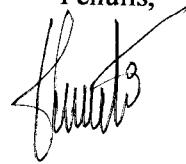


PENYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan 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, 28 Oktober 2008

Penulis,



Suyati

ABSTRAKSI

Latar belakang yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah Kualitas Layanan yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero). Bagaimana hubungan kontribusi dari masing-masing Variabel kualitas layanan terhadap pengambilan keputusan dalam menggunakan jasa pengiriman di PT. Pos Indonesia (persero), dan apakah ada variabel yang mempunyai kontribusi paling dominan dalam pengambilan keputusan penggunaan jasa PT. Pos Indonesia (persero). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui variabel kualitas layanan mana saja yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (persero) untuk mengetahui kontribusi dari masing-masing keputusan menggunakan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia (persero) dan untuk mengetahui variabel manakah yang mempunyai kontribusi paling besar terhadap keputusan penggunaan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia (persero).

Metode penelitiannya adalah menggunakan populasi dan sample. Dalam penelitian ini ditentukan populasinya adalah pengunjung kantor pos MPC Yogyakarta yang berada di Plemburan. Metode pengambilan sampel yang dipakai adalah metode *Non Probability Sampling*, metode ini merupakan sebuah teknik sampel yang dijadikan anggota sampel adalah konsumen yang kebetulan di jumpai di tempat penelitian. Maksudnya adalah bahwa sampel diambil dari semua konsumen yang telah melakukan transaksi pengiriman di kantor pos MPC Yogyakarta. Dengan sampel 100 responden.

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah keputusan konsumen menggunakan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia (persero) (Y) sebagai variabel terikat (*dependent variabel*) dan variabel *tangibles* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4), dan *empaty* (X5) sebagai variabel bebas (*variabel independen*).

Metode pengolahan data dan analisis menggunakan analisis Regresi Berganda untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa PT. Pos Indonesia (persero). Pengujian signifikansi menggunakan uji F dan Uji t, dengan taraf signifikansi 5% sedang untuk mengukur validitas dan reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuisioner maka rumus *product moment* dan *crombach alpha* menjadi pilihan, dan untuk selanjutnya digunakan sebagai dasar pengujian hipotesis untuk menguji hasil penelitian menggunakan alat bantu yaitu SPSS for Windows.

Kata Kunci: Tangible, Reliability, Responseeveness, Assurance, Empaty, Keputusan Pengunaan Jasa

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan mengetahui pemecahan masalah, maka akan diperoleh beberapa manfaat antara lain:

1. Bagi Penulis

- a. Untuk memenuhi persyaratan dalam rangka menyelesaikan program studi Strata-1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Indonesia.
- b. Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh penulis di bidang ekonomi khususnya manajemen pemasaran.
- c. Mengembangkan potensi diri serta membuka wawasan pengetahuan baru sesuai dengan bidang yang saat ini ditekuni, yaitu pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman PT. Pos Indonesia (perseroan).

2. Bagi Pembaca

- a. Dapat dipergunakan sebagai sumber acuan dan referensi dalam penyusunan skripsi.
- b. Dapat digunakan sebagai media alternative sumber informasi tentang topik permasalahan yang bersangkutan.

3. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan informasi dan masukan sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam merencanakan dan merumuskan kualitas di bidang pelayanan jasa

dengan menambah jam kerja, misalnya jika jam kerja hanya sampai jam 16.00 untuk jasa pengiriman barang atau paket, sebaiknya ditambah lagi jam pelayanannya. Hal ini disebabkan mayoritas pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang atau paket adalah pegawai swasta, yang memiliki tingkat aktivitas tinggi dan biasanya jasa pengiriman digunakan untuk keperluan bisnis.

sangat ditentukan oleh besar-kecilnya jaminan yang mampu diberikan PT. Pos Indonesia (persero). Langkah yang dilakukan adalah dengan membenahi sistem manajemen dalam memberikan jaminan keamanan barang yang dikirim, apabila ada barang yang hilang atau tidak sampai tujuan, hendaknya pihak PT. Pos Indonesia (persero) bertanggung jawab dengan mengganti kerugian kepada pelanggan. Selain itu pihak manajemen PT. Pos Indonesia meningkatkan SDM atau kinerja pegawainya. Hal ini perlu dilakukan mengingat pegawai PT. Pos Indonesia (persero) berstatus PNS, sehingga kinerjanya kurang optimal. Langkah yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen yaitu dengan mengadakan pelatihan dengan mengundang pakar SDM atau lembaga konsultan SDM, sehingga karyawan memiliki motivasi untuk memberikan pelayanan dengan baik, sopan, dan ramah kepada setiap pelanggan.