

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT TIKI JALUR NUGRAHA
EKAKURIR
(JNE TOMANG RAYA)**

SKRIPSI

Nama : Budi Prakoso

NIM : 43107010050



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT TIKI JALUR NUGRAHA
EKAKURIR
(JNE TOMANG RAYA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : Budi Prakoso

NIM : 43107010050



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BUDI PRAKOSO

NIM : 43107010050

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta 18 februari 2011

Tanda Tangan

(BUDI PRAKOSO)

NIM : 43107010050

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Budi Prakoso
NIM : 43107010050
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE Tomang)
Tanggal Lulus Ujian : 4 Agustus 2011

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(Priyono SE, ME)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE.,M.Si)

(Arief Bowo Prayoga K.,SE.,MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN PT TIKI JALUR NUGRAHA EKAKURIR

(JNE TOMANG RAYA)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Budi Prakoso

43107010050

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal: 4 Agustus 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Priyono SE, ME)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Zulfitri, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Yuhasril SE, ME)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya. Sehingga skripsi ini bisa cepat terselesaikan.

Penulis menyadari tanpa dorongan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak akan sulit untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi kepada :

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Arijanto Adi Nugroho dan Ibunda Mariati yang selalu memberikan dorongan dan inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua doa restu dan dukungannya baik moril maupun materil.
2. Kakak dan Mas Bowo, Dian, Doni yang selalu memberikan semangat dikala penulis mulai Pusing dengan skripsi ini.
3. Kepada Tante dan Om yang ada di tangerang. Semua keluarga besar tangerang.
4. Bapak Priono SE, ME. Selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dan dengan sabar membimbing, memberi masukan-masukan dalam penyusunan skripsi.
5. Dekan Fakultas Ekonomi, Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE.,Msi, Wakil Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Hari Setyawati, SE.,Msi.

6. Ketua Program Studi Manajemen S1, Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM. SekretarisI Program Studi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih, SE.,ME. SekretarisII Program Studi Manajemen bapak Tri Wahyono SE, MM
7. Untuk Dira yang selalu menanyakan skripsi kalau di bbm. Serta banyak juga memberikan motivasinya dalam penulisan terimakasih atas semuanya.
8. Tikah yang sudah membantu penulis dalam mempelajari aplikasi SPSS Terima kasih banyak. dan maaf sudah mengganggu waktunya.
9. Juga untuk sahabat dekat yang selalu menemani dari kali pertama masuk kuliah sampai dengan sekarang. Mety, Aris, Yuda, Egi, Firman, Ratu ,Awan, Wahyudin, Eko, isal, Devi, Anes. Jaga selalu tali pertemanan ini.
10. Seluruh teman-teman Manajemen S1 FE-UMB angkatan 2007 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita dan tetap bisa ketemu lagi di lain waktu amin.
11. Adik-adik seperjuangan di HMJ Manajemen S1: Carlie, Aping, Dita V, Intan, Christine, Ryan, Deni, Rahma, Risa, Dita W, Dani, Okis, Diah. dan buat yg adik-adik angkatan 2009 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, makasih.
12. Kepada pihak JNE, Mas Rendy, ibu Novita, Adi, dan semua pihak yang sudah membantu penulis dalam mendapatkan data kuesioner terimakasih banyak.
13. Teman-teman KASKUS yang sudah membantu doa dan Kepercayaannya selama ini terimakasih.
14. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Yang sering menanyakan bagaimana skripsinya. ini jawabannya. Dengan segala

kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pembaca sekalian.

Besar harapan penulis agar kita tetap menjalin persaudaraan dan pertemanan kita. Dan masih akan tetap bisa ketemu nantinya

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Jakarta, 23 Juli 2011

Penulis

Budi Prakoso

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Manajemen Pemasaran	6
2.1.1 Definisi Pemasaran	7
2.2 Pengertian Pemasaran Jasa	7

2.2.1	Karakteristik Jasa	10
2.2.2	Bauran Pemasaran Jasa	15
2.3	Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.3.1	Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.4	Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.4.1	Indikator Kepuasan Pelanggan	26
2.4.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan	27
2.4.3	Faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	29
2.5	Penelitian Terdahulu	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1	Obyek Penelitian	35
3.1.1	Sejarah Perusahaan	35
3.1.2	Visi Dan Misi	36
3.1.3	Struktur Organisasi	37
3.1.4	Layanan Paket Pengiriman	37
3.1.5	Penghargaan & Keanggotaan	38
3.1.5.1	Penghargaan	38
3.1.5.2	Anggota Asosiasi	38
3.1.6	SDM & Infrastruktur	38
3.2	Desain Penelitian	39
3.3	Hipotesis	39
3.4	Variabel & Skala Pengukuran	40
3.4.1	Skala Pengukuran	40

