

TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN(PENUMPANG) PO. WARGA BARU CABANG SUBANG

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi dan Melengkapi Salah Satu Syarat Menempuh Ujian
Diploma III Program Studi Manajemen
Pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama

Disusun Oleh :
IRA YUNIAR SARI
04.04.002

Menyetujui
Dosen Pembimbing

(H. Tendi Haruman, S.E.,M.M.)

Dekan
Fakultas Bisnis dan Manajemen
Universitas Widyatama

Ketua Program Diploma III
Fakultas Bisnis dan Manajemen
Universitas Widyatama

(Sri Astuti Pratmaningsih, S.E.,M.A.)

(H. Tendi Haruman, S.E.,M.M.)

Surat Pernyataan

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Ira Yuniar Sari

Tempat/Tanggal Lahir : Subang, 25 Juni 1986

Menerangkan bahwa Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul : “TINJAUAN KEPUASAN PELANGGAN (PENUMPANG) PO. WARGA BARU CABANG SUBANG”, merupakan hasil karya sendiri. Apabila terbukti meniru hasil pekerjaan orang lain, maka saya bersedia menerima segala akibatnya Pencabutan gelar Ahli Madya.

Bandung, April 2008

Penulis

(IRA YUNIAR SARI)

ABSTRAK

Alat transportasi merupakan salah satu kebutuhan yang tidak bisa ditinggalkan didalam kehidupan manusia. Didalam persaingan bisnis di era globalisasi ini, banyak perusahaan-perusahaan inovasi terhadap produknya agar tidak kalah bersaing dengan perusahaan lainnya, mengingat perusahaan penyedia transportasi merupakan perusahaan dalam bidang jasa maka harus lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan yang diberikan sehingga tercapai kepuasan bagi pengguna jasa tersebut. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian mengenai tinjauan kepuasan pelanggan (penumpang) PO. Warga Baru Cabang Subang, jurusan Subang-Jakarta. Adapun identifikasi masalah bagaimana kualitas jasa yang ditawarkan bis PO. Warga Baru Subang dan bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa bis Warga Baru

Untuk mengolah data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada para penumpang/pelanggan bis Warga Baru Subang Jurusan Subang-Jakarta. Teknik pengumpulan sampel yang digunakan adalah sample aksidental dengan jumlah yang diambil sebanyak 100 responden. Untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan P.O Warga Baru, maka dilakukan perbandingan antara harapan dan tanggapan konsumen terhadap kinerja perusahaan.