yang diberikan oleh PT. Gojek Indonesia Cabang Bandung memberikan tingkat kepuasan pelanggan, sehingga banyak dari pelanggan yang menggunakan kembali layanan Gojek tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah mencari tingkat hubungan yang terdapat antara pelayanan prima PT. Gojek Indonesia Cabang Bandung dengan kepuasan pelanggan mahasiswa UIN Bandung jurusan humas.

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif dengan metode korelasional. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori pertukaran sosial yang berasumsi bahwa “setiap individu secara sukarela memasuki dan tinggal dalam hubungan sosial hanya selama hubungan tersebut cukup memuaskan ditinjau dari segi biaya”. Model pertukaran sosial meliputi ganjaran, biaya, laba dan tingkat perbandingan. Konsep turunan dari teori ini untuk pelayanan prima memakai konsep dari Atep Adya Barata yakni ada tiga hal yang mempengaruhi pelayanan prima pada pelanggan, yaitu Sikap, Kemampuan dan Penampilan. Konsep turunan dari teori pertukaran sosial untuk kepuasan pelanggan memakai konsep dari Zeithaml yakni “terdapat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi”

Hasil penelitian berdasarkan analisis kuantitatif menunjukkan bahwa ketiga variabel pelayanan prima memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat ditunjukkan dari hasil analisis korelasi dimana nilai sig dari setiap variabel kurang dari 0.05. Berdasarkan kriteria, ketiga variabel bebas memiliki hubungan yang kuat dimana sikap memiliki koefisien korelasi 0.614, kemampuan 0.625, penampilan 0.711. Semua nilai korelasi berada pada interval $0.60 < r < 0.79$. Dilihat dari hasil yang ada, dengan ini menunjukkan bahwa pelayanan prima merupakan suatu bentuk program perusahaan yang dimaksudkan untuk memberikan ketertarikan terhadap pelanggan agar bisa memakai terus-menerus produk dari sebuah perusahaan tersebut yang nantinya akan berimbas kepada profit perusahaan. Berdasarkan penelitian, sebaiknya pelayanan prima diberikan kepada seluruh pelanggan Gojek, tidak hanya di daerah Bandung saja, dikarenakan Gojek saat ini sudah memiliki cabang yang banyak diberbagai kota di Indonesia.



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG