

JURNAL EKONOMI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN

ISSN : 1412 – 5366

Volume XIII No. 1 April 2014

Analisis Pengaruh Customer Retention Program (CRP)
Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Tabungan
PT. BNI 46, Tbk Cabang Jember

Dimas Firman Kurniawan
Imam Suroso
Bambang Irawan

Analisis Kelayakan Finansial dan Lingkungan Industri
terhadap Pembangunan Sarana Retest, Repair dan
Repaint tabung Gas LPG 3Kg (Studi Kasus PT MK Tabanan,
Bali)

Slamet Suchayo Utomo,
Isti Fadah
Novi Puspitasari

Pengaruh Program Sertifikasi Periode 2009/2011
Terhadap Peningkatan Kinerja Guru Dan Mutu Pendidikan
Pada Tingkat Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN)
Di Kota Jember Tahun Ajaran 2012/2013

Ruliyanti
Kusumawardani

Pengaruh Pemahaman Tindak Pidana Korupsi Dan
Pemahaman Penghindaran Pajak Terhadap Tingkat
Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Di
Daerah Istimewa Yogyakarta

Valentinus F. Christianto
Suyanto

Manfaat Leverage Bagi Perusahaan

Ana Mufidah

Persepsi Bauran Pemasaran Konsumen Layanan Pos
Express di Kantor Pos Jember 68100

Wachyudi Azis
R. Andi Sularso

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS JEMBER

JEAM

Vol. XIII

No. 1

Hal. 1- 82

Jember
April 2014

ISSN:
1412 – 5366

**JURNAL EKONOMI
AKUNTANSI DAN MANAJEMEN**

ISSN : 1412 – 5366

Penanggungjawab:
Dr. Imam Suroso.,SE.,M.Si

Ketua Dewan Penyunting:
Wahyu Agus Winarno, SE. M.Sc., Ak

Penyunting Ahli:
Prof. Dr.Hj.Istifadah, MSi
Dr. Siswoyo Hari Santosa
Dr. Siti Maria

Penyunting Pelaksana:
Bunga Maharani, SE. MSA
Ema Desia P, SE. MM
Fifien Muslihatiningsih, SE. MSi

Penyunting Tamu:
Prof.Dr.FX.Sugianto (Universitas Diponegoro)
Dr.Syihabuddin (Universitas Negeri Malang)
Dr.Jurica Lucyanda (Universitas Bakrie Jakarta)

Pelaksana Administrasi:
Biben Iswahyudi
Taufik Purwanto
Dwi Rekto

Jurnal Ekonomi, Akuntansi, dan Manajemen (JEAM) diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember, sebagai media transformasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi. Terbit 2 (Dua) kali dalam setahun, setiap bulan April, dan September. Penyunting menerima tulisan yang belum pernah dimuat di media lain, dengan mengacu pada pedoman penulisan yang ada. Alamat penyunting: Fakultas Ekonomi Universitas Jember. Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Tlp. (0331) 337990, 322852, Fax (0331) 332150 Jember 68121.
Email : jurnaljeam@yahoo.com

JURNAL EKONOMI AKUNTANSI DAN MANAJEMEN

ISSN : 1412 – 5366

Volume XIII No. 1 April 2014

Daftar Isi

- | | | |
|---|--|-----------------|
| Dimas Firman Kurniawan
Imam Suroso
Bambang Irawan | Analisis Pengaruh Customer Retention Program (CRP)
Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Tabungan
PT. BNI 46, Tbk Cabang Jember | Halaman 1- 15 |
| Slamet Sucahyo Utomo,
Isti Fadah Novi
Puspitasari | Analisis Kelayakan Finansial dan Lingkungan
Industri terhadap Pembangunan Sarana Retest, Repair dan
Repaint tabung Gas LPG 3Kg (Studi Kasus PT MK Tabanan,
Bali) | Halaman 16 – 20 |
| Ruliyanti Kusumawardani | Pengaruh Program Sertifikasi Periode 2009/2011
Terhadap Peningkatan Kinerja Guru Dan Mutu Pendidikan
Pada Tingkat Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN)
Di Kota Jember Tahun Ajaran 2012/2013 | Halaman 21–34 |
| Valentinus F. Christianto
Suyanto | Pengaruh Pemahaman Tindak Pidana Korupsi Dan
Pemahaman Penghindaran Pajak Terhadap Tingkat
Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Di
Daerah Istimewa Yogyakarta | Halaman 35-52 |
| Ana Mufidah | Manfaat Leverage Bagi Perusahaan | Halaman 53-60 |
| Wachyudi Azis
R. Andi Sularso | Persepsi Bauran Pemasaran Konsumen Layanan Pos
Express di Kantor Pos Jember 68100 | Halaman 61-82 |

PERSEPSI BAURAN PEMASARAN KONSUMEN LAYANAN POS EXPRESS DI KANTOR POS JEMBER 68100

Wachyudi Azis¹
R. Andi Sularso²

Abstract

The purpose of this study is to analyze and prove the perception of the marketing mix can influence the decision to buy the product in the Express Post service Post Office Jember. The number of informants as many as 115 people, consisting of career women, employees of private, academic graduates and housewives. The total sample of 10 informants as respondents drawn using sampling techniques purposive. The results of the study explained that there is a positive perception raises a significant effect on the incidence of satisfaction and purchase decisions improve service revenue performance products Pos Express. This is indicated by the results of the interview data validity can be tested.

Keywords: *Perception of Product, Price, Promotion, Place, Process, Personnel, Physical evidence (Perception Marketing Mix).*

1. PENDAHULUAN

Perubahan dunia bisnis dewasa ini dan di tengah terjadinya dinamika perkembangan ekonomi yang sangat cepat. Hal ini merupakan dampak langsung dari globalisasi ekonomi dunia, terutama dengan adanya revolusi teknologi dibidang informasi, komunikasi, dan transportasi. Dengan semakin maju dan meningkatnya perkembangan teknologi serta kebutuhan manusia maka semakin besar pula pengaruhnya terhadap perekonomian dunia termasuk Indonesia. Sektor jasa komunikasi selain potensi sebagai sumber pendapatan diluar minyak dan gas bumi juga mempunyai potensi ekonomi lain diantaranya, menciptakan lapangan kerja.

Perkembangan ekonomi yang sangat cepat, merangsang bertumbuhnya berbagai bidang usaha baik manufakturing maupun dibidang jasa termasuk Jasa Perposan di Indonesia dan seiring dengan akan diberlakukan UU No. 38 Tahun 2009 yang akan berlaku pada tahun 2015, dimana Undang – Undang ini adalah sebagai bentuk implementasi pemerintah mencabut hak monopoli PT Pos Indonesia (Persero) dalam menjalankan bisnis Perposan di Indonesia, dengan liberalisasi perposan ini maka setiap lembaga atau perorangan dapat membentuk badan usaha dalam bidang jasa perposan, sejalan dengan kebijakan UU No. 38 tahun 2009 maka pertumbuhan perusahaan jasa titipan (Perjastip) semakin menjamur dimana – mana, kondisi inilah yang menciptakan persaingan bisnis dalam menjalankan bisnis perposan di Indonesia. Persaingan bisnis perposan mendorong semua perusahaan perposan untuk membuat *blue print* rencana pemasaran yang ideal dan sesuai dengan kondisi untuk dapat mempengaruhi calon konsumen / pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya,

¹ Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember

² Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Jember