

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG
PADA PT LOGISTIC ONE SOLUTION**

SKRIPSI

Nama : Haris Fadillah

NIM : 03103-099



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG
PADA PT LOGISTIC ONE SOLUTION**

SKRIPSI

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

Nama : Haris Fadillah

NIM : 03103-099



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Haris Fadillah

NIM : 03103 – 099

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 pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Maret 2010

Haris Fadillah

03103 – 099

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Haris Fadillah
NIM : 03103 – 099
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa
Pengiriman Barang Pada PT Logistic One Solution
Tanggal Lulus Ujian : 05 Maret 2010

Disahkan oleh :
Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
(Ir. Arisetyanto Nugroho, MM)
MERCU BUANA

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen –S1

(Dra. Yuli Harwani, MM)

(Arief Bowo Pravoga K., SE.MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Pengiriman Barang

Pada PT Logistic One Solution

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Haris Fadillah

03103 – 099

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 05 Maret 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
(Ir. Arisetyanto Nugroho, MM)
MERCU BUANA
Anggota Dewan Penguji

(Dra. Yuli Harwani, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Dra. Aty Herawati, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas skripsi dengan judul **“ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT LOGISTIC ONE SOLUTION.”**

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi jenjang pendidikan strata satu program studi Manajemen S-1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan dukungan baik saran, kritik maupun materi yang membantu dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih, khususnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ya Rabb Engkau telah memberikan begitu banyak kemudahan dan kelancaran kepada aku selama ini. Terima kasih banyak aku takkan mampu membalas semua kebaikan dan kenikmatan yang Engkau berikan tapi aku akan berusaha menjadi yang terbaik untukMu.
2. Orang tua yang tersayang atas segala dukungannya baik moril maupun materiil serta restu dan doanya yang telah diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Tanpa kalian aku tidak akan bisa menjadi seperti ini. Mungkin kata-kata tidak cukup untuk mengungkapkan rasa sayang dan terima kasih aku kepada kalian tapi aku akan berusaha membuat kalian bangga dan menjadi yang terbaik untuk kalian.

3. Bapak Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., selaku dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dra. Yuli Harwani, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Arief Bowo Prayoga K, SE. MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana yang telah berkenan meluangkan waktu dalam penyusunan skripsi ini.
6. Para dosen yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen S1 Universitas Mercu Buana.
3. Anak-anak Manajemen 2003 yang tidak bisa disebutkan satu persatu tetap kompak dan dijaga kebersamaan yang sudah ada.
4. Mae dan Jamal yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Rita Sasmita yang telah banyak memberikan dukungan dan do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung hingga tersusunnya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan baik dari segi materi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis mengharapkan adanya saran dan kritik.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang menggunakan dan membacanya.

Jakarta, Februari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBINGAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2 Pengertian Kepuasan Konsumen	6
2.3 Pengertian Jasa	8
2.3.1 Faktor yang mendorong Pertumbuhan Sektor Jasa ..	9

2.3.2	Klasifikasi Jasa	10
2.3.3	Karakteristik Jasa	13
2.3.4	Faktor-faktor yang Menjadi Kunci Sukses Jasa	15
2.4	Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.5	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	19
3.1.1	Lokasi Penelitian	19
3.1.2	Sejarah Singkat Perusahaan	19
3.1.3	Visi dan Misi	21
3.1.4	Jangkauan Pelayanan	21
3.2	Metode Penelitian	22
3.3	Sampel Penelitian	22
3.4	Variabel dan Pengukurannya	23
3.5	Definisi Operasional Variabel	24
3.6	Metode Pengumpulan Data	26
3.7	Metode Analisis Data.....	26
BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Karakteristik Responden.....	30
4.2	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Penggunaan Jasa Pengiriman Barang.....	31

4.2.1	Keandalan (<i>Realibility</i>)	32
4.2.1.1	Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.....	32
4.2.1.2	Kesesuaian Pelayanan dengan Janji yang Ditawarkan	33
4.2.2	Kesigapan (<i>Responsiveness</i>).....	34
4.2.2.1	Kemampuan Perusahaan Dalam Menanggapi dan Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	34
4.2.2.2	Kesiapan Pekerja Dalam Melayani Pelanggan	35
4.2.3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	36
4.2.3.1	Keramahan, Perhatian dan Kesopanan Pekerja	36
4.2.3.2	Prestasi dan Reputasi PT. Logistic One Solution	38
4.2.4	Empati (<i>Empathy</i>)	38
4.2.4.1	Kemudahan Dalam Menghubungi PT. Logistic One Solution	38
4.2.4.2	Komunikasi yang Efektif dengan Pelanggan	40
4.2.5	Bukti Nyata (<i>Tangible</i>)	41

4.2.5.1	Kerapihan, Kebersihan dan Kenyamanan	
	Perusahaan	41
4.2.5.2	Penampilan Pegawai	42
4.3	Diagram Kartesius	43
4.3.1	Kuadran A.....	46
4.3.2	Kuadran B	46
4.3.3	Kuadran C.....	47
4.3.4	Kuadran D.....	47
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Simpulan	48
5.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.5.1 Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	31
Tabel 4.2.1.1a Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	32
Tabel 4.2.1.1b Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	32
Tabel 4.2.1.2a Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kesesuaian Pelayanan dengan Janji yang Ditawarkan.....	33
Tabel 4.2.1.2b Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kesesuaian Pelayanan dengan Janji yang Ditawarkan.....	33
Tabel 4.2.2.1a Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kemampuan Perusahaan dalam Menanggapi dan Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	34
Tabel 4.2.2.1b Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan dalam Menanggapi dan Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	35
Tabel 4.2.2.2a Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kesiapan Pekerja dalam Melayani Pelanggan	36

Tabel 4.2.2.2b	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kesiapan Pekerja dalam Melayani Pelanggan	36
Tabel 4.2.3.1a	Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Keramahan dan Perhatian Kesopanan Pekerja	37
Tabel 4.2.3.1b	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keramahan dan Perhatian Kesopanan Pekerja	37
Tabel 4.2.3.2a	Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Prestasi dan Reputasi PT. Logistic One Solution	38
Tabel 4.2.3.2b	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Prestasi dan Reputasi PT. Logistic One Solution	38
Tabel 4.2.4.1a	Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kemudahan Menghubungi PT. Logistic One Solution	39
Tabel 4.2.4.1b	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan Menghubungi PT. Logistic One Solution	39
Tabel 4.2.4.2a	Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Komunikasi yang Efektif dengan Pelanggan	40
Tabel 4.2.4.2b	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Komunikasi yang Efektif dengan Pelanggan	40
Tabel 4.2.5.1a	Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kerapihan, Kebersihan dan Kenyamanan Perusahaan	41
Tabel 4.2.5.1b	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kerapihan, Kebersihan dan Kenyamanan Perusahaan	41

Tabel 4.2.5.2a	Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Penampilan Pegawai	42
Tabel 4.2.5.2b	Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kerapihan, Penampilan Pegawai	42
Tabel 4.3.1	Perhitungan Rata-rata Tingkat Harapan dan Tingkat Kepentingan Pelanggan pada Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelanggan PT. Logistic One Solution	44
Tabel 4.3.2	Diagram Kartesius dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Logistic One Solution	45



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.7.1 Diagram Kartesius Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 : Hasil Frekuensi

