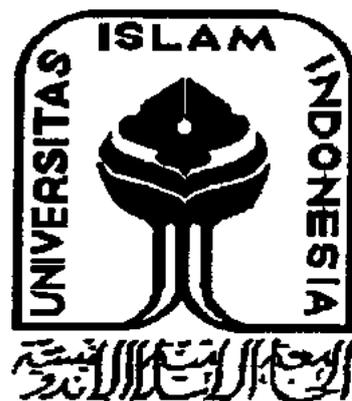


**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PELAYANAN JASA PO. SUMBER ALAM PURWOREJO**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh :

Nama : Ulfa Nadloroh

Nomor Mahasiswa : 99 311 085

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA**

**2004**

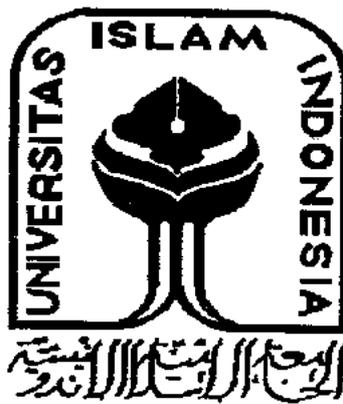
Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Po. Sumber Alam

Purworejo

**SKRIPSI**

ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar Sarjana Strata-I di Program Studi Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh :

Nama : Ulfa Nadloroh

Nomor Mahasiswa : 99 311 085

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Pemasaran

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**YOGYAKARTA**

**2004**

## **PERYATAAN 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 kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 8 Maret 2004

Penulis,

Ulfa Nadloroh

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

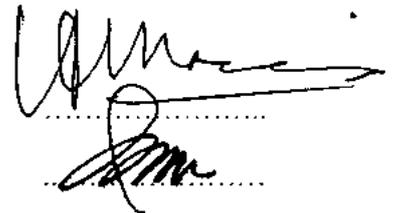
ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA PO.  
SUMBER ALAM PURWOREJO

Disusun Oleh: **ULFA NADLOROH**  
Nomor mahasiswa: 99311085

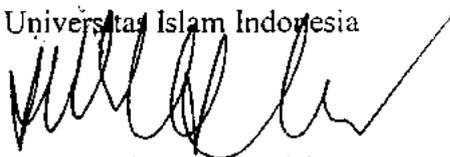
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**  
Pada tanggal : 13 April 2004

Penguji/Pemb. Skripsi : DRS. AL HASIN, MBA

Penguji : DRS. ZAINAL MUSTOFA EQ, MM



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Drs. H. Suwarsono, MA

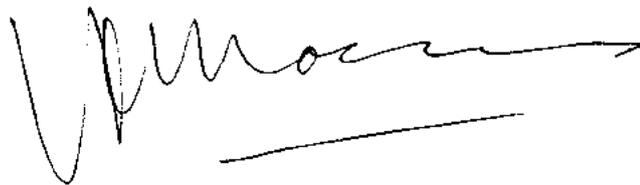
Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Po. Sumber Alam  
Purworejo

Nama : Uifa Nadloroh  
Nomor Mahasiswa : 99311085  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, Maret 2004

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Al Hasin', with a horizontal line underneath it.

AL HASIN, DRS.MBA.

**Motto :**

ﷻ Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolong. Sesungguhnya yang demikian itu berat kecuali orang-orang yang khusuk.

ﷻ ( AL-Baqarah, Ayat 45)

ﷻ Sesungguhnya kebaikan didunia adalah ilmu dan ibadah. Sedangkan di akherat adalah sorga. (Hadist Rosul).

