



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. HERONA EXPRESS
KANTOR PERWAKILAN JEMBER TAHUN 2013**

SKRIPSI

Oleh

**Petti Kartika Sari
NIM 070210391133**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. HERONA EXPRESS
KANTOR PERWAKILAN JEMBER TAHUN 2013**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Oleh

Petti Kartika Sari

NIM 070210391133

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ibuku Misemi dan Bapakku Karal Utomo yang mengajarku menjadi wanita tegar dengan cinta kasih sayangnya;
2. Saudaraku, Widaryanti dan Tri Mulyo Abadi yang mendukungku dalam segala hal dan mengajarku kehidupan, memberi semangat dan canda dalam penat;
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai perguruan tinggi;
4. Almamater Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember.

MOTO

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Raya lagi Maha Terpuji.
(terjemahan Surat *Al-Baqarah* ayat 267)*)

atau

Penerapan manajemen kualitas dalam industri jasa menjadi kebutuhan pokok apabila ingin berkompetisi di pasar domestik, apalagi di pasar global. Layanan yang berkualitas akan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan, pangsa pasar, dan profitabilitas perusahaan.**)

atau

Agar perusahaan berhasil dan mampu bertahan, maka penyampaian layanan yang berkualitas dianggap sebagai suatu strategi yang esensial.***)

*) Departemen Agama Republik Indonesia. 1995. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: PT. Karya Toha Putra.

***) Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

****) Reicheld, F. and Sasser, Jr. Ew. 1990. Zero Defection: Quality Comes to Services. Harvard Business Review.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Petti Kartika Sari

NIM : 070210391133

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember Tahun 2013” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, Juni 2013

Yang menyatakan,

Petti Kartika Sari

NIM 070210391133

PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PENGIRIMAN BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. HERONA EXPRESS KANTOR PERWAKILAN JEMBER TAHUN 2013

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Pendidikan Ekonomi (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Pendidikan

SKRIPSI

Oleh

Nama : Petti Kartika Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 070210391133
Tahun Angkatan : 2007
Jurusan/Program Studi : P. IPS/P. Ekonomi
Tempat/Tanggal Lahir : Banyuwangi, 09 Desember 1987

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Anggota,

Dra. Hj. Sri Wahyuni, M.Si.
NIP 19570528 198403 2 002

Titin Kartini, S.Pd., M.Pd.
NIP 19801205 200604 2 001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember Tahun 2013” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Jum’at, 28 Juni 2013

tempat : Gedung I FKIP Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Hj. Sri Wahyuni M.Si.

NIP19570528 198403 2 002

Titin Kartini S.Pd., M.Pd.

NIP 19801205 200604 2 001

Anggota I,

Anggota II,

Drs. H. Pudjo Suharso, M.Si.

NIP 19591116 198601 1 001

Drs. Bambang Suyadi, M.Si.

NIP 19530605 198403 1 003

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Sunardi, M.Pd.

NIP 19540501 198303 1 005

RINGKASAN

Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember tahun 2013; Petti Kartika Sari, 070210391133; 2013:55 halaman; Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Jember.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember untuk menjaga keberlangsungan hidup dan berkembangnya perusahaan. Usaha memuaskan pelanggan dilakukan dengan membentuk persepsi positif berdasarkan kinerja karyawan yang berkualitas. Kualitas pelayanan mencakup kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Oleh karena itu perlu diadakan penelitian yang membahas keterkaitan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pengiriman barang terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui sub variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Penentuan lokasi penelitian menggunakan *purposive area* yang dilaksanakan di PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember. Penentuan sampel menggunakan *sampling aksidental* dengan jumlah responden 40 orang. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan metode angket, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Angket dalam penelitian di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial.

Kualitas pelayanan pengiriman barang yang terdiri atas kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Variabel kualitas pelayanan mempunyai hubungan sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan sebesar 87,4%. Secara simultan memberikan sumbangan 76,3% terhadap kepuasan pelanggan. Secara parsial sumbangan terbesar diberikan variabel kehandalan (37,4%), daya tanggap (8,8%), jaminan (12,4%), empati (6,1%), dan bukti fisik (11,6%) sedangkan sisanya sebesar 23,7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan naskah skripsi ini. Penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Sunardi, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
2. Drs. Sumarjono, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
3. Dr. Sri Kantun, M.Ed., selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
4. Dr. Sukidin, M.Pd., selaku Ketua Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Jember;
5. Dra. Hj. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama, Titin Kartini, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing Anggota, Drs. H. Pudjo Suharso, M.Si., selaku Dosen Pembahas, dan Drs. Bambang Suyadi, M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penulisan skripsi ini;
6. H. Abdul Adjis selaku Kepala PT. Herona Express Kantor perwakilan Jember beserta karyawan;
7. Teman sejawatku PE' 07 yang menempuh dan mengerjakan skripsi;
8. Semua pihak yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, Amin.

