

	DEPARTEMEN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
No. Surat	09 JAN 2007
Tgl. Surat	3005/EM/Hd.1/2007
Materi	Rf 658.8 AND 06
Kategori	

	DEPARTEMEN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
--	--

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS  
DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh :**

**ANDY WIJAYA  
NPM. 01 03 13090**

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

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS  
DI YOGYAKARTA**

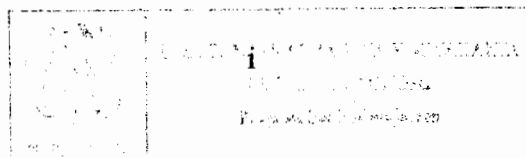
**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**Disusun Oleh :**

**ANDY WIJAYA  
NPM. 01 03 13090**

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



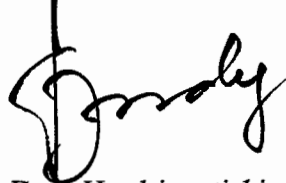
**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS  
DI YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh :**

**ANDY WIJAYA  
NPM. 01 03 13090**

Telah dibaca dan disetujui oleh:

**Pembimbing Utama**



**A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs, MBM**

**Tanggal 11 November 2005**

**PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS  
DI YOGYAKARTA**

Yang dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 11 Januari 2006 dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Yang telah dipersiapkan dan disusun oleh:  
**Andy Wijaya**  
NPM: 010313090

