

**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN  
PELANGGAN PT.POS INDONESIA (PERSERO)  
DI YOGYAKARTA**



**Disusun oleh**

**YUDHA ARI SAPUTRA**

**20010410086**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2006**

**ANALISIS FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN  
PELANGGAN PT.POS INDONESIA (PERSERO)  
DI YOGYAKARTA**

**SKRIPSI**

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



**Disusun oleh**

**YUDHA ARI SAPUTRA**

**20010410086**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2006**

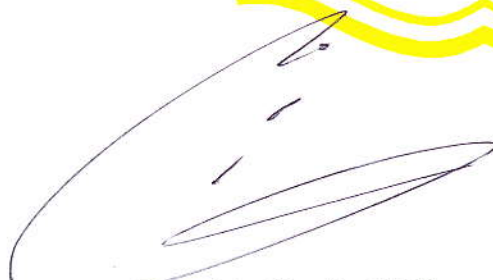
**SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN**  
**PELANGGAN PT. POS INDONESIA (PERSERO)**  
**DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

**YUDHA ARLISAPUTRA**  
**20010410086**



Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
Pembimbing

  
Drs. H. Asnawi Asdinarju, M.Si.  
NIP: 131571593

Tanggal 18 Januari 2006

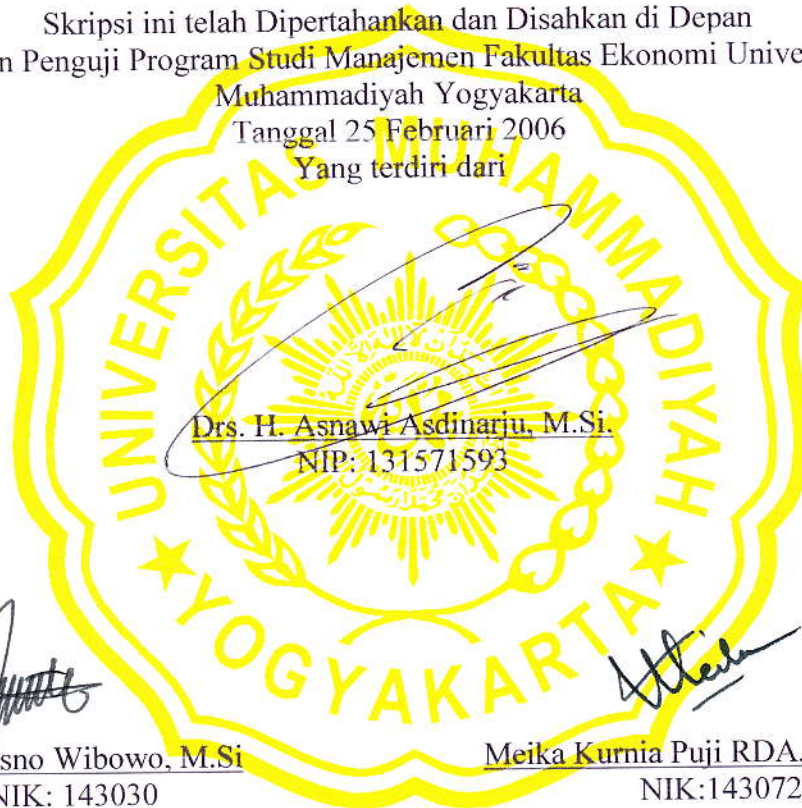


**SKRIPSI**  
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN**  
**PELANGGAN PT. POS INDONESIA (PERSERO)**  
**DI YOGYAKARTA**


Diajukan oleh:

YUDHA ARI SAPUTRA  
20010410086

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di Depan  
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta  
Tanggal 25 Februari 2006  
Yang terdiri dari




Drs. H. Asnawi Asdinarju, M.Si.  
NIP: 131571593

  
Drs. Sutrisno Wibowo, M.Si.  
NIK: 143030

  
Meika Kurnia Puji RDA, S.E., M.Si.  
NIK: 143072

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



  
Mubahul 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 disuatu 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, Februari 2006

Yudha Ari Saputra

20010410086

## MOTTO

*Jadikanlah sabar, dan shalat sebagai penolongmu. Sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyu.*

*(Q.S. Al Baqarah :45)*

*Jika mau maju jangan tunggu sampai ada orang yang memerintahkan kita apa yang harus kita perbuat dan lakukan. Bergerak bukan karena perintah, bersemangat bukan karena takut, rajin bekerja bukan karena upah, kegagalan bukanlah akhir dari pekerjaan tetapi permulaan untuk mencapai sukses*

*(Edward Young)*

*Dikala Kita dalam kesulitan dan musibah yang diluar kemampuan kita salah satunya jalan setelah kita berusaha Adalah menyerahkan diri Pada Allah SWT*



