

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. POS INDONESIA (CABANG CIPONDOH)**

(SKRIPSI)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Ferdion Hartama

NIM : 4310401-086



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah in :

Nama : Ferdion Hartama

NIM : 4310401-086

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari 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, 14 Januari 2011



Ferdion Hartama

4310401-086

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ferdion Hartama
NIM : 4310401-086
Program Studi : Manajemen S1
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. POS INDONESIA (CABANG CIPONDOH)**
Tanggal Lulus Ujian :

Disahkan Oleh
Pembimbing Skripsi



(Zulfitri, MS.MM)

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



(Dr. Wiwik Utami.AK.MS)

Ketua Program Studi manajemen SI



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

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT. POS INDONESIA (CABANG CIPONDOH)**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : Ferdion Hartama

NIM : 4310401-086

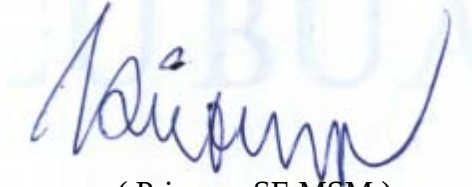
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 Maret 2012

Susunan Dewan Penguji
Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



(Zulfitri, MS.MM)

Anggota Dewan Penguji



(Priyono, SE.MSM)

Anggota Dewan Penguji



(Tri Wahyono, SE.MM)

KATA PENGANTAR

"Assalamu'alaikum wr.wb".

Segala Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran 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 Harry Budiyanto dan Ibunda Farah Harmaini, adikku Andronov dwi wibowo, kekasihku Rintan Nindya beserta keluarga yang selalu memberikan dorongan dan inspirasi yang tak ternilai harganya serta semua doa restu dan dukungannya baik moril maupun materil.
2. Bapak Zulfritri, MS.MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktunya dan dengan sangat sabar membimbing, member masukan-masukan dalam penyusunan skripsi.
3. Dekan Falkutas Ekonomi dan bisnis, Ibu Dr. Wiwik Utami.AK.MS, Wakil Dekan Falkutas ekonomi, Ibu Hari Setyawati, SE.,Msi.
4. Ketua Program Studi Manajemen S1, Bapak H. Arief Bowo Prayoga K, SE.,MM. Seketaris I Program Studi Manajemen S1, Ibu Luna Haningsih, SE.,ME. Seketaris II Program Studi Manajemen Bapak Tri Wahyono SE, MM.

5. Dosen-dosen Ekonomi Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuannya, maaf tidak dapat dituliskan satu-persatu, terimakasih atas semuanya.
6. Untuk Prakoso yang selalu menanyakan kapan saya lulus, serta banyak memberikan motivasinya dalam penulisan terimakasih atas semuanya.
7. Tikah yang sudah membantu penulisan dalam mempelajari aplikasi SPSS Terima kasih banyak. Dan maaf sudah mengganggu waktunya.
8. Buat teman-teman dekat, Edi, Redy, Fery, Ary, Eggi, Andy, Firman, Mas Boy, Putra, Mas Ardian. Tetap kompak walau dompet cekak.
9. Buat media dunia maya, KASKUS, Tokobagus, bejubel, juragan-juragan, Mas Gunawan, Joe Ancroex, Ade, Arya Tan, Bima, Mas Bram Y. Aritonang, Fan, Harry, Herman, Jakartashop Online, Koleksi Yahud, Mas Sigit. Semoga kita sukses selalu jaya usahanya didunia maya.
10. Buat konsumen shop online vdbshop, vdbear reseller senusantara, vdblovers senusantara, Yadhi Badhi, Krishna Yogiswara, Feby Mualeh, Alan Nasution, Anthony Giovani, Ardian, Arief Dodi, Arief Wibowo, Tio, Baim, Basyara Al Yunatan, Billy, Dedec, Deva, Eros, Filbert, Hira, Arya, Munir, Herry, Jacky Ibra, Jan Kendek, Jho, Micky Hilman, Om Ndae Iskandar, Prayudi, Rudalfyanto, Mas Teddy, Yesa, Wiko, Yuswo, Mayhko, Denis, Hermawan.
11. Kepada pihak Pos Indonesia Cabang Cipondoh, yang sudah membantu penulisan dalam mendapatkan data kuesioner, terimakasih dan jaya terus Pos Indonesia.

12. Komunitas sepeda Fixie Tangerang, komunitas sepeda Gowest Buster, Koskas, komunitas fixie seIndonesia, dan Fans Ac Milan Tangerang. Olahraga sehat bung.
13. Thunder Community 125 Indonesia, khususnya buat Agung Aryo Nugroho, Mas Nully, Tangerang Chapter dan Jakarta Chapter atas dorongan dan mau mengingatkan betapa berharganya waktu.
14. Berbagai pihak yang tidak dapat dituliskan satu-persatu. Dukungan kalian selalu diingat.

Kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat membantu dan bermanfaat bagi pembaca sekalian.

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

“Walaikumsalam Wr. Wb”.

