

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KANTOR POS GRESIK 61100**

SKRIPSI



Oleh :

INDRA KURNIAWAN PRATAMA

NPM: 08.312.015

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
Agustus 2 0 1 2**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KANTOR POS GRESIK 61100**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana ekonomi

Oleh :

**INDRA KURNIAWAN PRATAMA
NPM: 08.312.015**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK
2012**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN KANTORPOS GRESIK 61100**

Oleh:

**INDRA KURNIAWAN PRATAMA
NPM: 08.312.015**

Telah Dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal: 4 September 2012

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Drs. Ec. Budiyono Pristyadi, M.M.
NIP: 03 138 909 016

Moh. Agung Suronto, SE, MSM
NIP:

Penguji

Dr. Nur Laily M.si.
NIP :

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Tri Aripabowo SE.,M.Si.
NIP : 03 119 604 030

Sukaris SE.,M.S.M.
NIP : 03 110 506 119

.....” *Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada*

kemudahan,

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),

kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap “

(Q.S. Al-Insyiraah: 5-8).

Kupersembahkan karya ini kepada :

Bapak Emak tercinta,

tanda bakti dan samudra cinta yang tak pernah kering

Kakakku tersayang, Suratmi istriku

jalinan persaudaraan yang semoga bisa kekal selamanya

Keluargaku kelak,

yang akan mengiringi dan mewarnai samudra kehidupanku

Guru-guruku,

pahlawan tanpa tanda jasa yang telah mendidik dan bersedia

membagikan ilmunya untukku.

Almamater serta dienku yang indah

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Pos
Gresik 61100**

dan diajukan untuk diuji pada tanggal Agustus 2012 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah saya yang telah diberikan universitas batal saya terima.

Gresik, Agustus 2012
Yang membuat pernyataan

INDRA KURNIAWAN PRATAMA

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamualaikum wr.wb

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul ” **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Kantor Pos Gresik 61100**”.

Tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar sarjana (S1) pada fakultas ekonomi program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik. Dalam penyusunan Skripsi ini penulis perlu dukungan dari pihak – pihak yang terkait untuk kesempurnaan penulisan ini. penulis juga menyadari dalam penyusunan Skripsi ini banyak kekurangan dan kesalahan, mengingat kemampuan dan pengalaman yang terbatas, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan sekali dari pembaca.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak – pihak yang terkait yang memberikan semangat dan dorongan lebih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. penulis mengucapkan terimah kasih sebanyak – banyaknya kepada :

1. Drs. Sarwo Edy, M.pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
2. Tri Ariprowo, SE,.MSi. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
3. Sukaris SE,.M.SM. Selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Drs. Ec. Budiyo Pristyadi, MM. Selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

5. Moh. Agung SURIANTO, SE, MSM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Keluarga tercinta yang selalu memberikan semangat dan dorongan serta memberikan doa dalam penyusunan penulisan ini terutama Bapak, emak kakak-kakakku dan keponakanku.
7. Teman-teman yang selalu membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini adalah : Zainal, Wheli, Fa'is, Abe, Shanty, Enik, Fury, Subekti, Baidhowi, Supri, Fery, dan Bukit Bintang Club. serta semua teman-teman manajemen angkatan 2008. Terima kasih meluangkan waktu untuk membantu penulisan ini.
8. Semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tak langsung yang tidak dapat disebutkan satu – persatu oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membantu senantiasa penulis harapkan akhir kata semoga Skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua. Amin.

Wassalamualaikum wr.wb

Gresik September 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABTRAKSI.....	xiii
ABTRACTION	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.	7
2.2. Pemasaran	9
2.2.1. Lingkungan Pemasaran	10
2.2.2. Bauran Pemasaran	10
2.3. Jasa.	11
2.3.1. Devinisi Jasa	11
2.3.2. Karakteristik Jasa	12
2.4. Kualitas Layanan	13
2.4.1. Pengertian	13
2.4.2. Dimensi-dimensi dari kualitas layanan	15

2.5. Kepuasan Pelanggan	17
2.5.1. Pengertian	17
2.5.2. Indikator Kepuasan Konsumen	18
2.6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan.....	19
2.7. Kerangka Berpikir	20
2.8. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Lokasi Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3.1. Populasi	22
3.3.2. Sampel	22
3.4. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel	23
3.4.1. Identifikasi Variabel	23
3.4.2. Definisi Operasional Variabel	23
3.5. Jenis dan Sumber Data	25
3.6. Metode Pengumpulan Data	25
3.7. Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	26
3.7.1. Validitas Instrumen	26
3.7.2. Reliabilitas Instrumen	26
3.8. Uji Asumsi Klasik.....	27
3.9. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data.....	29
3.10. Uji Hipotesis.....	30
3.10.1. Uji Hipotesis Satu (Uji t)	30
3.10.2. Uji Hipotesis Dua (Uji F)	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN INTERPRETASI HASIL	32
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	32
4.1.1. Sejarah Singkat PT.Pos Indonesia	32
4.1.2. Struktur Organisasi	33
4.1.3. Data Pegawai.....	34

