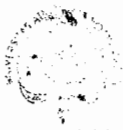
	UNIVERSITAS PADJADJARAN FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
	10 JAN 2007
	3015/EM/Hd.1/2007
	Rf 650.8 GAM 06

	UNIVERSITAS PADJADJARAN FAKULTAS EKONOMI Jurusan Managemen
---	--

**PENILAIAN LAYANAN JASA
KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DI MATA MASYARAKAT
SEBAGAI PENGGUNA JASA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

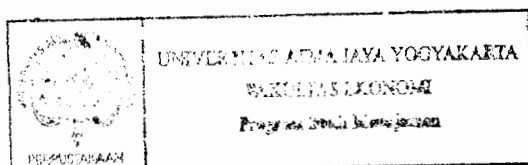


Disusun oleh:

Gama Marhaendra

NPM : 97 03 09828

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
MEI, 2006**



SKRIPSI

**PENILAIAN LAYANAN JASA
KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DI MATA MASYARAKAT
SEBAGAI PENGGUNA JASA**

Disusun Oleh:

Gama Marhaendra

NPM : 97 03 09828

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



W. Mahestu Noviantra K. SE. MScib

Tanggal 14 November 2005

SKRIPSI

**PENILAIAN LAYANAN JASA
KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DI MATA MASYARAKAT
SEBAGAI PENGGUNA JASA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Gama Marhaendra

NPM : 97 03 09828

Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 5 Mei 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Drs. C. Handoyo Wibisono, MM

Anggota Panitia Penguji



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA



W. Mahestu Neviandra K. SE. MScib

Yogyakarta, 23 Juni 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Dr. R. Maryatmo, MA

PERNYATAAN

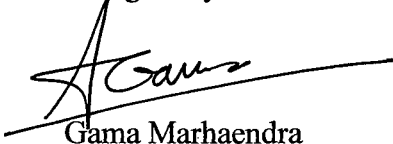
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENILAIAN LAYANAN JASA
KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DI MATA MASYARAKAT
SEBAGAI PENGGUNA JASA**

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut / catatan kaki / daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 14 November 2006

Yang menyatakan



Gama Marhaendra

KATA PENGANTAR

Ada dua hal yang dapat dikemukakan berkaitan dengan manfaat menyusun dan menulis skripsi. Hal pertama dan utama adalah pada sistem pendidikan di Indonesia, skripsi digunakan sebagai sebuah syarat kelulusan pada tingkat pendidikan strata satu (S1). Artinya seseorang yang ingin mendapatkan gelar pendidikan yang diidam-idamkannya harus menempuh proses terakhir di bangku kuliah sebelum ia 'terjun bebas' di tengah masyarakat.

Hal kedua ialah pada pengertian skripsi sendiri. Skripsi bukanlah penyusunan tulisan yang hendak membangun teori tertentu yang terkait pada disiplin ilmu yang ditekuni namun lebih pada pembuktian teori-teori yang dicerap selama masa perkuliahan. Repotnya, ilmu pengetahuan sosial yang berkembang dewasa ini seringkali memijakkan diri pada 'kekhususannya' yang seakan hendak membangun tubuh teorinya menjadi sebuah kebenaran tertinggi. Arah ilmu sosial yang terpecah-pecah ini seharusnya tidak terjadi apabila menyadari ada dua poin pijakan penting. Poin pertama berurusan melulu pada gejala yang terlihat dan analisa yang dipakai untuk mengukur gejala tersebut. Parameter ini sesungguhnya miliki ilmu pengetahuan alam dimana secara kasuistis alam dilihat sebagai sebuah gejala empirik.

Hal ini membawa ilmu pengetahuan sosial pada perhitungan-perhitungan yang sebenarnya konotasinya kuantitatif bukan kualitatif karena besaran masyarakat sebagai obyek adalah besaran kualitatif. Artinya empirisisme yang dipakai haruslah diikuti oleh

konstruksivisme. Atau dalam pemikiran Habermas dapat dipermudah menjadi sebuah diskursus tentang metode komunikasi partisipasif.

Namun terlepas itu semua, di kesempatan ini penulis patut memanjatkan syukur kepada Yang Memiliki Energi yang sering dilafalkan dalam berbagai nama entah itu Tuhan, Allah, Yahwe, atau pun nama-nama lain karena berkat kasih dan pertolongan-Nya yang sering tak dapat dipahami, penulis telah berhasil menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENILAIAN LAYANAN JASA KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DI MATA MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA JASA”** sebagai salah satu syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini, tidaklah terlepas dari berbagai pihak yang telah membantu dalam bentuk sumbangan pikiran, tenaga, waktu dan bimbingan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini, dengan rendah hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. W. Mahestu Noviandra K. SE. MScib selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, kesabaran, dan kesempatan dalam memberikan bimbingan dan masukan yang berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Seluruh staf pengajar, staf tata usaha, dan staf perpustakaan fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menuntut ilmu.

