

**PENGARUH PELAYANAN KOMPAS TERHADAP
KEPUASAN AGEN KORAN DI JAKARTA**

SKRIPSI

Nama : AGUS TIRMANTORO

NIM : 43110110-151



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

**PENGARUH PELAYANAN KOMPAS TERHADAP
KEPUASAN AGEN KORAN DI JAKARTA**

SKRIPSI

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

Nama : AGUS TIRMANTORO

NIM : 43110110-151



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Tirmantoro

NIM : 43110110151

Program studi : 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, 20 Maret 2012



Agus Tirmantoro

NIM : 43110110151

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Agus Tirmantoro
NIM : 43110110151
Program Studi : Ekonomi Manajemen S1
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Kompas Terhadap Kepuasan Agen
Koran di Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 29 Maret 2012

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi



Tri Wahyono, SE, MM

Dekan



Dr. Wiwik Utami, SE, Ak. MS

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Pelayanan Kompas Terhadap Kepuasan Agen Di Jakarta

Dipersiapkan dan Disusun Oleh

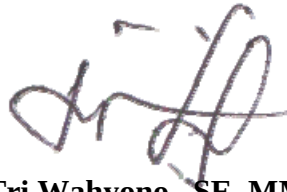
AGUS TIRMANTORO

43110110-151

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 29 Maret 2012

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi



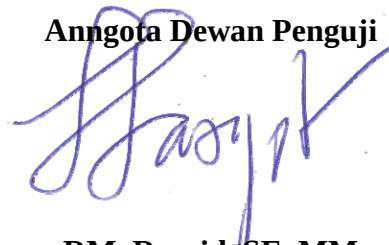
Tri Wahyono, SE, MM

Anggota Dewan Penguji



Sahibul Munir, SE, MM. Si

Anngota Dewan Penguji



RM. Rasyid, SE, MM

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr..Wb.

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang selalu memberikan nikmat Islam dan sehat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Agen pada Koran Kompas”.

Skripsi ini penulis sajikan dalam rangka memenuhi salah satu syarat penyelesaian program Strata Satu pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Mercubana, Jakarta Barat.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak menemukan kesulitan dan hambatan karena keterbatasan pengalaman dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi ini berkat kehendak Allah SWT serta bantuan dan semangat dari orang-orang dekat Penulis terutama orang tua penulis yang selalu mendampingi penulis.

Selain itu dalam kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini kepada :

1. Ibu Dr. Wiwik Utami, SE, Ak.MS. Selaku Dekan di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Tri Wahyono, SE. MM. Selaku dosen pembimbing skripsi di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dwi Setyo Nugroho, SE. Selaku Area Sales Manager PT. Sirkulasi Kompas Gramedia, Sirkulasi Daerah Fatmawati.
5. Bapak Agustinus Triyanto, SE. Selaku Super Intendent PT. Sirkulasi Kompas Gramedia, Sirkulasi Daerah Fatmawati.
6. Seluruh Staf dan Karyawan PT. Sirkulasi Kompas Gramedia Jakarta khususnya wilayah Jakarta Selatan.

7. Agen-agen Kompas di Jakarta Selatan yang telah membantu memberikan bantuan atas pengisian kuesioner penulis.
8. Teman-teman penulis baik dari dalam maupun di luar kampus yang telah memberikan semangat dan dukungan selama ini serta pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Selesainya skripsi ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dapat dijadikan motivator bagi penulis terus lebih baik dan menjadi yang terbaik. Semoga skripsi penulis ini bermanfaat bagi penelitian yang akan datang dan pembaca terutama rekan-rekan mahasiswa.

Semoga Allah SWT selalu menyertai dan meridhoi segala tindakan kita dalam melakukan perubahan untuk menuju kebenaran-Nya.
Wassalammu'alaikum Wr..Wb.

Jakarta, Maret 2012

Agus tirmantoro
Penulis

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
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	01
1.2 Rumusan Masalah.....	03
1.3 Batasan Masalah.....	03
1.4 Tujuan Penelitian.....	03
1.5 Manfaat Penelitian.....	04
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran.....	05
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	06
2.1.2 Bauran Pemasaran.....	07
2.2 Pengertian dan Karakteristik Jasa	09
2.2.1 Sifat – Sifat Khusus Pemasaran Jasa.....	10
2.2.2 Bauran Jasa.....	11
2.2.3 Kualitas Jasa.....	12
2.3 Definisi Pelayanan.....	15

2.4 Definisi Operasional Variabel.....	16
2.5 Definisi Kepuasan.....	18
2.5.1 Konsep Kepuasan Konsumen	22
2.6 Gambaran Penelitian terdahulu.....	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian	28
3.3 Populasi dan Sampel.....	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Data Primer.....	29
3.4.2 Data Sekunder.....	30
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	31

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 . Gambaran Umum.....	34
4.1.1 Penerapan konsep kepuasan Agen yang dijalankan oleh Kompas Gramedia.....	34
4.1.2. Hambatan dalam memenuhi kepuasan Agen.....	35
4.1.3. Analisa pokok masalah	36
4.2 Analisis Karakteristik Responden.....	37
4.3 Analisis Deskriptif Kuantitatif.....	39
4.3.1 Analisis Deskriptif tentang Pelayanan.....	40
4.3.2 Analisis Deskriptif tentang Kepuasan Agen.....	51
4.4 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	61
4.4.1 Analisis Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	61
4.4.2 Analisis Uji Validitas Variabel Kepuasan	63
4.5 Analisa Uji Reliabilitas	64
4.6 Analisis Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Agen Kompas..	65
4.6.1 Analisis Regresi dan Penyajian Parameter Koefisien Regresi	66

