

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
RETENSI PELANGGAN PT POS INDONESIA
(Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Tangerang)**

SKRIPSI



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Nama : Rumintang Sitorus

NIM : 43108120171

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
RETENSI PELANGGAN PT POS INDONESIA
(Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Tangerang)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

JAKARTA

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rumintang Sitorus

NIM : 43108120171

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan proposal skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Juli 2015



Rumintang Sitorus

NIM : 43108120171

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

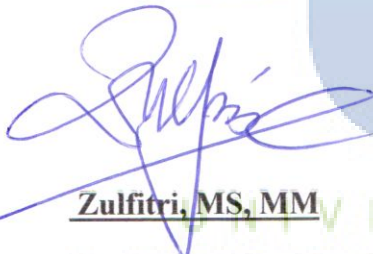
Nama : Rumintang Sitorus
NIM : 43108120171
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Retensi Pelanggan PT Pos Indonesia**

Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Zulfitri, MS, MM



Dr. Anik Herminingsih, MSi

Tanggal :

Tanggal :

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Prof. Dr. Wiwik Utami, SE.Ak, M.Si

Dr. Rina Astini, SE, MM.

Tanggal : 30 - 8 - 2015

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, atas segala berkatNya penulis dapat menyusun skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP RETENSI PELANGGAN PT POS INDONESIA**. Untuk itu dalam hal ini penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Zulfitri, MS, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya untuk mengarahkan penulis.
2. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE.Ak, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Staf pengajar dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis selama menjadi mahasiswa.
5. Orangtua dan keluarga yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
6. Manajemen Kantor Pos Tangerang yang telah mengizinkan penulis untuk mengadakan penelitian ini.
7. Sahabat-sahabat Kelas Karyawan Universitas Mercu Buana Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak dukungan.

Jakarta, Juli 2015

Rumintang Sitorus

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	5
1. Definisi Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	5
2. Bauran Pemasaran	7
3. Pemasaran Jasa.....	10
4. Kualitas Pelayanan.....	13
5. Retensi Pelanggan.....	17
B. Rerangka Pemikiran	21
C. Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	26
B. Desain Penelitian	28
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	29
D. Teknik Pengumpulan Data.....	32
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
F. Analisis Data	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	40
B. Statistik Deskriptif.....	40
1. Karakteristik Responden	40
2. Analisis Kualitas Pelayanan	44
3. Analisis Retensi Pelanggan	56
C. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	69
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	69
2. Uji Asumsi Klasik	73
D. Pengujian Hipotesis.....	76
1. Analisis Regresi Linear	76
2. Pengujian Hipotesis.....	79

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	-----------

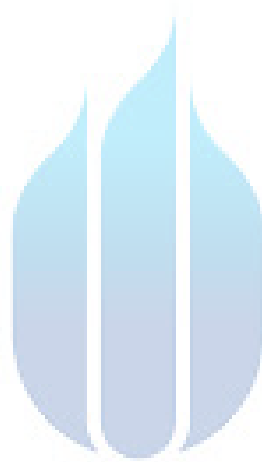
DAFTAR TABEL

No	Keterangan	Halaman
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan...	35
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	36
Tabel 3.3	Definisi Operasional Variabel Retensi Pelanggan....	37
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	40
Tabel 4.2	Usia Responden.....	41
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden.....	42
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden.....	43
Tabel 4.5	Pendapatan Perbulan Responden.....	43
Tabel 4.6	Lama Bekerja Responden.....	44
Tabel 4.7	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Kondisi Kantor Pos Pusat Tangerang	45
Tabel 4.8	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Kerapihan Penampilan Para Pegawai	46
Tabel 4.9	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Perhatian Sungguh-Sungguh kepada Pelanggan.....	47
Tabel 4.10	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Keakuratan Pelayanan	48
Tabel 4.11	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Kediaan Memberikan Layanan Dengan Cepat	49

Tabel 4.12	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Kesediaan Dalam Membantu Pelanggan	50
Tabel 4.13	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Perasaan Aman Selama Menggunakan Layanan	51
Tabel 4.14	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Risiko Keuangan	52
Tabel 4.15	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Pemahaman Kebutuhan Pelanggan	53
Tabel 4.16	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Kesabaran Dalam Memberikan Layanan	54
Tabel 4.17	Rekapitulasi Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	55
Tabel 4.18	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Mendorong Teman/Relasi	57
Tabel 4.19	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Pilihan Pada Mempertimbangkan Sebagai Pilihan Pertama	
Tabel 4.20	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Merekomendasikan Kepada Orang Lain	
Tabel 4.21	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator PT Pos Indonesia adalah pilihan yang baik untuk jasa pos dan sejenisnya	
Tabel 4.22	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Tetap Menjalin Hubungan	

Tabel 4.23	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Kehandalan	
Tabel 4.24	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Melanjutkan Menggunakan Jasa Walaupun Terjadi Kenaikan Harga	
Tabel 4.25	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Membayar Dengan Harga Lebih Tinggi	
Tabel 4.26	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Pengaduan	
Tabel 4.27	Tabel Distribusi Frekuensi Pada Indikator Respons Terhadap Pelanggan	
Tabel 4.28	Rangkuman Tabel Distribusi Frekuensi Variabel Retensi Pelanggan	
Tabel 4.29	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	69
Tabel 4.30	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	70
Tabel 4.31	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel Retensi Pelanggan	71
Tabel 4.32	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Retensi Pelanggan	71
Tabel 4.33	Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.34	Output Regresi Model Summary	76

Tabel 4.35	Output Regresi ANOVA	77
Tabel 4.36	Output Regresi Coefficients	78



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

No	Keterangan	Halaman
Gambar 1.1	Ikhtisar Keuangan PT Pos Indonesia	2
Gambar 2.1	Rerangka Pemikiran	24
Gambar 2.2	Kerangka Hipotesis	25
Gambar 4.1	Grafik zresid Normal P-P Plot	73
Gambar 4.2	Grafik zresid Histogram	74
Gambar 4.3	Grafik zresid by zpred Scatterplot	74
Gambar 4.4	Hasil Uji Heterokedastisitas	74
Gambar 4.5	Kurva pengujian hipotesis.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

No	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	85
Lampiran 2	Tabel Z	88
Lampiran 3	Tabel R	89
Lampiran 4	Tabel t	90
Lampiran 5	Input Kuesioner Karakteristik Responden	91
Lampiran 6	Input Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan	94
Lampiran 7	Input Kuesioner Variabel Retensi Pelanggan	97
Lampiran 8	Output Uji Normalitas	100
Lampiran 9	Output Uji Reliabilitas dan Validitas	101
Lampiran 10	Output Regresi Berganda	105

UNIVERSITAS
MERCU BUANA