

ABSTRAK

FERI ANGKANA LUBIS. NIM. 061211320065. Strategi Pengelolaan Jasa Angkutan Barang Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Konsumen (Studi Pada CV. KAREZ Duta Trans Nusa)".Skripsi. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Medan.2012.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah: 1). Kurangnya promosi atau pemberian diskon yang dilakukan oleh CV. KAREZ Trans Duta Nusa, untuk menarik minat pelanggan.2). Dalam pendistribusian barang masih terdapat kendala seperti keterlambatan dikarenakan kerusakan kendaraan dan cuaca yang tidak tetap.3). Persaingan tarif yang kompetitif dari pesaing. 4). Adanya barang-barang yang tertahan karena alamat tidak lengkap. 5). Pelayanan yang kurang maksimal, seperti penyelesaian kebutuhan administrasi, kecepatan, ketepatan, keamanan, dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat, sehingga kesenjangan (gap) antara CV. KAREZ Trans Duta Nusa dengan pelanggan akan hilang. Tujuan dalam penelitian ini: 1). untuk mengetahui tentang gambaran keberadaan CV. KAREZ Trans Duta Nusa Medan. 2). Untuk mengetahui tentang strategi yang dilakukan pengelola CV. KAREZ Trans Duta Nusa Medan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. 3). Untuk mengetahui hasil pelayanan yang diberikan oleh CV. KAREZ Trans Duta Nusa Medan.

Teori yang diangkat dari Wollenberg yang mengemukakan pendapatnya tentang pengertian Pengelolaan merupakan "suatu proses yang digunakan untuk menyesuaikan strategi pengelolaan supaya mereka dapat mengatasi perubahan dalam interaksi antar manusia". Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan (Parasuraman, dkk dalam Yasintha Soelasih, 2003).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif, dengan 3 orang responden yaitu: pemilik usaha, karyawan dan driver. Tehnik pengumpulan data digunakan dengan tehnik wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan langkah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi/pembuktian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CV. KAREZ Trans Duta Nusa Medan melakukan strategi dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen dengan mengelola usaha jasa angkutan dengan baik. Oleh karena itu, strategi pengelolaan jasa angkutan barang CV. KAREZ Trans Duta Nusa Medan dapat meningkatkan pelayanan kepada konsumen.