
JMEC: Journal of Management, Entrepreneur and Cooperative

<https://jurnal.uss.ac.id/index.php/JMEC>

Vol. 2. No. 1 , Januari 2023, Hal. 34-41

Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi *Trucking* Pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu

Geeta Fedriani^{1*} , Muhammad Syukri², Puji Retnoningrum³, Leo Supika⁴
Prodi Ketatalaksanaan Pelayanan Niaga dan Kepelabuhan, Akademi Maritim Bina Bahari^{1,2,3,4}

*e-mail: gita.muslim@akmar-binabahari-plg.ac.id**

ABSTRACT

This study aims to customer satisfaction with the quality of trucking transportation services at PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu. This study uses the technique of analyzing frequency distribution data. The data collection methods used are Observation, Questionnaire, Documentation and Literature Study. The results of the frequency distribution on customer satisfaction on the product quality indicators are 141, service quality 139, emotional 130 and price 148. The frequency distribution for service quality on the indicators of reliability 131, assurance 128, tangible 125, empathy 132 and responsiveness 128. The data states that satisfaction customers and service quality at PT. Samudra Raflesia Logistic Bengkulu is very good.

Keywords : *Customer Satisfaction, Service, Trucking*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data distribusi frekuensi. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu Observasi, Kuesioner, Dokumentasi dan Studi Kepustakaan. Hasil Distribusi frekuensi terhadap kepuasan pelanggan pada indikator Kualitas produk sebesar 141, kualitas pelayanan 139, emosional 130 dan harga 148. Distribusi frekuensi untuk Kualitas Pelayanan pada indikator reabilitas 131, *assurance* 128, *tangible* 125, *emphaty* 132 dan *responsiveness* 128. Data tersebut menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu sangat baik.

Kata kunci: *Kepuasan Konsumen, Pelayanan, Trucking*

PENDAHULUAN

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada perusahaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian bagi masyarakat. Hal ini dapat dilihat kualitas pelayanan kepada konsumen. Dalam kondisi persaingan semakin ketat tersebut, hal utama yang diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam pelayanan jasa adalah kepuasan konsumen agar dapat bertahan yang mengakibatkan peningkatan loyalitas untuk menguasai pasar. Konsumen akan kecewa jika harapan dan kinerja yang di rasakan dari perusahaan berbeda. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari konsumen merupakan landasan yang sangat penting, dan ini merupakan tujuan utama bagi keberadaan setiap perusahaan di era modern. Dengan mengetahui penilaian dari konsumen kepada perusahaan dapat menganalisis nilai tersebut untuk terus meningkatkan performa

perusahaan dalam pencapaian profitabilitas yang di harapkan.

PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu merupakan perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan transportasi. Perusahaan ini sudah mendapatkan link kerjasama yang luas mulai dari pelayanan angkutan bongkar-muat dipelabuhan seperti Semen (Holcim, Tiga Roda, Padang), Pupuk Urea, Karet dan Logistik. PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu memiliki kompetitor yang sudah memiliki nama cukup besar jauh lebih terkenal di bandingkan dengan PT. Samudra Raflesia Logistik, sehingga PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu harus benar-benar berupaya mengoptimalkan dalam peningkatan jasa pelayanan agar mendapatkan nilai yang baik bagi konsumen sehingga mereka bersedia untuk menggunakan jasa di PT. Samudra Raflesia logistik Bengkulu.

PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu terbentuk karena azas kekeluargaan, sehingga tidak sedikit karyawannya berasal dari keluarga. Hal ini dapat menjadi kunci kesuksesan bagi perusahaan ini, tetapi terkadang bisa terjadi sebaliknya. Dikarenakan pegawai merupakan keluarga sehingga dalam memberikan pelayanan, baik berupa informasi dan pelayanan kepada konsumen sering tidak akurat dikarenakan menganggap usaha keluarga, hal ini akan memberikan dampak yang buruk bagi perusahaan. Karena ketika perusahaan tidak mampu memberikan pelayanan yang baik maka akan memengaruhi kepuasan konsumen, sehingga akan timbulnya rasa ingin mencoba menggunakan jasa perusahaan lain yang dapat berakibat hilangnya konsumennya.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler & Keller (2007:177) yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Brown dalam Hardiyansyah (2011:51) mengemukakan bahwa dimata masyarakat, kualitas pelayanan meliputi ukuran-ukuran sebagai berikut:

a) *Angibles*

Angibles adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi pelanggan. Baik dari sisi fisik tampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung hingga penampilan karyawan.

b) *Reliability*

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan, sikap simpatik, dan lain sebagainya.

c) *Responsiveness*

Responsiveness adalah tanggap memberikan pelayanan yang cepat atau responsif serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah dimengerti.

d) *Assurance*

Assurance adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun karyawan, komunikasi yang baik, dan pengetahuan yang dimiliki, sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya pelanggan.

e) *Empathy*

Empathy adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada

pelanggan, hal ini dilakukan untuk mengetahui keinginan konsumen secara akurat dan spesifik

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Penelitian ini objek yang jadi patokan pengamatan adalah kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu.