ﷻ Seungguhnya Allah SWT, Tuhanku karena itu sembahlah Dia. "Inilah Jalan Yang Lurus". ( Ali imron, ayat 51)

*Kupersembahkan karya tulis ini untuk:*

- ♣ Bapak Ibnu Ma'ruf dan Ibu Hertawati.*
- ♣ Bapak Saefudin dan Ibu Siti Aisyah.*
- ♣ Suamiku Rohan dan Anaku Rauf.*

## ABSTRAKSI

**ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA Po. SUMBER ALAM PURWOREJO, Uifa Nadloroh (2004)**, dengan tujuan penelitiannya untuk mengetahui sikap konsumen terhadap faktor-faktor terhadap kualitas pelayanan jasa Po. Sumber Alam, untuk mengetahui seberapa besar kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja yang ditunjukkan oleh Po. Sumber Alam, untuk mengetahui dimensi kualitas yang paling mempengaruhi kepuasan pada Po. Sumber Alam dan untuk mengetahui strategi pemasaran yang sesuai untuk Po. Sumber Alam.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) Terdapat gap kualitas layanan yang dilihat dari dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy yang ditunjukkan oleh pihak Po. Sumber Alam dengan harapan konsumen. (2) Dimensi reliability menyebabkan pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan konsumen.

Pembuktian terhadap hipotesis dan untuk mencapai tujuan dan menjawab permasalahan penelitian ini dilakukan pengujian analisis analisis fishbain dan kartesius. Perhitungan dan interpretasi dari analisis data yang dikumpulkan lewat angket dengan metode *purposive sampling* terhadap sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden konsumen Po. Sumber Alam Purworejo.

Kesimpulan akhir yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah :

1. Berdasarkan analisis kualitatif yaitu analisis karakteristik responden dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa kebanyakan yang menggunakan jasa Po. Sumber Alam Purworejo adalah orang yang berjenis kelamin pria sebanyak 61% dari total responden yang diteliti, berdasarkan tingkat umur responden terbanyak adalah responden yang berumur 36 - 50 tahun sebanyak 43%, dan berdasarkan profesi atau pekerjaan responden dapat diketahui bahwa responden yang sering menggunakan jasa Po. Sumber Alam Purworejo adalah responden yang mempunyai profesi sebagai pegawai swasta dan wiraswasta masing-masing sebanyak 33% dari total responden yang diteliti.
2. Berdasarkan hasil analisis Indeks Sikap (fishbain) menunjukkan bahwa nilai indeks sikap konsumen Po. Sumber Alam Purworejo sebesar 3.939 yang berarti bahwa konsumen Po. Sumber Alam Purworejo memberikan penilaian cukup terhadap Po. Sumber Alam Purworejo.
3. Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius dapat disimpulkan bahwa tingkat sebaran atribut-atribut Po. Sumber Alam Purworejo terdapat dalam empat bagian kuadran kartesius hal ini berarti, bahwa strategi yang sebaiknya dilakukan oleh Po. Sumber Alam Purworejo meliputi,
  - a. Prioritas Utama
  - b. Pertahankan Prestasi
  - c. Prioritas Rendah
  - d. Prioritas Berlebihan

## KATA PENGANTAR



Bismillahirrohmanirrohiim

Assalamu'alaikum wr wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT pemilik dari seluruh ilmu pengetahuan dan penguasa alam serta isinya, salawat dan salam bagi nabi Muhammad SAW beserta sahabat-sahabat beliau atas rahmad dan kebesarannya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Po. Sumber Alam.

Skripsi ini ini disusun unntuk memenuhi persyaratan guna mendapat gelar kesarjaan S-1 pada jurusan Manajemen dari fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.

