

**Analisis Perbedaan Persepsi Mutu Pelayanan Pengiriman Barang  
Kilat dan Non Kilat di Kantor Pos  
(Studi Pada Pelanggan PT. Kantor Pos Indonesia Cabang Ponorogo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : ELSA KRISTIANA  
NIM : 11412644  
Program Studi : Manajemen

**JURUSAN MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH PONOROGO  
2016**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Judul : “Analisis Perbedaan Persepsi Mutu Pelayanan Pengiriman  
Barang Kilat dan Non Kilat di Kantor Pos Ponorogo”.  
Nama : Elsa Kristiana  
N I M : 11412644  
Program Studi : Ekonomi Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk  
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)  
Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 23 Desember 2016  
Dosen Pembimbing II,

Dosen Pembimbing I,



**TITI RAPINI, SE, MM**  
**NIP. 19630505 199003 2003**



**( EDI SANTOSO, SE, MM )**  
**NIK. 19740311 200103 12**

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi,

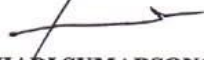


**TITI RAPINI, SE, MM**  
**NIP. 196305051990032003**

Dosen Penguji :



**TITI RAPINI, SE, MM**  
**NIP. 196305051990032003**



**HADI SUMARSONO, SE, M.Si**  
**NIP. 197605082005011002**




**Drs. Ec. PURWANTO, MM**  
**NIK. 19531024 199309 14**

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR  
KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Intitusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lainn, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, *23 Desember* 2016



( ELSA KRISTIANA )  
NIM. 11412644

Alotto

*"Ingallah Bahwa Kesuksesan Selalu Disertai Dengan  
Kegagalan"*

*"Kita Akan Sukses Jika Belajar Dari Kesalahan".*

*Don't Lose The Faith, Keep Praying, Keep Trying!*

*"Jangan Hilang Keyakinan, Tetap Berdoa, Tetap Mencoba"*

*"Jadilah Diri Sendiri Dan Jangan Menjadi Orang Lain,  
Walaupun Dia Terlihat Lebih Baik Dari Kita".*

*"If You Fall a Thousand Times, Stand Up Millions Of Times  
Because You Do Not Know How Close You Are To  
Success".*

*"Jika Anda Jatuh Ribuan Kali, Berdirilah Jutaan Kali  
Karena Anda Tidak Tahu Seberapa Dekat Anda Dengan  
Kesuksesan".*

*"Semua Yang Tidak Mungkin Adalah Mungkin Bagi Orang  
Yang Percaya".*

*"Dangsin Jasineul Mideora, Geureomyeon Geu Mueotdo  
Dangsineul Makji Mothal Gosida".*

*"Percaya Pada Dirimu Sendiri, dan Kamu Tidak Akan  
Terhentikan".*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah*

*memberikan rahmat serta hidayah-Nya*

*Dengan penuh ketulusan penulis persembahkan karya kecil ini*

*untuk kedua orang tua tercinta, Ayahku Sukatman dan*

*Ibuku Titik Sumarni yang mendukungku selalu, adekku Dian Mustofa yang*

*paling usil dan juga selalu menyemangatkanku*

*Dan juga untuk semua sahabatku tercinta Dan buat semua teman-teman ku*

*Manajemen A angkatan tahun 2011 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu*

*terima kasih atas motivasi-motivasi kalian semua*

*Dosen Ekonomi Pemasaran khususnya Dosen Pembimbing*

*dan Dosen Penguji yang banyak berjasa.*

*Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi*

*pengalaman hidup untukku.*

## Ringkasan

**ELSA KRISTIANA.** *Analisis Perbedaan Persepsi Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Kilat dan Non Kilat di Kantor Pos Ponorogo*, pembimbing 1, Ibu Titi Rapini, SE, MM dan pembimbing 2, Bapak Edi Santoso, SE, MM.

Kata Kunci : persepsi mutu pelayanan pengiriman barang kilat dan non kilat.

