

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG DI *CARGO SERVICE CENTER* GARUDA INDONESIA CABANG PONTIANAK

Bejo (NIM 111310237)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan pengiriman barang di *Cargo Service Center* Garuda Indonesia Cabang Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode survei, yakni teknik riset di mana informasi dikumpulkan melalui kuesioner. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah menggunakan jasa *Cargo Service Center* Garuda Indonesia Cabang Pontianak. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik *purposive sampling*, sampel sebanyak 100 orang yang akan dipakai sebagai sampel. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa diagram kartesius. Analisis digunakan dengan menggunakan program SPSS 16.0 *for windows* untuk mempermudah dalam mengolah dan menginterpretasi hasil penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Sebagian besar responden berjenis kelamin pria, berumur antara 26-30 Tahun, berpendidikan SMA, bekerja sebagai karyawan swasta, berpenghasilan Rp.2.000.000,00 – Rp. 2.999.999,00 dan menggunakan *Cargo Service* 1-2 kali dalam setahun. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kepuasan ($X = 3,72$) lebih kecil dari pada nilai kepentingan ($\bar{Y} = 4,31$), artinya pelanggan *Cargo Service Center* PT. Garuda Indonesia Pontianak tidak puas.

Kata Kunci: Kepuasan konsumen, Pelayanan Pengiriman Barang