## *Kalaman Persembahan*

*Aku Persembahkan Karyaku teruntuk*

➤ *Bapak dan Mi Mik*

➤ *Adikku Arid Riski Maulana*

➤ *Adikku Anggi Fitra Yasha.*

➤ *Almamatorku Jercinta*



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah secara simultan atau serentak sistem pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan, pelayanan, prestasi para karyawan, pesaing dan nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengambilan sample menggunakan teknik *purposive sampling* dan untuk pengumpulan data adalah dengan alat kuesioner. Sedangkan untuk menguji hipotesis peneliti menggunakan analisa regresi linear berganda yang dibantu dengan program SPSS. Pada penelitian ini variabel yang diteliti ada tujuh variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Keenam variabel berdasarkan teori Cravens (1996) dan variabel pelayanan diambil dari jurnal penelitian Wahyudin dan Muryati (2001)

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara serentak atau simultan sistem pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan, pelayanan, prestasi para karyawan, pesaing dan nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) dan Variabel pelayanan mempunyai paling besar pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia (Persero).

Kata Kunci : Sistem pengiriman produk, performa produk, citra perusahaan, pelayanan, prestasi para karyawan, pesaing dan nilai harga yang dihubungkan dengan nilai yang diterima pelanggan dan kepuasan pelanggan



## ABSTRAC

The purpose of this reseach is to examine do product delivery system, product performance, company's image, services, employees, achievement, competitors, relationship between price and customers' values simultaneously have biggest influence to the customers' satisfaction. This research purpose also to identify which variables have influenc to the customers' satisfaction. The research was done by taking sample from population. To get samples by using "Purposive sampling technique" and data by using. Method regression analysis to examine the hypothesis There are 7 variables ihn this research which have influence to the customers' satisfifaction. 6 variables area based on theory Cravens (1996) and services variables to take from journal's Wahyudin and Muryati (2001).

The research result showed us that product delivery system, product performance, company's image , services, employees' achievement, competitors, relationship between price and customers' values simultaneously have a influence to the PT.Pos Indonesia (Persero) customers satisfifaction and service have biggest influence to the PT.Pos Indonesia (Persero) customers' satisfaction.

**Key word:** Product delivery system, product performance, company's image, service, employees' achievement, competitors, relationship between price and costumers' satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Assalamualikum Wr.Wb.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (Persero) di Yogyakarta”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan khususnya PT. Pos Indonesia di Yogyakarta dalam menentukan strategi pemasaran yang berhubungan dengan kepuasan konsumen dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak H. Asnawi Asdinarju, Drs., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
2. Ibu Eri dan Bpk. Saniman Saniran Supervisor SDM/ ADM yang telah memberikan saya izin untuk melakukan penelitian di PT. POS (Persero) Indonesia Yogyakarta.
3. Ayah dan ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini

Wassalamualikum Wr.Wb

Yudha Ari Saputra



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Faktor-Faktor Kepuasan.....	9
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
3. Teori Kepuasan Pelanggan.....	14
4. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	18
5. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	21
C. Hipotesis Penelitian.....	23

D.	Kerangka Penelitian Penelitian.....	25
BAB.III.	METODA PENELITIAN.....	26
A.	Obyek Penelitian.....	26
B.	Tekhnik Pengambilan Sample.....	26
C.	Jenis Data.....	27
D.	Tekhnik Pengumpulan Data.....	27
E.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
F.	Uji Kualitas Data.....	32
G.	Uji Hipotesis dan Analisis data.....	34
BAB. IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
B.	Pesaing.....	70
C.	Deskriptif Data.....	72
D.	Uji kualitas Instrument.....	76
E.	Hasil Penelitian (uji hipotesis).....	79
F.	Pembahasan (interpretasi).....	86
BAB.V.	KESIMPULAN SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN....	89
A.	Kesimpulan.....	89
B.	Saran.....	90
C.	Keterbatasan penelitian.....	91

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

4.1.	Tarif Harga Surat Kilat Khusus PT.Pos Yogyakarta.....	57
4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	75
4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi pengiriman.....	76
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	76
4.6.	Tingkat Mean Kepentingan Atribut PT.Pos.....	77
4.7.	Rangkuman Tes Validitas Kuesioner.....	79
4.8.	Rangkuman Hasil Uji Realibilitas.....	80
4.9.	Rangkuman Hasil Regresi Linear Berganda.....	82



## DAFTAR GAMBAR

3.1. Kerangka Penelitian.....	26
4.1. Struktur Organisasi.....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 Daftar Skor Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Identitas Responden
- Lampiran 4 Hasil Uji Kualitas Data
- Lampiran 5 Hasil Uji Regresi