Jember, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Landasan Teori	5
2.2.1 Pemasaran Jasa	5
2.2.2 Karakteristik Jasa	6
2.2.3 Kualitas Pelayanan	8
2.2.4 Jasa Pengiriman Barang	14
2.2.5 Kepuasan Pelanggan	16
2.2.6 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	18
2.4 Hipotesis Penelitian	19
BAB 3. METODE PENELITIAN	20
3.1 Rancangan Penelitian	20
3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.4 Definisi Operasional Variabel	22
3.4.1 Kualitas Pelayanan	22

3.4.2	Kepuasan Pelanggan	23
3.5	Sumber dan Metode Pengumpulan Data	23
3.5.1	Sumber Data	23
3.5.2	Metode Pengumpulan Data	23
3.6	Teknik Pengolahan Data	24
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	25
3.7.1	Uji Validitas	25
3.7.2	Uji Reliabilitas	26
3.8	Teknik Analisis Data	27
3.8.1	Analisis Deskriptif	27
3.8.2	Analisis Inferensial	27
a.	Regresi Berganda	27
b.	Analisis Varian Garis Regresi	27
c.	Uji F	28
d.	Uji t	28
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1	Data Pendukung	30
4.1.1	Gambaran Umum PT. Herona Express	30
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember	33
4.2	Data utama	35
4.2.1	Gambaran Umum Responden	35
a.	Responden Berdasarkan Umur	35
b.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
c.	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	36
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	37
4.3.1	Uji Validitas	37
4.3.2	Uji Reliabilitas	38
4.4	Analisis Data	39
4.4.1	Analisis Deskriptif	39
4.4.2	Analisis Inferensial	45
a.	Regresi Berganda	45
b.	Analisis Variaan Garis Regresi	46
c.	Pengujian Hipotesis	48
1)	Uji F	48
2)	Uji t	48
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	51
4.6	Kelemahan Penelitian	53

BAB 5. PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
DAFTAR BACAAN	56
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1	Klasifikasi umur responden 35
4.2	Klasifikasi jenis kelamin responden 36
4.3	Klasifikasi tingkat pendidikan responden 36
4.4	Hasil uji validitas 37
4.5	Hubungan jumlah butir pertanyaan dengan reliabilitas instrumen 38
4.6	Hasil uji reliabilitas 38
4.7	Rekapitulasi jawaban responden untuk sub variabel kehandalan ... 39
4.8	Rekapitulasi jawaban responden untuk sub variabel daya tanggap 40
4.9	Rekapitulasi jawaban responden untuk sub variabel jaminan 41
4.10	Rekapitulasi jawaban responden untuk sub variabel empati 42
4.11	Rekapitulasi jawaban responden untuk sub variabel bukti fisik 43
4.12	Rekapitulasi jawaban responden untuk variabel kepuasan pelanggan 44
4.13	Rekapitulasi hasil analisis regresi berganda 45
4.14	Rekapitulasi hasil SPSS untuk analisis varian garis regresi 47
4.15	Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi 47
4.16	Rekapitulasi hasil SPSS untuk uji F 48
4.17	Rekapitulasi hasil SPSS untuk uji t 49
4.18	Proporsi sumbangan masing-masing variabel kualitas Pelayanan 50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kerangka konseptual penelitian	18
4.1 Struktur organisasi PT. Herona Express Kantor	
Perwakilan Jember	33
1 Surat pengiriman barang PT. Herona Express Kantor	
Perwakilan Jember	101
2 Mobil Box PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember	102
3 Certificate of appreciation PT. Herona Express the best of the year from PT. KAI	103
4 Menyebarkan angket penelitian	104
5 Wawancara penelitian dengan responden	105

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. MATRIK PENELITIAN	59
B. TUNTUNAN PENELITIAN	60
C. PERMOHONAN IZIN OBSERVASI	61
D. DAFTAR TARIF KIRIMAN HANTARAN BARANG	62
E. BIAYA PENERUSAN/TAMBAHAN	64
F. TARIF UNTUK BINATANG TUJUAN JAKARTA	64
G. TARIF KHUSUS KIRIMAN BINATANG PT. HERONA EXPRESS CABANG JAKARTA	65
H. TARIF KHUSUS RELASI PT. HERONA EXPRESS	65
I. BONGKAR TUJUAN, TARIF KHUSUS, BERAT KHUSUS	66
J. KETENTUAN PENGAMBILAN BARANG	67
K. SYARAT-SYARAT PENGIRIMAN MOTOR	66
L. PERHATIAN BARANG KLAIM/RUSAK	68
M. JADWAL PERJALANAN DAN FASILITAS KERETA API YANG DIPAKAI PT. HERONA EXPRESS	68
N. DAFTAR PERTANYAAN DAN HASIL WAWANCARA DENGAN KARYAWAN PT. HERONA EXPRESS KANTOR PERWAKILAN JEMBER	69
O. DAFTAR PERTANYAAN DAN HASIL WAWANCARA DENGAN PELANGGAN PT. HERONA EXPRESS KANTOR PERWAKILAN JEMBER	73
P. SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN	74
Q. PENGANTAR ANGKET PENELITIAN	75
R. ANGKET RESPONDEN	76

S.	REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN	81
T.	SURAT SELESAI MELAKSANAKAN PENELITIAN	82
U.	DATA RESPONDEN	83
V.	HASIL SPSS <i>CORRELATIONS</i> UNTUK VALIDITAS	85
W.	HASIL SPSS <i>RELIABILITY ANALYSIS</i>	88
X.	HASIL SPSS ANALISIS REGRESI	95
Y.	NILAI (0,05), NILAI <i>t</i> , NILAI <i>r</i> <i>PRODUCT MOMENT</i>	98
Z.	GAMBAR PENELITIAN	101