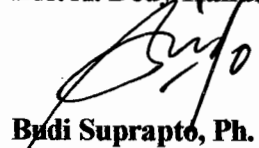
**SUSUNAN PANITIA PENGUJI**

**Ketua Panitia Penguji**

  
**Drs. Ign. Sukirno, MS**

**Anggota Panitia Penguji**

  
**Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM**

  
**Budi Suprpto, Ph. D**

**Yogyakarta, 11 Januari 2006**  
**Dekan Fakultas Ekonomi**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



  
**Dr. FX. Suwanto, MS**

## **PERNYATAAN**


Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul

### **PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS DI YOGYAKARTA**

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, 11 November 2005

Yang menyatakan,



Andy Wijaya

## HALAMAN MOTTO

**Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri, kesusahan sehari cukuplah untuk sehari....Amin.**

**(Matius 6 : 34)**

**Allah membuat segala sesuatunya indah pada waktunya.**

**(Pengkhotbah 3 : 11).**

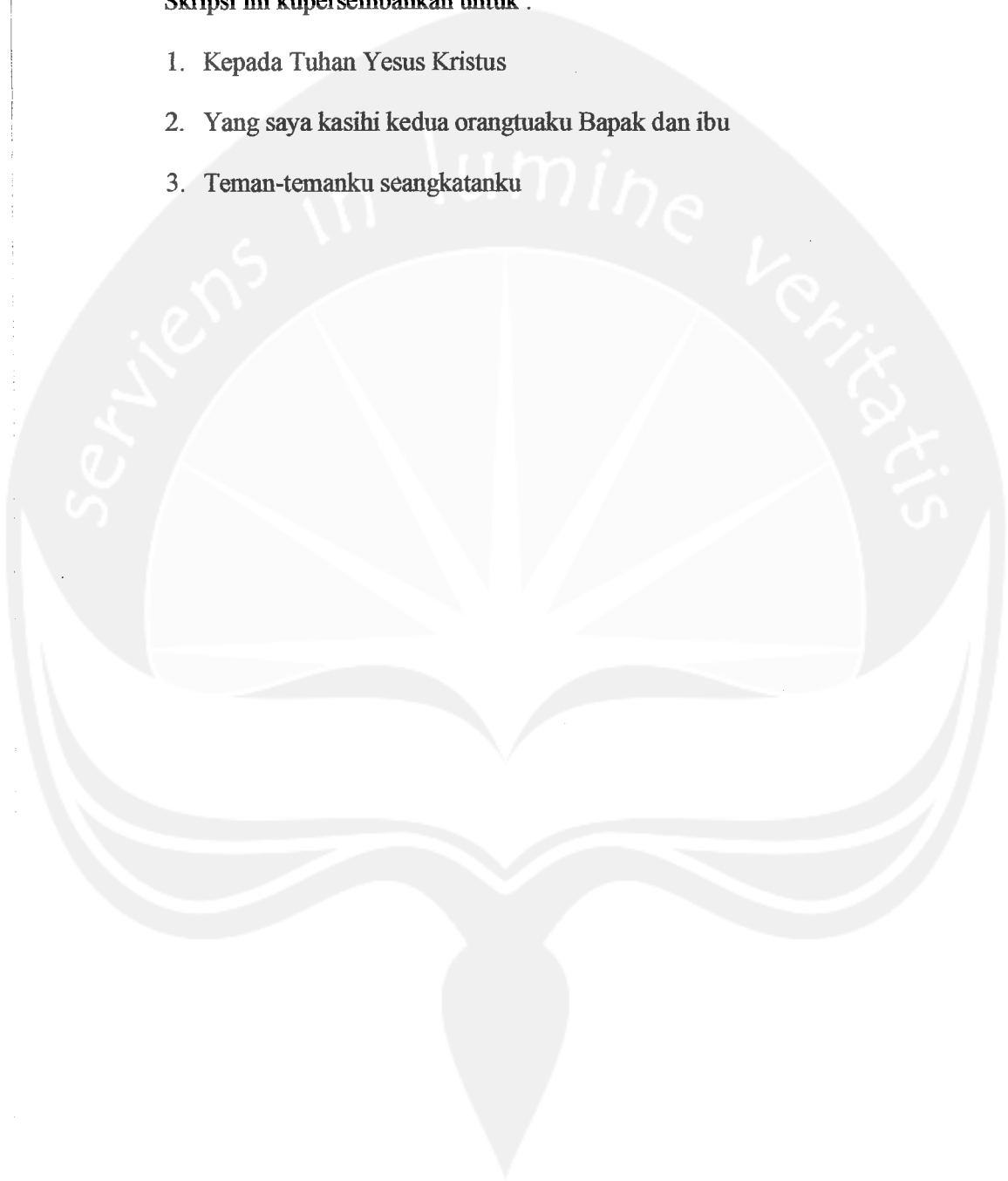
**Takut akan Tuhan adalah didikan yang mendatangkan hikmat**

**(Amsal 15 : 33)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus
2. Yang saya kasihi kedua orangtuaku Bapak dan ibu
3. Teman-temanku seangkatanku





## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kepada Allah, atas segala penyertaan, pengajaran dan kekuatan yang telah dikaruniakan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS DI YOGYAKARTA”**.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu selesainya penyusunan skripsi ini, antara lain kepada :

1. Dekan dan segenap Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Bpk A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs, MBM, yang dengan tekun dan sabar membimbing.
3. Penghargaan terhadap seluruh Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang berharga.
4. Seluruh staf Administrasi Fakultas Ekonomi yang telah membantu memberikan informasi tentang kelengkapan Administrasi skripsi ini.

5. Semua teman-temanku yang tidak dapat disebut satu persatu disini, penulis dengan segenap hati mengucapkan terima kasih buat dukungannya

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini tentu saja tidak luput dari kekurangan dan jauh dari sempurna. Penulis membuka diri terhadap masukan dari semua pihak yang membaca skripsi ini demi kesempurnaannya.

Yogyakarta, November 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Hipotesis.....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.2. Pengertian Konsep Pemasaran.....	9
2.3. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11