3. Papa dan Mama serta seluruh keluarga atas doa, kasih sayang, kesabaran, dan pengorbanan yang diberikan untukku selama ini.
4. Perpustakaan kecilku yang selama ini telah menemani melihat gejala dan fenomena dunia.
5. Roy Marenda, Anom Respati Birowo, Ahong, Citra Putra Pertama, Theresia Kartika Ratna Sari, Galih Pacar Ungu, Galuh, Sari, B.M.A.H, Tata, Alex, dan Jimmy.
6. Keluarga teater Garasi di Bugisan yang sesungguhnya telah menempaku untuk menajamkanku membedah masalah.
7. Komunitas rumah senang di Pakuningratan yang menjadi alternatif cara membaca dunia yang terus bergerak dinamis.
8. Didit, devi, Naya, Jompet, Chandra, Rita Dharani, Asa dan Andy Senoaji (kapan pameran ?), Lik Warsito, Bramyantoko, Citra, Probo, dan Lita.
9. Teman-teman bekas komunitas Lexrost.
10. Alumnus De Britto '97.
11. Komunitas Film dan videoklip (Engkang, Nates, Kelly).
12. Sahabat-sahabat di 03 Production di Patehan
13. Sahabat-sahabat di markas 'GetTheBook!!' Tuntungan : Pak Timmy, Gobang, Lasita, Mika, Erlina, dan lain-lain.
14. Semua perpustakaan dan tempat-tempat yang pernah kukunjungi.
15. Satu komunitas lain yang tak dapat kusebut pribadi-pribadi di dalamnya demi menjaga kegiatan penelitian jangka panjang mereka.

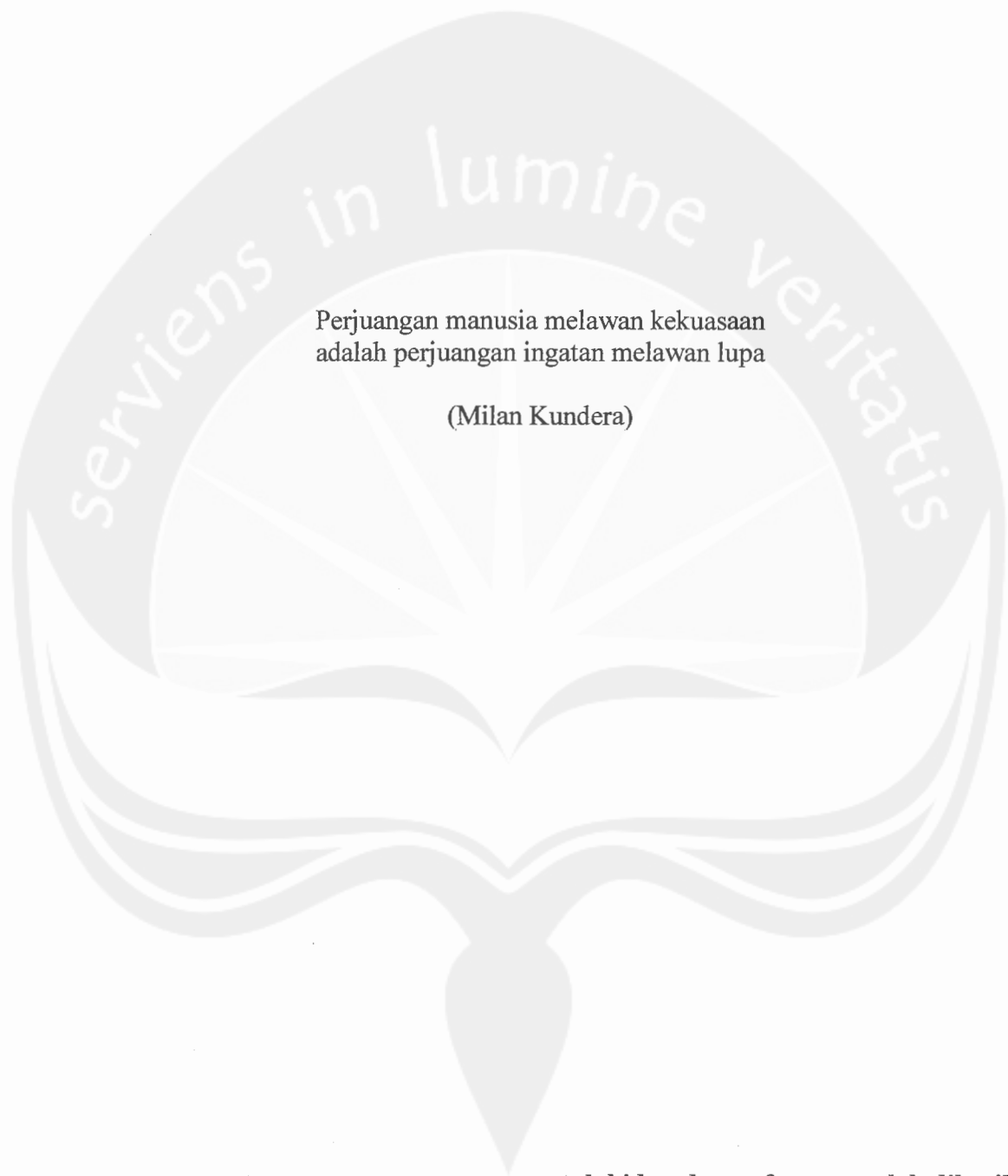
16. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materiil yang sangat berharga, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu di sini.

