

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS*
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. EXPRESS TRASINDO
UTAMA TBK
(Survei pada Pengguna Taksi Express di Pangkalan Taksi Express Plaza
Blok M)**

Rantri Meidia Sari

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan PT. Express Trasindo Utama di pangkalan taksi Express Plaza Blok M. Latar belakang penelitian adalah karena fenomena minimnya angkutan umum yang aman dan memberikan kenyamanan bagi para pengguna transportasi darat sebagai alat yang sangat berperan penting dalam mobilitas masyarakat Indonesia, sehingga akan lebih efektif bila peran *customer relations* menjadi tolak ukur dalam membina hubungan baik dengan para pengguna taksi. Hal tersebut berpengaruh terhadap citra (*image*) perusahaan untuk mengukur kualitas pelayanan dari perusahaan. Teori yang digunakan adalah teori *2 ways communications*. Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan eksplanatif. Responden penelitian ini adalah pengguna taksi Express di pangkalan taksi Express Plaza Blok M yang berjumlah 98 orang. Hasil dari penelitian diperoleh nilai t hitung $7.910 > 1.660$ yang berarti terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 5.317. Saran penulis untuk PT. Express Trasindo Utama Tbk adalah terus memaksimalkan kualitas pelayanan bagi para pengemudi karena banyaknya persaingan transportasi darat pada saat ini yang menawarkan berbagai kenyamanan dan kemudahan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Relations*, Kepuasan Pelanggan, PT. Express Trasindo Utama

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY CUSTOMER RELATIONS
AGAINST CUSTOMER SATISFICATIONS PT. EXPRESS TRASINDO
UTAMA TBK
(Survey on Taxi Users Express at the Bases Of The Taxi Express
Plaza Blok M)**

Rantri Meidia Sari

Abstract

This research was conducted to measure the impact of service quality customer relations to customer satisfaction PT. Express Trasindo Utama at the taxi rank Express Plaza Blok M. Background research is due to the phenomenon of the lack of public transport safety and provide convenience to the users of land transportation as a very important role in the mobility of the people of Indonesia, so it will be more effective if the role of customer relations as a benchmark in fostering good relationships with taxi users. This influenced the image companies to measure the quality of service of the company. The theory used is the theory of two ways communications. Methodology this study uses a quantitative approach and eksplanatif. Respondents are users in the taxi cab Express Express Plaza Blok M, amounting to 98 people. The results of the study obtained t value $7910 > 1660$, which means there is the influence of service quality to customer satisfaction. The conclusion from this study is there is the influence of service quality on customer satisfaction for 5317. Suggestions writer for PT. Express Trasindo Utama Tbk is to continue to maximize the quality of service for the drivers because of the many road transport competition at this point that offers a wide range of comfort and convenience.

Keywords: Service Quality, Customer Relations, Customer Satisfaction, PT. Express Transindo Utama