



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BAURAN PROMOSI
TERHADAP KINERJA KANTOR POS DI JAKARTA PUSAT**



TESIS

OLEH

Eko Edhi Caroko

NIM: 55 111110078

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMENT**

2013



**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN BAURAN PROMOSI
TERHADAP KINERJA KANTOR POS DI JAKARTA PUSAT**



**TESIS
OLEH**

Eko Edhi Caroko

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

NIM: 55 11110078

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAGEMENT**

2013

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini.

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Bauran Promosi Terhadap Kinerja Kantor Pos di Jakarta Pusat.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah perusahaan

Nama : Eko Edhi Caroko

NIM : 55 111110078

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Management

Tanggal : Desember 2013

Merupakan hasil studi pustaka dan penelitian lapangan, sebagai karya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Tesis 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, Desember 2013



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Bauran Promosi Terhadap
Kinerja Kantor Pos di Jakarta Pusat.

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah perusahaan

Nama : Eko Edhi Caroko

NIM : 55 111110078

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Management

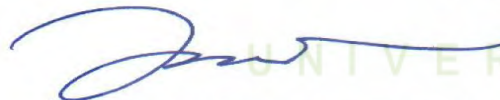
Tanggal : Desember 2013

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana

Mengesahkan

Ketua Program Studi Magister anajemen

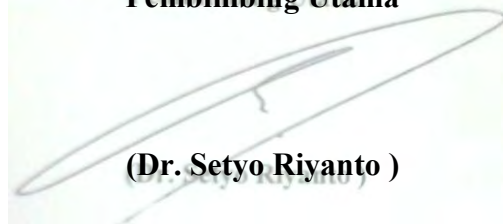


(Prof.Dr.Didik J. Rachbini)



(Dr. Augustina Kurniasih, ME)

Pembimbing Utama



(Dr. Setyo Riyanto)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamiin, Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam atas segala berkat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Karya dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Bauran Promosi Terhadap Kinerja Kantor Pos di Jakarta Pusat.

Tugas Karya Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Berbagai observasi dilakukan dalam menyelesaikan Tugas Karya Akhir ini. Begitu pula banyak bantuan dari berbagai pihak yang penulis dapatkan untuk dalam menyelesaikan tantangan dan hambatan selama mengerjakan Tugas Karya Akhir ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan makalah ini.

1. Kepada Dosen Pembimbing Utama Dr. Setyo Riyanto dan staf pengajar lainnya yang tidak bisa penulis sebut satu per satu di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan bimbingan, masukan ide dan arahan dari mulai penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian hingga penyelesaian Tugas Akhir ini.

2. Kepada PT Pos Indonesia (Persero), khususnya pada pimpinan dan staf Kantor Pos Besar Jakarta, Pasar Baru, yang telah memberikan ijin dan turut membantu penulis dengan tulus saat melakukan penelitian di lapangan.
3. Kepada PT Aneka Tambang (Persero), yang telah memberikan bantuan pendidikan berupa beasiswa kepada penulis selama melanjutkan pendidikan di Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Kepada PT Mediasuara Shakti (Redaksi BUMN Track), perusahaan tempat penulis saat ini bekerja, atas bantuan dan fasilitas yang telah diberikan selama penulis menyelesaikan Tugas Karya Akhir ini.
5. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, namun telah memberikan kontribusi yang cukup besar kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Karya Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang ada pada Tugas Karya Akhir ini. Oleh karena itu penulis mengundang pembaca untuk memberikan saran serta kritik yang dapat membangun. Semoga karya ini dapat menginspirasi pembaca untuk dapat melakukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang pemasaran. Akhir kata penulis berharap agar Tugas karya Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Jakarta, November 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Abstrack	i
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xv
BAB I. PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2. Identifikasi, Perumusan dan Batasan Masalah .	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.3. Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3. Maksud Dan Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.3.1 Maksud Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4. Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II. DISKRIPSI PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.
2.1. Sejarah Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.

2.2. Lingkup dan Bidang Usaha	Error! Bookmark not defined.
2.2.1. Surat dan Paket	Error! Bookmark not defined.
2.2.2. Jasa Logistik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3. Jasa Keuangan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4. Pengembangan Bisnis	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.1. Pos Properti	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.2. Pos Ritel	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.3. Post Shop.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4.4. E-Commerce	Error! Bookmark not defined.
2.3. Sumber Daya	Error! Bookmark not defined.
2.3.1. Sumber Daya Manusia.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2. Sumber Daya Modal	Error! Bookmark not defined.
2.4. Tantangan Bisnis	Error! Bookmark not defined.

