

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. POS INDONESIA PURWOKERTO**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh :

**MUTTYARA JUNENGSIH
1402010141**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. POS INDONESIA PURWOKERTO



SKRIPSI

DISUSUN OLEH :
MUTTYARA JUNENGSIH
1402010141

DIPERIKSA DAN DISETUJUI OLEH :
PEMBIMBING



ARINI HIDAYAH, S.E.M.Si
NIK. 2160341

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muttyara Junengsih
Nim : 1402010141
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Peguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto , Agustus 2019
Yang membuat pernyataan

Dibubuhi materai Rp. 6.000






HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Yang Diajukan Oleh :

Nama : Muttyara Junengsih
Nim : 1402010141
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Peguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia Purwokerto**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

DEWAN PENGUJI

Ketua : Arini Hidayah, S.E.,M.Si ()
Anggota 1 : Hermin Endratno, S.E.,M.Si ()
Anggota 2 : Alfato Yusnar Kharismansyah, S.E.,M.Si ()

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 7 Agustus 2019

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Akhmad Darmawan, S.E., M.Si,
NIK.2160148



MOTTO

Jangan pernah merasa gagal, jika gagal beberapakali kamu harus bangkit. Tegap lantang pada tujuan, berdiri kokoh pada pendirian. Hadapi, perbakiki. Karna keberhasilan hanya bisa dipijak kaki sendiri bukan ornag lain.



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan skripsi ini kepada :

Bapak dan Ibuku tercinta (Bapak Juremi dan Ibu Nining) sebagai tanda sayang, bakti, hormat, dan terima kasih yang tidak terhingga atas kasih sayang, kerja keras, motivasi, dan doa yang telah diberikan selama ini.

Kakakku tersayang sebagai tanda terima kasih atas dukungan, motivasi, dan doa selama ini.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahil'alamiin segala puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Akhmad Darmawan, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Hermin Endratno, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Arini Hidayah, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Alfato Yusnar Kharismasyah, S.E., M.Si, yang telah memberikan berbagai pernyataan untuk menguji kelayakan saya sebagai sarjana Ekonomi.
5. Bapak/Ibu dosen, seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama berada di bangku perkuliahan dan atas segala bantuan dalam bentuk pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
6. Untuk kedua orang tua Bapak Juremi, dan Ibu Nining, yang selalu memberikan dukungan moral maupun materiil, nasihat dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga penulis selalu bersemangat dan optimis menghadapi setiap masalah dalam penyusunan skripsi ini.
7. Untuk keluarga besar Abah Apin, terimakasih atas dukungan moral, nasihat, dan motivasi yang tidak terbatas kepada penulis sehingga bersemangat setiap menghadapi masalah dalam penyusunan skripsi ini.

8. Untuk sahabat-sahabat yang telah mendukung dan menyemangati saya, MHD Iqmal, Evna Rosyana, Eva Mulida Ispia, Talitha Dzakiyatul Hanifah, Anisa Lusi, dan Mba Ema, terima kasih atas canda tawa, masukan, semangat, motivasi, doa dan segala bentuk persahabatan yang luar biasa selama ini.
9. Untuk Muhammad Iqmal yang selalu mendampingi, mendukung, selalu tegur dan memotivasi yang tidak terbatas kepada saya sehingga bersemangat setiap menghadapi masalah dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah Subhanahu wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrohmatullahi wabarakatuh.

Purwokerto, Agustus 2019

Penulis

Muttyara Junengsih

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. POS INDONESIA PURWOKERTO

Muttyara Junengsih
Fakultas Ekonomi dan bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Muttyarajuneng12@gmail.com

Arini Hidayah, SE, M.Si
Muttyara Junengsih
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh antara kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Kantor Pos Indonesia Purwokerto yang sedang melakukan proses transaksi pengiriman barang. Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan setelah melakukan perhitungan terpilih 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian. Alat pengumpul data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis linier berganda. Hasil penelitian uji T ini menunjukkan bahwa secara parsial Daya Tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan variabel Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan Dan Empati tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian uji F ini menunjukkan bahwa baik secara simultan maupun secara parsial variabel Daya Tanggap, Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan Dan Empati secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan adalah signifikan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati Kepuasan Pelanggan

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION PT. POS INDONESIA PURWOKERTO

Muttyara Junengsih
Fakultas Ekonomi dan bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Muttyarajuneng12@gmail.com

Arini Hidayah, SE, M.Si
Muttyara Junengsih
Fakultas Ekonomi dan bisnis
Universitas Muhammadiyah Purwokerto

