

KARYA TULIS ILMIAH

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. POS INDONESIA YOGYAKARTA**



DISUSUN OLEH:

RISKA ANDRIANY / 051002893

**PROGRAM STUDI SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2013

HALAMAN PERSETUJUAN

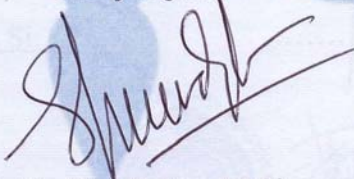
KARYA TULIS ILMIAH
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. POS INDONESIA YOGYAKARTA

Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
dalam Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Oleh :

Riska Andriany
051002893 / Sosiologi

Menyetujui:



St. Nindito, S. Sos, M.Si.,

Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos
Indonesia Yogyakarta

Penyusun : Riska Andriany

Nim : 051002893

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji
Program Studi Sosiologi dalam Sidang Karya Tulis Ilmiah
yang diselenggarakan pada :

Hari/tanggal : Selasa \ 4 Juni 2013

Pukul : 10.00-12.00

Tempat : Ruang Sidang lantai 2, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

V. Sundari Handoko, S.Sos., M. Si.
Penguji Utama

Y. Kunharibowo, S. Sos., M.A.
Penguji I

St. Nindito, S.Sos, M.Si.,
Penguji II



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Riska Andriany

Nomor Mahasiswa : 051002893

Program Studi : Sosiologi

Judul Karya Tulis : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.
Pos Indonesia Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/ kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 24 Mei 2013

(Riska Andriany)

051002893/ Sos

HALAMAN MOTTO

*It is not what we get. But who we become, what we contribute..that
gives meaning to our lives*

Tonny Robbins

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tulis Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

Papa & Mama

Saudara-Saudaraku, Teman-Teman Tercinta

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah memelihara dan membimbing penulis sampai saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia Yogyakarta”. Diajukan untuk Memperoleh gelar Sarjana Sosiologi Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Selama penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, banyak pengalaman berharga yang penulis dapatkan baik yang berhubungan langsung dengan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini maupun hal lain diluar penulisan, suka maupun duka.

Selama ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, masukan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menghanturkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak dan ibu Wagiran atas doa, cinta, kasih sayang dan nasehat untuk setiap perjalanan hidup yang saya lalui sehingga saya bisa merasakan indahnya menjadi mahasiswi.
2. Bapak Drs. Lukas Supyanto Ispandriarto, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Andreas A. Susanto, MS., Ph.D., selaku ketua Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Bapak St. Nindito, S.Sos, M.Si., dosen pembimbing yang teramat sabar dalam membimbing penulis menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Betapa bimbingan dari Beliau telah menyadarkan penulis akan pentingnya penguasaan metode kuantitatif.
5. Ibu V. Sundari Handoko, S. Sos., M.Si dosen penguji I yang telah berkenan untuk menguji dan memberikan masukan bagi penulis dalam Karya Tulis Ilmiah.
6. Bapak Y. Kunharibowo, S. Sos., M.A. dosen penguji II yang telah berkenan untuk menguji dan memberikan masukan bagi penulis dalam Karya Tulis Ilmiah
7. Seluruh Dosen Program Studi Sosiologi dan Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial & Politik Universitas Atmajaya Yogyakarta.
8. Para dosen Program Studi Sosiologi dan Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas bekal ilmu yang telah kalian berikan.
9. Semua karyawan tata usaha dan perpustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atmajaya Yogyakarta, atas keramahan yang telah diberikan selama ini.
10. Bapak Rubidi, Ibu Erni, Ibu Endang, Ibu Endah, Mbak Susan, Mas Edo, dan semua karyawan Kantor Pos Yogyakarta, atas kepercayaan dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis bisa melaksanakan *internship*.
11. Saudaraku tersayang gigi (Mas Ambar Sony) makasihnya atas doa, kasih sayang, nasehat, semangat, kritik dan saran dalam penulisan laporan, dan dukungan yang telah diberikan dan juga uang jajannya, (gigi kapan mau menikah).

