



KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN

PT. EKA SARI LORENA (*ESL EXPRESS*)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Sosial Bidang Ilmu Komunikasi



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

JAKARTA, 2016

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gina Gumelar
NIM : 1006015026
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PT. Eka Sari
Lorena (*ESL Express*)

Demi Allah SWT, dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul tersebut di atas adalah benar-benar hasil penelitian saya dan **BUKAN PLAGIAT**. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi saya ini adalah **PLAGIAT**, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa dibatalkannya hasil ujian skripsi saya dan atau dicabutnya gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggung jawabkan untuk **dipergunakan** sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Juni 2016

Yang menyatakan,

Gina Gumelar

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA


LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

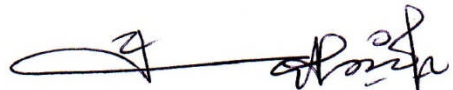
Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PT. Eka Sari
Lorena (*ESL Express*)
Nama : Gina Gumelar
NIM : 1006015026
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah diperiksa dan disetujui
untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Maryono Basuki, M.Si.
Tanggal: 1805 2016

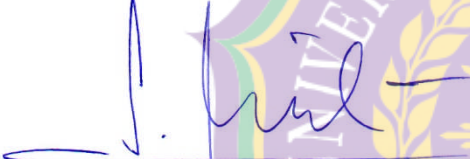

Nurlina Rahman, S.Pd.M.Si.
Tanggal: 31 Mei 2016

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PT. Eka Sari
Lorena (*ESL Express*)
Nama : Gina Gumelar
NIM : 1006015026
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

Telah dipertahankan di hadapan penguji pada sidang skripsi yang dilaksanakan pada hari Sabtu, tanggal 18 Juni 2016, dan dinyatakan LULUS.


Said Ramadhan, S.Sos., M.Si

Penguji I

Tanggal: 22/7/16


Farhan Muntafa, S.Si., M.Stat

Penguji II

Tanggal: 13, 07, 2016


Dr. Maryono Basuki, M.Si

Pembimbing I

Tanggal: 1-8-2016


Nurlina Rahman, S.Pd., M.Si

Pembimbing II

Tanggal: 25 Juli 2016

Mengetahui,

Dekan


Said Ramadhan, S.Sos., M.Si

ABSTRAK

Nama : Gina Gumelar
Nim : 1006015026
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan PT. Eka Sari Lorena
(*ESL Express*)
Halaman : 117 + xv halaman + 30 tabel + 3 gambar + lampiran

PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman barang ke seluruh wilayah di Indonesia. Yang menawarkan layanan pengiriman paket, dokumen, dan kargo, sebuah perusahaan yang menyediakan transportasi jasa dinilai baik jika perusahaan itu dapat memberikan pelayanan terbaiknya kepada pelanggan atau konsumen, untuk itu perusahaan harus berkerja keras agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya dan mendapatkan hasil yang maksimal. Penelitian ini meneliti tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*), adapun tujuan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Eka Sari Lorena ESL (*ESL Express*).

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah pelayanan prima (*service of excellence*), karena teori ini memfokuskan pada pelayanan terbaik kepada pelanggan atau konsumen, penelitian ini menggunakan paradigma positivisme melalui pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, sedangkan metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survei. Populasi pada penelitian ini adalah *customer* (pelanggan) yang telah menggunakan jasa pengiriman barang melalui PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*), dengan jumlah sampel sebanyak 90 orang responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *sampling random*.

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas layanan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*) yang berdampak pada kepuasan pelanggan mencapai 8963 pada kategori tinggi yang berarti kualitas layanan yang diberikan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*) kepada *customer* (pelanggan) adalah baik.

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap teori pelayanan prima (*service of excellence*) terutama untuk diterapkan pada pelayanan yang dilakukan perusahaan penyedia jasa, khususnya pada jasa transportasi di Indonesia.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan nikmat, berkah ilmu dan kebaikan dalam hidup kita hingga sekarang. Shalawat dan salam kepada junjungan kita, Nabi Besar Muhammad SAW atas segala kebaikannya membawa kita pada zaman pencerahan seperti sekarang ini.

