

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA PT. JOBS DB INDONESIA**

SKRIPSI

Nama : Esti Laras
Nim : 43107110080



FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PADA PT. JOBS DB INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Esti Laras
Nim : 43107110080



**FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Esti Laras

NIM : 43107110080

Program Studi : S-1 Ekonomi 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 skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan)

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 05 Oktober 2011

(Esti Laras)
NIM 43107110080

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Esti Laras
NIM : 43107110080
Program Studi : Ekonomi Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas
Pelayanan Pada PT. Jobs DB Indonesia
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

(Daru Asih, SE, M.Si.)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen S1

(Dr. Wiwik Utami, AK, M.Si)

(Luna Haningsih, SE, ME)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi
Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada PT. Jobs DB
Indonesia
(Studi Kasus Pada Pelanggan JobsDB Pusat, Jl. S. Parman Wisma 77
Jakarta Barat)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Esti Laras
43107110080

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing

(Daru Asih, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Dr. Cecep Winata, M.S)

Anggota Dewan Penguji

(M. Rizki,BBA,MBA)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, kekuatan, dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik mengenai isi, pembahasan, maupun penyajiannya. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi lebih menyempurnakan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik saran, bimbingan, dan pengarahan serta dukungan moral dan material kepada penulis demi menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Daru Asih, SE, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sepenuh hati dan kesabarannya meluangkan waktu, tenaga dan pikiran ditengah kesibukannya untuk memberikan pengarahan, pendampingan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
3. Seluruh Staf Pengajar dan karyawan perpustakaan Universitas Mercu Buana atas bimbingan dan bantuannya selama ini.

4. Pimpinan PT. Jobs DB Indonesia Jakarta, Bapak Chandra Ming, dan rekan-rekan seperjuanganku khususnya divisi OnRec.
5. Ayah, Ibu & Adikku tercinta yang telah memberikan doa, dukungan moral dan spiritual kepada penulis untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
6. Rekan – rekan PKK Angkatan IX Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemem Universitas Mercu Buana, khususnya kepada STARS (Cicit, Dora, Bayi & Ponk), Bunda Utie, Mumba 11, Rekan-rekan satu pembimbing (Mba Karyati dan Mba Silvia)
7. Lukky Arie Winandar SE. Yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini
8. Untuk my beloved friends Nja Sastraatmadja dan Chrisna Megawati Puri yang telah banyak mensupport penulis dalam berbagai hal dalam kehidupan penulis.
9. Bulek Asih tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan inspirasi selama ini.
10. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang belum tersebut satu persatu yang telah mendukung dan mendoakan penulis agar cepat selesai termasuk semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini sebagai karya tulis perdana meskipun masih banyak kekurangan dan keterbatasan dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Jakarta, 05 Oktober 2011
Penulis

Esti Laras

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi Pemasaran	5
2.2 Definisi Manajemen Pemasaran	6
2.3 Pelayanan / Jasa	7
2.3.1 Definisi Pelayanan / Jasa	7
2.3.2 Karakteristik Jasa	8

	2.3.3 Kualitas Jasa	9
	2.4 Kepuasan Pelanggan	12
	2.4.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	13
	2.4.2 Manfaat Program Kepuasan Pelanggan	15
	2.5 E-Commerce	18
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	20
	3.1 Gambaran Umum	20
	3.1.1 Sejarah Perusahaan	20
	3.1.2 Produk dan Service	21
	3.2 Metode Penelitian	23
	3.3 Populasi dan Sampel	23
	3.3.1 Populasi	23
	3.3.2 Sampel Penelitian	23
	3.4 Variabel dan Pengukurannya	24
	3.4.1 Definisi Operasional variable penelitian	25
	3.5 Metode Pengumpulan Data	26
	3.6 Metode Analisis Data	26
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31
	4.1 Karakteristik Umum Responden	31
	4.2 Analisis Kualitas pelayanan JobsDB	35
	4.2.1 Kemudahan dalam berlangganan JobsDB	35
	4.2.2 Informasi yang <i>up to date</i>	37
	4.2.3 Kepercayaan dalam menangani masalah dengan cepat	38
	4.2.4 Kejelasan dalam menyampaikan informasi	40