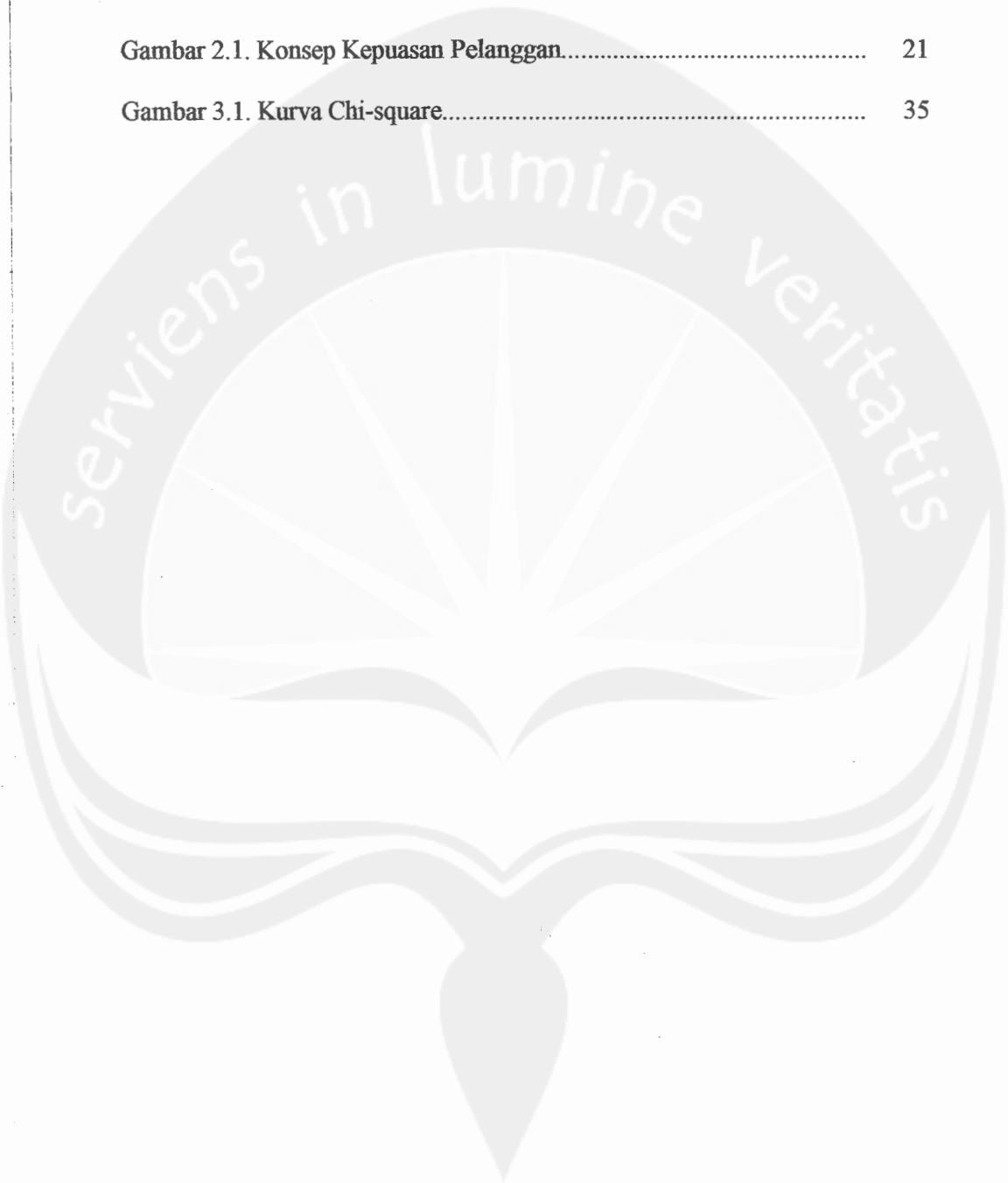
2.4. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
2.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	12
2.6. Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
2.7. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	21
2.8. Model Kepuasan Pelanggan.....	23
2.9. Dimensi Kualitas Produk Jasa/Service.....	26
2.10. Metodel Pengukuran Konsumen.....	27
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Metodologi Pengambilan sampel.....	29
3.2. Metode Analisis Data.....	30
3.3. Analisis Prosentase.....	32
3.4. Metode <i>Arithmetic Mean</i> .....	33
3.5. Analisis <i>Chi-square</i> .....	34
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL</b>	
4.1. Karakteristik responden.....	36
4.2. Pengujian Instrumen.....	38
4.3. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran Dari Hasil Penelitian.....	47
Daftar Pustaka	
Daftar Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Untuk Kelima (5) penilaian jasa di Kantor Pos Besar.....	39
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	40
Tabel 6. Perhitungan rumus Pertama penilaian jasa di Kantor Pos Besar....	41
Tabel 7. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 8. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 9. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
Gambar 3.1. Kurva Chi-square.....	35



