

**Analisis Kepuasan Konsumen  
Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Cabang Kebumen**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh**

**Nama : Prima Sari Puspitaningsih**  
**Nomer Mahasiswa : 00311160**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA  
2004**

**Analisis Kepuasan Konsumen**

**Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Cabang Kebumen**

**SKRIPSI**

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Srata-1 di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia**



**Disusun Oleh**

**Nama : Prima Sari Puspitaningsih**  
**Nomer Mahasiswa : 00311160**  
**Program Studi : Manajemen**  
**Bidang Konsentrasi : Pemasaran**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**YOGYAKARTA**  
**2004**

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan  
Pada PT Pos Indonesia Cabang Kebumen

Nama : Prima Sari Puspitaningsih  
Nomer Mahasiswa : 00311160  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 5 Juni 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing



Dra. Budi Astuti, M.Si

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL**

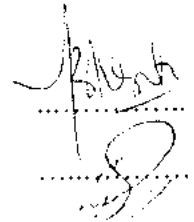
**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA  
PT. POS INDONESIA CABANG KEBUMEN**

**Disusun Oleh: PRIMA SARI PUSPITANINGSIH**  
**Nomor mahasiswa: 00311160**

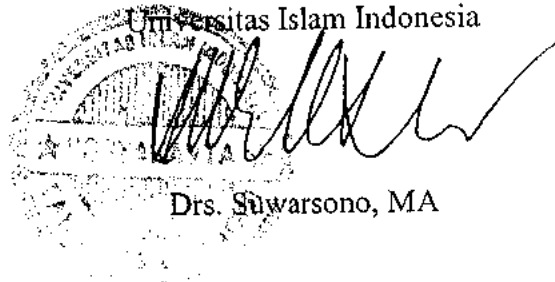
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 14 Juli 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRA. BUDI ASTUTI, M.SI

Penguji : DRS. MURWANTO SIGIT, MBA



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. Suwarsono, MA

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“ Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 5 Juni 2003

•  
Penulis



Prima Sari Puspitaningsih

## HALAMAN PERSEMBAHAN

.

*Karya kecil ini kupersembahkan untuk yang tercinta :*

- Almarhum Bapak yang kasih dan sayangnya akan selalu ada dihati dan kukenang sepanjang hidupku
- Ibu yang selalu medoakan dan membimbingku dalam mengarungi hidup ini.
- Adekku Aan yang selalu menemani dan mendorongku untuk maju.
- Semua orang yang mencintai dan menyayangiku

## MOTTO

*Solutions are easier to find if you don't worry about finding them.*

*Khidufi ini perlu diisi dengan nilai – nilai ibadah, peluang, dan tantangan bukan hanya cita – cita semata*

*Allah akan selalu mendengar doa hamba-Nya jika mereka meminta dan Dia pasti akan memberikan yang terbaik untuk umat-Nya.*