Instrumen Penelitian

Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dikirim kepada responden baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga alat penelitian ini biasanya berbentuk pertanyaan atau pernyataan yang dapat dijawab sesuai bentuknya kepada informan.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2011 : 80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah konsumen yang menggunakan jasa *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu dari bulan Januari sampai dengan April 2021. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Bengkulu pada bulan Januari – April tahun 2021. Menurut Noto Atmodjo (2005), sampel adalah total populasi apabila populasi kurang dari 30, sehingga sample di dalam penelitian ini menggunakan full sampel dari populasi yaitu sebanyak 30 sampel.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas- kelas tertentu (Hasan, 2005: 41). Menurut Suharyadi & Purwanto (2004) distribusi frekuensi adalah pengelompokan data ke dalam beberapa kategori yang menunjukkan banyaknya data dalam setiap kategori, dan setiap data tidak dapat dimasukkan ke dalam dua atau lebih kategori. Pada tahap penyajian data, data yang sudah diklasifikasikan, disajikan atau ditampilkan dalam bentuk tabel. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bulan Februari- April 2021 dengan cara pengisian kuesioner kepada 30 responden penelitian yang merupakan optimalisasi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa transfortasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Konsumen

Hasil kuesioner responden terhadap kepuasan konsumen dibagi menjadi 4 bagian yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional dan harga. Kualitas produk dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Kualitas produk

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	21	70 %
Setuju	9	30 %
Cukup setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sejumlah 21 responden (70 %) mempersepsikan kualitas produk jasa trucking sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Sedangkan sejumlah 9 responden (30 %) mempersepsikan setuju dengan kebutuhan mereka. Kualitas Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Kualitas Pelayanan

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	18	60%
Setuju	12	40 %
Cukup setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden sejumlah 18 responden (60%) menyatakan kualitas pelayanan jasa trucking sudah sesuai dengan kebutuhan mereka. Sedangkan sejumlah 14 responden (40%) menyatakan setuju dengan kebutuhan mereka. Emosional dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3. Emosional

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	10	30%
Setuju	20	70 %
Cukup setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa responden sejumlah 10 responden (30 %) menyatakan bahwa emosional dalam pelayanan kegiatan jasa trucking sangat setuju dengan kebutuhan mereka. Sedangkan sejumlah 20 responden (70 %) menyatakan setuju dengan kebutuhan mereka. Responden harga dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Harga

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	28	93 %
Setuju	2	7%
Cukup setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa seluruh responden sejumlah 28

responden (93 %) menyatakan Dan 2 responden(7%) menyatakan setuju bahwa harga yang telah ditetapkan dalam pelayanan kegiatan jasa trucking sangat setuju dengan kebutuhan mereka.

Kualitas pelayanan jasa transportasi trucking PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu.

Penilaian responden terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi trucking PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu dibagi menjadi 5 bagian yaitu, *Reabilitas*, *Assurance*, *Tangible*, *Emphaty*, dan *Responsiveness*. Responden *Reabilitas* dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 5. Reabilitas

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	11	36,7 %
Setuju	19	63,3 %
Cukup setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian kecil responden sejumlah 11 responden (36,7 %) menyatakan kualitas *Realibilitas* jasa trucking sangat sesuai dengan kebutuhan mereka. Sedangkan sejumlah 19 responden (63,3%) menyatakan setuju dengan kebutuhan mereka. Responden *Assurance* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Assurance

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	8	26,6 %
Setuju	22	73,4 %
Cukup setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian responden sejumlah 8 responden (26,6 %) menyatakan kualitas *Assurance* jasa trucking sangat setuju dengan kebutuhan mereka. Sedangkan sejumlah 22 responden (73,4 %) menyatakan setuju dengan kebutuhan mereka. Responden terhadap *Tangible* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Tangible

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	6	20 %
Setuju	23	77 %
Cukup setuju	1	3%
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian kecil responden sejumlah 6 responden (20%) menyatakan kualitas *Tangible* jasa trucking sangat sesuai dengan kebutuhan mereka. Sedangkan sejumlah 23 responden (76,6%) menyatakan setuju dengan kebutuhan. dan sejumlah 1 responden (3%) menyatakan cukup setuju dengan *Tangible*. Responden terhadap *Emphaty* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. *Emphaty*

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	10	33,4%
Setuju	18	60 %
Cukup setuju	2	6,6%
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian responden sejumlah 10 responden (33,4%) menyatakan kualitas *Emphaty* jasa *trucking* sangat setuju dengan kebutuhan mereka. Sedangkan sejumlah 18 responden (60%) menyatakan setuju dengan kebutuhan. dan sejumlah 2 responden (6,6%) menyatakan cukup setuju dengan *Emphaty*. Responden terhadap *Responsiveness* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. *Responsiveness*

Persepsi	Frekuensi	Persentase %
Sangat setuju	8	26,6%
Setuju	22	73,4%
Cukup setuju	0	0
Tidak Setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Total	30	100 %

Sumber: Data diolah Peneliti,

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sejumlah 8 responden (26,6%) menyatakan kualitas *Responsiveness* jasa trucking sangat sesuai dengan kebutuhan mereka. Sedangkan sejumlah 22 responden (73,4 %) menyatakan setuju dengan kebutuhan mereka.

