

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PENGIRIMAN PAKET PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG SIDOARJO**

SKRIPSI



Oleh :
QONITA RIZKI AMALIA
NIM. 20141221075

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

2019

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PENGIRIMAN PAKET PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG SIDOARJO

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

OLEH :
QONITA RIZKI AMALIA
NIM. 20141221075

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA

2019

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Qonita Rizki Amalia

NIM : 20141221075

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru, dan skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagian atau seluruh skripsi ini hasil menyalin atau meniru tulisan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 29 Januari 2019

Yang membuat pernyataan



Qonita Rizki Amalia

20141221075

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA PENGIRIMAN PAKET PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG SIDOARJO**

Oleh :

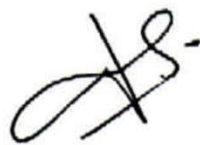
Qonita Rizki Amalia

NIM. 20141221075

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 29 Januari 2019

Dosen Pembimbing I



Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Dosen Pembimbing II



Dahruji, SE., M.E.I

Mengetahui

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE.

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan Komisi Penguji.

**Judul : PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA PENGIRIMAN PAKET PADA
PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG SIDOARJO**

**Nama : QONITA RIZKI AMALIA
NIM. 20141221075**

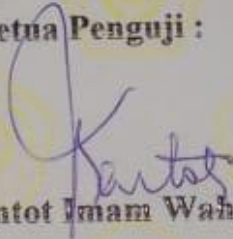
**Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surabaya**

Pada Hari / Tanggal : Kamis / 07 Februari 2019

Pukul : 15.30 WIB sampai dengan 17.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :



Dr. Drs. Ec. Sentot Imam Wahjono, M.Si

Anggota



Dra. Siti Salbiyah, M.Kes

Anggota



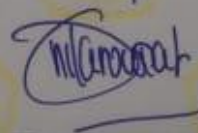
Dahruji, SE., MEI

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis**



Dr. Anna Marina, SE., M.Si., Ak., CA

Kaprodi Manajemen



Anita Roosmawarni, SE., M.SE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Sidoarjo”. Penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat penyelesaian program S-1 yang diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Penyelesaian skripsi ini mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dr. Anna Marina, M.Si, Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Ibu Anita Roosmawarni, SE., M.SE selaku Kaprodi Manajemen yang telah memberikan semangat kepada penulis hingga terselesaikannya program S1 Manajemen ini.
4. Ibu Dra. Siti Salbiyah, M.Kes Selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dengan sabar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
5. Bapak Dahruji SE., M.E.I Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini dengan penuh kesabaran.

6. Bapak Dr. Drs. Ec. Sentot Imam Wahjono, M.si., selaku Dosen Penguji Proposal sekaligus Dosen Penguji Skripsi saya yang telah memberikan masukan dan arahan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Harijadi selaku Kepala Kantor Manajemen Dukungan Umum PT. Pos Indonesia Cabang Sidoarjo yang telah memberikan izin penelitian skripsi ini..
8. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Ayahanda Imam Jainuri, Ibunda Surasmi, Kakak Denok Nastiti Perdani, Adik Muhammad Wildanun Mukholadun, Ponakan Sayyeda Nirvana Anandani yang senantiasa menghibur dengan segala kecerdasan yang dimiliki, beserta keluarga besar saya yang membuat penulis selalu bersemangat, senantiasa memberikan dukungan sehingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Teman-teman Manajemen angkatan 2014 yang senasib, seperjuangan dan sepenanggungan, terimakasih banyak atas coretan-coretan yang mewarnai perjalanan semasa kuliah.
11. Seseorang yang nantinya akan hadir, dan berperan penting bagi dikehidupan saya, yang senantiasa membuat penulis termotivasi dan bersemangat untuk menyelesaikan penelitian ini, semoga kelak semua ilmu yang didapatkan oleh penulis dapat bermanfaat untuk kalian.

12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar proses penelitian dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi ini penulis ucapkan terima kasih banyak.

Surabaya, 29 Januari 2019

Penulis,

Qonita Rizki Amalia

MOTTO

"Dan ketahuilah, sesungguhnya kemenangan itu beriringan dengan kesabaran. Jalan keluar beriringan dengan kesukaran. Dan sesudah kesulitan itu akan datang kemudahan."

- HR. Abdu bin Humaid Musnad -

PERSEMBAHAN

DENGAN MENGUCAP PUJI SYUKUR ATAS KEHADIRAT ALLAH SWT SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA :

KEDUA ORANG TUA SAYA TERCINTA SERTA KAKAK PEREMPUAN DAN ADIK LAKI-LAKI SAYA, TERIMAKASIH UNTUK SEGALA KASIH SAYANG JUGA DUKUNGAN DO'A YANG TIDAK PERNAH TERPUTUS SETIAP MALAM. UNTUK SELALU PERCAYA PADA MIMPI-MIMPI SAYA. DAN TERIMAKASIH TELAH MENGAJARKAN SAYA MENJADI PRIBADI YANG CERIA, PENUH SEMANGAT, DAN PANTANG MENYERAH.

SAHABAT-SAHABAT SAYA, KHOLIFATUL NUR 'AINI, NUR AHMAD ROFII, MUHAMMAD INFAN WIRANDA, LAILI RAHMAWATI, DWI PUTRI APRILIA, CINCIN RAVIKA DAN SAHABAT-SAHABAT PENULIS LAINNYA YANG TIDAK BISA DISEBUTKAN SATU PERSATU, YANG SELALU SIAP MENOLONG SAYA KETIKA SAYA MEMBUTUHKAN PERTOLONGAN, SELALU MENGHIBUR SAYA DAN TIDAK PERNAH PELIT BERBAGI APAPUN DENGAN SAYA.