*Be what you are. This is the first step toward becoming better than you.*

## ABSTRAK

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis komunikasi menjadi sangat tajam, PT Pos Indonesia Cabang Kebumen sebagai penyedia jasa komunikasi khususnya surat menyurat dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada konsumen melalui kualitas pelayanannya. Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan yang dirasakan konsumen dan perbedaan antara tingkat kinerja dengan kepentingan. Selain dengan menggunakan kuesioner, dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik wawancara. Data responden kemudian diolah dengan diagram *performance importance matrix* dan perhitungan kesenjangan ( *gap* ). Hasil dari penelitian ini menunjukkan untuk variabel *reliability*, yang terdiri dari atribut pelayanan dimulai secepatnya ketika konsumen datang dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan kurang memuaskan. Atribut petugas menyelesaikan transaksi / pekerjaan dengan cepat kepuasannya relatif tinggi. Atribut kemudahan dalam melakukan transaksi kepuasannya relatif rendah, dan atribut petugas jarang membuat kesalahan ketika memberikan pelayanan pada konsumen tingkat kepuasannya sangat tinggi. Atribut variabel *responsiveness* yang terdiri dari atribut petugas mampu memberikan pelayanan yang diinginkan konsumen dan atribut petugas selalu siap memberikan bantuan kepada konsumen yang mengalami masalah kurang memuaskan, atribut kemampuan petugas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan konsumen kepuasannya relatif tinggi. Atribut konsumen tidak memerlukan waktu yang lama ketika memperoleh pelayanan tingkat kepuasannya rendah dan atribut kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul tingkat kepuasannya sangat tinggi. Atribut variabel *assurance* yang terdiri dari atribut konsumen merasa aman menggunakan jasa pos untuk melakukan pengiriman surat dan paket dan atribut ketepatan waktu dalam pengiriman surat pelayannya kurang memuaskan. PT Pos bertanggungjawab atas pelayanan yang diberikan kepuasannya sangat tinggi dan PT Pos mampu memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan tingkat kepuasannya rendah. Petugas mampu menjawab setiap pertanyaan konsumen dengan kepuasan relatif tinggi. Atribut *empaty* yang terdiri dari atribut petugas selalu mendengarkan baik – baik ketika konsumen meminta pelayanan dan menyampaikan keluhan pelayanannya kurang memuaskan. Pelayanan diberikan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosialnya kepuasannya relatif tinggi. Perusahaan selalu memberikan info tentang produk dan layanannya dan atribut petugas selalu memberikan perhatian khusus pada setiap konsumen memiliki kepuasan yang rendah. Petugas selalu berkata sopan kepuasannya sangat tinggi. Atribut variabel *tangibel* yaitu ruang tunggu antrian yang nyaman kurang memuaskan. Kotak surat yang tersebar diberbagai tempat kepuasannya relatif tinggi. Tempat parkir yang luas dan aman kepuasannya rendah. Petugas selalu berpakaian rapi dan bersih kepuasannya tinggi. 25 atribut diatas 11 atribut diantaranya mempunyai gap positif (sesuai harapan) dan 14 atribut mempunyai gap negatif (belum sesuai harapan).



## KATA PENGANTAR

Bismilallahirrohmaanirrohim

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Pos Indonesia Cabang Kebumen “**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia .

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis dihadapkan pada banyak kesulitan dan tantangan, tetapi atas bantuan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dra.Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia .
2. Ibu Dra. Hj. Budi Astuti, Msi selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan kesungguhan hati memberikan bimbingan dan pengarahan dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

3. Bapak Sutarmo selaku pimpinan Kantor Pos Indonesia Cabang Kebumen
4. Bapak Edwin dan Bu Tari serta segenap karyawan Kantor Pos Indonesia Cabang Kebumen yang telah memberikan data dan informasi yang diperlukan .
5. Ibuku yang tidak bosan – bosannya selalu menjagaku, membimbingku, mengingatkanku, dan mendorongku untuk pantang menyerah dan sabar dalam menghadapi semuanya. I love You mom
6. Adekku, yang pendiam dan menggemaskan. Makasih juga atas komputernya.
7. Penghuni Kost Bunda Roos ( Faristin, Rani, Ayu, Mbak Linda, Nova, Mbak Mei, Fani, dan Hilda), yang selalu menemaniku, menggodaku dalam kesehariauku di Yogja Kalian membawa keceriaan selama aku di Yogya.
8. Bapak Prof. Dr. Sugiyono dan ibu Ida selaku bapak dan ibu kostku.
9. Rini, Shanty, Wiwi, Icka “ Nobita” karena bantuan kalian dapat kuselesaikan skripsi ini. Thank you friend.
10. Sahabatku Tika, Nita, Esti dan Vitri, yang selalu setia dalam senang dan susah. Kalian memberikan warna dalam hidupku. Semoga persahabatan ini kekal selamanya.
11. Temen-temen mainku Hasyim, Akmal, Gayuh, Wowo, Ponco, Habib, Fian, Agung, Pak Erna, Rimbo, Dian, Mbak Fitri, Dewi, Indra dan Runi
12. Anak – Anak Manajemen B ( Lilis, Nophi, Asich, Aulia, Fitri Setyo, Ossy, Evita dan Diah ), jangan lupakan aku dan tetap semangat !!