Pembahasan

Kepuasan Konsumen

- Kualitas Produk

Diketahui dari **Tabel 1** kualitas produk bahwa sejumlah 15 responden (50%) menyatakan Sangat Setuju dengan kualitas produk, sedangkan sejumlah 12 responden (%) menyatakan Setuju dengan kualitas produk. Dalam perhitungan skor penilain total untuk kualitas produk adalah 141 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap kualitas produk jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat baik”.

- Kualitas pelayanan

Diketahui dari **Tabel 2** kualitas pelayanan bahwa sejumlah 18 responden (60%) menyatakan Sangat Setuju dengan kualitas pelayanan, sedangkan sejumlah 12 responden (40%) menyatakan Setuju dengan kualitas pelayanan. Dalam perhitungan skor penilain total untk kualitas produk adalah 139 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi

trucking pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat baik”.

- **Emosional**

Diketahui dari **Tabel 3** Emosional bahwa sejumlah 10 responden (30%) menyatakan Sangat Setuju, sedangkan sejumlah 20 responden (70%) menyatakan Setuju dengan Emosional. Dalam perhitungan skor penilain total untk kualitas produk adalah 130 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap Emosional jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat Baik”.

- **Harga**

Diketahui dari **Tabel 4** Harga bahwa sejumlah 28 responden (93%) menyatakan Sangat Setuju dengan Harga, sedangkan sejumlah 2 responden (7%) menyatakan Setuju dengan Harga. Dalam perhitungan skor penilain total untk kualitas produk adalah 148 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap Harga produk jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat Baik”.

Kualitas pelayanan

Reabilitas

Diketahui dari **Tabel 5** *Riabilitas* bahwa sejumlah 11 responden (36,7%) menyatakan Sangat Setuju dengan *Riabilitas*, sedangkan sejumlah 19 responden (63,3%) menyatakan Setuju dengan *Riabilitas*. Dalam perhitungan skor penilain total untk kualitas produk adalah 131 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap kualitas pelayanan *Riabilitas* jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat Baik”.

Assurance

Diketahui dari **Tabel 6** kualitas pelayanan *Assurance* bahwa sejumlah 6 responden (26,6%) menyatakan sangat setuju dengan *Assurance*, sedangkan sejumlah 22 responden (73,4%) menyatakan setuju dengan *Assurance*. Dalam perhitungan skor penilain total untk kualitas produk adalah 128 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap kualitas pelayanan *Assurance* jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat Baik”.

Tangible

Diketahui dari **Tabel 7** *Tangible* pelayanan bahwa sejumlah 6 responden (20%) menyatakan Sangat Setuju dengan kualitas pelayanan *Tangible*, sedangkan sejumlah 23 responden (77%) menyatakan Setuju dengan kualitas pelayanan *Tangible*. Dan sejumlah 1 responden (3%) menyatakan cukup setuju. Dalam perhitungan skor penilain total untk kualitas produk adalah 125 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap kualitas pelayanan *Tangible* jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat Baik”.

Emphaty

Diketahui dari **Tabel 8** *Emphaty* pelayanan bahwa sejumlah 10 responden (33,4%) menyatakan Sangat Setuju dengan kualitas pelayanan *Emphaty*, sedangkan sejumlah 18 responden (60%) menyatakan Setuju dengan kualitas pelayanan *Emphaty*. Dan sejumlah 2 responden (6,6%) menyatakan cukup setuju. Dalam perhitungan skor penilain total

untuk kualitas produk adalah 132 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap kualitas pelayanan *Emphaty* jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat Baik”.

Responsiveness

Diketahui dari **Tabel 9** kualitas pelayanan *Responsiveness* bahwa sejumlah 8 responden (26,6%) menyatakan Sangat Setuju dengan kualitas pelayanan *Responsiveness*, sedangkan sejumlah 22 responden (73,4%) menyatakan Setuju dengan kualitas pelayanan *Responsiveness* . Dalam perhitungan skor penilain total untk kualitas produk adalah 128 Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penilain responden terhadap kualitas pelayanan *Responsiveness* jasa transportasi *trucking* pada PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu di katagorikan” Sangat Baik”.

KESIMPULAN

Dari *pembahasan* diatas dan berdasarkan tabel kepuasan konsumen yang dapat dilihat pada Tabel 1 – 4 menyatakan penilaian responden terhadap kepuasan konsumen di katagorikan sangat baik, dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan melalui Tabel 5 – 9 dikategorikan juga sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa *trucking* oleh PT. Samudra Raflesia Logistik Bengkulu sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
<http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/adp-s1/article/view/8744>.
- Hasan, Iqbal. 2005. *Pokok – Pokok Materi Statistik 2*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Kedua belas. Jakarta: PT. Indeks.
- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R & B*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyadi & Purwanto. 2004. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.