Penulis mengucapkan syukur *Alhamdulillah* kepada Allah telah memudahkan dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*).”

Skripsi ini dapat selesai berkat adanya doa, dukungan, nasihat dan semangat yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Skripsi ini, kepada:

1. Kedua orang tua yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, baik dukungan moral maupun material, kasih sayang serta doa yang tidak ada putusnya mengalir untuk penulis.
2. Said Ramadhan, S.Sos., M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Prof. Dr. HAMKA.
3. Dr. Sri Mustika, M.Si, Wakil Dekan FISIP UHAMKA.
4. Dini Wahdiyati, S.Sos., M.Ikom, Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP UHAMKA.

5. Dr. Maryono Basuki, M.Si., pembimbing I, terimakasih banyak sudah meluangkan waktu serta memberikan pengarahan dan bimbingan yang begitu berarti demi suksesnya skripsi ini.
6. Nurlina Rahman, S.P.d. M.Si., Pembimbing II, Terimakasih banyak sudah meluangkan waktu serta memberikan pengarahan dan bimbingan yang berarti demi suksesnya skripsi ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA, khususnya seluruh dosen peminatan Hubungan Masyarakat yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat berguna serta bermanfaat kepada penulis.
8. Johannes M.H. Silalahi, MBA. *Commissioner* PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*), terimakasih karna penulis telah diberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.
9. Dyah Citra Kirana, SE. *Franchise Analyst & Support Coordinator*, yang telah membantu penulis dalam mendapatkan informasi selama penulis melakukan penelitian di PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*).
10. Agus dan Toto, *Sales Counter* di PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*) yang telah membantu penulis selama penelitian di PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*).
11. Dilla Apriyani, Johari Adam, Jefrinal, Rizkiyan Syaiful, Adhe Adnan Maulana, Arfani dan Reynaldi, sahabat penulis yang rela meluangkan waktunya dan telah banyak mengasih masukan kepada penulis.

12. Seluruh teman-teman Sebumi 4Bradha Schoot, Ilham, Andi, Zarkasih, Shem Delorto, Jufriansyah, Yusuf, Doni, Choky, Bintang, terimakasih penulis ucapkan atas dukungan dan semangat yang kalian berikan kepada penulis.
13. Seluruh teman-teman #Antifokus terimakasih penulis ucapkan, dan terus keluarkan imajinasi karya-karya indah.
14. Seluruh teman-teman Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2010.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis selalu berusaha untuk membuatnya menjadi lebih sempurna. Kritik serta saran yang diberikan kepada penulis sangat berharga dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini nantinya akan bermanfaat untuk penulis, angkatan selanjutnya serta pembaca umumnya.

Wassalammu'alaikum Wr.Wb.

Jakarta, 18 Juni 2016

Gina Gumelar

Nim : 1006015026

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN BUKAN PLAGIAT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Pembatasan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Signifikansi Penelitian	9
1.5.1. Signifikansi Akademis	9
1.5.2. Signifikansi Metodologis	9
1.5.3. Signifikansi Praktis	10
1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian.....	10
1.7. Sistematika Penulisan	10

BAB II KERANGKA TEORI	12
2.1. Paradigma Positivisme	12
2.2. Hakekat Komunikasi	16
2.2.1. Model Komunikasi.....	17
2.2.2. Elemen Komunikasi	18
2.2.3. Fungsi Komunikasi	19
2.2.4. Konteks Komunikasi	21
2.3. Hubungan Masyarakat (<i>Public Relations</i>)	24
2.3.1. Fungsi Hubungan Masyarakat	25
2.3.2. Peran Hubungan Masyarakat	26
2.3.3. Tugas Hubungan Masyarakat	28
2.3.4. Ruang Lingkup Hubungan Masyarakat.....	29
2.3.5. Peran Humas dalam Lembaga Profit dan Non Profit	30
2.3.5.1. Hubungan Masyarakat Profit.....	31
2.3.5.2. Hubungan Masyarakat Non Profit	32
2.3.6. Humas <i>Eksternal</i> dan <i>Internal</i>	33
2.3.6.1. Humas <i>Eksternal</i>	33
2.3.6.2. Humas <i>Internal</i>	33
2.3.7. Humas Pemerintah dan Swasta.....	34
2.4. Komunikasi Organisasi	35
2.4.1. Elemen Komunikasi Organisasi	37
2.4.2. Fungsi Komunikasi Organisasi	39
2.4.3. Teori Sistem	40
2.5. Pelayanan Prima (<i>Service of Excellence</i>)	42
2.5.1. Konsep Pelayanan Prima	46