Dengan kemampuan, pengetahuan serta pengalaman terbatas maka penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak luput dari kesalahan. Kritik dan saran penulis terima dengan tangan terbuka sehingga dapat menjadi bahan pemikiran dan penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap agar apa yang tertuang dalam tugas akhir ini dapat memberikan informasi yang sangat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 14 November 2005

Gama Marhaendra



Perjuangan manusia melawan kekuasaan
adalah perjuangan ingatan melawan lupa

(Milan Kundera)

...untuk hidup dan nafas yang telah diberikan

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari	xiv
Bab I . Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Hipotesa Penelitian	8
1.7 Metodologi Penelitian	8
1.7.1 Metode Pengumpulan Data	8
1.7.2 Metode Pengambilan Data Primer	9
1.7.3 Metode Pengukuran Data	10
1.7.4 Metode Analisis Instrumen	10
1.7.5 Metode Analisis Data	11
1.8 Struktur Penulisan	13

Bab II . Landasan Teori	14
2.1 Pemasaran Jasa	14
2.2 Kualitas Jasa dan Pengukurannya	18
2.3 Kepolisian RI	20
Bab III . Analisis Data	24
3.1 Hasil Uji Instrumen	24
3.1.1 Analisis Validitas	24
3.1.2 Analisis Reliabilitas	26
3.2 Hasil Analisis Data	27
3.2.1 Analisis Persentase	27
3.2.2 Analisis Arithmetic Mean	29
3.2.3 Analisis One Sample T-test	31
Bab IV . Kesimpulan	37
4.1 Kesimpulan	37
4.2 Keterbatasan dan Rekomendasi	39
Daftar Pustaka	
Lampiran	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2-1	Klasifikasi Industri dalam Sektor Jasa	16
Tabel 2-2	Perbedaan Utama Jasa Dengan Produk	17
Tabel 2-3	Lima Dimensi Jasa	19
Tabel 3-1	Validitas	25
Tabel 3-2	Reliabilitas	26
Tabel 3-3	Persentase berdasarkan jenis kelamin	27
Tabel 3-4	Persentase berdasarkan usia responden	28
Tabel 3-5	Persentase berdasarkan tingkat pendidikan responden	29
Tabel 3-6	Arithmetic Mean	30
Tabel 3-7	One Sample T-test	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	I	Kuisisioner
Lampiran	II	Data Mentah
Lampiran	III	Validitas dan Reliabilitas
Lampiran	IV	Analisis Prosentase
Lampiran	V	Analisis Arithmatic Mean
Lampiran	VI	Analisis One Sample T-test
Lampiran	VII	Data Penguat
Lampiran	VIII	Tabel distribusi R dan tabel distribusi T

PENILAIAN LAYANAN JASA
KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA DI MATA MASYARAKAT SEBAGAI
PENGGUNA JASA

Disusun oleh:

Gama Marhaendra

NPM: 97 03 09828

Pembimbing Utama:

W. Mahestu Noviantra K. SE. Mscib

Intisari

Secara mikro, penelitian ini disusun untuk mengetahui bagaimana pelayanan jasa yang dilakukan Kepolisian Republik Indonesia. Secara makro penelitian bertujuan untuk menguji dimensi-dimensi pemasaran jasa. Bangunan teoritisnya mulanya disusun oleh Parasuraman dan dikembangkan kemudian oleh para peneliti lain yang tertarik dengan pemasaran jasa. Secara umum, ada lima dimensi yang menjadi ukuran menilai pemasaran jasa yaitu : tangible, reability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Metode pencarian data empirik dilakukan dengan kuisisioner SERVQUAL yang telah dimodifikasi. Sedang untuk menunjang penelitian beberapa literatur dihadirkan. Satu hipotesa dibangun sebenarnya lebih 'membatasi' keluasaan dari topik yang sebenarnya merupakan daerah jelajah 'baru' bagi ilmu pemasaran. Hasil data diolah kemudian dengan arithmetic mean dan uji-t.

Hasil yang didapat dari pengambilan data menunjukkan bahwa masyarakat cenderung untuk melihat apa yang terlihat sebagai parameter. Dengan memakai arithmetic mean ditemukan bahwa keseluruhan dimensi dinilai netral oleh masyarakat. Ketika diolah menggunakan uji-t maka hanya dimensi tangibles saja yang mengatakan bahwa penilaian pelayanan jasa Kepolisian RI adalah baik. Hal ini menarik untuk dikembangkan lebih lanjut secara berkala karena untuk jenis jasa yang tak terasakan langsung manfaatnya atau berada di sebelah kanan dari skala jenis jasa yang dirumuskan oleh McDougall dan Snetsinger. Hal ini juga menjadi ancang-ancang awal dalam membangun sebuah variabel-variabel baru dalam pemasaran jasa di masa mendatang.

Kata Kunci : Epistemologi Ilmu, Pemasaran Jasa, Kepolisian RI