Pelayanan Pos adalah salah satu bisnis yang akan selalu dibutuhkan. Pelayanan pos memiliki pelanggan dari berbagai macam bidang seperti pelajar, para pebisnis, dunia pendidikan, perbankan sampai dengan rumah tangga. Kebutuhan akan jasa pos dari berbagai kalangan menyebabkan semakin besarnya tingkat persaingan bisnis di bidang ini. Setiap bisnis yang bergerak dibidang jasa pos harus selalu melakukan peningkatan kualitas layanannya untuk dapat menarik para pelanggan.

Penelitian ini berisi tentang persepsi mutu pelayanan di Kantor Pos Ponorogo. ada 5 dimensi mutu pelayanan yang akan dijadikan indikator dalam menentukan persepsi mutu pelayanan. antara lain : Dimensi pelayanan dikelompokkan menjadi lima yaitu Reliability, Assurance, Tangible, Empathy dan Responsiveness berdasarkan dimensi yang diusulkan oleh Parasuraman. Masing-masing indikator pada tiap dimensi dicari nilai gab antara kepuasan pelanggan dengan mutu yang diharapkan. Dari hasil pengolahan data ternyata semua indikator pada setiap dimensi bernilai gab negatif.

Berdasarkan uraian diatas, masalah yang dapat dikembangkan dalam penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut : Apakah terdapat perbedaan persepsi Mutu pelayanan pengiriman kilat dan non kilat konsumen di Kantor Pos Ponorogo?.

Mengingat permasalahan yang ada sangatlah luas dan supaya penelitian lebih terarah maka penulis melakukan pembatasan masalah. Batasan masalahnya sebagai berikut : Perbedaan persepsi mutu pelayanan pengiriman barang kilat dan non kilat konsumen Di Kantor Pos Ponorogo.

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis : Untuk mengetahui Perbedaan Persepsi Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Kilat Dan Non Kilat Konsumen Di Kantor Pos Ponorogo. Adapun kriteria sampel dari 65 pengunjung/pengguna pengiriman kilat dan non kilat Ponorogo adalah : Masyarakat Ponorogo yang sudah pernah 2 kali atau lebih berkunjung untuk melakukan pengiriman barang kilat dan non kilat di Kantor Pos Ponorogo.

Teknik pengumpulan data studi pustaka, wawancara, pengamatan dan observasi dan juga menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 65 responden. Teknik analisis data menggunakan uji beda paired sample t test dengan bantuan SPSS 16.0. Pengujian data memakai uji validitas, uji reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan persepsi mutu pelayanan pengiriman barang kilat dan non kilat di Kantor Pos Ponorogo.

Hasil pengujian paired sampel test menunjukkan bahwa terdapat perbedaan mutu pelayanan Pengiriman Barang Kilat dan Non Kilat di Kantor Pos. Nilai mean (rata-rata) kualitas layanan Pengiriman barang kilat sebesar 88,74, sedangkan nilai mean (rata-rata) kualitas layanan pengiriman non kilat sebesar 85,92. Sehingga nilai perbedaan kualitas layanan pelanggan sebesar 2,815. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pengiriman kilat dan non kilat memiliki perbedaan yang signifikan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. Atas limpahan rahmat dan taufik-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisis Perbedaan Persepsi Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Kilat dan non Kilat Di Kantor Pos (Studi Pada Karyawan PT. Pos Indonesia Cabang Ponorogo)”**, dengan tiada halangan suatu apapun. Skripsi ini ditulis untuk melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis yakin bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan pihak lain. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Titi Rapini, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dra. Umi Farida, MM. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Titi Rapini, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan informasi dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Edi Santoso, SE, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan informasi dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Titi Rapini, SE., MM. selaku dosen wali yang telah memberikan semangat dan nasihat sehingga skripsi ini terselesaikan dengan lancar.
6. Seluruh dosen, khususnya Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Bapak Suwito, selaku Personel Head Kantor PT. Kantor Pos Indonesia cabang ponorogo yang telah mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Seluruh staff dan karyawan PT. Kantor Pos Indonesia cabang ponorogo.
9. terimakasih kepada ayah tercinta bpk sukatman dan ibu saya tercinta ibu titik sumarni.yang tidak pernah bosan memberiku nasehat dan selalu menyemangatiku dalam setiap langkah dikehidupanku.
10. dan tidak lupa aku mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang memberiku rahmat-Nya sehingga aku dapat menjadi seperti ini.