2.5.2.	Kualitas Pelayanan Prima	47
2.5.3.	Tujuan Pelayanan Prima	49
2.6.	Kepuasan Pelanggan	51
2.7.	Standar Kepuasan	52
2.8.	Pelanggan	53
2.9.	Transportasi	54
2.10.	Definisi Konseptual.....	54
2.11.	Operasional Konsep	58
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		62
3.1.	Pendekatan, Jenis dan Metodologi Penelitian	62
3.1.1.	Pendekatan Penelitian.....	62
3.1.2.	Jenis Penelitian.....	63
3.1.3.	Metode Penelitian.....	63
3.2.	Populasi dan Sampel	64
3.3.	Teknik Pengumpulan Data	67
3.4.	Teknik Analisis Data	68
3.5.	Lokasi dan Waktu Penelitian	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		71
4.1.	Sejarah dan Profil PT. Eka Sari Lorena (<i>ESL Express</i>)	71
4.1.1.	Visi Misi dan Mutu PT. Eka Sari Lorena (<i>ESL Express</i>) ...	72
4.1.2.	Struktur Organisasi	73
4.1.3.	Logo PT. Eka Sari Lorena (<i>ESL Express</i>)	74
4.1.4.	Alamat PT. Eka Sari Lorena (<i>ESL Express</i>)	74

4.1.5.	Program Layanan PT. Eka Sari Lorena (<i>ESL Express</i>)	74
4.2.	Hasil Penelitian	75
4.3.	Pembahasan	104
4.3.1.	Pelayanan Prima	104
4.3.2.	Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PT. Eka Sari Lorena (<i>ESL Express</i>)	107
BAB V PENUTUP		111
5.1.	Kesimpulan	111
5.2.	Saran-saran	112
5.2.1.	Saran Akademis	112
5.2.2.	Saran Metodologis	112
5.2.3.	Saran Praktis	113
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Sasaran dan Manfaat <i>Service of Excellence</i>	45
Tabel 2.2. Definisi Konsep Pelayanan Prima.....	56
Tabel 2.3. Operasional Konsep.....	59
Tabel 3.1. Jadwal Penelitian.....	70
Tabel 4.1. <i>ESL Express</i> mengirim barang secara cepat	75
Tabel 4.2. <i>ESL Express</i> menjamin keamanan barang yang dikirim	77
Tabel 4.3. <i>ESL Express</i> menjaga kualitas dan kuantitas barang yang dikirim secara utuh	78
Tabel 4.4. <i>ESL Express</i> cepat dalam merespon kebutuhan pelanggan	79
Tabel 4.5. Tersedia kotak kritik dan saran di setiap agen <i>ESL Express</i>	80
Tabel 4.6. <i>Packing</i> barang <i>ESL Express</i> cepat dan rapih	81
Tabel 4.7. Semua barang yang dikirim di data dengan benar	82
Tabel 4.8. Petugas <i>ESL Express</i> memiliki pengetahuan tentang produk yang ditawarkan seperti pengiriman paket, dokumen, dan kargo	88
Tabel 4.9. Informasi <i>ESL Express</i> mudah didapat melalui media <i>online</i> ..	84
Tabel 4.10. Agen pengiriman <i>ESL Express</i> mudah ditemui	85

