

**PENGARUH KUALITAS JASA PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CV. SURYA CARGO YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

TRI JATMIKO
20020410135

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2006

**PENGARUH KUALITAS JASA PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CV. SURYA CARGO YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh :

TRI JATMIKO
20020410135

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

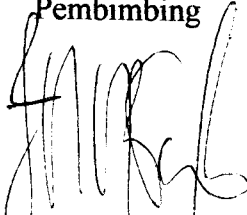
2006

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA CV. SURYA CARGO YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :
TRI JATMIKO
20020410135

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pembimbing


Fajarwati, SE., M.Si.
NIK : 143 054

Tanggal 24 Mei 2006

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. SURYA CARGO YOGYAKARTA

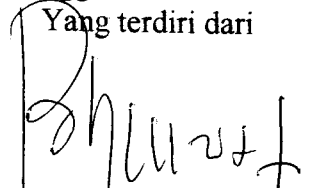
Diajukan oleh :

TRI JATMIKO
20020410135


Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 24 Juni 2006

Yang terdiri dari



Alni Rahmawati, SE., MM.
Ketua Tim Penguji

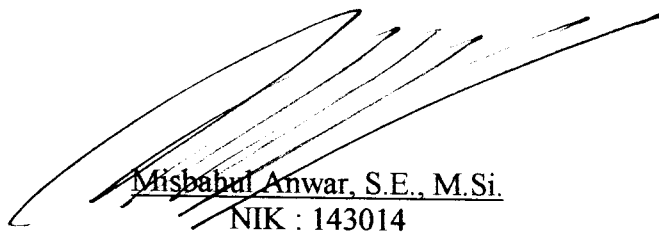


Fajarwati, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Siti Dyah Handayani, SE., MM.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK : 143014

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan 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 daftar pustaka.

Yogyakarta, mei 2006

Tri Jatmiko

INTISARI

Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas yang diberikan oleh manajemen, akan menimbulkan persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diberikan kepadanya atau kinerja jasa. CV. Surya Cargo Yogyakarta hendaknya selalu meningkatkan kualitas, karena dengan kualitas dapat digunakan sebagai alat untuk menciptakan keunggulan yang kompetitif.

Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah pelanggan CV. Surya Cargo Yogyakarta, sedangkan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Cara untuk mengetahui apakah kualitas jasa berpengaruh pada kepuasan maka digunakan 5 dimensi kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, dkk (1985) yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Cara untuk mengetahui variabel yang paling dominan maka digunakan alat analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan analisis koefisien determinasi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, menyatakan bahwa kelima dimensi kualitas jasa berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan variabel yang paling dominan adalah empathy.

Kata kunci : Dimensi kualitas jasa, kepuasan pelanggan.

ABSTRAK

The best quality service is the important point for the customer satisfaction. The server quality, customer will give a value for the service. Therefore, CV. Surya Cargo Yogyakarta always keep their service good quality and increase the strategy in winning the competition with other busines of the some type.

Respondent is this research are the consumens of CV. Surya Cargo Yogyakarta and the Purposive Sampling use for the method of the sample. To find out the quality service are gave in influence or not for the customer, Parasuraman, etc (1985) have a theory to measured quality service in five dimension is tangibles, reliability, responsiveness, assurance and emphaty.

The research was analizable with double linier analysis of regretion, t-test, F-test and determinant coefficient and finding the domination of variable. The conclusion of the analysis are the five dimension of quality service of significant influence for satisfaction and dominant variable is emphaty.

Keyword : Dimension of quality service, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS JASA PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CV. SURYA CARGO YOGYAKARTA"

Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhamadiyah Yogyakarta. Penyelesaian ini tidak lepas dari saran, bimbingan maupun bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Misbahul Anwar, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Fajarwati, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah.
4. Pihak CV. Surya Cargo Yogyakarta, yang telah memberikan ijin dan membantu dalam melaksanakan penelitian.

5. Bapak Budiyono, BA dan Ibu Sukarmi atas doa dan kasih sayangnya serta saudaraku Yanti dan Hesti yang selalu mendukung penulisan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini atas dorongan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna oleh karena itu saran dan kritik yang membangun kepada penulis diterima dan dipertimbangkan dengan segala kerendahan hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan umumnya bagi para pembaca.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, Mei 2006

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori	6
1. Pengertian Kualitas.....	6
2. Pengertian Jasa	8

3. Pengertian Kualitas Jasa	11
4. Dimensi Kualitas Jasa.....	12
5. Penilaian Kualitas Jasa	15
6. <i>Total Quality Service</i>	16
7. Pengukuran Kepuasan	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
C. Hipotesis Penelitian	18
D. Model Penelitian	18
BAB III METODA PENELITIAN	20
A. Subjek Penelitian	20
B. Teknik Pengambilan Sampel	20
C. Jenis Data	21
D. Teknik Pengumpulan Data	21
E. Pengukuran Variabel Penelitian.....	21
F. Uji Kualitas Data	24
G. Metode Analisis Data	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	29
B. Analisis Deskriptif	35
C. Uji Validitas dan Reliabilitas	39
D. Analisis Kuantitatif.....	41
E. Pembahasan.....	46

BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
C. Keterbatasan Penelitian.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

3.1	Skala Penilaian kuesioner.....	23
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan	37
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	38
4.5	Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi Mengirim Barang.....	38
4.6	Hasil Uji Validitas Kuesioner.....	39
4.7	Nilai Alpha Masing-masing Uji Reliabilitas.....	41
4.8	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	42

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian.....	20
4.1 Denah Lokasi Perusahaan	31
4.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	32