Jakarta, 16 Febuari 2012

Penulis
Ferdion Hartama

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN 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 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
 BAB II LANDASAN TEORI	
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	25
2.4.2 Mengukur Kepuasan pelanggan	26
2.4.3 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian	31
3.1.1 Sejarah Perusahaan	31
3.1.2 Perubahan status Pos Indonesia	32
3.1.3 Visi & Misi	34
3.1.4 Struktur Organisasi	35
3.1.5 Layanan Paket Pengiriman	36
3.2. Desain Penelitian	36
3.3. Hipotesis	37
3.4. Variabel dan Skala Pengukuran	37
3.4.1. Skala Pengukuran	37
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	38
3.5. Metode Pengumpulan Data	41
3.5.1. Data Kepustakaan (<i>Library Data</i>)	41
3.5.2. Kuesioner	41
3.6. Jenis Data.....	42
3.7. Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.8. Metode Analisis Data	43
3.8.1. Uji Validitas	43
3.8.2. Reliabilitas	44
3.8.3. Analisis Regresi Sederhana	45
3.9. Pengujian Hipotesis uji	45

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Objek Penelitian	47
4.2. Karakteristik Responden	47
4.3. Analisis Pembahasan Variabel Kualitas Pelayanan Jasa	49
4.4 Analisa Pembahasan Variabel Kepuasan Pelanggan	61
4.4.1 Hasil Uji Validasi	67
4.4.2 Hasil Uji Reabilitas X dan Y	69
4.5 Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. POS Indonesia	70
4.6 Persamaan Garis Regresi Linear Sederhan	72
4.6.1 Persamaan Regresi	72
4.6.2 Pengujian hipotesis	73

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden	48
Tabel 4.3.1 Ruang Tunggu Pelayanan Memberikan Pelanggan Rasa Nyaman Responden	49
Tabel 4.3.2 Tempat Pelayanan Kiriman Memudahkan Pelanggan Dalam Mengirim Barang	50
Tabel 4.3.3 Karyawan Pos Indonesia Berpenampilan Rapi.....	50
Tabel 4.3.4 Karyawan Pos Indonesia Memberikan Informasi Dengan Jelas dan Terperinci Tentang Paket – paket Pengiriman	51
Tabel 4.3.5 Setiap Janji Yang Diberikan Kepada Pelanggan Ditepati Sesuai Janji	52
Tabel 4.3.6 Keandalan Karyawan Pos Indonesia Memudahkan Teknis Pelayana	52
Tabel 4.3.7 Karyawan Pos Indonesia Menerima Kritik dan Saran Pelanggan Tentang Pelayanan	53
Tabel 4.3.8 Karyawan Pos Indonesia Dapat Memberikan Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat	54
Tabel 4.3.9 Seluruh Karyawan Bersedia Meluangkan Waktu Untuk	

	Menanggapi Permintaan Pelanggan Dengan Cepat.....	54
Tabel 4.3.10	Seluruh Karyawan Memiliki Pengetahuan Untuk Menjelaskan Tentang Paket Kiriman	55
Tabel 4.3.11	Karyawan Pos Indonesia Dapat Dipercaya Dalam Menjaga Paket Kiriman.....	55
Tabel 4.3.12	Seluruh Karyawan Berlaku Ramah dan Sopan Kepada Pelanggan.....	56
Tabel 4.3.13	Karyawan Memberikan Perhatian yang Sungguh – sungguh Terhadap Pelanggan yang Mengalami Kesulitan atau Masalah	57
Tabel 4.3.14	Seluruh Karyawan Memahami Kebutuhan Pelanggan	57
Tabel 4.3.15	Seluruh Karyawan Dengan Senang Hati dan Sabar melayani Kebutuhan Karyawan	58
Tabel 4.3.16	Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kualitas Pelayanan Jasa (X)	58
Tabel 4.4.1	Saya merasa puas secara keseluruhan pada jasa pengiriman Pos Indonesia	61
Tabel 4.4.2	Keamanan barang yang saya kirim sampai ketempat tujuan ..	62
Tabel 4.4.3	Ketepatan sampainya paket kiriman Pos Kilat	62
Tabel 4.4.4	Puaskah anda terhadap paket – paket pengiriman barang yang diberikan	63
Tabel 4.4.5	Di Perusahaan lain paket yang diberikan tidak setepat dengan yang diberikan Pos Indonesia	63
Tabel 4.4.6	Saya tidak terlalu sensitif terhadap harga yang ditetapkan oleh	

	Pos Indonesia.....	64
Tabel 4.4.7	Saya selalu memakai pengiriman Pos Indonesia untuk mengirim atau dokumen	65
Tabel 4.4.8	Saya membicarakan hal hal baik tentang paket pengiriman Pos Indonesia	65
Tabel 4.4.9	Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	66
Tabel 4.4.1.1	Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan.....	67
Tabel 4.4.1.2	Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.4.2.1	Case Processing Summary	69
Tabel 4.4.2.2	Case Processing Summary	69
Tabel 4.5.1	Variables Entered/Removed ^b	70
Tabel 4.5.2	Model Summary	71
Tabel 4.6.1	Coefficientsa	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 $\alpha = 5\%$	46
Gambar 4.1 Daerah Penolakan dan Penerimaan H_0	74

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