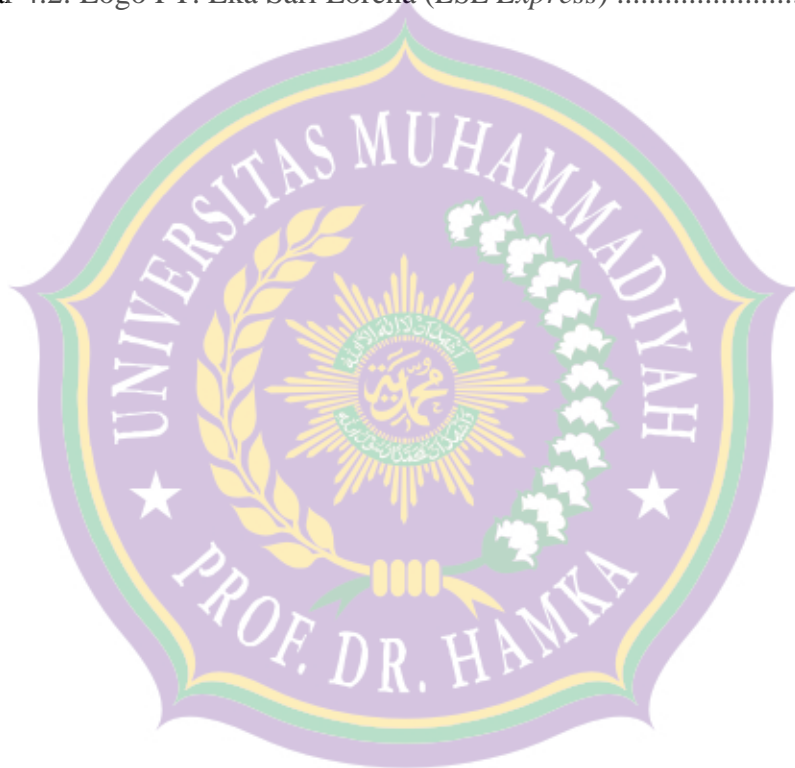
Tabel 4.11. Petugas <i>customer service</i> melayani dengan ramah	86
Tabel 4.12. Petugas <i>customer service</i> memberikan layanan melalui telepon dengan sopan	87
Tabel 4.13. <i>ESL Express</i> memberikan informasi melalui <i>website</i>	88
Tabel 4.14. <i>ESL Express</i> memberikan informasi melalui telepon	89
Tabel 4.15. Informasi yang disampaikan petugas <i>customer service</i> mudah dipahami	90
Tabel 4.16. Petugas <i>customer service</i> menyampaikan informasi dengan jelas	91
Tabel 4.17. <i>ESL Express</i> menjamin ketepatan waktu pengiriman	92
Tabel 4.18. <i>ESL Express</i> menjamin keselamatan dalam pengiriman barang	93
Tabel 4.19. <i>ESL Express</i> bertanggung jawab atas keamanan barang selama pengiriman	94
Tabel 4.20. <i>ESL Express</i> menjamin kerahasiaan barang <i>customer</i>	95
Tabel 4.21. <i>ESL Express</i> melayani pengiriman barang keseluruhan kota besar di indonesia	96
Tabel 4.22. Biaya pengiriman yang ditawarkan terjangkau	97

Tabel 4.23. Tersedianya are parkir yang cukup	98
Tabel 4.24. Tersedianya ruang tunggu yang nyaman	99
Tabel 4.25. Lokasi gedung <i>ESL Express</i> strategis	100
Tabel 4.26. Skor <i>item</i> Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PT. Eka Sari Lorena (<i>ESL Express</i>)	101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Komunikasi Laswell	16
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	72
Gambar 4.2. Logo PT. Eka Sari Lorena (<i>ESL Express</i>)	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Melalui komunikasi manusia dapat berhubungan baik satu dengan lainnya, tidak ada manusia yang tidak terlibat komunikasi karena manusia diciptakan sebagai makhluk sosial maka dari itu komunikasi sangat penting untuk manusia agar dapat bersosialisasi dalam lingkungan. Manusia sebagai makhluk sosial yang senantiasa berinteraksi dengan sesamanya, maka manusia membutuhkan komunikasi antara satu sama lain dalam kegiatan bersosialisasi, kebutuhan manusia bisa terjadi dalam suatu percakapan dalam bentuk komunikasi kelompok maupun organisasi.