12. Saudaraku tersayang Mbak Nonong (Mbak Nuly Tumuly), beserta suaminya Mas Gearly dan anaknya bernama Tasya dan Domini makasihnya atas doa, kasih sayang, nasehat, semangat, dan dukungan yang telah diberikan, (tasya dan domini ayo minta dedek baru). Dan buat keluarga Mas Gearly yang ada di cilegon, maaf membuat repot selama penulis liburan, sambil mengurus dua ponakan yang bandel-bandel tapi baik.
13. Kakek dan Nenek Harjo makasih atas doa, kasih sayang, nasehat, makasihnya atas kiriman berasnya, beras hasil tanam kakek dan nenek sangat enak dan jajanan buat oleh-oleh penulis di yogya (nenek kapan-kapan bawain tiwul yang banyak ya, penulis dan teman-teman kos sangat senang buatan tiwul nenek, kakek kapan-kapan ajarin ikanya cara memelihara sapi) .
14. Paman Giono, Bulek Sri beserta anaknya Sandy dan Ian dan keluarga penulis yang ada dipacitan makasihnya atas doa, kasih sayang, nasehat, semangat, dan dukungan yang telah diberikan, (paman giono kapan-kapan kasih uang jajannya yang banyaknya).
15. Paman Anto, Bulek Lasmi beserta anaknya Fajar dan Livia makasihnya atas doa, kasih sayang, nasehat, semangat, dan dukungan yang telah diberikan (Paman Anto di kangennin sama kakek dan nenek harjo,ayo bareng penulis ke pacitannya lihat kakek dan nenek mumpung penulis di yogyakarta).
16. Teman-teman seperjuangan Sosiologi 2005 Anka, Fred, Marsel, Ade, Adin, Rio, Tia, Cindy, Tantri, Panji, Anto, dan teman-teman lainnya yang selalu mewarnai pertemanan dengan humor.

17. Anka, Fred, Anto, Mas Kiki, Mas Oki, Zalde, Vera, Ucha, Bernad, Santi makasih atas masukan dan kritikan dalam penulisan internship dan Karya Tulis Ilmiah
18. Teman-teman seperjuangan di Kota Gudeg Jogja Ice, mamy (Dian Periahatini), Resty, Anka, Titik, Egon, Selvi, Cika, Egon, Rina, Tika, Beb Ajeng, Bernad, Santi ,makasih atas perhatiannya,saran dan kritik, ayo kapan-kapan kita ke solo lagi kita main water bom. Penulis juga berterima kasih kepada teman-teman yang membantu penulis dalam penyebaran kuesioner, dan membantu penulis dalam acara seminar seperti: Dian, Resty, Titik, Winda, Rosa, Bernad, Santy, Vera, Kak Yud, Tika.
19. Buat Pelatih Futsal om Dedy, makasihnya sudah ngajarin penulis bermain trik futsal, ayo buat teman-teman futsal putri atma seperti Kak Yud, Luddy, Titik, Egon, Ruth, Novi, Revy, Resty, Sanca, Yoka, dan teman-teman futsal putri atma lainnya semangatnya latihannya karena bentar lagi bakal ada pertandingan, mudah-mudahan penulis bisa ikut hehehe.... dan juga teman-teman futsal putra atma seperti: Denny, Junior, Kabes, Ditto, Cahyo, dan teman-teman futsal putra atma semangat latihan futsalnya, dan ajarin futsal putrinya agar bermain cepat.
20. Terima kasih buat teman-teman sepeda seperti Mas Untoro yang sudah ngajari penulis dalam mengotak-atik sepeda, dan yang lainnya, teman-teman berenang makasih sudah mengajari penulis berenang di dalam laut, teman-teman fotografer makasih telah mengajari penulis cara memfoto dengan baik.
21. TK Santa Maria, SD 026, dan SMA N 2 Pekanbaru, karena kalian penulis bisa sampai ke tahap perguruan tinggi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

22. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namun telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Penulis berharap agar karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 24 Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Halaman Motto	v
Halaman Persembahan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xvii
Daftar Lampiran	xviii
Abstraksi	xix
 BAB I Pendahuluan	 1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Landasan Teori	9
1. Kualitas Pelayanan	9
2. Kepuasan Pelanggan	17
F. Kerangka Pemikiran	20
G. Definisi Operasional	25
H. Hipotesis penelitian	28
I. Metode Penelitian	28

BAB II Gambaran Umum Perusahaan	35
A. Sejarah PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>).....	35
B. Visi, Misi dan Tujuan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>).....	37
C. Lokasi Perusahaan.	38
D. Personalia Perusahaan	39
 BAB III Analisis Data dan Interpretasi Data	42
A. Analisis Data	42
1. Uji Validitas	42
2. Uji Reliabilitas	45
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
4. Analisis Regresi Linier.....	69
B. Pembahasan	71
 BAB IV Kesimpulan dan Saran	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	75
 Daftar Pustaka	77
Lampiran	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan	43
Tabel 2. Uji Validitas Tingkat Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Dan Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan	45
Tabel 4. Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 5. Usia Responden	46
Tabel 6. Pekerjaan Responden	47
Tabel 7. Penampilan tempat yang dimiliki perusahaan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) Yogyakarta sudah cukup memadai.	48
Tabel 8. PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) selalu berusaha membuat ruang agar tetap nyaman bagi anda.	48
Tabel 9. Sarana telekomunikasi yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) Yogyakarta sudah memadai	49
Tabel 10. PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) sangat menjaga kerapihan penampilan karyawan.	49
Tabel 11. Kelengkapan peralatan dan fasilitas (tempat sampah,pena, toilet,tempat duduk dll)	50
Tabel 12. Deskriptif Tangible	51
Tabel 13. Proses pengiriman uang yang dilakukan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) cepat sesuai waktu.	51
Tabel 14. Penanganan transaksi di PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) dilakukan dengan tepat dan teliti.	52
Tabel 15. Ongkos biaya pengiriman yang diberikan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) relative murah atau sesuai dengan harga uang yang anda kirim.	52

