



**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 terselesainya skripsi ini.

Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pembaca, Amin.

Jember, Juni 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Ruang Lingkup Penelitian</b> .....	3
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	3
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	4
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Penelitian Terdahulu</b> .....	5
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	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
<b>2.3 Kerangka Konseptual Penelitian</b> .....	18
<b>2.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	19
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	20
<b>3.1 Rancangan Penelitian</b> .....	20
<b>3.2 Lokasi Penelitian</b> .....	20
<b>3.3 Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	21
<b>3.4 Definisi Operasional Variabel</b> .....	22
3.4.1 Kualitas Pelayanan .....	22

3.4.2	Kepuasan Pelanggan .....	23
<b>3.5</b>	<b>Sumber dan Metode Pengumpulan Data</b> .....	23
3.5.1	Sumber Data .....	23
3.5.2	Metode Pengumpulan Data .....	23
<b>3.6</b>	<b>Teknik Pengolahan Data</b> .....	24
<b>3.7</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	25
3.7.1	Uji Validitas .....	25
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	26
<b>3.8</b>	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	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
<b>BAB 4.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	30
<b>4.1</b>	<b>Data Pendukung</b> .....	30
4.1.1	Gambaran Umum PT. Herona Express .....	30
4.1.2	Struktur Organisasi PT. Herona Express Kantor Perwakilan Jember .....	33
<b>4.2</b>	<b>Data utama</b> .....	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
<b>4.3</b>	<b>Uji Validitas dan Reliabilitas</b> .....	37
4.3.1	Uji Validitas .....	37
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	38
<b>4.4</b>	<b>Analisis Data</b> .....	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
<b>4.5</b>	<b>Pembahasan Hasil Penelitian</b> .....	51
<b>4.6</b>	<b>Kelemahan Penelitian</b> .....	53

<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	55
<b>5.1 Kesimpulan</b> .....	55
<b>5.2 Saran</b> .....	55
<b>DAFTAR BACAAN</b> .....	56
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## 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