

## ABSTRAK

**Henra Sihombing. 709210030. “ Model Diagram Kartesius dalam Mengukur Keuasan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Biro Perjalanan pada CV SAMOSIR INDAH TRAVEL MEDAN”. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIMED Tahun 2013.**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai kinerja kualitas pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa transportasi biro perjalanan CV Samosir Indah Travel Medan dan tingkat keuasan yang dirasakan pelanggan berdasarkan karakteristik konsumennya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi biro perjalanan CV Samosir Indah Travel dan menganalisis perbedaan tingkat keuasan terhadap kualitas pelayanan CV Samosir Indah Travel berdasarkan karakteristik responden dilihat dari faktor demografi ( jenis kelamin, umur dan jenis pekerjaan).

Penarikan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*. Jumlah responden adalah 80 orang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara terstruktur (kuesioner) kepada pengguna jasa transportasi CV Samosir Indah Travel Medan. Metode analisis yang digunakan dalam pengolahan data adalah *Importance and Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, dan *Analisis Chi Square*.

Berdasarkan hasil analisis dengan *chi-square* diperoleh bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin tidak berhubungan dengan kinerja atribut kualitas jasa CV Samosir Indah Travel Medan.

Hasil *Importance and Performance Analysis (IPA)* terhadap penilaian 20 atribut penentu CV Samosir Indah Travel Medan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, yaitu : kemampuan karyawan untuk menepati janji kapan pelayanan akan diberikan (40,88%), ketepatan waktu penyediaan mobil bila ada pemesanan melalui telepon (44,73%), ketersediaan waktu untuk menanggapi keluhan penumpang, ketepatan waktu untuk mengantarkan penumpang ketempat tujuan (50,29%), ketersediaan staf khusus untuk menangani keluhan penumpang (52,70%) ,dan kepedulian karyawan untuk memahami suasana penumpang (57,44%).

Hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* untuk atribut kualitas jasa sebesar 64,40 persen. Hasil *Customer Satisfaction Index* tersebut berada pada rentang skala 0,51 persen sampai 0,65 persen. Hal ini menunjukkan pengguna jasa transportasi CV Samosir Indah Travel Medan “ Cukup Puas” dengan kualitas pelayanan CV Samosir Indah Travel Medan.

**Kata Kunci :** Keuasan Konsumen, Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati, dan Diagram Kartesius

## **ABSTRACT**

**Henra Sihombing. 709210030. “ Model Diagram Kartesius dalam Mengukur Kepuasan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Biro Perjalanan pada CV SAMOSIR INDAH TRAVEL MEDAN”. Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNIMED Tahun 2013.**

The problem in this research is about services quality for customers CV Samosir Indah Travel Medan and level of satisfaction of customers based on the characteristic of customers.

This study aims to analyze the level of customer satisfaction in the use of transport services travel agency CV Samosir Indah Travel Medan and analyze the differences in the level of satisfaction with service quality CV Samosir Indah Travel Medan by respondent characteristics seen from demographic factors (gender, age and type of work).

Sampling conducted by accidental sampling. The number of respondents is 80 people. The method of the data collection with structure interviews questionnaires to transport service users CV Samosir Indah Travel Medan. The method of analysis used in the data processing is Importance and Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI), and Chi Square Analysis.

Based on the results of the chi-square analysis found that the characteristics of respondents by gender not related to performance assessment of service quality attributes CV Samosir Indah Travel Medan .

Results of Importance and Performance Analysis of the determinants of ratings 20 attributes CV Samosir Indah Travel Medan which is a top priority to be improved, namely: the ability of employees to keep their promises when the service will be provided (40.88%), timeliness of delivery car when ordering by phone (44.73%), provided time to respond to passenger complaints, the timeliness of delivering passengers to the place of destination (50.29%), the availability of specialized staff to deal with complaints of passengers (52.70%), and concern for employees to understand the mood of passengers ( 57.44%).

Customer Satisfaction Index results for calculation of service quality attributes of 64.40 percent. The results of the Customer Satisfaction Index scale in the range 0.51 percent to 0.65 percent. This suggests transport service users CV Samosir Indah Travel Medan "Quite satisfied" with the quality of CV Samosir Indah Travel Medan .

**Keywords:** Consumer Satisfaction, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and the Cartesian diagram