# **PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS DI YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

Andy Wijaya

NPM : 01 03 13090

Pembimbing Utama

**Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM**

## **Intisari**

Perusahaan akan selalu berusaha agar tujuannya dapat tercapaiseacara maksimal serta dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Tuntutan kerja dan target yang ditetapkan oleh perusahaan harus dapat dicapai dan menjadi tanggungjawab bersama dari seluruh unit-unit kerja. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pengintegrasian yang baik diantara faktor-faktor produksi yang ada dalam perusahaan.

Persaingan antar perusahaan merupakan hal yang tidak dapat di hindari dimana setiap perusahaan harus mampu bertahan hidup dengan berbagai bentuk persaingan yang ada. Banyak cara yang di tempuh sebuah perusahaan untuk tetap bertahan dengan cara menetapkan suatu kebijakan perusahaan dalam melihat peluang pasar dan menciptakan *image* yang baik di kalangan konsumen.

Tujuan penelitian ini mengetahui penilaian konsumen, untuk mengetahui dimensi kualitas jasa mana yang terbaik menurut penilaian konsumen serta Untuk mengetahui ada perbedaan penilaian konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dimensi kualitas Jasa Pengiriman ditinjau dari profil responden yang meliputi : jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pendapatan Pengiriman Kantor Pos di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dan skala penilaian terhadap atribut jasa di Kantor Pos Besar Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa penilaian konsumen terhadap atribut adalah baik, artinya dimensi kualitas jasa pelayanan telah sesuai dengan keinginan konsumen, kemudian berdasarkan perhitungan Arithmetic Mean kepada kelima (5) atribut diperoleh hasil bahwa dimensi kualitas terbaik berdasarkan penilaian konsumen adalah dimensi kualitas *tangible* dengan skor sebesar 4,2175, dari hasil analisis chi-square disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut jasa Pengiriman di kantor Pos Besar Yogyakarta dilihat dari profil responden jenis kelamin terhadap *Assurance*, *Emphaty* dan *tangible* tidak mempunyai perbedaan. Sedangkan untuk profil responden terhadap *reliability* dan *responsiveness* memiliki perbedaan terhadap penilaian bagi konsumen

**Kata Kunci : Penilaian , konsumen, atribut**

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul

### **PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS DI YOGYAKARTA**

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, 11 November 2005

Yang menyatakan,

Andy Wijaya



## HALAMAN MOTTO

**Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari besok, karena hari besok mempunyai kesusahannya sendiri, kesusahan sehari cukuplah untuk sehari....Amin.**

**(Matius 6 : 34)**

**Allah membuat segala sesuatunya indah pada waktunya.**

**(Pengkhotbah 3 : 11).**

**Takut akan Tuhan adalah didikan yang mendatangkan hikmat**

**(Amsal 15 : 33)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

1. Kepada Tuhan Yesus Kristus
2. Yang saya kasihi kedua orangtuaku Bapak dan ibu
3. Teman-temanku seangkatanku



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah, atas segala penyertaan, pengajaran dan kekuatan yang telah dikaruniakan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS DI YOGYAKARTA”**.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu selesainya penyusunan skripsi ini, antara lain kepada :

1. Dekan dan segenap Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Bpk A. Dedy Handrimurtjahjo, Drs, MBM, yang dengan tekun dan sabar membimbing.
3. Penghargaan terhadap seluruh Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang berharga.
4. Seluruh staf Administrasi Fakultas Ekonomi yang telah membantu memberikan informasi tentang kelengkapan Administrasi skripsi ini.