BAB III. Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesa**Error! Bookmark not defined.**

3.1. Kajian Teori.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.1. Kualitas Layanan	Error! Bookmark not defined.
3.1.2. Bauran Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
3.1.3. Kinerja Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
3.2. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
3.2. Kerangka Pikir.....	Error! Bookmark not defined.
3.3. Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

BAB IV. METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Jenis Disain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2. Ruang Lingkup	Error! Bookmark not defined.
4.3. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.4. Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.5. Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5.1. Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
4.6. Populasi dan Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.6.1. Populasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.6.1. Sampel	Error! Bookmark not defined.
4.6.1.1. Ukuran Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
4.7. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
4.8. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
4.9. Teknik Analisa Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.1. Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.9.2. Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.9.3. Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.4. Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.9.5. Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.9.6. Uji Korelasi Dimensi	Error! Bookmark not defined.

BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAAN Error! Bookmark not defined.

5.1. Gambaran Umum Penelitian dan Responden...	Error! Bookmark not defined.
5.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
5.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	Error! Bookmark not defined.

5.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	Error! Bookmark not defined.
5.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwensi Kunjungan ke Kantor Pos	Error! Bookmark not defined.
5.2. Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
5.3. Hasil Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
5.3.1. Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
5.3.2. Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
5.3.3. Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
5.3.3.1. Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
5.3.3.2. Uji Multikolinearitas	Error! Bookmark not defined.
5.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.
5.4. Analisis Regresi Berganda	Error! Bookmark not defined.
5.5.1. Uji t	Error! Bookmark not defined.
5.5.2. Uji F	Error! Bookmark not defined.
5.6. Koefisien Korelasi (R)	Error! Bookmark not defined.
5.7. Matriks Korelasi Dimensi	Error! Bookmark not defined.
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.
6.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
6.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
6.2.1. Saran Untuk PT Pos Indonesia (Persero)	Error! Bookmark not defined.
6.2.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

L A M P I R A N..... Error! Bookmark not defined.

Lampiran 1. KUISIONER..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2. Hasil Output Regresi Berganda antara Variabel Bebas (X1,X2) dan Variabel Terikat (Y) Menggunakan SPSS 20: **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3. Data Mentah Hasil Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR RIWAYAT

HIDUP.....133



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

- Tabel I.1.** Kinerja Posindo 2003-2012 (Rp miliar) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel I.2.** Persaingan di Bisnis Surat dan Paket..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel II.1.** Perjalanan PT Pos Indonesia (Persero) **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel II.2.** Penopang Pendapatan Kantor Pos..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel II.3.** Kekuatan Sumber Daya Kantor Pos..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III.1.** Penelitian-Penelitian Terdahulu yang Terkait**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.1.** Operasionalisasi Variabel **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.2.** Bentuk Skala Pengukuran **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.3.** Indeks Reliabilitas dan Interpretasinya.. **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV.4.** Rancangan Korelasi Antar Dimensi..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel V.1.** Karakteristik Responden berdasar Jenis Kelamin**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel V.2.** Karakteristik Responden Berdasar Usia... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel. V.3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili**Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekwensi Kunjungan ke Kantor Pos..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.5 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X1)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.6. Analisis Deskriptif Variabel Bauran Promosi (X2)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.7. Analisis Deskriptif Variabel Kinerja (Y) . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.9. Hasil Uji Validitas Variabel Bauran Promosi (X2)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5V10. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Perusahaan (Y)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.12. Hasil Uji Normalitas Data Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.13. Hasil Uji Multikolinearitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.14. Hasil Analisis Koefisien Regresi..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.15. Hasil Analisis Uji F **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.16. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi**Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.17. Hasil Analisis Korelasi Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel V.18. Matriks Korelasi Antar Dimensi **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Grafik Biaya Marketing PT Pos Indonesia Selama 2005-2009 **Error! Bookmark not defined.**

Gambar. I.2. Perbandingan Kualitas Layanan PT Pos Indonesia VS Kompetitor **Error! Bookmark not defined.**

Gambar III.1. Kerangka Pikir **Error! Bookmark not defined.**

Gambar V.1. Uji Normalitas Data Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Gambar V.2. Uji Heteroskedastisitas Data Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

