

**ANALISIS SIKAP DAN PENILAIAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA PT. POS INDONESIA
(PERSERO) PEKALONGAN**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar sarjana strata-I di Program Studi Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Oleh:

Rika Rani Maylia

No. Mahasiswa: 01311421

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2006

HALAMAN PENGESAHAN

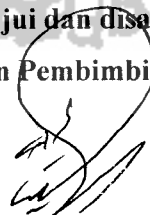
**ANALISIS SIKAP DAN PENILAIAN KONSUMEN
DALAM MENGGUNAKAN JASA PT. POS INDONESIA (PERSERO)
PEKALONGAN**

Nama : Rika Rani Maylia
Nomor Mahasiswa : 01311421
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Pemasaran

Yogyakarta, 2006

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Drs. H. Murwanto Sigit, MBA

HALAMAN PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya kecil ini
untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta atas segala
doa dan perhatiannya
2. Adikku tersayang
3. For someone who love me

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

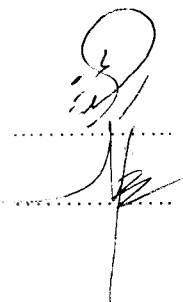
Analisis Sikap Dan Penilaian Konsumen Dalam Menggunakan Jasa
PT. Pos Indonesia (Persero) Pekalongan

Disusun Oleh: RIKA RANI MAYLIA
Nomor mahasiswa: 01311421

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal : 17 April 2006

Penguji/Pemb. Skripsi: Drs. Murwanto Sigit, MBA

Penguji : Dra. Nurfauziah, MM



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



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

Yogyakarta, 2006

Penulis,

6000
Tgl.

METRA TEMPEL

Rika Rani Maylia

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Analisis Sikap dan Penilaian Konsumen Dalam Menggunakan Jasa PT. Pos Indonesia (Persero) Pekalongan”**.

Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencurahkan segala pikiran, tenaga, waktu dan materi. Meskipun demikian penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih sederhana. Oleh karena itu, penulis sangat berharap adanya kritik dan saran dari berbagai pihak untuk penyempurnaan-penyempurnaan lanjutan dimasa mendatang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan maupun saran dari berbagai pihak tidak mungkin skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Suwarsono, MA, selaku dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia.

2. Bapak Drs. H. Murwato Sigit, MBA, selaku dosen Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang dengan sabar telah memberikan bimbingan serta pengarahan pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Subarsi beserta staff PT. Pos Indonesia (Persero) Pekalongan, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data yang penulis perlukan dalam rangka penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu serta Adikku, terima kasih untuk segala doa dan semangat yang telah diberikan "lia sayang kalian".
5. Rino Setiyawan (terima kasih untuk sebuah kesabaran, pengertian, doa, support dan perhatiannya).
6. Special 'Beckham', yang selalu setia memberi support dan perhatiannya meskipun dari belakang.
7. Keluarga Besar Jogjakarta, atas semua doa dan dukungan.
8. Om "no" Harsono, bul Eva, 'Dek Izak, terima kasih untuk segalanya baik materi dan doa yang selalu diberikan.
9. Bude Sum, mbak Aank & mbak yayan, makasih untuk semua sarannya.
10. Special for my best friend: Kenol, Citra, Niluh, Dollah, Lia....akhirnya aku menyusul kalian untuk jadi sarjana!!
11. Karin, Fhivie, Iin, Mb Rini, Mpok Ati, Iyus, Yuni, Tika, Iis, Mb Tika, Aris, Arum. Memang..... semua tak sama!!!
12. Eny, Rifa, Anwar.

13. Untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk segalanya. Semoga seluruh bantuan yang telah diberikan memperoleh imbalan pahala dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membutuhkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan dalam penelitian-penelitian lanjutan di masa mendatang dan semoga skripsi ini bermanfaat sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.,

Yogyakarta, Maret 2006

Penulis



HALAMAN MOTTO

- ❖ “ Jika engkau menginginkan sesuatu perkara, maka pelan-pelannya (tenanglah), hingga Allah akan menunjukkan padamu jalan keluarnya.”
(HR. Bukhari)

- ❖ “ Apapun yang bisa dipahami dan diyakini akan bisa diraih. Jika seseorang itu benar, maka dunianya akan benar. Dan jika aku tidak bahagia dengan duniaku dan ingin mengubahnya, tempat pertama yang harus ku mulai adalah mengubah diriku sendiri. Maka, jika aku benar duniaku akan benar juga. “

- ❖ “ Dan kamu janganlah memalingkan muka dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.” (QS. 31 : 18)

- ❖ “ Barang siapa bertaqwa kepada Allah, niscaya Allah akan memberikan jalan keluar kepadanya dan memberinya rizki dari arah yang tidak di duga-duga. Barang siapa bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupi (keperluan) nya. Sesungguhnya Allah pasti melaksanakan urusan (yang dikehendaki-Nya). Sungguh Allah telah menentukan ajal atas segala sesuatu.” (QS. 65 : 23)