5. Semua teman-temanku yang tidak dapat disebut satu persatu disini, penulsi dengan segenap hati mengucapkan terima kasih buat dukungannya

Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini tentu saja tidak luput dari kekurangan dan jauh dari sempurna. Penulis membuka diri terhadap masukan dari semua pihak yang membaca skripsi ini demi kesempurnaannya.

Yogyakarta, November 2005

Penulis

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Hipotesis.....	6
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II. LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Pemasaran.....	8
2.2. Pengertian Konsep Pemasaran.....	9
2.3. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	11

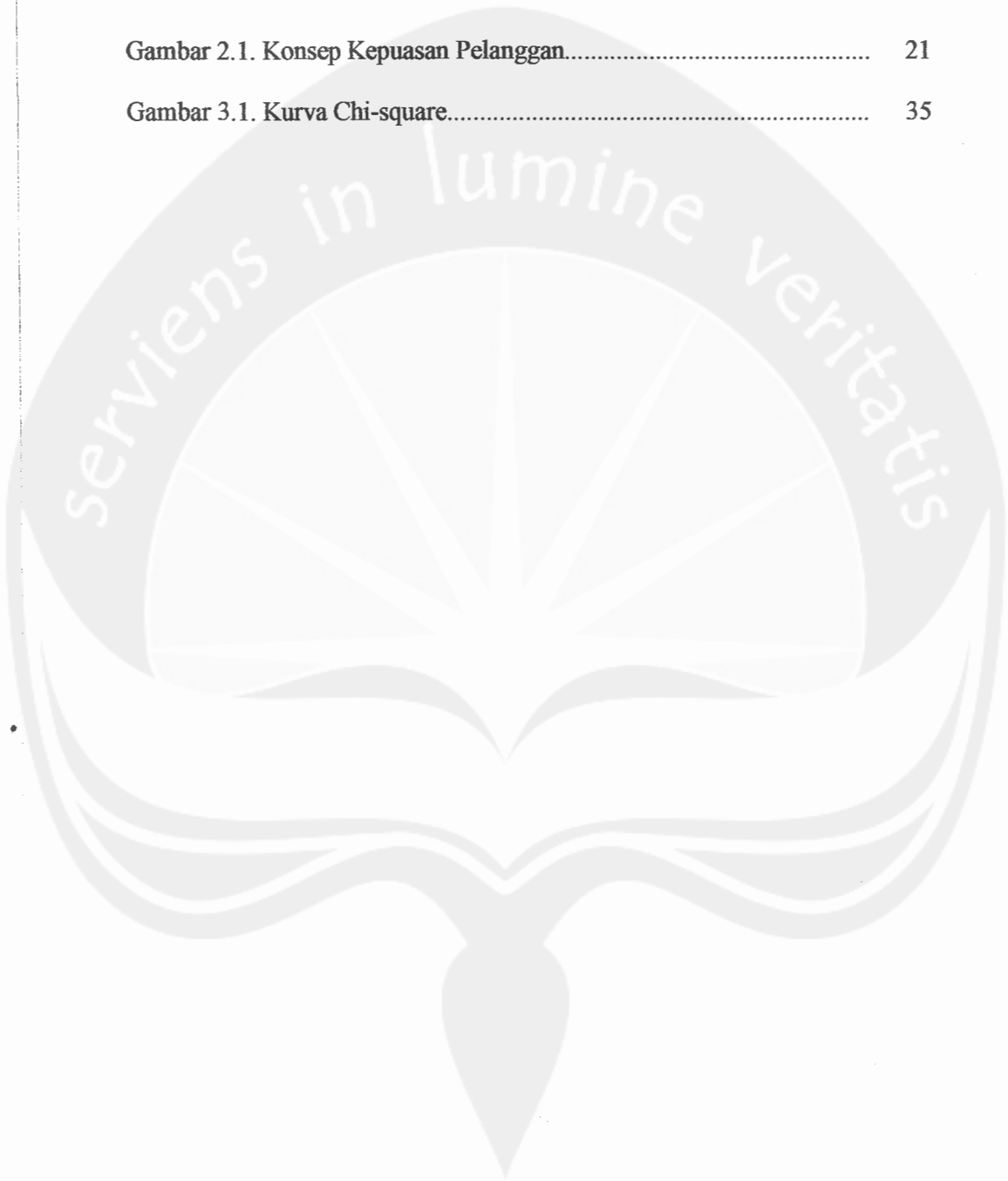
2.4. Pengertian Perilaku Konsumen.....	11
2.5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	12
2.6. Konsep Kepuasan Konsumen.....	18
2.7. Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	21
2.8. Model Kepuasan Pelanggan.....	23
2.9. Dimensi Kualitas Produk Jasa/Service.....	26
2.10. Metodel Pengukuran Konsumen.....	27
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Metodologi Pengambilan sampel.....	29
3.2. Metode Analisis Data.....	30
3.3. Analisis Prosentase.....	32
3.4. Metode <i>Arithmetic Mean</i> .....	33
3.5. Analisis <i>Chi-square</i> .....	34
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL</b>	
4.1. Karakteristik responden.....	36
4.2. Pengujian Instrumen.....	38
4.3. Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB V. PENUTUP</b>	
5.1. Kesimpulan.....	45
5.2. Saran Dari Hasil Penelitian.....	47
Daftar Pustaka	
Daftar Lampiran	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	37
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	38
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Untuk Kelima (5) penilaian jasa di Kantor Pos Besar.....	39
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	40
Tabel 6. Perhitungan rumus Pertama penilaian jasa di Kantor Pos Besar....	41
Tabel 7. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 8. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan.....	43
Tabel 9. Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendapatan.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	21
Gambar 3.1. Kurva Chi-square.....	35