Organisasi dalam perkembangan selanjutnya menjelma menjadi ruang bagi individu memenuhi kebutuhannya. Jika melihat pada tujuan didirikannya suatu organisasi yang bertujuan mencari keuntungan (*profit*) dan organisasi yang tidak bertujuan mencari keuntungan (*non profit*). Organisasi yang bertujuan mencari *profit* disebut juga perusahaan yang dapat di bagi lagi menjadi perusahaan tertutup (*privat*) dan perusahaan terbuka (Tbk). (Morrison, 2010: 261).

Organisasi dalam mencapai tujuannya membutuhkan kinerja individu yang mampu melaksanakan tugas-tugas terkait tujuan dari organisasi. Dalam sebuah organisasi menjaga hubungan dengan baik

didalam (*internal*) maupun diluar (*eksternal*) organisasi sangatlah penting, karena dengan hubungan yang baik organisasi dapat membuat segala kegiatan organisasi berjalan baik dan efektif. Terkait dengan tugasnya hubungan yang baik dengan pihak *internal* dan *eksternal*, organisasi membutuhkan peran *public relations* atau yang biasa dikenal di Indonesia sebagai Humas (Hubungan Masyarakat).

Humas adalah komunikasi yang dilakukan dengan perencanaan yang baik, antara perusahaan dengan pelanggan. Humas juga adalah alat manajemen yang mendapat peranan pokok dalam usaha mencapai tujuan spesifik pada semua tingkat pekerjaan organisasi, dengan memfokuskan, memperkuat, dan mengkomunikasikan pesan secara efektif (Iriantara, 2005: 105).

Humas dalam perusahaan berperan sangat signifikan untuk mengatur arus informasi baik didalam maupun diluar. Perusahaan akan selalu menjalin komunikasi pada masyarakat luar. Perusahaan jasa misalnya yang memiliki pelanggan, komunikasi akan terus berlangsung secara berkesinambungan demi menjaga kualitas dalam pelayanan.

Ada banyak aktivitas Humas di sebuah perusahaan dalam melakukan hubungan dengan berbagai pihak, baik kedalam (*internal*) maupun keluar (*eksternal*). Humas *eksternal* adalah suatu bentuk dari kegiatan *public relations* yang di tunjukan kepada publik yang berada diluar perusahaan atau instansi. Didalam prakteknya Humas *eksternal*

bertujuan untuk mencari serta mendapatkan dukungan dari publik yang berada diluar perusahaan tersebut (Danandjaya, 2011: 34).

Dalam hal ini kegiatan Humas *eksternal* bisa terjadi di perusahaan swasta dan pemerintah sehingga peran Humas sangat diperlukan di dalam perusahaan untuk mencapai citra yang positif, agar terciptanya dukungan publik serta memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan.

Pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumberdaya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Kasmir, 2005: 31).

Customer service adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penerimaan order atau pesanan barang, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan (Kasmir, 2005: 182).

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk kepuasan pelanggan, maka dari itu *customer service* juga berperan penting dalam melayani pelanggan. Selain memasarkan produk jasa, interaksi antara

produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Pelayanan sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan salah satu bagian utama dari strategi perusahaan dalam meraih keunggulan yang berkesinambungan. Baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus berkembang. Perusahaan jasa pasti akan selalu berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai konsumennya. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti jasa transportasi, jasa konsultan, jasa pengobatan, dan perusahaan yang bergerak dibidang jasa lainnya.

Perubahan teknologi yang semakin canggih dan maju pesat seperti sekarang ini itulah yang menjadi tantangan tersendiri dalam persaingan dunia bisnis jasa transportasi khususnya jasa pengiriman barang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Tantangan tersebut dapat dilihat dari adanya persaingan terbuka antara perusahaan. Hal ini tentunya banyak perusahaan yang tidak ingin melewatkan kesempatan untuk mengambil bagian dalam bisnis yang dapat menghasilkan keuntungan yang tidak sedikit.

Dalam kondisi seperti ini, tentunya perusahaan jasa harus dapat memberikan kualitas produk serta layanan terbaik kepada pelanggannya agar para pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan dari perusahaan dan menimbulkan loyalitas terhadap produk dan layanan yang diberikan.

Memberikan rasa puas kepada pelanggan merupakan keinginan setiap perusahaan. Memuaskan kebutuhan pelanggan dapat

meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang telah puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan cenderung untuk menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan dan keinginan itu dirasakan kembali. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor penting bagi pelanggan untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan.

