

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PT. POS INDONESIA
(PERSERO) DAN TIKI CABANG PASIR PENGARAIAN**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



OLEH:

ABDUL GAFUR
1125015

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : ABDUL GAFUR
NIM : 1125015
JUDUL PENELITIAN : Analisis Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (persero) dan
Tiki Cabang Pasir Pengaraian

Skripsi telah diuji dan dipertimbangkan pada ujian komprehensif program Studi Manajemen
Pada Hari Kamis, 22 November 2018 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan kesimpulan
dan saran Tim Penguji.

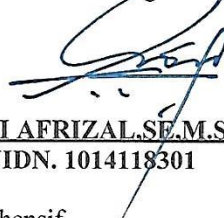
Pasir Pengaraian, 10 Desember 2018

Pembimbing I



ARRAFIQUR RAHMAN, SE., MM
NIDN. 1028108502

Pembimbing II



ANDI AFRIZAL, SE., M.SIAK, CA
NIDN. 1014118301

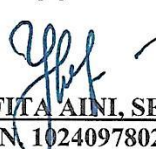
Penguji Ujian Akhir Komprehensif

Penguji I



MAKMUR, SE., MMA
NIDN. 1010038001

Penguji II



YULFITA AINI, SE., MM
NIDN. 1024097802

Penguji III



HIDAYAT, SE., MM
NIDN. 1027058603

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian



ARRAFIQUR RAHMAN, SE., MM
NIDN. 1028108502

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Abdul Gafur

NIM : 1125015

Program studi : Manajemen

Judul skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen PT. Pos indonesia (persero)
dan Tiki cabang pasir pengaraian

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis disuatu institusi pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang tertulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Pasir pengaraian, September, 2018

Yang membuat pernyataan



ABSTRAK

Abdul Gafur., 1125015. “ Analisis Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (persero) Dan Tiki Cabang Pasir Pengaraian”. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Pasir Pengaraian. Pembimbing I. (Arafiquir Rahman, S.E.,MM). Pembimbing II. (Andi Afrizal, S.E.,M.SI.,AK.,CA)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen perusahaan PT. Pos Indonesia (persero) dan PT. Tiki Pasir Pengaraian. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif dan kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara/interview serta kuisioner penelitian. Responden/pelanggan yang diambil adalah 100 orang. Sampel ini digunakan untuk tujuan pengumpulan data yang diperlukan dalam analisis secara deskriptif yang ditentukan secara accidental random sampling. Dari analisis deskriptif dalam penelitian ini mengenai kualitas pelayanan yang diterapkan perusahaan diperoleh kesimpulan sangat memuaskan dan sangat memuaskan. Oleh sebab itu, penulis menyarankan kepada pihak perusahaan agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan tersebut

Kata kunci : Kepuasan Konsumen

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan syukur dan terima kasih kepada Allah SWT, yang telah memberikan anugerah dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan dari banyak pihak. Beberapa diantara mereka adalah:

1. Bapak Dr. Adolf Bastian, M,Pd, selaku Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada universitas pasir pengaraian.
2. Bapak Arafiqqur Rahman, SE,,MM, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian. Sekaligus selaku pembimbing I, yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
3. Bapak Purwantoro, SE,,M.SI, Ketua Program Studi Manajemen Universitas Pasir Pengaraian.
4. Bapak Andi Afrizal ,.SE,.M.SIAK,CA, Sebagai pembimbing II, yang juga telah mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Kedua orang tua penulis yang selalu memberi semangat agar penulis tetap optimis dalam menyusun skripsi ini
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu, yang telah memberikan informasi berkaitan dengan penelitian ini.

Tentu saja, penulis mengucapkan terimakasih yang setulus hati kepada mereka. Penulis juga menyampaikan rasa terimakasih kepada keluarga penulis dan juga kepada seluruh rekan-rekan se-angkatan yang ikut mendukung penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan mamfaat bagi pemerintah, peneliti lain dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dibidang manajemen.

Pasir pengaraian, 8 oktober 2018

Penulis

ABDUL GAFUR
NIM: 1125015

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Tidak Plagiat.....	iii
Abstrak.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

I.I. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Mamfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	7

BAB II LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1. Pengertian Pemasaran Jasa	7
2.2. Kualitas pelayanan	9
2.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan	14
2.4. Dimensi kualitas pelayanan.....	15
2.6. Penelitian yang terdahulu yang relevan	16
2.7. Hipotesis	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian	18
3.2. Populasi Dan Sampel	18

3.3. Jenis Dan Sumber Data	19
3.4. Teknik Pengambilan Data	20
3.5. Definisi Operasional	21
3.6. Instrumen penelitian	22
3.7. Teknik Analisis Data	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	27
4.2. Sejarah Perusahaan.....	27
4.3. Sruktur Organisasi.....	27
4.4. Aktivitas Perusahaan.....	33
4.5. Karakteristik Responden.....	33
4.6. Analisis Data Penelitian.....	36
4.7. Hasil Penelitian.....	36
4.8. Pembahasan.....	47

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	54
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Pengunjung PT. Pos indonesia (persero) dan tiki Tahun 2013-2017 ..3
Tabel 2.1.	Penelitian Terdahulu16
Tabel 3.1.	Defenisi fariabel21
Tabel 3.2.	Uji tabiliditas dan reliabilitas22
Tabel 3.3.	Kriteria Uji Deskriptif24
Tabel 4.2.1	Tingkat Pendidikan Responden.....34
Tabel 4.2.2	Tingkat Usia Responden.....35
Tabel 4.2.3	Tingkat Penghasilan.....36
Tabel 4.3.1	Tentang Bangunan dan interior yang bagus dan menarik.....37
Tabel 4.3.2	Tentang Kebersihan Dan Kenyamanan Tempat.....37
Tabel 4.3.3	Tentang Kebersihan Dan Kerapian Karyawan.....38
Tabel 4.3.4	Tentang Kecepatan Dalam Melayani Tamu.....39
Tabel 4.3.5	Tentang Prosedur Pelayanan Atau Pendaftaran Untuk Tamu Bermalam.....39
Tabel 4.3.6.	Tentang Pelayanan Yang Memuaskan.....40
Tabel 4.3.7	Tentang Tanggap Terhadap Keluhan Pelanggan.....41
Tabel 4.3.8	Tentang Kesedian Karyawan Membantu Pelanggan.....41
Tabel 4.3.9	Tentang Kecepatan Dalam Menyelesaikan Masalah.....42
Tabel 4.3.10	Tentang Keramahan Dalam Melayani Pelanggan Atau Tamu.....43

Tabel 4.3.11 Tentang Pengetahuan Yang Luas.....	43
Tabel 4.3.12 Tentang Keamanan Konsumen Atau Tamu Terjamin.....	44
Tabel 4.3.13 Tentang Tersedia Layanan 24 Jam.....	45
Tabel 4.3.14 Tentang Mengetahui Keinginan Pelanggan Atau Tamu.....	45
Tabel 4.3.15 Tentang Mampu Berkomunikasi Dengan Baik.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1.	Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar	4.2.1	Sruktur Organisasi PT. Pos Indonesia Pasir Pengaraian.....	26
Gambar	4.2.2	Sruktur Organisasi PT. Pos Indonesia Pasir Pengaraian.....	29