ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAKSANAAN PROGRAM BAURAN PEMASARAN JASA PADA CV. CITRA TIARA TRANS

oleh

Agil Ichsan Permadi Sukamto
1.03.07.021

Perkembangan sarana transportasi jasa travel sangat terlihat jelas dikarenakan sarana tersebut mempunyai kelebihan diantara jasa-jasa transportasi yang lain sehingga sangat diminati oleh masyarakat saat ini. Menjamurnya perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa travel khususnya di kota Bandung merupakan bukti bahwa jasa travel sangat berkembang dan tumbuh secara baik. Dengan perkembangan tersebut perusahaan yang bergerak dalam bidang penyedia jasa travel harus mempunyai sebuah strategi pemasaran yang dapat menarik minat konsumen serta harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga para konsumen lebih memilih jasa travel sebagai sarana transportasi darat dibandingkan sarana-sarana transportasi lainnya.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan Konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan mengenai bauran pemasaran jasa yang ada pada CV. Citra Tiara Trans cabang Bandung, Dipatiukur no.53 kepada 100 responden yang telah ditentukan. Statistik yang digunakan adalah uji validitas yang dipakai untuk mengetahui apakah item soal yang dipakai merupakan item soal yang tepat digunakan sebagai alat ukur dan uji reliabilitas dipakai untuk mengetahui tingkat kepercayaan data yang dipakai. Melakukan pencarian solusi berdasarkan prioritas hal yang harus segera dibenahi dengan menggunakan Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan.

Hasil pengolahan menunjukkan bahwa semua item soal termasuk dalam kategori data yang valid (kecuali item soal nomor 2) dan termasuk data yang reliabel. Nilai kepuasan pelanggan untuk seluruh aspek bauran pemasaran jasa bernilai negatif atau termasuk kategori tidak puas. Prioritas pembenahan per item soal untuk Daerah I yaitu item soal nomor 12, 19, 22 dan 23 untuk Daerah II item soal 12, 19, 22 dan 23.

Kata Kunci: Bauran Pemasaran Jasa, Kepuasan Konsumen, Diagram kartesius