

**ANALYSIS OF THE DIFFERENCE OF CUSTOMER QUALITY
SERVICE CV. TUNAS PRATAMA EXPRESS WITH MELIANDA CARGO
IN BUKITTINGGI**

Arizal Prima¹, Irda, S.E, M.A², Lindawati, S.E, M.Si.²

1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

2 Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

E-mail: arizalprima36@gmail.comirda1987@yahoo.comLinda11nda@yahoo.co.id

ABSTRACT

This study aims to determine differences in the quality of service CV. Tunas Pratama Express and Melianda Cargo in Bukittinggi. The phenomenon of a decrease in the number of shipments in the company CV. Tunas Pratama Express and increasing number of shipments at Melianda Cargo. The sampling technique is purposive sampling. The type of data in this study is primary data from questionnaires. Data processing in this study was using SPSS version 16.0. Hypothesis testing using statistical t test.

Based on the results of partial hypothesis testing (t-test) in hypothesis testing, it is assumed that the significant level of alternative hypotheses received is 0.54 which means that there are differences in service quality between CV. Tunas Pratama Express with Melianda Cargo because it has a sig value greater than 0.05. Thus the hypothesis (H1) which states there are differences in Service Quality between CV. Tunas Pratama Express and Melianda Cargo in Bukittinggi were accepted.

Keywords: service quality

ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN CV. TUNAS PRATAMA EXPRESS DENGAN MELIANDA CARGO DI BUKITTINGGI

Arizal Prima¹, Irda, S.E, M.A², Lindawati, S.E, M.Si.²

1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

2 Dosen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Bung Hatta

E-mail: arizalprima36@gmail.comirda1987@yahoo.comLinda@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan CV. Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo di Bukittinggi. Adanya fenomena menurunnya jumlah pengiriman di perusahaan CV. Tunas Pratama Express dan meningkatnya jumlah pengiriman di Melianda Cargo. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive Sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dari penyebaran kuesioner. Pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan SPSS versi 16,0. Uji hipotesis dengan menggunakan uji t statistik.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara parsial (uji-t) dalam pengujian hipotesis, diasumsikan bahwa tingkat signifikan hipotesis *alternative* yang diterima adalah 0,54 yang berarti terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara CV. Tunas Pratama Express dengan Melianda Cargo karena memiliki nilai sig lebih besar dari 0,05. Dengan demikian hipotesis (H_1) yang menyatakan ada perbedaan Kualitas Pelayanan antara CV. Tunas Pratama Express dan Melianda Cargo di Bukittinggi diterima.

Kata kunci: kualitas pelayanan