Skripsi ini penulis selesaikan dengan usaha, bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu sudah sepantasnya penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Suwarsono Muhammad, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi , Universitas Islam Indonesia yang telah memberi ijin kepada penulis untuk menyusun skripsi.
2. Bapak Al Hasin. DRS. MBA. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu ditengah-tengah kesibukannya, untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Abdul Moin, SE, MBA selaku dosen pembimbing akademik atas saran dan bimbinganya selama ini.
4. Bapak Yudhi Setyawan Hambali selaku pimpinan Po. Sumber Alam Purworejo yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Po. Sumber Alam Purworejo.
5. Mbak Iis, selaku sekretaris Po. Sumber Alam Purworejo atas kerjasama dan bantuannya kepada penulis selama masa penelitian.
6. Bapak Ibnu Ma'ruf dan Ibu Hertawati, Bapak Seafudin dan Ibu Siti Aisyah yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, perhatian dan dukungannya kepada penulis.
7. Suamiku Rohan dan Anakku Rauf yang telah memberikan motivasi dan doanya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Segenap keluarga ( Mas Sigid, Mbak Loli, Dik (Almh) Dewi , Dik Dafi, Mas Masrun, Mbak Siti, Mas Arif, Mbak Atun, Mas Makmum, Mbak Summah). Keponakan-keponakanku yang lucu-lucu ( Rara, Salsa, Adam, Almas, Kintan).
9. Keluarga Jogja Pakde dan Bude Noor, Pakde dan Bude Bahrn, Mas Agus. Mbak Lina, Zaza, Sugi, Warni, Emak terimakasih buat semuanya
10. Marlyn, Rika, Yanne kalian memang teman-temanku yang baik.
11. Meandra "n" Winarso, Andi, Ucrit makasih buat bantuannya selama ini.
12. Semua temanku klas A Manajemen' 99 yang gak bisa aku sebutin satu persatu, semoga kita selalu kompak dan senantiasa saling mendukung.

13. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis dengan rendah hati dan tangan terbuka mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ekonomi.

Wassalamu'alaikum wr wb.

Yogyakarta ,08 Maret 2004

Penulis

(Ulfa Nadloroh)

## Daftar Isi

|   |     |
|---|-----|
| Halaman Judul .....                       | i   |
| Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme..... | ii  |
| Halaman Pengesahan .....                  | iii |
| Halaman Motto .....                       | iv  |
| Halaman Persembahan.....                  | v   |
| Abstraksi.....                            | vi  |
| Kata Pengantar.....                       | vii |
| Daftar Tabel dan Gambar .....             | ix  |
| <br>                                      |     |
| Bab I Pendahuluan .....                   | 1   |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....          | 1   |
| 1.2. Perumusan Masalah.....               | 3   |
| 1.3. Batasan Masalah.....                 | 4   |
| 1.4. Tujuan Penelitian.....               | 6   |
| 1.5. Manfaat Penelitian.....              | 7   |
| Bab II Kajian Pustaka .....               | 8   |
| 2.1. Pengertian Pemasaran.....            | 8   |
| 2.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....  | 9   |
| 2.3. Konsep Pemasaran.....                | 10  |
| 2.4. Sistem Pemasaran.....                | 14  |

|   |    |
|---|----|
| 2.5. Perilaku Konsumen.....   | 15 |
| 2.5.1. Pengetian Perilaku Konsumen .....  | 15 |
| 2.6. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....                          | 16 |
| 2.6.1. Faktor-Faktor Lingkungan Eksternal Yang Mempengaruhi<br>Perilaku Konsumen..... | 17 |
| 2.6.2. Faktor-Faktor Lingkungan Internal Yang Mempengaruhi Perilaku<br>Konsumen.....  | 20 |
| 2.7. Implikasi Perilaku Konsumen Pada Strategi Pemasaran .....                        | 21 |
| 2.8. Pemasaran Jasa .....   | 23 |
| 2.8.1. Sifat dan Karakteristik Jasa .....   | 23 |
| 2.8.2. Klasifikasi Jasa .....   | 24 |
| 2.8.3. Strategi Bauran Pemasaran Jasa .....   | 30 |
| 2.9. Hipotesa.....  | 36 |
| Bab III Metode Penelitian.....  | 37 |
| 3.1. Lokasi Penelitian .....  | 37 |
| 3.1.1. Lokasi perusahaan.....   | 37 |
| 3.1.2. Sejarah Perusahaan .....   | 37 |
| 3.1.3. Struktur Organisasi .....  | 38 |
| 3.1.4. Pemasaran Jasa Po. Sumber Alam .....   | 42 |
| 3.1.4.1. Daerah Pemasaran.....  | 42 |
| 3.1.4.2. Harga.....   | 42 |
| 3.1.4.3. Promosi .....  | 43 |
| 3.2. Variabel Penelitian.....   | 43 |

