

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN
PADA PT. GEODIS WILSON INDONESIA**

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**

Nama : Delima R Siahaan

NIM : 43105 120171



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PENGIRIMAN
PADA PT. GEODIS WILSON INDONESIA**

SKRIPSI

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

Nama : Delima R Siahaan

NIM : 43105 120171



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2008**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Delima R Siahaan
N I M : 43105 120171
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Pada PT Geodis Wilson Indonesia.

Disahkan Oleh :

Pembimbing

(Daru Asih, SE. M.Si)

Dekan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Jurusan Manajemen

(Drs. Hadri Mulya, M.Si)

(Tafiprios, SE. MM)

KATA PENGANTAR

Syukur bagi Allah Bapa, Syukur bagi Tuhan Yesus Kristus, syukur bagi Roh Kudus atas karunia yang begitu besar, yang tidak berkesudahan dan yang selalu baru setiap hari sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Pada PT Geodis Wilson Indonesia**”. Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan tanggapan dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan, masukan dan dorongan yang sangat berarti berbagai pihak. Dengan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Papa dan Mama, adik-adikku Dorma, Ruben, San Fransisco, Betaria, Lia dan Dinar yang selalu memberikan dukungan, doa, kasih sayang, dan pengertian. Aku menyayangi kalian semua dan Tuhan pasti melimpahkan berkat buat keluarga kita.
2. Ibu Daru Asih, SE. M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Tafiprios, SE. MM., selaku ketua program S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Drs.Hadri Mulya, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
5. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana.
6. Sahabatku Mbak Nunik, Mbak Esti dan Ayu, terimakasih buat kebersamaan dan dukungannya, tetap semangat dan sukses buat kita semua.
7. Seluruh teman-teman Manajemen Menteng Angkatan 8
8. Seluruh pimpinan dan karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dan seluruh responden yang telah membantu dalam melakukan penelitian dan penyusunan skripsi,
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.



Jakarta, February 2008

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A.	Latar Belakang.....	1
B.	Rumusan Masalah.....	3
C.	Batasan Masalah.....	4
D.	Tujuan Penelitian	4
E.	Manfaat dan Kegunaan Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

A.	Pengertian Pemasaran	6
	1. Konsep Pemasaran.....	7
	2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	7
	3. Bauran Pemasaran.....	8
B.	Pengertian Jasa	
	1. Karakteristik Jasa.....	11
	2. Klasifikasi Jasa.....	12

C.	Pengertian Pelayanan.....	13
1.	Faktor-faktor yang diperhatikan dalam Pelaksanaan Pelayanan.....	14
D.	Pengertian Kualitas.....	15
1.	Pengertian Kualitas Jasa.....	16
2.	Mengelola Kualitas Jasa.....	19
E.	Perilaku Konsumen.....	21
1.	Pengertian Perilaku Konsumen.....	21
2.	Tahap-tahap Proses Pengambilan Keputusan.....	22
3.	Tipe Pengambilan Keputusan.....	24
F.	Pengertian Freight Forwarder.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
A.	Gambaran Umum Perusahaan.....	28
1.	Stuktur Organisasi.....	29
B.	Metode Penelitian.....	33
C.	Hipotesis Penelitian.....	34
D.	Populasi Penelitian.....	34
E.	Pengukuran Variabel.....	35
F.	Definisi Operasional Variabel.....	35
G.	Metode Pengumpulan Data.....	38
H.	Metode Analisis Data.....	38

BAB IV	ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
A.	Gambaran Umum Responden.....	40
B.	Analisis Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayan di PT Geodis Wilson Indonesia.....	44
C.	Analisis Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan yang diterima pada PT Geodis Wilson Indonesia.....	55
D.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengambilan Keputusan Pada PT Geodis Wilson Indonesia.....	67
	1. Analisis Koefisien Regresi.....	67
	2. Analisis Koefisien Determinasi.....	68
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan.....	70
B.	Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Alternatif jawaban dan nilai (skor).....	35
Tabel 2.	Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.	Gambaran Umum Responden.....	40
Tabel 4.	Data Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 5.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 6.	Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 7.	Data Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Jasa PT Geodis Wilson Indonesia.....	42
Tabel 8.	Data Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Forwarding Lainnya.....	43
Tabel 9.	Data Perusahaan Jasa Pengiriman yang Sering Digunakan oleh Responden.....	43
Tabel 10.	Harapan Responden Mengenai Lokasi Kantor PT Geodis Wilson Indonesia.....	44
Tabel 11.	Harapan Responden Mengenai Kenyamanan Ruang Pelayanan pada PT Geodis Wilson Indonesia.....	45
Tabel 12.	Harapan Responden Mengenai Kerapihan Penampilan Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia.....	45
Tabel 13.	Harapan Responden Mengenai Kecepatan <i>Arrival Notice</i> yang Diberikan oleh PT Geodis Wilson Indonesia.....	46