PT. Eka Sari Lorena (*ESL EXPRESS*) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pengiriman *express* yang selalu mengutamakan kepuasan pelanggan dengan cara menjamin bahwa jasa transportasi darat yang di sajikan memiliki kualitas tinggi dengan harga yang kompetitif serta mengupayakan peningkatan pelayanan kepada pelanggan secara berkesinambungan. Memberikan pelayanan pengiriman barang, baik melalui darat maupun udara kepada pelanggan di seluruh wilayah Indonesia. Dengan jaringan kantor yang terpadu di 68 cabang yang terbesar pada 36 kota dan 518 agen di 138 kota diseluruh Indonesia, serta di dukung oleh lebih dari 238 armada milik *ESL Express* yang menjadi salah satu kekuatan dan andalan *ESL Express* dalam memberikan layanan pengiriman dokumen, paket maupun kargo secara cepat, tepat aman dan bertanggung jawab.¹

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*)”. Untuk itu akan di lakukan usaha

¹ <http://www.lorena-karina.com/profile.html> (diakses pada tanggal 15 november 2015 14:43 WIB)
<http://www.lorena-karina.com/facilities.html> (diakses pada tanggal 15 november 2015 15:21 WIB)
<http://www.esl-express.com/corporate.php?mode=vision> (diakses pada tanggal 5 maret 20016 21:57 WIB)

untuk membahas masalah tersebut melalui penelitian dengan melakukan survei (kuesioner) terhadap pengguna layanan *ESL Express*.

Untuk perbandingan dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan penelusuran terhadap penelitian sebelumnya yang dapat menjadi referensi dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Awaliyah Agustin. Universitas Moestopo. Dengan judul Kepuasan Warga Rw 15 Kelurahan Beji terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kelurahan Beji. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Perbedaan Individu (*Individual Defferences Theory*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kelurahan Beji dinilai oleh responden adalah baik dan sudah berkualitas.
2. Arif Wahyudiyono. Universitas Mercu Buana. Dengan judul tingkat Kepuasan Penumpang Singapore Airlines Terhadap Pelayanan Departement *Service* PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Soekarno Hatta. Teori yang di gunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan prima dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *reliability*, *responsiveness*, *credibility*, *courtesy* dan *tangible* yang di berikan PT. Jasa Angkasa Semesta di Bandara Soekarno Hatta sudah memuaskan konsumen.

3. Dinda Fadhillah Azzahra. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Prof. Dr. Hamka. Dengan judul Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Agent PT. Asuransi Bintang Tbk. Penelitian ini berfokus pada kepuasan nasabah terhadap layanan Agent PT. Asuransi. Teori yang di pakai dalam penelitian ini adalah pelayanan prima dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian deskriptif dan menggunakan paradigma positivis.

Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh agent PT Asbin berada pada kategori sangat tinggi. Yang berarti responden sangat puas terhadap layanan agent PT Asbin sehingga penelitian ini berkontribusi terhadap pelayanan prima.

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek yang di teliti dan teori yang di gunakan yaitu mengukur kepuasan pengguna jasa PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*), dan dalam penelitian sebelumnya menggunakan teori perbedaan individu (*individual differences theory*) yaitu untuk mengetahui kepuasan terhadap kualitas pelayanan penanganan keluhan. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama mengukur kepuasan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan melalui pendekatan kuantitatif. Dalam hal ini peneliti ingin mengkaji

bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*).

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka penelitian ini dirumuskan untuk mengetahui :

Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*).

1.3. Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah merupakan upaya untuk mengidentifikasi dan membatasi ruang lingkup permasalahan agar lebih fokus. Maka dari itu pada penelitian ini hanya fokus kepada :

1. kepuasan pelanggan.
2. layanan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini berkaitan dengan perumusan masalah karena tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab perumusan masalah, antara lain :

Untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*).