|  |      |
|--|------|
| 3.2.1. Variabel Tergantung .....                           | 43   |
| 3.2.2. Variabel Bebas .....                                | 44   |
| 3.3. Tehnik Pengumpulan Data .....                         | 46   |
| 3.4. Populasi dan Sampel.....                              | 47   |
| 3.6. 3.5. Alat Analisa .....                               | 48   |
| Bab IV Analisis Pembahasan .....                           | 53   |
| 4.1. Analisis Kualitatif.....                              | 53   |
| 4.1.1. Analisis Karakteristik Responden .....              | 53   |
| 4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 53   |
| 4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur  | 54   |
| 4.1.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi ..... | 55   |
| 4.2. Analisis Kuantitatif.....                             | 56   |
| 4.2.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....           | 56   |
| 4.2.2. Analisis Indeks Sikap .....                         | 64   |
| 4.2.3. Diagram Kartesius.....                              | 67   |
| 4.3. Implikasi Hasil Penelitian.....                       | 80   |
| Bab V Kesimpulan Dan Saran .....                           | 84   |
| 5.1. Kesimpulan.....                                       | 84   |
| 5.2. Saran.....  | 87   |
| Daftar Pustaka.....  | xvi  |
| Lampiran.....  | xvii |

## Daftar Tabel dan Gambar

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Hambatan-Hambatan Interaksi Antara Konsumen Dengan Personal Kontak .....  | 13 |
| 2.2. Faktor-Faktor Yang Dapat Memunculkan Gap-Gap Kualitas Jasa .....  | 28 |
| 2.3. Perilaku Umum Jasa Tentang Apa Yang Seharusnya Dilakukan Dan Tidak Seharusnya Dilakukan.....                      | 29 |
| 3.1. Tabel Struktur Organisasi Po. Sumber Alam .....   | 40 |
| 4.1. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....  | 54 |
| 4.2. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....  | 54 |
| 4.3. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....   | 55 |
| 4.4. Tabel Rangkuman Hasil Analisis Kesahihan Butir Untuk Uji Validitas Item Pernyataaan Variabel Tangibel.....        | 58 |
| 4.5. Tabel Rangkuman Hasil Analisis Kesahihan Butir Untuk Uji Validitas Item Pernyataaan Variabel Reliability .....    | 59 |
| 4.6. Tabel Rangkuman Hasil Analisis Kesahihan Butir Untuk Uji Validitas Item Pernyataaan Variabel Responsibility ..... | 60 |
| 4.7. Tabel Rangkuman Hasil Analisis Kesahihan Butir Untuk Uji Validitas Item Pernyataaan Variabel Empaty.....          | 61 |
| 4.8. Tabel Rangkuman Hasil Analisis Kesahihan Butir Untuk Uji Validitas Item Pernyataaan Variabel Assurance. ....      | 62 |
| 4.9. Tabel Rangkuman Hasil Uji Realiabilitas Butir Pertanyaan. ....  | 63 |

|  |    |
|--|----|
| 4.10. Tabel Score Keyakinan Faktor-Faktor Yang Di Miliki Po. Sumber Alam.....                              | 64 |
| 4.11. Tabel Score Evaluasi Terhadap Faktor-Faktor Ynag Mempengaruhi Konsumen Po. Sumber Alam.....          | 65 |
| 4.12. Tabel Nilai Sikap Konsemen Po. Sumber Alam.....  | 66 |
| 4.13. Tabel Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kualitas Layanan Jasa Po. Sumber Alam.....    | 68 |
| 4.14. Tabel Penilaian Kinerja Responden Terhadap Kualitas Layanan Jasa Po. Sumber Alam .....               | 70 |
| 4.15. Table Tingkat kesesuaian terhadap Po. Sumber Alam .....  | 72 |
| 4.16. Hasil Peritungan dari Kinerja dan Penilain Harapan Faktor Kualitas Layanan Jasa Po. Sumber Alam..... | 75 |
| 4.17. Gambar Diagram Kartesius .....   | 79 |