Tabel 14.	Harapan Responden Ketelitian dalam Menerima Pesanan Pengiriman.....	47
Tabel 15.	Harapan Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pengiriman.....	47
Tabel 16.	Harapan Responden Mengenai Kemudahan dalam Menghubungi PT Geodis Wilson Indonesia	48
Tabel 17.	Harapan Responden Mengenai Sikap Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dalam Menerima dan Menjawab Telepon.....	49
Tabel 18.	Harapan Responden Kecepatan Respon Karyawab PT Geodis Wilson Indonesia dalam Menanggapi Keluhan Konsumen.....	49
Tabel 19.	Harapan Responden Mengenai Rasa Aman dalam Melakukan Pengiriman apabila Menggunakan PT Geodis Wilson Indonesia.....	50
Tabel 20.	Harapan Responden Mengenai Penguasaan Prosedur/Pengetahuan Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia.....	51
Tabel 21.	Harapan Responden Mengenai Jaminan Kerusakan Barang yang Diberikan oleh PT Geodis Wilson Indonesia.....	51
Tabel 22.	Harapan Responden Mengenai Keramahan dan Kesopanan Karyawan dalam Melayani Konsumen.....	52
Tabel 23.	Harapan Responden Mengenai Sikap dalam Memahami Konsumen dan Tanggap akan Kebutuhan Konsumen.....	53

Tabel 24.	Harapan Responden Mengenai Kemampuan Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dalam Mengenal Nama dan Alamat Pengiriman.....	53
Tabel 25.	Rekapitulasi Mengenai Harapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 26.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Lokasi Kantor PT Geodis Wilson Indonesia.....	55
Tabel 27.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Kenyamanan Ruang Pelayanan PT Geodis Wilson Indonesia.....	56
Tabel 28.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Kerapihan Penampilan Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia.....	57
Tabel 29.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Kecepatan <i>Arrival Notice</i> pada PT Geodis Wilson Indonesia.....	58
Tabel 30.	Analisis Mengenai Ketelitian Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dalam Menerima Pesanan Pengiriman Barang.....	58
Tabel 31.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pengiriman pada PT Geodis Wilson Indonesia.....	59
Tabel 32.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Kemudahan Konsumen dalam Menghubungi PT Geodis Wilson Indonesia.....	60
Tabel 33.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Sikap Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dalam Menerima dan Menjawab Telepon.....	60

Tabel 34.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Kecepatan Respon Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dalam Menanggapi Keluhan Konsumen.....	61
Tabel 35.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Rasa Aman dalam Melakukan Pengiriman pada PT Geodis Wilson Indonesia.....	62
Tabel 36.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Penguasaan Prosedur / Pengetahuan Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia.....	62
Tabel 37.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Jaminan Kerusakan Barang apabila Menggunakan PT Geodis Wilson Indonesia.....	63
Tabel 38.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Keramahan dan Kesopanan Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dalam Melayani Konsumen.....	64
Tabel 39.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Sikap Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dalam Memahami dan Tanggap akan Kebutuhan Konsumen.....	64
Tabel 40.	Analisis Persepsi Responden Mengenai Kemampuan Karyawan PT Geodis Wilson Indonesia dalam Mengenal Nama dan Alamat Pengiriman.....	65
Tabel 41.	Rekapitulasi Mengenai Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Geodis Wilson Indonesia.....	66
Tabel 42.	Hasil Analisis Data Regresi.....	67

Tabel 43.	Annova.....	68
Tabel 44.	Model Summary.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Persepsi Kualitas Pelayanan.....	17
Gambar 2	Proses Pengambilan Keputusan Konsumen.....	23
Gambar 3	Struktur Organisasi PT Geodis Wilson Indonesia.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	73
Lampiran 2	Frekuensi Jawaban Harapan Responden.....	76
Lampiran 3	Frekuensi Jawaban Persepsi Responden.....	81
Lampiran 4	Uji Regresi Sederhana.....	86
Lampiran 5	Data Primer.....	88