Penulis yakin bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan. Semoga karya sederhana ini bermanfaat bagi kita semua.

Ponorogo,

Penulis,

**Elsa kristiana**  
NIM. 11412644



## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Tidak Menyimpang Kode Etik Penelitian.....	ii
Motto.....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Ringkasan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	vii
Daftar Lampiran.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2. Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.3. Konsep Pemasaran .....	9

2.1.4. Strategi Pemasaran.....	9
2.1.5 Bauran Pemasaran.....	10
2.1.6. Pengertian Produk.....	12
2.1.7. Klasifikasi Produk.....	13
2.1.8. Pengertian Jasa.....	14
2.1.9. Konsep Jasa.....	15
2.1.10. Pemasaran jasa.....	16
2.1.11. Karakteristik Jasa.....	17
2.1.12. Pengertian Pelayanan.....	17
2.1.13. Pengertian Mutu.....	19
2.1.14. Pengertian Dimensi Mutu Pelayanan.....	20
2.1.15. Pengertian Perilaku Konsumen.....	21
2.1.16. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen.....	22
2.1.16. Pengertian Persepsi Konsumen.....	26
2.1.17. Proses Persepsi.....	27
2.1.18. Pengertian Kantor Pos.....	28
2.3. Penelitian Terdahulu.....	29
2.4. Hipotesis.....	30

### BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel.....	31
3.2.1. Populasi .....	31
3.2.2. Sampel.....	35
3.2.3. Kriteria Sampel.....	32

3.3. Metode Pengambilan Data.....	33
3.3.1. Kuesioner.....	33
3.3.2. jenis data yang diperlukan .....	33
3.4. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	36
3.4.1. Devinisi operasional.....	36
3.4.2. Variabel.....	36
3.5. Metode Analisa Data.....	39
3.5.1. Metode kuantitatif.....	39
3.5.1.1.Uji Validitas.....	39
3.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	40
3.5.1.3 Uji Paired Sample T Test.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	42
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan .....	42
4.1.2. Tujuan Yang Ingin Dicapai Perusahaan .....	43
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan .....	44
4.2. Distribusi Profil Responden .....	49
4.2.1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2.2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	49
4.2.3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.....	50
4.3. Distribusi Jawaban Responden .....	51
4.3.1. Dimensi Mutu Pelayanan .....	52
4.3.1.1.Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Kilat .....	52
4.3.1.2. Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Non Kilat.....	54

4.4. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
4.5. Analisis Uji Beda .....	58
4.5.1. Perbedaan Mean (Rata-rata) .....	58
4.5.2. Nilai Korelasi Antar Sampel.....	59
4.5.3. Uji Hipotesis Perbedaan Kualitas Layanan.....	60
4.5.4. Perhitungan Selisih Tingkat Perbedaan pengiriman Kilat Dan Non Kilat per Item Pertanyaan .....	61
4.5.5. Perhitungan Selisih Tingkat Perbedaan pengiriman kila dan non kilat per Dimensi.....	62
4.6. Pembahasan.....	63
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>71</b>
1. Lampiran hasil rekap kuesioner pengiriman kilat.....	xiii
2. Lampiran hasil rekap kuesioner pengiriman Non kilat.....	xv
3. Lampiran output pengiriman kilat per dimensi.....	xvii
4. Lampiran output pengiriman non kilat per dimensi.....	xxiii
5. Lampiran output paired sample t test.....	xxvii
6. Lampiran tabel r Product Moment.....	Xxviii

## DAFTAR TABEL

4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.2. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	49
4.3. Profil Responden Berdasarkan Umur.....	50
4.4. Profil Responden Berdasarkan pekerjaan .....	51
4.5. Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Kilat.....	52
4.6. Mutu Pelayanan Pengiriman Barang Non Kilat.....	54
4.7. Rangkuman Hasil Uji Validitas .....	56
4.8. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.9. Output Perbedaan Mean (Rata-Rata) .....	58
4.10. Output Nilai Korelasi Antar Sampel.....	59
4.11. Output Paired Samples T Test.....	60
4.12. Rangkuman Hasil Tingkat Perbedaan Per Item Pertanyaan .....	61
4.13. Rangkuman Hasil Tingkat Perbedaan Per Dimensi .....	62