4.1.4. Inventaris Bagian Pelayanan	36
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	36
4.2.1. Identifikasi Responden.....	36
4.2.2. RekapitulasiTanggapan Responden.....	38
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	46
4.3.1. Uji Validitas	46
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	47
4.4. Pengujian Uji Asumsi Klasik dan Analisis Model	48
4.4.1. Analisis Pengujian Asumsi Klasik	48
4.4.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.5. Uji Hipotesis	52
4.5.1. Uji t (Parsial)	52
4.5.2. Uji F (Simultan)	56
4.6. Interpretasi Hasil.....	57
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	61
5.1. Simpulan	61
5.2. Rekomendasi.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Data Pegawai Kantor Pos Gresik	34
Tabel 4.2 Inventasi bagi pelayanan.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 4.6 Karakteristik Pekerjaan Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.7 Kriteria Pendapat	39
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X ₁ (Bukti Fisik)	40
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X ₂ (Kehandalan)	41
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X ₃ (Daya Tanggap)	42
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X ₄ (Jaminan).....	43
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X ₅ (Empati).....	44
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y (Kepuasan Plangn)	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4.17 Hasil Uji t.....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji f.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	20
Gambar 3.1 Daerah Kritis Kurva Distribusi t.....	30
Gambar 3.2 Daerah Kritis Kurva Distribusi F	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	33
Gambar 4.2 Autokorelasi	48
Gambar 4.3 Scatterplot	50
Gambar 4.4 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (X_1)	53
Gambar 4.5 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (X_2)	53
Gambar 4.6 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (X_3)	54
Gambar 4.7 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (X_4)	55
Gambar 4.8 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji t (X_5)	55
Gambar 4.9 Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0 Uji F	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Data Hasil Penelitian
Lampiran 3	Hasilm Uji Validitas
Lampiran 4	Tabel r Product Moment
Lampiran 5	Tabel Durbin Watson
Lampiran 6	Tabel Distribusi t.....
Lampiran 7	Tabel Pengujian Nilai F

Indra Kurniawan Pratama, **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantorpos Gresik 61100**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Unersversitas Muhammadiyah Gresik, Agustus 2012

Abtraksi

Perkembangan Industri Pengiriman di Indonesia Menimbulkan Dampak Persaingan pada peningkatan jasa pengiriman barang dan dokumen, Demikian pula dengan perusahaan PT.POS INDONESIA khususnya Kantorpos Gresik 61100 Yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang dan dokumen. Tidak mau kalah bersaing dengan para pesaingnya , salah satu cara dengan memperbaiki kualitas layanan dengan menawarkan jasa yang berkualitas dan memperhatikan keluhan dengan pelangganya oleh karena itu penelitian ini berusaha untuk meneliti tetntang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.Data yang digunakan penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner terhadap pelanggan Kantorpos Gresik 61100, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan bantuan analisis statistik dengan menggunakan Regresi Linier Berganda.Berdasar hasil analisis data menunjukan variabel Kualitas Layanan mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diterima dan diuji kebenarannya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Indra Kurniawan Pratama, Effect of Service Quality Toward Customer Satisfaction Post office Gresik 61100, Management, Faculty of Economics, Unersivity Muhammadiyah Gresik, August 2012

Abstraction

Development of shipping industry in Indonesia potential impact of competition on improving service delivery and document similarly, the company PT.POS INDONESIA especially Gresik Post office 61100 wich is one company that is engaged in delivery of goods and document. Do not want to compete with its rivals, one way to improve the quality of service by offering quality service and attention to complaints by customers therefore. This study sought to examine the effect or service quality of customer Satisfaction. research the primary file obtained by distributing questionnaires to customers Gresik post office 61100, sampling technique used is incidental sampling technique sampling is based on change. That anyone who happened to meey with investigators can be used as a sample. The file analisis technique used is descriptive analisis technique with the help of qualitative statiscal analisis using linear regression analisis of file double showed. service quality variables have a significant positive impact on customer satisfaction can be received and tested is true.

Keyword: Service Quality, Customer Satisfaction