



**ANALISIS PRESEPSI KARYAWAN TENTANG ASPEK
HUMAN ELEMENT, SERVICESCAPE DAN *CORE SERVICE*
DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
PADA PT. PUPUK SRIWIJAYA (PERSERO)**

KARYA AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

OLEH :

Ir. PUTHU YUDHO PRANGGONO

131-0001-043

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
J A K A R T A
2 0 0 7**

ABSTRAK

PUTHU YUDHO PRANGGONO “Analisis Presepsi Karyawan Tentang Aspek *Human Element*, *Servicescape* dan *Core Service* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan (*Service Quality*) Pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero)”.

Dewasa ini Indonesia merupakan negara berkembang yang mulai memasuki era industrialisasi, ini dapat dilihat dari makin banyaknya perusahaan yang didirikan oleh pihak pemerintah maupun swasta. Keberhasilan suatu perusahaan sangat tergantung pada kelancaran hasil penjualan. Oleh karena itu setiap perusahaan berusaha agar setiap hasil yang didapatkan dapat terjual. Hal ini dapat terjadi jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan tingkat pendapatan dan keinginan konsumen.

Perumusan Masalah : 1) Apakah terdapat pengaruh *human element* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Pesero) ? 2) Apakah terdapat pengaruh *servicescapes* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) ? 3) Apakah terdapat pengaruh *core service* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) ? 4) Apakah terdapat pengaruh *human element*, *servicescape* dan *core service* secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) ?

Tujuan Penelitian : 1) Untuk mengetahui pengaruh *human element* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Pesero). 2) Untuk mengetahui pengaruh *servicescapes* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero). 3) Untuk mengetahui pengaruh *core service* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero). 4) Untuk mengetahui pengaruh *human element*, *servicescape* dan *core service* secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero).

Hipotesis : 1) Terdapat pengaruh *human element* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Pesero). 2) Terdapat pengaruh *servicescapes* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero). 3) Terdapat pengaruh *core service* terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero). 4) Terdapat pengaruh *human element*, *servicescape* dan *core service* secara bersama-sama terhadap kualitas layanan (*service quality*) pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero).

Kesimpulan : 1) Hasil perhitungan melalui uji F dengan menggunakan bantuan komputer, diperoleh nilai $F_{hitung} (8,892) > F_{tabel} (2,67)$. Hal ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama *human element*, *servicescapes* dan *core service* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. 2) Dari hasil perhitungan dengan uji t, diperoleh nilai $t_{hitung} (3,718) > t_{tabel} (1,645)$. Hal ini menunjukkan bahwa secara individu *human element* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero)

sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. 3) Hasil uji t untuk variabel *servicescapes* diperoleh nilai $t_{hitung} (7,896) > t_{tabel} (1,645)$. Hal ini menunjukkan bahwa secara individu *servicescapes* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima. 4) Demikian pula uji t untuk b_3 diperoleh nilai $t_{hitung} (7,011) > t_{tabel} (1,645)$. Hal ini menunjukkan bahwa secara individu *core service* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) sehingga jelas H_0 ditolak dan H_a diterima.



HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Analisis Presepsi Karyawan Tentang Aspek *Human Element*,
Servicescape Dan *Core Service* Dalam Upaya Meningkatkan
Kualitas Layanan (*Service Quality*) Pada PT. Pupuk Sriwijaya
(Persero).

Nama : Ir. Puthu Yudho Pranggono

N I M : 131-0001-043

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 20 September 2007



Mengesahkan

Direktur Program Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Ir.Dana Santoso, M.Eng.Sc.,Ph.D.)

Pembimbing Utama

(Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc.)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Analisis Presepsi Karyawan Tentang Aspek *Human Element, Servicescape* dan *Core Service* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan (*Service Quality*) Pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero).**

Nama : Ir. Puthu Yudho Pranggono

NIM : 131-0001-043

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 20 September 2007

Ir. Puthu Yudho Pranggono

KATA PENGANTAR

Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan studi serta penyusunan karya akhir ini dengan judul “Analisis Presepsi Karyawan Tentang Aspek *Human Element, Servicescape* dan *Core Service* Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan (*Service Quality*) Pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero)”.

Keterbatasan dalam segala hal menyebabkan penulis membutuhkan banyak bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Namun demikian penulis berharap agar karya akhir ini dengan segala kekurangannya tetap dapat memberikan manfaat. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. H. Suharyadi M.S. , selaku Rektor Universitas Mercubuana, Jakarta.
2. Ibu Dr. Ir. Mustika S. Purwanegara, MSc, selaku Dosen Pembimbing yang turut mendorong kami dalam upaya untuk menyelesaikan karya akhir ini.
3. Seluruh guru besar dan pengajar yang telah membimbing dan mendidik penulis dalam proses pembelajaran selama ini, serta seluruh civitas akademika yang telah banyak membantu penulis sehingga memungkinkan penulis menyelesaikan studi ini.
4. Segenap Pimpinan dan Karyawan/Karyawati PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) yang telah memberikan kesempatan bagi penulis selama mengumpulkan data.

