

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PASCA PELAKSANAAN
PELATIHAN KARYAWAN
(STUDI KASUS SPBU-34 CIPAYUNG, CIPUTAT – TANGERANG)**

SKRIPSI

Nama : Moh. Legiman Harianto
NIM : 43106120165



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PASCA PELAKSANAAN
PELATIHAN KARYAWAN
(STUDI KASUS SPBU-34 CIPAYUNG, CIPUTAT – TANGERANG)**

SKRIPSI

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

**Nama : Moh. Legiman Harianto
NIM : 43106120165**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moh. Legiman Harianto

NIM : 43106120165

Program Studi : Manajemen S-1

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, Februari 2011

(Moh. Legiman Harianto)
NIM. 43106120165

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Moh. Legiman Harianto
NIM : 43106120165
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pasca
Pelaksanaan Pelatihan Karyawan (Studi Kasus SPBU-34
Cipayung, Ciputat – Tangerang)
Tanggal Lulus Ujian : 24 Februari 2011

Disahkan oleh :

Pembimbing Skripsi

(Rina Astini, SE, MM.)

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen S-1

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

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

Tanggal :

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pasca Pelaksanaan Pelatihan
Karyawan (Studi Kasus SPBU-34 Cipayung, Ciputat – Tangerang)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :
Moh. Legiman Harianto
43106120165

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Tanggal 24 Februari 2011

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Rina Astini, SE, MM.
Anggota Dewan Penguji

Drs. Wawan Purwanto, SE, MM.
Anggota Dewan Penguji

Priyono, SE, MM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke khadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan khidayah-Nya, sehingga penulis berhasil menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pasca Pelaksanaan Pelatihan Karyawan (Studi Kasus SPBU-34 Cipayung, Ciputat – Tangerang)”

Penyusunan skripsi ini, penulis menyelesaikannya dengan penuh kesungguhan dengan waktu relatif cukup lama, karena harus dilakukan di sela-sela kesibukan bekerja dan adanya berbagai keterbatasan yang dimiliki penulis. Namun demikian berkat bimbingan dari dosen, dorongan, serta bantuan dari berbagai pihak, maka berbagai keterbatasan dan hambatan yang dihadapi penulis tersebut akhirnya dapat diatasi.

Secara lebih khusus, kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, dorongan, dan bantuan yang tak terhingga nilainya tersebut, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setulus-tulusnya kepada:

1. Rektor Universitas Mercu Buana, yang telah mengizinkan penulis, untuk mengikuti perkuliahan;
2. H. Arief Bowo Prayoga, SE., MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana
3. Rina Astini, SE, MM., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan semangat dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Para dosen di Lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak mengorbankan waktu, tenaga serta pikiran untuk memberikan bimbingannya.
5. Teman-teman yang turut memberikan sumbangan kepada penulis guna memperlancar penyusunan skripsi ini.

Penulis sadar akan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penyusunan skripsi ini masih jauh dari harapan semua pihak. Untuk itu, kritik yang membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan guna penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Akhirnya dengan teriring doa semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. *Amin*

Jakarta, Februari 2011
Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN SENDIRI	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING KRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Kerangka Teori.....	7
1. Pengertian dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2. Pengembangan Karyawan	9
3. Keterampilan (<i>Skill</i>)	12
4. Kualitas Pelayanan	13
5. Persepsi	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Objek Penelitian	25
3.2 Desain Penelitian.....	25
3.3 Hipotesis.....	26
3.4 Variabel Penelitian	26
3.5 Definisi dan Operasional Variabel	27
3.6 Skala Pengukuran.....	28
3.7 Jenis Data	29
3.8 Metode Pengumpulan Data	29
3.9 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.10 Metode Analisis Data	31
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	35
4.1 Karakteristik Responden	35
4.2 Karakteristik Variabel Penelitian	37
4.3 Analisis Data	69
4.4 Pembahasan.....	79

BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	81
5.1	Simpulan	81
5.2	Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Usia	36
Tabel 4.3 Status Perkawinan.....	36
Tabel 4.4 Rekapitulasi Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.5 Cepat dalam memberikan pelayanan	38
Tabel 4.6 Tepat dalam memberikan pelayanan	39
Tabel 4.7 Cekatan dalam memberikan pelayanan	39
Tabel 4.8 Cepat dalam menanggapi keluhan	40
Tabel 4.9 Mengetahui jenis produk yang ditawarkan.....	41
Tabel 4.10 Mengetahui tugas dan fungsi	42
Tabel 4.11 Memahami bentuk-bentuk pelayanan.....	43
Tabel 4.12 Memahami fungsi peralatan yang digunakan	43
Tabel 4.13 Mampu memberikan solusi.....	44
Tabel 4.14 Perhatian terhadap pelanggan	45
Tabel 4.15 Peduli terhadap kebutuhan pelanggan	46
Tabel 4.16 Bersikap membantu pelanggan.....	47
Tabel 4.17 Bertanggungjawab terhadap pelanggan	47
Tabel 4.18 Bersikap tidak membedakan pelanggan.....	48
Tabel 4.19 Bersikap sopan dan ramah	49
Tabel 4.20 Murah senyum terhadap pelanggan	50
Tabel 4.21 Rekapitulasi Persepsi Konsumen Mengenai Skill Karyawan Pasca Pelatihan (Variabel X)	51
Tabel 4.22 Mampu memberikan pelayanan dengan tepat	52
Tabel 4.23 Mampu memberikan pelayanan dengan cepat.....	53
Tabel 4.24 Mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan secara akurat ...	53
Tabel 4.25 Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan.....	54
Tabel 4.26 Mampu menanggapi setiap keluhan	55
Tabel 4.27 Mampu memberikan pelayanan sesuai keinginan	56
Tabel 4.28 Tanggap dan peduli atas semua permintaan dan keinginan pelanggan	57
Tabel 4.29 Mampu menciptakan kepercayaan.....	58
Tabel 4.30 Dapat meyakinkan pelanggan.....	58
Tabel 4.31 Mampu menjamin produk.....	59
Tabel 4.32 Petugas mudah menjalin komunikasi dengan pelanggan	60
Tabel 4.33 Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan	61
Tabel 4.34 Petugas perhatian terhadap pelanggan	61
Tabel 4.35 Petugas peduli terhadap kebutuhan pelanggan	62
Tabel 4.36 Peralatan yang digunakan sudah canggih dan mendukung kecepatan serta ketepatan pelayanan	63
Tabel 4.37 Lingkungan mendukung	64
Tabel 4.38 Fasilitas komunikasi mendukung.....	65
Tabel 4.39 Kompetensi yang dimiliki pegawai sesuai dengan jenis pekerjaan.	65

Tabel 4.40	Fasilitas pendukung pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan (radiator, air, toilet, mesin ATM, mini market)	66
Tabel 4.41	Rekapitulasi Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Variabel Y)	67
Tabel 4.42	Correlations.....	69
Tabel 4.43	Model summary	70
Tabel 4.44	Descriptive Statistics.....	71
Tabel 4.45	Correlations.....	71
Tabel 4.46	Variables Entered/Removed	72
Tabel 4.47	ANOVA	72
Tabel 4.48	Coefficients	73
Tabel 4.49	Item Statistics.....	74
Tabel 4.50	Case Processing Summary.....	75
Tabel 4.51	Reliability Statistics	75
Tabel 4.52	Scale Statistics	75
Tabel 4.53	Residuals Statistics	77

DAFTAR GRAFIK

	halaman
Grafik 1 Histogram.....	77
Grafik 2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	78
Grafik 3 Scatterplot	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penelitian
Lampiran 2	Cooding Sheet Variabel X
Lampiran 3	Cooding Sheet Variabel Y
Lampiran 4	Validitas Instrumen
Lampiran 5	Reliabilitas Instrumen
Lampiran 6	Frequency Table
Lampiran 7	Analisis Korelasi Product Moment
Lampiran 8	Analisis Regresi
Lampiran 9	Analisis Uji tes (t)
Lampiran 10	Nilai-Nilai Distribusi t
Lampiran 11	Nilai-nilai Product Momen