

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA  
(PERSERO)**

**(Studi Pada Pelanggan Tetap Pengguna Jasa PT. POS INDONESIA (PERSERO))**

# **SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi : Manajemen



Disusun Oleh:  
**SURYA SUKMANA WIJAYA**  
**02.22.0188**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG  
2006**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : SURYA SUKMANA WIJAYA  
Nomor Pokok : 02.22.0188  
Universitas : Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan  
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. POS  
INDONESIA (Persero)

Malang, September 2006

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Ketua Jurusan,

Dosen Pembimbing,

**(Dra. ERNA SETIJANI, MM)**

**(Drs. FAJAR SUPANTO, MSi)**

Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Merdeka Malang

**(Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.)**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. POS INDONESIA (PERSERO)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**SURYA SUKMANA WIJAYA  
02.22.0188**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada Tanggal 28 Juli 2006

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

**(Drs. H. FAJAR SUPANTO, M.Si)**

**(UMU KHOUROH, SE, M.Si)**

Anggota Penguji

**(Dra. ENY YUNIRIYANTI, MM)**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Malang, 2006  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Merdeka Malang

**Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

N a m a : Surya Sukmana Wijaya  
Nomor Pokok : 02.22.0188  
Universitas : Merdeka Malang  
Fakultas : Ekonomi  
Program studi : Manajemen  
Tempat dan Tgl.Lahir : Surabaya, 26 Juni 1984  
Alamat : Jl. Panglima Sudirman No 232 Nganjuk  
Nama Orang Tua (Bapak) : Ign Wuryanto  
(Ibu ) : Hadi Susanti  
Riwayat Pendidikan :

1. Lulus Sekolah Dasar Negeri Ganung Kidul 1 Nganjuk Tahun 1996
2. Lulus Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Nganjuk Tahun 1999
3. Lulus Sekolah Menengah Umum Negeri 1 Nganjuk Tahun 2002
4. Terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang Tahun 2002

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur kehadirat Allah Swt Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan judul: ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA (persero) MALANG ( studi pada mahasiswa fe unmer malang )

Penyusunan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Merdeka Malang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak **Drs. MAXION SUMTAKY, M.Si.**, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu **Dra. ERNA SETIJANI, MM**, Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Bapak **Drs. FAJAR SUPANTO,MM** Selaku Dosen pembimbing yang telah banyak memberi pengarahan dan bimbingan serta petunjuk-petunjuk yang berguna kepada penulis sehingga penulisan Skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis dari mulai menjadi mahasiswa Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Malang
5. Kedua Orang Tuaku tercinta Bapak Ign Wuryanto dan Ibu Hadi Susanti Serta adikku tercinta dan tersayang Sylvi Aris Dian Saputri dan juga kakakku yang tercinta Lucia Isye Kumala Sari dan Shinta Setya Anggraeni terima kasih atas do'a, cinta, dan kasih sayang

yang tiada henti-hentinya, serta dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini.

6. Dan yang terakhir buat semua temen-temenku yang aku kenal dan yang pernah membantu aku terimakasih banyak.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Tuhan yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Skripsi ini.

Demikianlah Skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Malang, Juni 2006  
Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	
KATA PENGANTAR .....	
DAFTAR ISI .....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR LAMPIRAN .....	
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kegunaan Penelitian .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Teori Yang Melandasi Permasalahan .....	5
1. Pengertian Pemasaran.....	5
2. Pengertian Jasa .....	6
3. Karakteristik Jasa .....	8
4. Pengertian Pemasaran Jasa .....	9
5. Kualitas Pelayanan .....	10
6. Faktor-Faktor Yang berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa .....	12
7. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	15
8. Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen .....	20
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	22
C. Hipotesis .....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Identifikasi dan Definisi Konseptual Variabel .....	26
B. Definisi Operasional Variabel .....	28
C. Ruang Lingkup Penelitian.....	31
D. Lokasi Penelitian .....	31
E. Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel .....	31
F. Sumber Data .....	33
G. Teknik Pengumpulan Data .....	33
H. Instrumen Penelitian.....	34
I. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
J. Teknik Analisis Data .....	37

