

**ANALISA SIKAP KONSUMEN TERHADAP LAYANAN
PENGURUSAN JASA KEPABEANAN
(Studi Kasus Pada PT. Dafa Mulia Jakarta)**

SKRIPSI

Nama : Madina

NIM : 43105120032



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**ANALISA SIKAP KONSUMEN TERHADAP LAYANAN
PENGURUSAN JASA KEPABEANAN
(Studi Kasus Pada PT. Dafa Mulia Jakarta)**

SKRIPSI

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

Nama : Madina

NIM : 43105120032



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Madina

NIM : 43105120032

Program : Manajemen Strata 1.

Judul : **Analisa Sikap Konsumen Terhadap Layanan**

Pengurusan Jasa Kepabeanaan

(Studi Kasus Pada PT. Dafa Mulia Jakarta)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 04 Maret 2010

(Madina)
NIM:43015120032

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Madina
NIM : 43105120032
Program Studi : Manajemen Stara-1
Judul Skripsi : **Analisa Sikap Konsumen Terhadap Layanan
Pengurusan Jasa Kepabeanan
(Studi Kasus Pada PT. Dafa Mulia Jakarta)**
Tanggal Lulus Ujian : 04 maret 2010

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Rina Astini, SE., MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dra.Yuli Harwani, MM)

(Arief Bowo Prayoga K, SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisa sikap Konsumen Terhadap Layanan Pengurusan Jasa Kepabeanan

(Studi Kasus Pada PT.Dafa Mulia Jakarta)

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Madina

43105120032

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 04 Maret 2010

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing skripsi

(Rina Astini, SE., MM.)

Anggota Dewan Penguji

(Luna Haningsih, SE., ME.)

Anggota Dewan Penguji

(Hesti Maheswari, SE., M.Si.)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas memberi rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya akhir dengan judul **“Analisa Sikap Konsumen Terhadap Layanan Pengurusan Jasa Kepabeanan (Studi Kasus Pada PT. Dafa Mulia Jakarta)”**

Dalam penyusunan karya akhir ini penulis mendapat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Tanpa bantuan dari pihak-pihak tersebut penyusunan karya akhir ini tidak akan dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak DR. Ir. H. Suharyadi, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dra.Yuli Harwani, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Arif Bowo Prayogo K,SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Strata 1 Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Rina Astini, SE., MM., selaku pembimbing Utama karya akhir ini yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan dan pengarahan
5. Seluruh Dosen dan Staff PKSM Universitas Mercu Buana yang telah membekali berbagai pengetahuan dan bantuan kepada penulis.
6. Seluruh Pimpinan dan Staff PT. Dafa Mulia yang telah membantu memberikan data untuk penelitian skripsi.

7. Para responden yang telah bersedia untuk mengisi lembaran kuesioner yang kami sebar.
8. Ayahanda dan Ibunda yang selalu memberikan do'a restu, dorongan dan dukungan semangat, moril maupun materiil hingga bisa terselesaikannya karya akhir ini. dan.
9. Adikku Helen Pusparingga SE., Suswandi, Tunggal Fadhila, dan Nur Rohkman, yang telah memberikan do'a dan dukungan semangat moril maupun materiil untuk penyelesaian karya akhir ini.
10. Keluarga Besar H.bawa Waluyo. Yang sudah memberikan fasilitas dan dukungan baik moril maupun materiil hingga penyelesaian karya akhir ini.
11. KH. Hamim Tohari, Bambang sukri, H.yasrin, Sofyan, dan seluruh jama'a yang telah memberikan do'a dan dukungan semangat moril maupun materiil sehingga penyelesaian karya akhir ini.
12. Teman-teman Universitas Mercu Buana khususnya angkatan 8 kampus menteng.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikannya karya akhir ini.

Penyusun menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. dengan segala kerendahan hati diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun guna lebih sempurnanya skripsi ini. Akhir kata semoga karya akhir ini dapat berguna seperti yang diharapkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Jakarta, 14 Februari 2010

Penulis

Madina



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS KARYA SENDIRI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DATAR LAMPIRAN	xiv
ABTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Maksud dan Tujuan Penulisan	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Definisi Layanan	8
2.1.1 Bentuk-Bentuk Layanan	9

2.1.2 Dimensi Layanan	10
2.2 Prilaku Konsumen	10
2.2.1 Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan Oleh Konsumen	11
2.3 Sikap Konsumen	14
2.3.1 Karakteristik Sikap	14
2.3.2 Fungsi sikap	16
2.4 Pengertian Jasa	17
2.4.1 Mengelola Mutu Jasa	20
2.5 Teori Hubungan/Pengaruh antara sikap dan layanan	20
BAB III GAMABARAN UMUM PERUSAHAAN	
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan	23
3.1.1. Lokasi perusahaan	26
3.1.2 Jenis Layanan	26
3.1.3 Filosofi PPJK	27
3.1.3.1 Dasar Hukum PPJK	27
3.2 Metode Penelitian	27
3.2.1 Metode Penelitian Deskriptif	28
3.2.2 Devinisi Oprasional Variabel	28
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	30
3.2.4 Metode Pengumpulan Data	30
3.2.5 Metode analisa Data	31

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Subjek Penelitian	34
4.1.1 Analisa Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan terakhir	34
4.1.2 Analisa sikap Konsume Terhadap Layan Jasa	36
4.1.3 Analisa Tingkat / Kualitas Layanan Jasa	39
4.2 Validitas dan Reliabilitas	43
4.2.1 Interpretasi Validitas Dan Reliabilitas	43
4.3 Uji Normalitas Data	47
4.4 korelasi Dan Regresi	48

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
Saran Untuk Penelitian Mendatang	61

DAFTAR PUSTAKA	62
----------------------	----

LAMPIRAN	63
----------------	----

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Operasional Variabel	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	35
Tabel 4.3 Reputasi Perusahaan Yang Baik	36
Tabel 4.4 Lokasi Kantor Mudah Dijangkau	36
Tabel 4.5 Rasa Aman Dalam Proses Importasi	37
Tabel 4.6 Jaminan Kerusakan Dan Kehilangan Barang	38
Tabel 4.7 Kemampuan menangani Barang sifat segera(<i>Urgen</i>)	38
Tabel 4.8 Kemampuan memproses pengeluaran Barang dan Pengiriman Dengan Cepat sehingga Memperlancar Proses produksi	39
Tabel 4.9 Informasi Kedatangan Kapal/Pesawat (<i>Arrivel Notice</i>) Yang Cepat	40
Tabel 4.10 Penampilan karyawan yang menarik, Rapi dan sopan Dalam Memberikan Pelayanan.....	41
Tabel 4.11 Dapat Memberikan Solusi Tentang Mekanisme importasi Yang Aman	41
Tabel 4.12 Sarana Transportasi, Penitipan Kontainer Dan Pergudangan Yang Memadai	42

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Keputusan pembelian	11



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2 Data Jawaban Penelitian	67
Lampiran 3 Pengelompokan Responden	62
Lampiran 4 Analisis Normalitas Data	62
Lampiran 5 Analisa validitas Dan Reliabilitas	75
Lampiran 6 Analisis Korelasi Dan Regresi	78