4.2.5	Kecepatan dalam pelayanan kebutuhan pelanggan	42
4.2.6	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah	44
4.2.7	Kesabaran karyawan dalam menghadapi masalah	46
4.2.8	Karyawan memberikan penjelasan secara tepat dan jelas kepada pelanggan	48
4.2.9	Karyawan melayani pelanggan dengan penuh perhatian dan rasa tanggung jawab	51
4.2.10	Dapat berkomunikasi dengan baik	53
4.2.11	Perhatian karyawan terhadap kepentingan atau keluhan pelanggan	54
4.2.12	Tampilan website JobsDB cukup menarik dan profesional	56
4.2.13	Kelengkapan subyek dan materi dalam website sesuai dengan kebutuhan pelanggan	58
4.3	Analisis <i>Importance – Performance</i>	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional variable penelitian	25
Tabel 4.1 Rekapitulasi data karakteristik responden	32
Tabel 4.2 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap kemudahan berlangganan JobsDB	35
Tabel 4.3 Penilaian responden berdasarkan tingkat Kinerja terhadap kemudahan berlangganan JobsDB	35
Tabel 4.4 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap Informasi yang <i>up to date</i>	36
Tabel 4.5 Penilaian responden berdasarkan tingkat Kinerja terhadap Informasi yang <i>up to date</i>	37
Tabel 4.6 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap Kepercayaan dalam menyelesaikan masalah dengan cepat	38
Tabel 4.7 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap Kepercayaan dalam menyelesaikan masalah dengan cepat	39
Tabel 4.8 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap Kejelasan dalam menyampaikan informasi	40
Tabel 4.9 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap Kejelasan dalam menyampaikan informasi	40
Tabel 4.10 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap Kecepatan dalam pelayanan kebutuhan pelanggan	42

Tabel 4.11 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Kecepatan dalam pelayanan kebutuhan pelanggan	42
Tabel 4.12 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah	43
Tabel 4.13 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah	44
Tabel 4.14 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
Kesabaran karyawan dalam menghadapi masalah	45
Tabel 4.15 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Kesabaran karyawan dalam menghadapi masalah	46
Tabel 4.16 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
Karyawan memberikan penjelasan secara tepat dan jelas	
kepada pelanggan	47
Tabel 4.17 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Karyawan memberikan penjelasan secara tepat dan jelas	
kepada pelanggan	48
Tabel 4.18 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
Karyawan melayani pelanggan dengan penuh perhatian dan	
rasa tanggung jawab	49
Tabel 4.19 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Karyawan melayani pelanggan dengan penuh perhatian dan	
rasa tanggung jawab	50

Tabel 4.20 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
Dapat berkomunikasi dengan baik	51
Tabel 4.21 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Dapat berkomunikasi dengan baik	52
Tabel 4.22 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
Perhatian karyawan terhadap kepentingan atau keluhan	
pelanggan	53
Tabel 4.23 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Perhatian karyawan terhadap kepentingan atau keluhan	
pelanggan	54
Tabel 4.24 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
Tampilan website JobsDB cukup menarik dan profesional	55
Tabel 4.25 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Tampilan website JobsDB cukup menarik dan profesional	56
Tabel 4.26 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
Kelengkapan subyek dan materi dalam website sesuai dengan	
kebutuhan pelanggan	57
Tabel 4.27 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
Kelengkapan subyek dan materi dalam website sesuai dengan	
kebutuhan pelanggan	58
Tabel 4.28 Penilaian responden berdasarkan tingkat kepentingan terhadap	
seluruh variabel penentu kualitas pelayanan	59
Tabel 4.29 Penilaian responden berdasarkan tingkat kinerja terhadap	
seluruh variabel penentu kualitas pelayanan	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model kualitas jasa	10
Gambar 3.1 Matriks dari tingkat kepentingan dan kinerja	29
Gambar 4.1 <i>Matrix importance and performance</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Struktur organisasi

Lampiran 3 Prosedur penyelesaian masalah