

**ANALISA KEPUSAN KONSUMEN TERHADAP  
KUALITAS JASA ANTAR JEMPUT KARYAWAN  
PADA PT. MARENA JASA MANDIRI**

**SKRIPSI  
Program Studi Manajemen**

**Nama : FELINA OCTAVIA  
NIM : 43105120051**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2008**

**ANALISA KEPUSAN KONSUMEN TERHADAP  
KUALITAS JASA ANTAR JEMPUT KARYAWAN  
PADA PT. MARENA JASA MANDIRI**

**SKRIPSI**  
**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh**  
**Gelar SARJANA EKONOMI**  
**Program Studi Manajemen**

**Nama : FELINA OCTAVIA**  
**NIM : 43105120051**



**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**JAKARTA**  
**2008**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Felina Octavia  
N I M : 43105120051  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Jasa  
Antar Jemput Karyawan Pada PT. Marena Jasa  
Mandiri  
Tanggal Ujian Skripsi : 14 Maret 2008

Disahkan Oleh:

Pembimbing

( Wawan Purwanto, S.E, M.Si )  
Tanggal:

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

( Drs. Hadri Mulya, M.Si )  
Tanggal :

( Tafiprios, S.E, M.M )  
Tanggal :

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan banyak bantuan dan dukungan, baik moril maupun materiil, yaitu:

1. Bapak Drs Hadri Mulya, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana
2. Bapak Tafiprios, S.E.,M.M Selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Mercubuana
3. Bapak Wawan Purwanto, S.E., M.Si., Selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan skripsi
4. Bapak Almarhum Safruddin, Selaku Presiden Direktur PT. Marena Jasa Mandiri
5. Bapak Solihin Safril, Selaku HRD PT. Marena Jasa Mandiri yang telah membantu penulis selama pembuatan skripsi
6. Orangtua, Suami dan anak tercinta, yang telah memberikan dukungan moral dan materiil serta doa didalam perkuliahan sampai dengan penulis menyelesaikan skripsi ini.

7. Teman-teman mahasiswa dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan waktu dan penyajian serta kelemahan penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat, khususnya bagi pihak-pihak yang membutuhkan demi penelitian lanjutan yang lebih sempurna.

Jakarta, Februari 2008

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Halaman Judul.....	ii
Lembar Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan.....	4
<b>BAB II           LANDASAN TEORITIS</b>	
A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen	
Pemasaran.....	6
B. Pengertian Jasa.....	7
C. Klasifikasi Jasa.....	8
D. Karakteristik Jasa.....	11
E. Pengertian Kualitas Jasa.....	13
F. Pengertian Kepuasan.....	14
G. Metode Pengukuran	
Tingkat Kepuasan Konsumen.....	14

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
	A. Gambaran Umum Perusahaan.....	20
	1. Objek Penelitian.....	20
	B. Deskripsi Objek Penelitian.....	20
	C. Bidang Usaha.....	23
	D. Fasilitas Yang Tersedia.....	23
	E. Struktur Organisasi.....	26
	F. Metode Penelitian.....	28
	G. Populasi dan Sampel.....	28
	H. Variabel dan Pengukuran.....	30
	I. Metode Pengumpulan Data.....	34
	J. Jenis Data.....	34
	K. Metode Analisis Data.....	35
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Objek Penelitian.....	39
	1. Profil Responden.....	39
	B. Tingkat Kinerja Produk Jasa Antar Jemput	
	Karyawan dan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	43
	C. Tingkat kinerja Saluran Distribusi Jasa Antar Jemput	
	Karyawan Dan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	50
	D. Analisis Diagram Cartesius.....	54

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	59
	B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1.....	44
Tabel 4.2.....	44
Tabel 4.3.....	45
Tabel 4.4.....	45
Tabel 4.5 .....	46
Tabe 4.6.....	46
Tabel 4.7.....	47
Tabel 4.8.....	47
Tabel 4.9.....	48
Table 4.10.....	48
Tabel 4.11.....	49
Table 4.12.....	49
Tabel 4.13.....	50
Tabel 4.14.....	50
Tabel 4.15.....	51
Tabel 4.16.....	51
Tabel 4.17.....	52
Tabel 4.18.....	52
Table 4.19.....	53
Tabel 4.20.....	53
Tabel 4.21.....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	40
4.2 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang ditempuh.....	41
4.3 Karakteristik responden berdasarkan status.....	42
4.4 Karakteristik responden berdasarkan anggota keluarga yang dimiliki.....	42
4.5 Karakteristik responden berdasarkan masa kerja.....	43