

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PADA KANTOR POS
BESAR YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Nama : Micko Aditya Perdana
No. Mhs : 09311399
Jurusan : Ekonomi Manajemen
Bidang : Operasional

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2014

ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PADA KANTOR POS BESAR**YOGYAKARTA****SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Jurusan Manajemen,
Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh :**Nama : Micko Aditya Perdana****No. Mhs : 09311399****Jurusan : Ekonomi Manajemen****Bidang : Operasional****FAKULTAS EKONOMI****UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA****YOGYAKARTA****2014**

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PADA KANTOR

POS BESAR YOGYAKARTA



BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

Analisis Kualitas Jasa Pelayanan pada Kantor Pos Besar Yogyakarta

Disusun Oleh : **MICKO ADITYA PERDANA**
Nomor Mahasiswa : **09311399**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**
Pada hari Kamis, tanggal : 16 Oktober 2014

Penguji/Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Penguji

: Siti Nurul Ngaini, Dra., MM



.....
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si

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 atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, mei 2014



Penulis

Micko Aditya Perdana

MOTTO

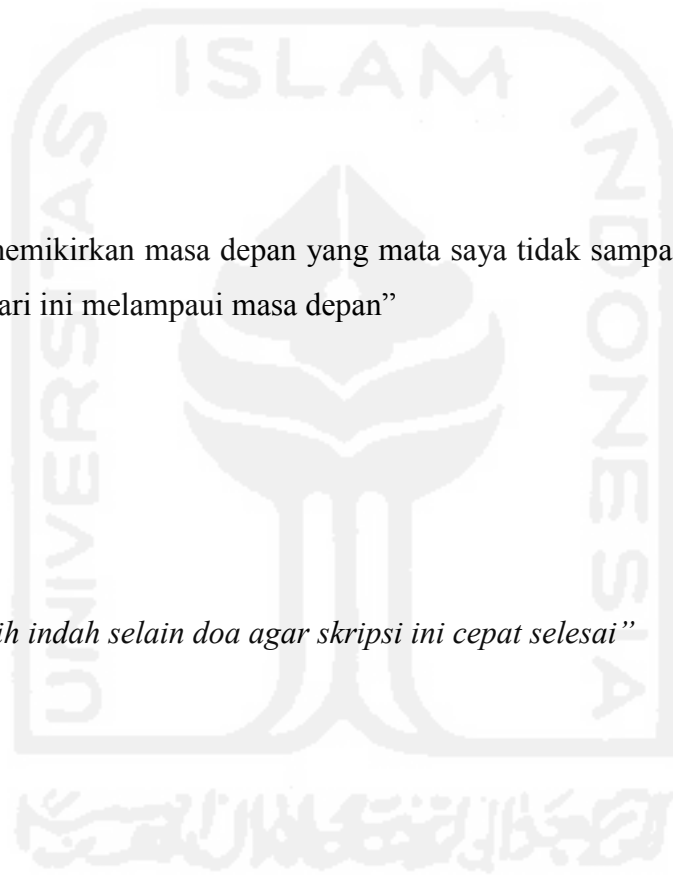
“Berusaha menjadi yang terbaik dan memberi yang terbaik dari diri kita untuk orang lain adalah “investasi” yang paling menguntungkan.”

(Do. Mahardika)

“Saya tidak terlalu memikirkan masa depan yang mata saya tidak sampai melihatnya, tetapi apa yang saya kerjakan hari ini melampaui masa depan”

(Do. Mahardika)

“Tiada doa yang lebih indah selain doa agar skripsi ini cepat selesai”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Sebuah pengharapan dari niat yang tulus, alhamdulillah selalu di berikan kemudahan olehNya. Sebuah usaha yang kecil dari kewajiban dalam agama-Mu (menuntut ilmu), Alhamdulillah telah Engkau lapangkan jalannya. Ya Allah SWT, terima kasih atas rahmat serta hidayah kepadaku dan kepada Nabi Muhammad SAW teladanku dan umatnya yang membawa cahaya di dunia-MU.

Kupersembahkan karya kecil ini untuk kedua orang tuaku, Bapak Mujianto dan Ibu Erma Agustina dengan do'a yang selalu mengiringi langkahku. Semoga Allah SWT, melindungi dan menyayangi keduanya. Adikku tercinta Dessy Dwi Angraini dan Tia Adesty yang menjadi pendukungku dan Amelia atas motivasi dan semangatnya sampai detik ini.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya dan Nabi Muhammad SAW sebagai guru didalam hidupku dan sebagai pemberi syafa'at di yaumul akhir nantinya, amin, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “*analisis kualitas jasa pelayanan pada kantor pos besar yogyakarta*”. Penyusunan tugas akhir skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Dalam kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Harsoyo M.Sc, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
2. Dr. D Agus Harjito M.si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
3. Drs.Zulian Yamit M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukannya kepada penulis.
4. Mama tercinta dan tersayang Erma Agustina yang selalu mengomel selama masa perkuliahan, dan juga selalu mensupport baik dari segi doanya yang tiada tara, dan subsidi yang tak terhingga “Love you mom”
5. Papa terhebat sepanjang masa Ir, Mujianto M.Si yang menjadi inspirasiku dan melihat perkembangan anaknya ini dalam merajut cita-citanya menuju masa depan yang cerah :D

6. Sahabat serta saudaraku OLD SCHOOL, 234 SC, KOMPOY, Civic ferio Org. karena kalian aku banyak belajar tentang segala hal akan kekeluargaan, persahabatan, perjuangan hidup.
7. Kawan-kawanku WK community yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian studi dan karya ilmiah (skripsi) ini.
8. Rekan-rekan sperjuangan Mahasiswa Universitas Islam Indonesia
9. Serta seluruh pihak yang telah memberikan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT selalu memberikan yang terbaik.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak dan mohon maaf apabila terdapat kesalahan yang disengaja maupun yang tidak disengaja.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Februari 2014

Penulis

Micko Aditya Perdana