SEMOGA KELAK SUATU SAAT NANTI ILMU YANG SUDAH SAYA DAPAT SELAMA 4 TAHUN INI BERMANFAAT BAGI DIRI SAYA SENDIRI DAN ORANG LAIN DISEKITAR SAYA. AMIN.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan Skripsi	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Pengertian Jasa	10
3. Pemasaran Jasa	10
4. Karakteristik Jasa	10
5. Bauran Pemasaran Jasa	12
6. Service Quality	15
7. Dimensi Service Quality	17

8. Perilaku Pelanggan	18
9. Kepuasan Pelanggan	21
10. Strategi Kepuasan Pelanggan.....	24
11. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	26
12. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
13. Indikator Kepuasan Pelanggan	28
14. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
B. Penelitian Terdahulu	30
C. Kerangka Konseptual.....	34
D. Hipotesis	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian	36
B. Identifikasi Variabel.....	36
C. Definisi Operasional Variabel.....	37
D. Teknik pengumpulan Data	40
E. Populasi dan Sampel	40
F. Teknik Pengolahan Data	42
G. Pengujian Instrumen Penelitian	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	43
H. Uji Asumsi Klasik.....	44
1. Uji Normalitas.....	44

2. Uji Multikonearitas	44
3. Uji Heteroskedastisitas	44
I. Teknik Analisis Data	45
1. Analisis Linier Berganda	45
2. Uji Hipotesis	46
3. Analisa Koefisien Determinasi (R^2).....	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian	48
B. Deskripsi Hasil Penelitian	57
C. Pembahasan	79

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	92
B. Saran	93

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	18
Tabel 3.1 Rincian Jumlah Sampel dan Tingkat Pengembalian Kuesioner	42
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Karakteristik Reponden Berdasarkan Usia	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4.5 Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	60
Tabel 4.6 Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Keandalan (<i>Reliability</i>)	61
Tabel 4.7 Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	62
Tabel 4.8 Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
Tabel 4.9 Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Empati (<i>Emphaty</i>)	64
Tabel 4.10 Rekapitulasi Pernyataan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas	67
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	69

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	72
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	74
Tabel 4.18 Hasil Uji F	76
Tabel 4.19 Hasil Uji t	77

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Data survei top brand 3 tahun terakhir	2
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Jasa Paket PT. Pos Indonesia Bulan Oktober – Desember 2017	3
Gambar 4.1 Tampilan halaman depan PT. Pos Indonesia	48
Gambar 4.2 Logo PT. Pos Indonesia	54
Gambar 4.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (PERSERO)	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi Data
- Lampiran 2 Output SPSS
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner
- Lampiran 4 Nilai Skor Kuesioner
- Lampiran 5 Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing
- Lampiran 6 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 8 Kartu Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 9 Daftar Perbaikan Skripsi
- Lampiran 10 Endorsement Letter
- Lampiran 11 Bukti Bebas Plagiasi
- Lampiran 12 Bukti Bebas Pinjam
- Lampiran 13 Distribusi Nilai t Tabel
- Lampiran 14 Distribusi Nilai R Tabel
- Lampiran 15 Distribusi Nilai F Tabel

Daftar Rujukan

- Adji, P. dan Subagio, H. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arslan, M., Zaman, R. 2014. *Impact of Brand Image and Service Quality on Consumer Purchase Intention: A Study of Retail Store in Pakistan* \ *Research on Humanities and Social Science*, Vol.4, No.22, 98-106.
- Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media
- Erica Novieta. 2006. *Pengaruh Antara Kualitas Layanan Jasa Paket Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Kota Babat Kabupaten Lamongan*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2015, Buku Pedoman *Tata Cara Penulisan Proposal, Skripsi, Artikel, Pembimbingan dan Pengujian Skripsi*, Surabaya : Universitas Muhammadiyah Surabaya.
- Gendro, Wiyono. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & Smart PLS 2.0.*. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM.
- Irawan, 2012, *Manajemen Pemasaran Modern*, Cetakan Kesembilan, Yogyakarta: Liberty Offset.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2012. *Marketing management: Analysis, Planning, Implementation Control*. Ed. 8, New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip. 2000. *Prinsip-prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Jakarta: Indeks.
- Lupiyoadi, R., 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A., 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Malhotra, Naresh K. (2009). *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Jilid 1*. Jakarta: PT Index.
- Nilasari, E., dan Istiatin, 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo*, *Jurnal Paradigma*, Vol. 13 (1): 1-12.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L. L., 1988. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. *Journal of Marketing*, Vol. 49: 41.
- Parasuraman, A., Zeithaml & Berry. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations, The Free Press, USA.
- Putri, M. S. K., dan Budiadi, S., 2013. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Lombok Hijau Lamongan. *Skripsi*. Universitas Negeri Surabaya.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia: Malang.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. Ph.D, 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta.
- Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., dan Kunto, Y. S., 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 1(1): 1-12
- Widodo, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Wilkie, W.L., 1990. *Consumer Behavior*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Yazid, 2005. *Pemasaran jasa*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Internet

www.topbrand-award.com

www.posindonesia.co.id, diakses pada tanggal 13 November 2018