

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS SIKAP KONSUMEN ATAS KUALITAS LAYANAN EKSPEDISI PT INDAH CARGO DI BANDAR LAMPUNG**

Oleh:

**Endar Novrizal Martha**

PT Indah Cargo Jln. Diponegoro No.3 Teluk Betung, Bandar Lampung. merupakan salah satu jenis usaha pengiriman express paket, dokumen, dan barang di bidang jasa yang berpusat pada konsumen, hingga saat ini dalam melaksanakan usahanya belum melakukan dan memanfaatkan identifikasi atau riset tentang sikap dan kualitas layanan konsumen.

Masalah yang sedang dihadapi oleh PT Indah Cargo saat ini adalah adanya fluktuasi dan cenderung menurun volume penjualan, Mengindikasikan bahwa adanya sikap konsumen atas kualitas layanan PT Indah Cargo belum bersikap positif. Permasalahan PT Indah Cargo belum tercapai target Volume penjualan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah sikap konsumen atas kualitas layanan yang disajikan oleh Perusahaan Ekspedisi PT Indah Cargo .

Pengambilan sampel dilakukan secara *non random sampling* mengingat populasi bersifat tidak terbatas. Sejalan dengan pendapat Joseph F. Hair, Jr (1995) dalam *Multivariate Data Analysis*, jika populasi penelitian tak terbatas maka minimal unit sampelnya adalah 15 atau 20 kali jumlah variabel yang diteliti.

Di dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel berjumlah minimal 75 responden karena variabel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah lima variabel yaitu, *tangibles*, *emphaty*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*. Agar hasil penelitian dapat dipercaya, maka jumlah unit sampel dibulatkan menjadi 80 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata harapan konsumen atas kualitas layanan yang diketahui dari keyakinan adalah untuk *tangibles* sebesar 0,6125 *emphaty* sebesar 0,845 *reliability* sebesar 0,82, *responsiveness* sebesar 0,775 dan *assurance* sebesar 0,982. Sedangkan sikap konsumen berdasarkan evaluasi atribut dapat diketahui nilai untuk *tangibles* sebesar 0,795 *emphaty* sebesar 0,825 *reliability* sebesar 0,8525, *responsiveness* sebesar 0,885 dan *assurance* sebesar 0,8075. Dari skala sikap nilai sikap konsumen adalah +3,362 lebih condong kearah kanan dengan rentang nilai maksimum sikap adalah sebesar +8,33. Hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen atas kualitas layanan jasa terra PT Indah Cargo yang meliputi *tangible*, *emphaty*, *reability*, *responsiveness* dan *assurance* secara keseluruhan adalah positif.