13. Teman bimbinganku Sita dan Indro, makasih atas info- infonya.
14. Saudara – saudara sepupuku, thanks atas bantuannya.
15. Pihak- pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga segenap doa, dukungan, jasa baik, rasa kebersamaan dan persaudaraan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah S.W.T.

Harapan penulis pada skripsi yang jauh dari sempurna ini, semoga bermanfaat bagi kepentingan fakultas, perusahaan, dan pihak – pihak yang membutuhkan. Amin

Wassalamualaikum Wr.Wb

Yogyakarta, 5 Juni 2004

Penyusun

Prima Sari Puspitaningsih

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul Depan Skripsi.....	ii
Halaman Judul Skripsi.....	iii
Halaman Bebas Plagiarisme.....	iv
Halaman Pengesahan Skripsi.....	v
Halaman Pengesahan Ujian Skripsi.....	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Halaman Motto.....	viii
Abstrak.....	ix
Kata Pengantar.....	x
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar lampiran.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.2.2 Definisi Jasa.....	15
2.2.2.1 Karakteristik Jasa.....	16
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.4 Gap Kualitas Jasa Pelayanan.....	20
2.2.5 Kepuasan Konsumen.....	25
2.2.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	28
2.2.7 Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	31
2.2.8 Metode Survey Kepuasan Pelanggan.....	32
2.2.9 Strategi Menyusun Kepuasan Pelanggan.....	33
2.3 Hipotesis.....	35

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Deskripsi PT Pos Indonesia Cabang Kebumen.....	36
3.2 Variabel Penelitian.....	40
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.4 Instrumen atau Alat Pengumpul Data.....	43
3.5 Jenis Data.....	46

3.6 Tehnik Pengumpulan Data.....	46
3.7 Populasi dan Sampel.....	47
3.8 Metode Analisis.....	48

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Instrumen Penelitian.....	53
4.1.1 Uji Validitas.....	54
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	56
4.2 Gambaran Responden.....	57
4.3 Analisis Data.....	61
4.3.1 Analisis Performance Importance Matrix.....	61
4.3.2 Analisis Selisih Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan.....	77

#### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	95

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	54
4.2 Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	55
4.3 Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja.....	56
4.4 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan.....	56
4.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.6 Responden Berdasarkan Umur.....	59
4.7 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.8 Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
4.9 Tabel Tingkat Kesesuaian Reliability.....	62
4.10 Tabel Tingkat Kesesuaian Responsiveness.....	65
4.11 Tabel Tingkat Kesesuaian Assurance.....	68
4.12 Tabel Tingkat Kesesuaian Empaty.....	71
4.13 Tabel Tingkat Kesesuaian Tangibel.....	75
4.14 Tabel Gap Variabel Reliability.....	79
4.15 Tabel Gap Variabel Responsiveness.....	80
4.16 Tabel Gap Variabel Assurance.....	82
4.17 Tabel Gap Variabel Empaty.....	83
4.18 Tabel Gap Variabel Tangibel.....	85

## GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Gap Kualitas Pelayanan.....	24
2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3 Rantai Laba dan Pelayanan.....	30
3.1 Struktur Organisasi PT Pos Cabang Kebumen.....	39
4.1 Diagram Performance- Importance Matrix Variabel Reliability.....	62
4.2 Diagram Performance – Importance Matrix Variabel Responsiveness.....	65
4.3 Diagram Performance - Importance Matrix Variabel Assurance.....	69
4.4 Diagram Performance – Importance Matrix Variabel Empaty.....	72
4.5 Diagram Performance -- Importance Matrix variabel Tangibel.....	75



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran

I. Surat Izin Penelitian

II. Kuesioner

III. Identitas Responden

IV. Uji Validitas

V. Uji Reliabilitas

VI. Penilaian Bobot Tingkat Kinerja dan Tingkat kepentingan

VII. Penilaian Rata Rata Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan