

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
KANTOR POS PUDING BESAR**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

**NAMA : GUSPINDA
NIM : 302 10 11 048**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
2017**



**UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Guspinda
Nim : 302 10 11 048
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : "Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap
Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Puding Besar"

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Erwin, S.E., M.M., Ph.D.
NP. 506507013

Dian Prihardini Wibawa, S.E., M.M.
NIP. 198207222014042002

Balunujuk, 10 Agustus 2017
Ketua Jurusan Manajemen

M. Tanggung, S.E., M.Si.
NIP. 196306051990031004



PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KANTOR POS PUDING BESAR**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh : Guspinda

Nomor Induk Mahasiswa : 302 10 11 048

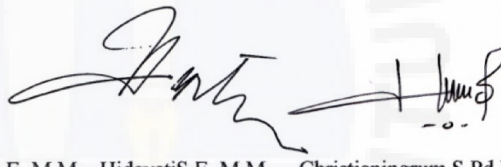
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Pada Tanggal 10 Agustus 2017 dan
Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Tim Penguji

Ketua

Anggota

Anggota



Dian Prihardini Wibawa, S.E., M.M.
NIP. 198207222014042002

Hidayati S.E., M.M.
NP. 50680815

Christianingrum, S.Pd, M.M.
NIP. 198704022014042001

Balunjuk, 10 Agustus 2017
Universitas Bangka Belitung
Fakultas Ekonomi
Jurusan Manajemen

Dekan



Dr. Reniati S.E. M.Si
NP. 507206007

Ketua Jurusan Manajemen



M. Tanggung S.E. M.Si
NIP. 196306051990031004

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul: **“Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Kantor Pos Puding Besar”**”, adalah hasil tulisan saya sendiri, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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 terdapat dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi”.

Balunijuk, 10 Agustus 2017

Penulis,



Guspinda

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Hormati Orangtua mu maka Hidupmu akan Bahagia, Tenang dan
Tentram"



Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- *Allah SWT yang maha esa yang selalu memberikan jalan terbaik bagi setiap umat manusia.*
- *Kedua Orang tuaku tercinta yang tidak pernah berhenti mendoakan anaknya yang selalu memotivasiku.*
- *Istriku tercinta yang tak pernah lelah memberi semangat perhatian dan memotivasiku.*
- *Almamater ku tercinta yang menjadi kebanggaan ku, Universitas Bangka Belitung.*
- *Sahabat saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan saya dukungan serta bantuan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.*

ABSTRACT

Guspinda. 302 10 11 048. Analysis of perception service quality for word customer satisfaction post office puding besar.

The objective of this research is to determine the effects service quality on the customer satisfaction post office puding besar. this is a descriptive qualitative research with a sample of 140 respondents and reliability tests, while the data analysis method used is multiple linear regressions with T test and F test.

The result show that for the Independent variable X1, Tcount (4,247) > T_{tabel} (1,65630), for the independent variable X2, Tcount (2,365) > T_{tabel} (1,65630), for the independent variable X3, Tcount (2,316) > T_{tabel} (1,65630), for the independent variable X4, Tcount (2,916) > T_{tabel} (1,65630), for the independent variable X5, Tcount (3,008) > T_{tabel} (1,65630), this mean that, partially, all three independent variables (X1.X2.X3.X4 and X5) affect the dependent variable (Y). The F test result level of 0,05. Therefore, Ho is rejected and Ha assumption is accepted, meaning that the Tangibles Realibility Responsiveness Assurance Empathy simultaneonusly and significantly affect customer satisfaction in this case. meanwhile, the coefficient of determination (Adjusted R Square) value is 79,8 %, which means that the variation or customer satisfaction post office puding besar variabel can be explained by the Tangibles Realibility Responsiveness Assurance Empathy.

Keyword: Tangibles, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy, customer satisfaction.

ABSTRAK

Guspinda. 302 10 11 048. Analisis Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Pos Puding Besar.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan kantor pos puding besar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 140 responden sedangkan metode teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental sampling*. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji T dan uji F.

Hasil penelitian variabel independen X1 diperoleh $t_{hitung} (4,247) > T_{tabel} (1,65630)$, variabel X2 $t_{hitung} (2,365) > T_{tabel} (1,65630)$, variabel X3 $t_{hitung} (2,316) > T_{tabel} (1,65630)$, variabel X4 $t_{hitung} (2,916) > T_{tabel} (1,65630)$, dan variabel X5 $t_{hitung} (3,008) > T_{tabel} (1,65630)$. Maka seluruh variabel X (*independen*) berpengaruh secara parsial terhadap variabel Y (*dependen*). Hasil uji F menunjukkan bahwa $F_{hitung} (110,653) > F_{tabel} (2,28)$, sedangkan signifikansi adalah $0,000 < \alpha$ pada taraf signifikansi 0,05, berarti variabel *independen* (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian) secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel *dependen* (kepuasan pelanggan) secara positif dan signifikan. Sedangkan koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 79,8%, yakni berarti variabel (kepuasan pelanggan) dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan (bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Perhatian, Kepuasan Pelanggan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas semua rahmat dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan kepada penulis dan kita semua. Shalawat serta salam selalu dilimpahkan kepada junjungan besar kita Rasulullah SAW beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir jaman, amin. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang kesarjanaan Program S-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan, yang tiada lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kebaikan dan kemajuan di masa mendatang serta untuk kepentingan ilmu pengetahuan pada umumnya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, baik berupa ilmu pengetahuan, dukungan moril maupun materil. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada **Bapak Erwin, S.E., M.Si.,Ph.D.** sebagai dosen pembimbing utama dan **Ibu Dian Prihardini Wibawa, S.E., M.M.** sebagai dosen pembimbing pendamping, atas kesabaran dalam bimbingan dan arahnya selama masa

penyusunan skripsi. Selain itu juga penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan serta ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Muh. Yusuf, M.Si. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung
2. Ibu Dr. Reniati, S.E. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.
3. Bapak M. Tanggung, S.E.,M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Seluruh Bapak/Ibu Dosen beserta staf di lingkungan Universitas Bangka Belitung terutama Fakultas Ekonomi.
5. Kantor Pos Puding Besar yang telah memberikan izin melakukan penelitian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah pengetahuan kita semua.

Balunijuk, 10 Agustus 2017

Penulis,

Guspinda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11

2.2. Pemasaran	16
2.2.1 Pengertian Pemasaran	16
2.3. Kualitas	17
2.3.1 Pengertian Kualitas	17
2.3.2 Penertian Kualitas Jasa atau Pelayanan	18
2.3.3 Kualitas Pelayanan	18
2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.4.1 Kepuasan Pelanggan	20
2.4.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	21
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Pemikiran	25
2.6.1 Hubungan Bukti Langsung Tangibles Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.6.2 Hubungan Keandalan Reliability Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.6.3 Hubungan Ketanggapan Responsivness Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.6.4 Hubungan Jaminan Assurance Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.6.5 Hubungan Perhatian Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
2.7 Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan Penelitian	39

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	39
3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	39
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi	43
3.4.2 Sampel	43
3.5 Jenis Data	44
3.5.1 Data Primer	44
3.5.2 Data Sekunder	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Skala Pengukuran Variabel	46
3.8 Teknik Analisis Data	47
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	47
3.8.2 Uji Validitas	47
3.8.3 Uji Reliabilitas	47
3.8.4 Uji Asumsi Klasik	48
3.8.5 Analisis Regresi Berganda	50
3.8.6 Pengujian Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1 Profil Singkat Kantor Pos	52
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Pos	53
4.1.2.1 Visi	53
4.1.2.2 Misi	53

4.2 Hasil Deskriptif Penelitian	55
4.2.1 Hasil Deskriptif Karakteristik Responden	55
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif	57
4.2.3 Rekapitulasi Deskriptif Variabel	80
4.3 Hasil Analisis Data	82
4.3.1 Uji Validitas	82
4.3.2 Uji Reliabilitas	83
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	84
4.3.4 Analisis Regresi Berganda	87
4.3.5 Uji t	89
4.3.6 Uji F	91
4.3.7 Uji R ²	91
4.4 Pembahasan	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
5.1 Kesimpulan	96
5.2 Saran	97
5.2 Keterbatasan	97
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Pengunjung	3
Tabel I.2	Data Survey Penelitian	6
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	33
Tabel III.1	Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	41
Tabel III.2	Skala Pengukuran Variabel	46
Tabel IV.1	Jenis Kelamin Responden	55
Tabel IV.2	Usia Responden	55
Tabel IV.3	Pekerjaan Responden	56
Tabel IV.4	Indikator Variabel Bukti Fisik	57
Tabel IV.5	Indikator Variabel Bukti Fisik	57
Tabel IV.6	Indikator Variabel Bukti Fisik	57
Tabel IV.7	Indikator Variabel Bukti Fisik	57
Tabel IV.8	Rata-rata Jawaban Indikator Variabel Bukti Fisik	57
Tabel IV.9	Indikator Variabel Kehandalan	57
Tabel IV.10	Indikator Variabel Kehandalan	57
Tabel IV.11	Indikator Variabel Kehandalan	57
Tabel IV.12	Indikator Variabel Kehandalan	57
Tabel IV.13	Rata-rata Jawaban pada Indikator Variabel Kehandalan	75
Tabel IV.14	Indikator Variabel Tanggapan	66
Tabel IV.15	Indikator Variabel Tanggapan	66
Tabel IV.16	Indikator Variabel Tanggapan	66

Tabel IV.17	Indikator Variabel Tanggapan	66
Tabel IV.18	Rata-rata Jawaban Tanggapan	75
Tabel IV.19	Indikator Variabel Jaminan	66
Tabel IV.20	Indikator Variabel Jaminan	66
Tabel IV.21	Indikator Variabel Jaminan	66
Tabel IV.22	Indikator Variabel Jaminan	66
Tabel IV.23	Rata-rata Jawaban Jaminan	75
Tabel IV.24	Indikator Variabel Perhatian	66
Tabel IV.25	Indikator Variabel Perhatian	66
Tabel IV.26	Indikator Variabel Perhatian	66
Tabel IV.27	Indikator Variabel Perhatian	66
Tabel IV.28	Rata-rata Jawaban Perhatian	75
Tabel IV.29	Indikator Variabel Kepuasan	66
Tabel IV.30	Indikator Variabel Kepuasan	66
Tabel IV.31	Indikator Variabel Kepuasan	66
Tabel IV.32	Indikator Variabel Kepuasan	66
Tabel IV.33	Rata-rata Jawaban Kepuasan	75
Tabel IV.34	Hasil Rekapitulasi Deskriptif Variabel	80
Tabel IV.35	Hasil Uji Validitas	82
Tabel IV.36	Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel IV.37	Hasil Uji Multikolinieritas	86
Tabel IV.38	Hasil Uji Autokorelasi	86
Tabel IV.39	Hasil Analisis Regresi Berganda	88

Tabel IV.40	Hasil Analisis Uji t	89
Tabel IV.41	Hasil Analisis Uji F	91
Tabel IV.42	Hasil Analisis Uji R ²	92



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.2	Kerangka Berpikir	36
Gambar IV.1	Struktur Organisasi	53
Gambar IV.2	Jenis Kelamin Responden	55
Gambar IV.3	Pekerjaan Responden	55
Gambar IV.4	Usia Responden	57
Gambar IV.5	Hasil Uji Normalitas	84
Gambar IV.6	Hasil Uji Heterokedastisitas	87



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden
- Lampiran 3 Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Berganda, Uji t, Uji F dan R^2
- Lampiran 8 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Dokumentasi Foto