5. Keluargaku dan Sahabatku (Ismaryono dan Heru Legowo) yang telah mendorong penulis untuk bekerja dengan penuh semangat dalam menyelesaikan karya akhir ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa karya akhir ini masih ada kekurangan baik dari segi materi maupun cara penyajian, karena itu dengan senang hati penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun. Semoga hasil karya akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Terima-kasih.



Jakarta, 20 September 2007

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL -----	i
ABSTRAK -----	ii
HALAMAN PENGESAHAN KARYA AKHIR -----	iv
PERNYATAAN -----	v
KATA PENGANTAR -----	vi
DAFTAR ISI -----	viii
DAFTAR TABEL -----	x
DAFTAR GAMBAR -----	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah -----	1
1.2. Rumusan Masalah-masalah -----	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian -----	5
1.4. Kegunaan Penelitian -----	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka -----	7
2.1.1. Pemasaran -----	7
2.1.2. Fungsi Pemasaran -----	8
2.2. <i>Human Element</i> -----	12
2.3. <i>Servicescapes</i> -----	12
2.4. <i>Core Service</i> -----	13
2.5. Kualitas Layanan (<i>Quality Service</i>) -----	14
2.6. Kerangka Pemikiran -----	29
2.7. Hipotesis -----	30
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Desain penelitian -----	31
3.2. Defenisi Operasional Variabel Penelitian -----	31
3.3. Metode Penarikan Sampel -----	35

	3.4. Teknik Pengumpulan Data -----	36
	3.5. Metode Analisa Data -----	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Sejarah dan perkembangan Perusahaan -----	42
	4.2. Hasil Penelitian -----	55
	4.2.1. Deskripsi Hasil Penelitian -----	55
	4.2.2. Uji reliabilitas dan Validitas -----	66
	4.3. Analisis Pengaruh <i>Human Element, Servicescapes</i> dan <i>Core Service</i> terhadap Kualitas Layanan pada PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) -----	72
	4.3.1. Uji Asumsi Klasik -----	72
	4.3.2. Analisis Regresi -----	76
	4.3.3. Pengujian Hipotesis -----	77
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	5.1. Hasil Penelitian -----	87
	5.2. Saran -----	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Operasional Variabel <i>Human Element</i> -----	32
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Operasional Variabel <i>Servicescapes</i> -----	33
Tabel 3.3. Kisi-Kisi Operasional Variabel <i>Core Service</i> -----	34
Tabel 3.4. Kisi- Kisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan -----	35
Tabel 3.5. Populasi dan Sampel -----	36
Tabel 4.1. Jumlah Karyawan PT. Pupuk Sriwijaya Berdasarkan Jenis Kelamin -----	56
Tabel 4.2. Jumlah Karyawan PT. Pupuk Sriwijaya (Persero) Berdasarkan Masa Kerja -----	57
Tabel 4.3. Jumlah Karyawan PT. Pupuk Sriwijaya Berdasarkan Pendidikan -----	58
Tabel 4.4. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Human Element</i> -----	59
Tabel 4.5. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Servicescapes</i> -----	61
Tabel 4.6. Distribusi Frekuensi Data Variabel <i>Core Service</i> -----	63
Tabel 4.7. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kualitas Pelayanan -----	65
Tabel 4.8. Koefisien Reliabilitas -----	67
Tabel 4.9. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Human Element</i> -----	68
Tabel 4.10. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Servicescapes</i> -----	69
Tabel 4.11. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel <i>Core Service</i> -----	70
Tabel 4.12. Rekapitulasi Nilai r Untuk Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kualitas Layanan -----	71
Tabel 4.13. Model Summary -----	75
Tabel 4.14. Rekapitulasi Nilai Tolerance Untuk Uji Collinearity -----	75
Tabel 4.15. Rekapitulasi Nilai Nilai VIF Untuk Uji Collinearity -----	76
Tabel 4.16. Coefficients -----	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran -----	29
Gambar 4.1.	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel <i>Human Element</i> -----	60
Gambar 4.2.	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel <i>Servicescapes</i> -----	62
Gambar 4.3.	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel <i>Core Service</i> -----	64
Gambar 4.4.	Histogram Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan -----	66
Gambar 4.5.	Grafik NPP of Regresion Standarized Residual -----	73
Gambar 4.6.	Scatterplot -----	74