4.6.2 Analisis Koefesien Korelasi.....	67
4.6.3 Analisis Koefesien Determinasi	67
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	
Lampiran 1 : Daftar Kuesioner.....	71
Lampiran 2 : Data Kuesioner Pelayanan Kompas.....	73
Lampiran 3 : Data Kuesioner Kepuasan Agen.....	75
Lampiran 4 : Analisa Uji Validitas dan Reliabilitas	
• Case Processing Summary.....	81
• Reliabel Statistics.....	81
• Item Total Statistics.....	81
Lampiran 5 : Analisa Regresi Linier	
• Descriptive Statistics.....	82
• Correlations.....	83
• Variabel Entered/Removed.....	83
• Model Summary.....	83
• ANOVA.....	83
• Coefficients.....	84
• Coefficients Correlations.....	84
• Collinearity Diagnostics.....	84
• Casewise Diagnostics.....	84
• Residual Statistics.....	86
Lampiran 6 : r tabel (Pearson Product Moment).....	87
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hiidup Penulis.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Skala Likert	31
2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	37
3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden	38
4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan Responden	38
5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Status Responden	39
6. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia sudah memberikan pelayanan yang baik terhadap agennya	40
7. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia telah menangani keluhan agennya dengan baik	40
8. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia sangat peduli dengan agennya	41
9. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia menggunakan sistem administrasi yang baik dan teratur	42
10. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia ramah dan sopan Santun	42
11. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia selalu cepat tanggap dalam menangani komplain agennya	43
12. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia memberikan dana bantuan / dana mitra jika keluarga atau loper agen dirawat di Rumah sakit	44
13. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia mempunyai armada bis yang memadai untuk mendistribusikan korannya	45
14. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia mendistribusikan korannya dipagi hari	45
15. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia dapat mengerti kondisi agen	46

16. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia mempunyai petugas yang ahli Dan Trampil	46
17. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia memberikan keuntungan kepada agennya	47
18. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia memiliki sistem administrasi berteknologi modern	48
19. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia memberikan garansi jika koran datang siang di agennya	49
20. Tanggapan reponden tentang Kompas Gramedia selalu membantu agen untuk mengembangkan pasarnya	50
21. Tanggapan reponden tentang Agen tidak mudah dipengaruhi oleh kompetitor koran Kompas	51
22. Tanggapan reponden tentang Agen akan mengikuti semua prosedur yang berlaku di Kompas Gramedia	51
23. Tanggapan reponden tentang Agen akan mendapatkan pinjaman kredit Lunak karena loyal terhadap Kompas Gramedia	52
24. Tanggapan reponden tentang Agen akan dibantu pemasarannya karena Loyal terhadap Kompas Gramedia	53
25. Tanggapan reponden tentang Agen akan dibantu dalam hal returnnya karena loyal terhadap Kompas Gramedia	53
26. Tanggapan reponden tentang Agen akan dibantu dalam pencarian Pelanggan karena loyal terhadap Kompas Gramedia	54
27. Tanggapan reponden tentang Agen akan menginformasikan setiap kegiatan yang akan dilakukan kompetitor Kompas	55
28. Tanggapan reponden tentang Agen akan mengedepankan penjualan Kompas karena keuntungan yang didapat lebih besar dari koran lain ...	55
29. Tanggapan reponden tentang Agen akan bekerjasama dengan Kompas Gramedia untuk mengembangkan pasar korannya	56
30. Tanggapan reponden tentang Agen akan mengikuti setiap program yang dijalankan Kompas Gramedia	57

31. Tanggapan reponden tentang Agen akan mengikuti berita yang dimuat Kompas karena beritanya yang selalu up to date	57
32. Tanggapan reponden tentang Agen akan menceritakan kepada keluarganya atas kepuasan yang didapat dari Kompas Gramedia	58
33. Tanggapan reponden tentang Agen akan menceritakan kepada temannya atas kepuasan yang didapat dari Kompas Gramedia	59
34. Tanggapan reponden tentang Agen akan menceritakan kepada agen lainnya atas kepuasan dan kepedulian Kompas Gramedia kepada keluarga dan lopernya	59
35. Tanggapan reponden tentang Agen akan menceritakan kepada teman-temannya atas kepuasan yang didapat dari Kompas Gramedia karena Kompas datang lebih pagi dari koran lain	60
36. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan	61
37. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	63
38. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	64
39. Hasil Uji t	65
40. Koefesien Korelasi	66
41. Koefesien Determinasi	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 : Siklus kepuasan pelanggan	13
Gambar 1 : Konsep kepuasan pelanggan	20

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Daftar Kuesioner	71
2. Data Kuesioner Pelayanan	73
3. Data Kuesioner Kepuasan Agen	75
4. Hasil Out put SPSS	77
5. R Tabel	87