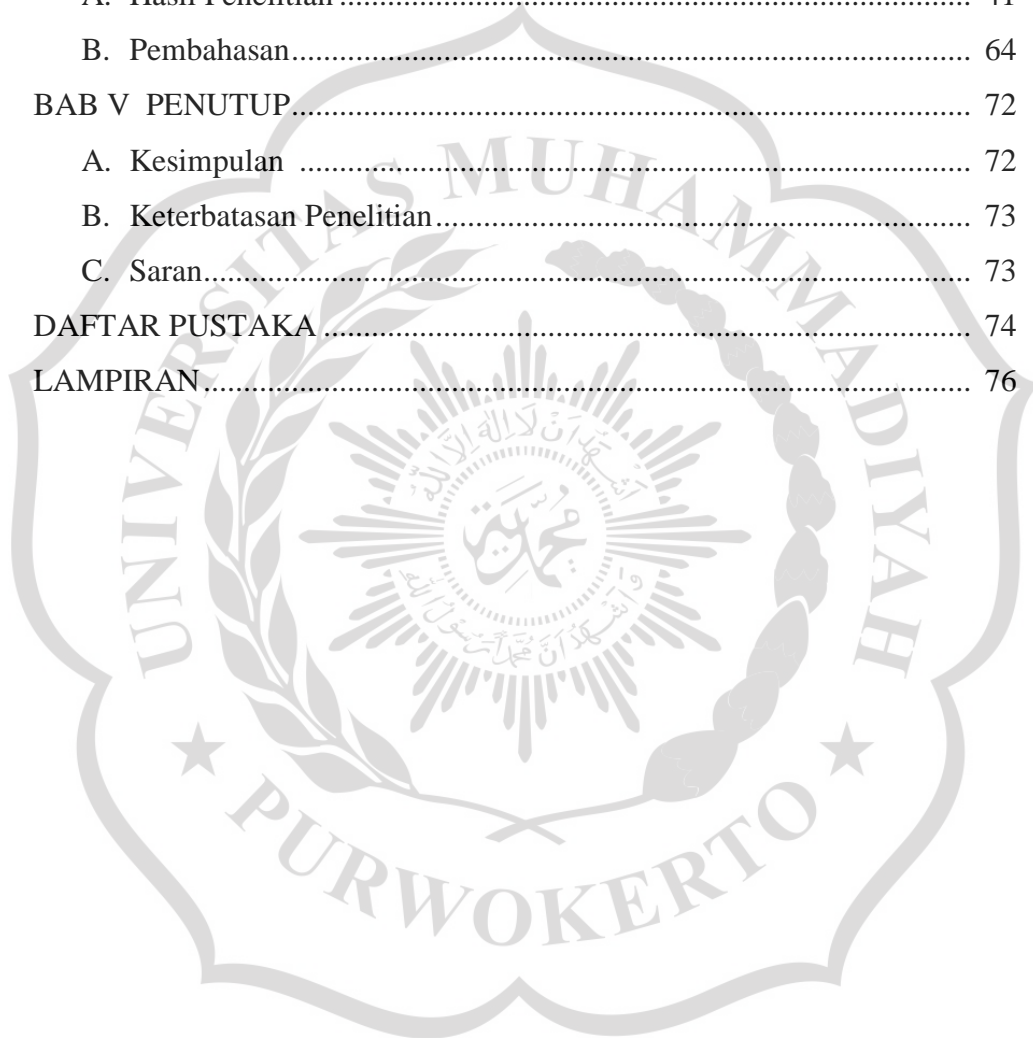
This study aims to find out and explain the influence of service quality which consists of variables on the variable level of customer satisfaction. The population in this study is the customers of the Purwokerto Post Office who are in the process of shipping goods transactions. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique and set of calculations to choose 100 respondents who were sampled in the study. The data collection tool used is a questionnaire. The data analysis used is a linear analysis. The results of this T-test study show that partially responsiveness has an effect on customer satisfaction, while the Physical Evidence, Reliability, Assurance and Empathy variables have no effect on customer satisfaction. The results of this F test show that both simultaneously and partially the variables of Responsiveness, Physical Evidence, Reliability, Assurance and Empathy are jointly influential on the variable Customer Satisfaction Level is significant.

Keywords: Service Quality, Direct Evidence, Reliability, Response, Guarantee, Empathy of Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	8
B. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
C. Kepuasan Pelanggan.....	12
D. Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
E. Kerangka Pemikiran.....	18
F. Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel.....	24

C. Sumber Data.....	26
D. Variabel Penelitian.....	26
E. Definisi Operasional Variabel.....	27
F. Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan Penelitian.....	73
C. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian terdahulu	14
Tabel 4.1 Response Rate	44
Tabel 4.2 Identitas Responden	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Daya Tanggap	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Bukti Fisik	49
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kehandalan.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Jaminan	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Empati	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4.13 Hasil Nilai Koefisien determinasi (R^2)	59
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	60
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	63
Tabel 4.16 Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuisisioner Daya Tanggap (X1)	65
Tabel 4.17 Nilai Rata-rata Pertanyaan Kuesioner Bukti Fisik (X2)	66
Tabel 4.18 Nilai Rata-rata Pertanyaan Kuesioner Kehandalan (X3)	67
Tabel 4.19 Nilai Rata-rata Pertanyaan Kuesioner Jaminan (X4).....	68
Tabel 4.20 Nilai Rata-rata Pertanyaan Kuesioner Empati (X5).....	69
Tabel 4.21 Nilai Rata-rata Butir Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Pelanggan (X2).....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1 Uji T	35
Gambar 3.2 Uji t.....	35
Gambar 3.3 Uji t.....	36
Gambar 3.4	37
Gambar 3.5 Uji t.....	38
Gambar 3.6 Uji t.....	38
Gambar 3.7 Daerah penerimaan atau Penolakan Ho untuk Uji F.....	39