# **PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN JASA PENGIRIMAN KANTOR POS DI YOGYAKARTA**

Disusun oleh :

Andy Wijaya

NPM : 01 03 13090

Pembimbing Utama

**Drs. A. Dedy Handrimurtjahjo, MBM**

## **Intisari**

Perusahaan akan selalu berusaha agar tujuannya dapat tercapai secara maksimal serta dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Tuntutan kerja dan target yang ditetapkan oleh perusahaan harus dapat dicapai dan menjadi tanggungjawab bersama dari seluruh unit-unit kerja. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan pengintegrasian yang baik diantara faktor-faktor produksi yang ada dalam perusahaan.

Persaingan antar perusahaan merupakan hal yang tidak dapat di hindari dimana setiap perusahaan harus mampu bertahan hidup dengan berbagai bentuk persaingan yang ada. Banyak cara yang di tempuh sebuah perusahaan untuk tetap bertahan dengan cara menetapkan suatu kebijakan perusahaan dalam melihat peluang pasar dan menciptakan *image* yang baik di kalangan konsumen.

Tujuan penelitian ini mengetahui penilaian konsumen, untuk mengetahui dimensi kualitas jasa mana yang terbaik menurut penilaian konsumen serta Untuk mengetahui ada perbedaan penilaian konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Jasa dimensi kualitas Jasa Pengiriman ditinjau dari profil responden yang meliputi : jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pendapatan Pengiriman Kantor Pos di Yogyakarta.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dan skala penilaian terhadap atribut jasa di Kantor Pos Besar Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa penilaian konsumen terhadap atribut adalah baik, artinya dimensi kualitas jasa pelayanan telah sesuai dengan keinginan konsumen, kemudian berdasarkan perhitungan Arithmetic Mean kepada kelima (5) atribut diperoleh hasil bahwa dimensi kualitas terbaik berdasarkan penilaian konsumen adalah dimensi kualitas *tangible* dengan skor sebesar 4,2175, dari hasil analisis chi-square disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan penilaian konsumen terhadap atribut jasa Pengiriman di kantor Pos Besar Yogyakarta dilihat dari profil responden jenis kelamin terhadap *Assurance*, *Emphaty* dan *tangible* tidak mempunyai perbedaan. Sedangkan untuk profil responden terhadap *reliability* dan *responsiveness* memiliki perbedaan terhadap penilaian bagi konsumen

**Kata Kunci : Penilaian , konsumen, atribut**