3.4.2	Definisi Operasional Variabel	40
3.5	Metode Pengumpulan Data	43
3.5.1	Data Kepustakaan (Library Data)	43
3.5.2	Kuesioner	44
3.6	Jenis Data	44
3.7	Populasi & Sampel Penelitian	44
3.8	Metode Analisa Data	46
3.8.1	Uji Validitas	46
3.8.2	Reliabilitas	47
3.8.3	Analisis Regresi sederhana	48
3.9	Pengujian Hipotesis (uji t)	49
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	51
4.2	Karakteristik Responden	51
4.3	Analisis Pembahasan Variabel Kualitas Pelayanan Jasa	53
4.4	Analisis Pembahasan Variabel Kepuasan Pelanggan	63
4.4.1	Hasil Uji Validitas	69
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	71
4.5	Analisis Pengaruh X & Y	72
4.6	Persamaan Garis Regresi Linier Sederhana	73
4.6.1	Persamaan Regresi	74
4.6.2	Pengujian Hipotesis	74
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77

5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4.2.1	Definisi operasional variabel Kualitas Pelayanan	41
Tabel 3.4.2.2	Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	42
Tabel 4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2.2	Karakter Responden Berdasarkan Usia Responden	52
Tabel 4.3.1	Ruang Tunggu Pelayanan Memberikan Pelanggan Rasa Nyaman	53
Tabel 4.3.2	Tempat Pelayanan Kiriman JNE Memudahkan Pelanggan Dalam Mengirim Barang	54
Tabel 4.3.3	Karyawan JNE Berpenampilan Rapi	54
Tabel 4.3.4	Karyawan JNE Memberikan Informasi Dengan Jelas dan Terinci Tentang Paket-paket Pengiriman	55
Tabel 4.3.5	Setiap Janji Yang Diberikan Kepada Pelanggan Ditepati Sesuai Janji	55
Tabel 4.3.6	Keandalan Karyawan JNE Memudahkan Teknis Pelayanan.....	56
Tabel 4.3.7	Karyawan JNE Menerima Kritik dan Saran Pelanggan Tentang Pelayanan	57
Tabel 4.3.8	Karyawan JNE Dapat Memberikan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat	57
Tabel 4.3.9	Seluruh Karyawan Bersedia Meluangkan Waktu Untuk Menanggapi Permintaan Pelanggan Dengan Cepat	58
Tabel 4.3.10	Seluruh Karyawan Memiliki Pengatahuan Untuk Menjelaskan Tentang Paket Kiriman	58
Tabel 4.3.11	Karyawan JNE Dapat Dipercaya Dalam Menjaga Paket Kiriman	59
Tabel 4.3.12	Seluruh Karyawan Berlaku Ramah dan Sopan Kepada Pelanggan.....	59

Tabel 4.3.13	Karyawan Memberikan Perhatian yang Sungguh-sungguh Terhadap Pelanggan yang Mengalami Kesulitan atau Masalah	60
Tabel 4.3.14	Seluruh Karyawan Memahami Kebutuhan Pelanggan	61
Tabel 4.3.15	Seluruh Karyawan Dengan Senang Hati dan Sabar melayani Kebutuhan Karyawan	61
Tabel 4.3.16	Hasil Rekapitulasi Kuesioner variable X	62
Tabel 4.4.1	Saya Merasa Puas Secara Keseluruhan pada Jasa Pengiriman JNE.....	63
Tabel 4.4.2	Keamanan Barang yang Saya Kirim Sampai Ketempat Tujuan.....	63
Tabel 4.4.3	Ketepatan sampainya paket kiriman YES (Yakin Esok Sampai)	64
Tabel 4.4.4	Puaskah anda terhadap paket-paket pengiriman barang yang diberikan	64
Tabel 4.4.5	Diperusahaan lain paket yang diberikan tidak setepat dengan yang diberikan JNE.....	65
Tabel 4.4.6	Saya tidak terlalu sensitif terhadap harga	66
Tabel 4.4.7	Saya selalu memakai pengiriman Jne untuk mengirim barang atau dokumen.....	66
Tabel 4.4.8	Saya membicarakan hal-hal baik tentang paket pengiriman Jne.....	67
Tabel 4.4.9	Hasil rekapitulasi Kuesioner variable kepuasan pelanggan..	68
Tabel 4.4.1.1	Uji Validitas kuesioner kualitas pelayanan.....	69
Tabel 4.4.1.2	Uji Validitas kuesioner kepuasan pelanggan	70
Tabel 4.4.2.1	Tabel Realibilitas X	71
Tabel 4.4.2.2	Tabel Realibilitas Y	71
Tabel 4.5.1	Variables Entered	72
Tabel 4.5.2	Model Summary	72
Tabel 4.6.1	Coefficients	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0	50
Gambar 4.1 Uji Hipotesis	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi data
Lampiran 3	Analisis Deskriptif Kuantitatif
Lampiran 4	Uji Corelation
Lampiran 5	Uji Reliability
Lampiran 6	Uji Regression
Lampiran 7	Coefficient
Lampiran 8	Pernyataan Riset Perusahaan