

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di PT. "K" Line Mobaru Diamond Indonesia (PT.KMDI) sebagai perusahaan jasa angkutan mobil tertua dan terbesar di Indonesia. Seiring dengan semakin banyaknya perusahaan sejenis yang muncul sehingga menyebabkan persaingan yang ketat, maka perusahaan harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen agar konsumen menjadi puas dan loyal kepada perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan dari PT. KMDI apakah sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh konsumennya.

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang dibagi menjadi 5 dimensi, yaitu dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada konsumen dari PT. KMDI dengan tujuan untuk mengetahui tingkat harapan dan persepsi dari konsumen atas kualitas layanan yang diberikan oleh PT. KMDI.

Melalui analisis Deskriptif dapat diketahui beberapa kondisi demografi dari konsumen PT. KMDI. Selanjutnya dilakukan analisis *Cluster* sehingga diketahui bahwa konsumen PT. KMDI dapat dibagi menjadi 2 *cluster*. Pengelompokan yang dihasilkan oleh analisis *Cluster* ini diuji lagi dalam analisis *Discriminant* sehingga diperoleh prosentase kebenaran pengelompokan menjadi 2 *cluster* adalah sebesar 100 %. Selain itu juga dilakukan analisis *Manova* sehingga dapat diketahui bahwa tingkat ekspektasi *cluster* 2 terhadap variabel-variabel dalam 5 dimensi kualitas layanan lebih tinggi jika dibandingkan dengan *cluster* 1. Melalui analisis *Cross Tabs* diketahui bahwa *cluster* 1 mayoritas terdiri dari konsumen yang berusia antara 31-40 tahun dengan jabatan sebagai karyawan dan jumlah unit mobil yang diangkut kurang dari 20 unit / bulan sedangkan *cluster* 2 mayoritas terdiri dari konsumen yang berusia lebih dari 40 tahun dengan jabatan sebagai pemilik dan jumlah mobil yang diangkut lebih dari 20 unit / bulan.

Dari analisis *Gap* untuk *cluster* 1 diketahui variabel yang memiliki *gap* yang paling tinggi adalah sebagai berikut : untuk *Tangible* adalah ruang tunggu nyaman (-1.38), *Reliability* adalah pelaksanaan janji-janji terpenuhi (-0.83), *Responsiveness* adalah cepat dalam menyelesaikan masalah (-0.79), sedangkan untuk *cluster* 2 adalah sebagai berikut : untuk *Tangible* adalah penampilan karyawan rapi (-2.73), *Reliability* adalah pelaksanaan janji-janji terpenuhi (-1.27), *Responsiveness* adalah pelaksanaan tugas karyawan baik dan penanganan keluhan serius (-1.36), *Assurance* adalah mudah menghubungi pimpinan dan staf (-1.36), *Empathy* adalah perhatian secara pribadi pada pelanggan baik (-1.00). Dari analisis Kuadran untuk *cluster* 1 didapatkan variabel-variabel yang masuk dalam kuadran IV adalah sebagai berikut : pelaksanaan janji-janji terpenuhi, cepat dalam menyelesaikan masalah, dan pelaksanaan tugas karyawan baik, sedangkan variabel yang masuk dalam kuadran I adalah sebagai berikut : jumlah armada truk memadai, teknologi truk baru, pengiriman tepat waktu, jangkauan wilayah yang luas, dan prosedur pengiriman mobil mudah. Untuk *cluster* 2 variabel-variabel yang masuk dalam kuadran IV adalah sebagai berikut : jumlah armada truk memadai, pengiriman tepat waktu, dan cepat dalam menyelesaikan masalah, sedangkan variabel yang masuk dalam kuadran I adalah sebagai berikut : pelaksanaan janji-janji terpenuhi, jangkauan wilayah yang luas, prosedur pengiriman mobil mudah, keamanan mobil yang diangkut terjamin, pelaksanaan tugas karyawan baik, penanganan keluhan serius, pengetahuan terhadap tugas baik, kesopanan karyawan dalam melayani baik, karyawan jujur, mudah menghubungi pimpinan dan staff, perusahaan bersedia mencarikan angkutan lain, perhatian secara pribadi pada pelanggan baik, dan perusahaan terbuka dalam menerima kritik, keluhan, dan saran.