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian.....	41
1. Sejarah singkat PT.Pos Indonesia.....	41
2. Lokasi PT.Pos Indonesia (Persero) Malang .....	45
3. Struktur Organisasi .....	46
4. Personalia Perusahaan .....	53
5. Kegiatan Usaha Perusahaan.....	55
6. Pemasaran.....	57
7. Visi dan Misi Perusahaan.....	57
B. Pembahasan Hasil Penelitian .....	59
1. Deskripsi Responden .....	59
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	62
3. Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	75
4. Pengujian Hipotesis.....	77
C. Implikasi Hasil Penelitian .....	85



**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jenis Kelamin Responden .....	59
2. Umur Responden.....	60
3. Pendidikan Responden.....	60
4. Pekerjaan Responden .....	61
5. Penghasilan Per Bulan Responden .....	61
6. Variabel (X1) Keandalan ( <i>reliability</i> ).....	63
7. Variabel (X2) <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap).....	65
8. Variabel (X3) <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	67
9. Variabel (X4) <i>Empathy</i> (empati) .....	69
10. Variabel (X5) Tangible (Bukti Fisik).....	71
11. Variabel (Y) Kepuasan Konsumen .....	73
12. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	75
13. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	76
14. Rekapitulasi Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
15. Tabel Anova Hasil Analisis Data .....	81
16. Perbandingan t-hitung dengan taraf signifikan ( $\alpha = 5\%$ ).....	83

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
1. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	
1. Kuesioner penelitian	
2. Tabel Hasil Jawaban Kuesioner Penelitian	
3. Tabel Distribusi Frekuensi	
4. Hasil Uji Validitas Instrumen	
5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	
6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	

## ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kesesuaian antara produk dan/atau jasa pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima. Tingkat kesesuaian tersebut adalah hasil penilaian yang dilakukan oleh konsumen berdasarkan pada pengetahuan dan pengalamannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama dan dijadikan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. Untuk memperoleh gambaran tentang kepuasan pelanggan, maka perlu diketahui arti kualitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka judul penelitian adalah “**Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. POS INDONESIA (Persero)**”.

Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliabilitas*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan konsumen pada PT. POS INDONESIA (Persero). 2) Untuk mengetahui variabel dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. POS INDONESIA (Persero). Dengan menggunakan metode kuantitatif dan analisis regresi linier berganda didapatkan hasil: Dari hasil analisis didapatkan nilai F hitung sebesar 922,461 > dari F tabel 2,30 yang berarti bahwa variabel Keandalan (*reliability*) ( $X_1$ ), Daya tanggap (*responsiveness*) ( $X_2$ ), Jaminan (*assurance*) ( $X_3$ ), *Empathy* ( $X_4$ ) dan Bukti langsung (*tangibles*) ( $X_5$ ) secara simultan/bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap Kepuasan konsumen (Y) dapat diterima atau teruji pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Dari hasil koefisien t hitung yang ada ternyata variabel *tangible* ( $X_5$ ) mempunyai nilai t-hitung yang paling besar jika dibandingkan dengan nilai t hitung variabel lainnya. Selain itu juga diketahui koefisien regresi *tangible* yang lebih besar dibandingkan koefisien regresi lainnya. Sehingga hipotesis kedua yang menyatakan bahwa variabel *tangible* adalah variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada PT. POS INDONESIA (Persero) Malang teruji secara statistik. Dari hasil analisis diperoleh nilai R adjust square ( $R^2$ ) sebesar 0,979 hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$ ) secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap variabel terikat Y (Kepuasan Konsumen) sebesar 97,9% dan setelah disesuaikan nilai sisanya sebesar 2,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.