Tabel 16.	Proses pengiriman uang yang dilakukan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) tepat sampai tujuan.	53
Tabel 17.	Bagaimana kondisi uang yang anda kirim dan yang anda terima sesuai dengan permintaan anda.	53
Tabel 18.	Deskriptif Reliability	54
Tabel 19.	Penanganan antrian dilakukan dengan teratur sesuai dengan yang anda harapkan.	55
Tabel 20.	Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) selalu siap dan sigap membantu anda.	56
Tabel 21.	Penyampaian informasi dari PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) mudah dapat dimengerti oleh anda.	56
Tabel 22.	Kemampuan perusahaan cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan.	57
Tabel 23.	Deskriptif Responsiveness	58
Tabel 24.	Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) memiliki pengetahuan yang cukup dalam memberikan informasi dan pelayanan sesuai dengan bidangnya.	59
Tabel 25.	Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) bersikap ramah dan sopan pada saat melayani anda.	60
Tabel 25.	Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) bersikap ramah dan sopan pada saat melayani anda.	60
Tabel 27.	Tersedianya kelengkapan P3K dan pemadam kebakaran.	61
Tabel 28.	Deskriptif Assurance	61
Tabel 29.	Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan anda.	62
Tabel 30.	Anda telah mendapatkan perhatian pribadi dari PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>).	62
Tabel 31.	Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) telah memahami apa yang menjadi kebutuhan anda sebagai pelanggan.	63

Tabel 32.	Bertanggung jawab atas keamanan dan kenyamanan pelanggan.	63
Tabel 33.	Deskriptif Assurance	64
Tabel 34.	Pelayanan Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) pada saat berhadapan dengan anda, membuat merasa nyaman	65
Tabel 35.	Informasi yang diberikan Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) telah sesuai dengan harapan pelanggan	66
Tabel 36.	Merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>)	66
Tabel 37.	informasi yang diberikan Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>) dapat menambah pengetahuan.	67
Tabel 38.	Merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Karyawan PT. Pos Indonesia (<i>Persero</i>).	67
Tabel 39.	Deskriptif Tingkat Kepuasan	68
Tabel 40.	Hasil Regresi Linier Berganda	69

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Skema Kerangka Penelitian	24
Gambar 2. Struktur Organisasi	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3. Analisis Deskriptif
- Lampiran 4. Analisis Regresi
- Lampiran 5. Data Responden

ABSTRAKSI

Kualitas layanan merupakan faktor yang dapat digunakan untuk memenangkan persaingan selain harga karena dengan memberikan kualitas dan pelayanan yang baik, pelanggan akan selalu mengunjungi dan menggunakan jasa, produk perusahaan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (*Persero*) Yogyakarta?”.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia (*Persero*) Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei *explanatory* dan jumlah sampel yang digunakan adalah 180 orang.

Penelitian ini dilakukan di PT. Pos Indonesia (*Persero*) Yogyakarta, yang berlokasi Jalan Penembahan Senopati No 2 Yogyakarta Indonesia 55121, dan memiliki beberapa agen pembantu. Sejarah PT. Pos Indonesia dimulai dari Gubernur Jenderal G. W. Baron dengan mendirikan kantor pos yang pertama di Batavia pada tanggal 26 Agustus 1946 dan secara resmi pada tanggal 27 September 1945 setelah dilakukan pengambilan alih kantor pos PTT di Bandung oleh angkatan muda PTT (AMPTT) dari pemerintah militer Jepang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty* ternyata hanya mampu menjelaskan perubahan kepuasan pelanggan sebesar 53,4% dan sisanya yakni 46,6% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel lain selain variabel yang digunakan dalam penelitian ini misalnya keakraban dengan konsumen (*customer Intimacy*). Sumbangan kualitas layanan sebesar 53,4% ini dikarenakan pelayanan dari PT. Pos belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan dari konsumen. Sedangkan jika secara bersama-sama kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan jika secara sendiri-sendiri ternyata kualitas layanan yang mampu memberikan kontribusi hanya dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama pada dimensi *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi pada peningkatan kepuasan pelanggan ditinjau dari kualitas layanan yang berikan oleh perusahaan terutama melalui karyawan.

Kata Kunci : *explanatory*, PT. Pos Indonesia (*Persero*) Yogyakarta, kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empaty*) dan kepuasan pelanggan