1.5. Signifikansi Penelitian

Signifikansi penelitian merupakan implikasi dari tujuan penelitian yang hendak di capai oleh peneliti dari penelitian yang di lakukannya, ada tiga signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

1.5.1. Signifikansi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi perkembangan ilmu komunikasi. Disini peneliti akan meneliti Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*) dan peneliti berharap akan memberikan manfaat dibidang ilmu komunikasi, khususnya dalam teori pelayanan prima yang membahas tentang pelayanan terbaik yang disediakan oleh suatu pemerintahan maupun perusahaan swasta terhadap pengguna jasa atau konsumen. Harapan peneliti dalam penelitian ini akan menambah referensi keilmuan yang baru di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan untuk penelitian dengan tema dan metode yang sama di masa yang akan datang.

1.5.2. Signifikansi Metodologis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan metode-metode penelitian baru dan khususnya penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, jenis penelitian deskriptif, metode survei dan teknik pengumpulan data dengan kuesioner dalam aplikasinya di penelitian yang akan datang.

1.5.3. Signifikansi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*) agar terus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan ataupun pengguna jasa khususnya pengguna jasa pengiriman barang.

1.6. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian

Kelemahan dalam penelitian ini adalah tidak menjelaskan macam-macam pelayanan jasa yang dilakukan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*), hanya melihat kepuasan pelanggan terhadap seluruh pelayanan yang dilakukan PT. Eka Sari Lorena (*ESL Express*), tidak melihat dari aspek-aspek lainnya. Dan keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya meneliti kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa yang dilakukan *ESL Express*, dengan tujuan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan *ESL Express*.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini berupa proposal skripsi yang terdiri dari 3 bagian (Bab) yakni Pendahuluan, Landasan Pemikiran dan Metodologi Penelitian yang didalamnya terdapat juga daftar Isi dan daftar pustaka.

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang Penelitian, Perumusan masalah, Tujuan penelitian,

Signifikansi penelitian secara akademis, metodologis dan praktis, Kelemahan dan keterbatasan penelitian dan Sistematika penulisan proposal skripsi.

BAB II : Landasan Pemikiran

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang Prespektif dan Paradigma penelitian, Hakekat komunikasi (definisi komunikasi, elemen komunikasi, model komunikasi), Komunikasi Organisasi, Hubungan Masyarakat, Teori *Service Excellent*.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode penelitian, metode penentuan informasi, metode pengumpulan data, metode analisis data, waktu penelitian, lokasi penelitian dan jadwal penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan ke-2.
Jakarta: PT. Gramedia.
- Bugin, Burhan. 2010. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bugin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Barata, Atep Adya. 2006. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.
- Cutlip, Scottm, Center, Allenh, Broom, Glenm. 2009. Edisi Kesembilan. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Danandjaja, 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*, Graha Ilmu Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu Teori, Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Elvinaro, dan Q Aness. Bambang. 2007. *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Penerbt Buku Kompas.
- Greson, Richard F. 2002. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Hasan, Ali. 2008. *Marketing*. Jakarta. PT. Buku Kita.
- Iriantara, Yosol. 2005. *Community Relations : Konsep dan Aplikasinya*. Bandung : PT. Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations, Daniel Yadin*. Jakarta. Erlangga.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT indeks.
- Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta. Kencana Persada Media Grup.
- Mulyana, Deddy. 2007, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.
- Masmuh. Abdullah, 2011. *Komunikasi Organisasi dalam Persepektif Teori dan Praktek*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Morrison, M.A. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta. Prenada Media Group.
- Morrison, M.A. 2009. *Teori Komunikasi Organisasi*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Pace R. Wayne and Faules, Don F, *Komunikasi Organisasi*, ROSDA, Bandung 2000.

- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajmen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rumanti, Maria Assumpta, 2005. *Dasar-dasar Public Relation: Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarama Indonesia
- Salim, Agus. 2006. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Sugiyono. 2006. *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Saputra, Wahidin & Nasrullah, Rulli. 2011. *Public Relations*. Jakarta: Gramata Publishing.
- Sandjaja dan Albertus Heriyanto. 2006. *Panduan penelitian*. Jakarta: PT. Prestasi Pustakarya.
- Suharto Abdul Majid. 2009. *Customer Service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Sutopo, HB. 2006. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Dasar Teori, dan Penerapannya dalam penelitian*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.