

**ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN
PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN TIKI DI PONOROGO(STUDI
KASUS PADA JNE JL. NIKEN GANDINI NO.32 PONOROGO DAN TIKI JL.
BATORO KATONG NO.49 PONOROGO)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh

Gelar Sarjana Program Starta Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Disusun oleh :

Nama : Rio Bachtiar Ulumuddin

NIM : 13413193

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada
Jasa Pengiriman Barang JNE dan TIKI di Ponorogo. (Studi Kasus Pada
JNE Jl.Niken Gandini No.32 Ponorogo dan TIKI Jl.Batoro Katong
No.49 Ponorogo)

Nama : Rio Bachtiar Ulumuddin

N I M : 13413193

Program Studi : Manajemen

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

Ponorogo, 19 Februari 2018

Pembimbing I

Pembimbing II

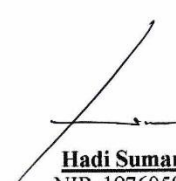

Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NIP. 19760508200501 1 002


Siti Chamidah SE, M.Si
NIP. 19710519 201401 11

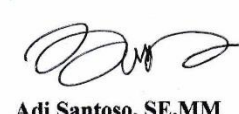
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi

Vitri Apriani, SE, MM
NIP. 19630505 199003 2 003

Dosen Penguji :


Hadi Sumarsono SE, M.Si
NIP. 19760508200501 1 002


Dra. Umi Farida, MM
NIK. 19610110 199112 13


Adi Santoso, SE, MM
NIK. 19881127 201603 13

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN BARANG JNE DAN TIKI DI PONOROGO(STUDI KASUS PADA JNE JL. NIKEN GANDINI NO.32 PONOROGO DAN TIKI JL. BATORO KATONG NO.49 PONOROGO)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi skripsi ini. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan masukan dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini.

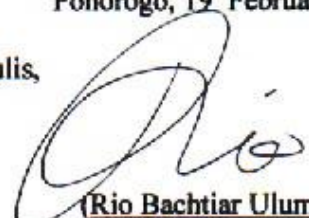
Bersama diiringi rasa syukur kepada Allah SWT, maka pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, penghargaan dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
2. Ibu TitiRapini, SE, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Ponorogo.
- 3.,Bapak Hadi Sumarsono SE.M.Si sebagai pembimbing 1 yang telah membantu memberikan saran-saran serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Siti Chamida, SE, M.Si, sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan perhatian, saran-saran serta pengertian terhadap penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Para staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi ilmu manajemen pada setiap kegiatan belajar mengajar dengan dasar pemikiran analitis dan pengetahuan yang baik.
6. Keluarga Tercinta, bapak, ibu serta saudara-saudaraku yang selalu menjadi motifasi saya dan telah memberikan semangat, nasehat, pengertian, kepercayaan, doa, dan kasih sayang tiada henti. Terima Kasih sebesar-besarnya.
7. Sahabat-sahabatku di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, teman-temanku di Manajemen C. Kita harus ingat kawan, kelulusan bukan untuk memisahkan persahabatan kita tetapi untuk mempertemukan kita kembali dengan kesuksesan yang diraih dilain tempat dan waktu.
9. Para responden yang telah menyempatkan meluangkan waktunya untuk penulis.
10. Bapak Muh. Abdul Latif selaku penanggung jawab JNE dan Bapak Wahyu Setiawan selaku penanggung jawab TIKI telah membantu memberikan data kepada saya.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya dalam terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh kelalaian dan keterbatasan waktu, tenaga juga kemampuan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mohon maaf apabila terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Ponorogo, 19 Februari 2018

Penulis,



(Rio Bachtiar Ulumuddin)
NIM. 13413193

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Rio Bachtiar Ulumuddin, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Analisa Perbedaan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Barang JNE dan TIKI di Ponorogo (Studi Kasus Pada JNE Jl. Niken Gandini No.32 Ponorogo dan TIKI Jl. Batoro Katong No.49 Ponorogo), adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Ponorogo, 19 Februari 2018



(Rio Bachtiar Ulumuddin)
NIM. 13413193

RINGKASAN

Rio Bachtiar Ulumuddin, Analisis Perbedaan Kualitas Pelayanan dan kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman barang JNE dan TIKI di Ponorogo. (Studi Kasus Pada JNE Jl. Niken Gandini No.32 Ponorogo dan TIKI Jl. Batoro Katong No.49 Ponorogo), Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo 2018. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada dimensi *Tangible* (bukti langsung), *Reability* (kehandalan), *Responsivines* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) di JNE dan TIKI di Ponorogo. Kemudian tujuan dari penelitian ini adalah :mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada konsumen JNE dan TIKI pada dimensi *Tangible* (bukti langsung), *Reability* (kehandalan), *Responsivines* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) di JNE dan TIKI di Ponorogo.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan jasa pengiriman JNE dan TIKI di Ponorogo dengan jumlah sampel sebanyak 300 responden yang terdiri dari 150 responden pelanggan JNE dan 150 responden pelanggan TIKI. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis data menggunakan uji *Independet sample T.test*.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan (1) Kriteria keputusan adalah jika nilai sig.(2-tailed) lebih kecil dari 0.05 atau sig.(2-tailed) <0.05 H_a diterima, dan jika nilai sig.(2-tailed) lebih besar dari 0.05 atau sig.(2-tailed) >0.05 maka H_a ditolak. Diketahui t hitung sebesar -2.205 dengan nilai sig.(2-tailed) 0.028 karena sig.(2-tailed) lebih kecil dari 0.05 maka H_a diterima dan H_o ditolak, dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan dalam dimensi *tangible* (bukti langsung) antara konsumen jasa pelayanan paket JNE dan TIKI. (2) Kriteria keputusan adalah jika nilai sig.(2-tailed) lebih kecil dari 0.05 atau sig.(2-tailed) <0.05 H_a diterima, dan jika nilai sig.(2-tailed) lebih besar

dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) > 0.05$ maka H_a ditolak. Diketahui t hitung sebesar -1,701 dengan nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ 0.090 karena $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih besar dari 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan pada dimensi *reliability* (kehandalan) antara konsumen JNE dan TIKI. (3) Kriteria keputusan adalah jika nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih kecil dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) < 0.05$ H_a diterima, dan jika nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih besar dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) > 0.05$ maka H_a ditolak. Diketahui t hitung sebesar 0,017 dengan nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ 0.987 karena $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih besar dari 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan dimensi *responsivines* (daya tanggap) antara konsumen JNE dan TIKI di Ponorogo. (4) Kriteria keputusan adalah jika nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih kecil dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) < 0.05$ H_a diterima, dan jika nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih besar dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) > 0.05$ maka H_a ditolak. Diketahui t hitung sebesar 0,551 dengan nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ 0.582 karena $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih besar dari 0.05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan dimensi *assurance* (jaminan) antara konsumen JNE dan TIKI di Ponorogo. (5) Kriteria keputusan adalah jika nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih kecil dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) < 0.05$ H_a diterima, dan jika nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih besar dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) > 0.05$ maka H_a ditolak. Diketahui t hitung sebesar -0,286 dengan nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ 0.005, karena $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih kecil dari 0.05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada kualitas pelayanan dimensi *empaty* (empati) antara konsumen JNE dan TIKI di ponorogo. (6) Kriteria keputusan adalah jika nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih kecil dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) < 0.05$ H_a diterima, dan jika nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih besar dari 0.05 atau $\text{sig.}(2\text{-tailed}) > 0.05$ maka H_a ditolak. Diketahui t hitung sebesar -2.872 dengan nilai $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ 0.004 karena $\text{sig.}(2\text{-tailed})$ lebih kecil dari 0.05 maka H_0 ditolak

dan Ha diterima. Dengan demikian dapat diartikan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan pada kepuasan konsumen antara konsumen JNE dan TIKI di ponorogo.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR	
KODE ETIK PENELITIAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTARLAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Pemasaran.....	10
2.1.1.1. Pengertian Pemasaran	10
2.1.2. Perilaku Konsumen.....	12
2.1.2.1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	12
2.1.2.2. Faktor-Faktor Perilaku Konsumen	13

2.1.3. Kualitas	16
2.1.4. Jasa.....	18
2.1.4.1. Pengertian Jasa.....	18
2.1.4.2. Kualitas Jasa.....	20
2.1.5. Kualitas Pelayanan.....	20
2.1.5.1. Pengertian Pelayanan.....	20
2.1.5.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.1.5.3. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.1.5.4. Unsur-Unsur Pelayanan.....	26
2.1.6. Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.6.1. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	29
2.2. Penelitian Terdahulu.....	33
2.3. Kerangka Pemikiran.....	35
2.4. Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	37
3.2. Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1. Populasi.....	37
3.2.2. Sampel.....	38
3.3. Metode Pengambilan Data.....	39
3.3.1. Data Primer.....	39
3.3.2. Data Sekunder.....	40
3.4. Devinisi Operasional Variabel.....	41

3.5. Metode Analisis Data.....	44
3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	44
3.5.1.1. Uji Validitas.....	44
3.5.1.2. Uji Reliabilitas.....	45
3.5.2. Analisis Uji Beda Independent T.test	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Responden.....	49
4.1.1. Sejarah Perusahaan JNE dan TIKI.....	49
4.1.2. Visi Misi JNE dan TIKI.....	50
4.2. Profil Responden.....	50
4.3. Deskripsi Variabel.....	59
4.3.1. Deskripsi Variabel Pelanggan Jasa JNE dan TIKI.....	60
4.4. Uji Validitas	68
4.4.1. Analisis Uji Validitas.....	68
4.4.2. Analisis Uji Reliabilitas	72
4.4.3. Uji Beda Independent T.test.....	73
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1. Kesimpulan.....	84
5.2. Saran.....	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Pengunjung JNE dan TIKI.....	38
Tabel 4.1	Klasifikasi Responden Pelanggan JNE Menurut Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.2	Klasifikasi Data Responden Pelanggan JNE Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.3	Klasifikasi Responden Pelanggan JNE Berdasarkan Pendidikan.....	53
Tabel 4.4	Klasifikasi Responden Pelanggan JNE Menurut Pekerjaan.....	53
Tabel 4.5	Klasifikasi Responden Pelanggan JNE Menurut Jumlah Penggunaan.....	54
Tabel 4.6	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.7	Klasifikasi Responden Pelanggan TIKI Berdasarkan Umur.....	56
Tabel 4.8	Klasifikasi Responden Pelanggan TIKI Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.9	Klasifikasi Responden Pelanggan TIKI Berdasarkan Pekerjaan.....	57
Tabel 4.10	Klasifikasi Responden Pelanggan TIKI Menurut Jumlah Penggunaan.....	58
Tabel 4.11	Dimensi <i>Tangible</i>	60
Tabel 4.12	Dimensi <i>Reliability</i>	61
Tabel 4.13	Dimensi <i>Responsiveness</i>	63
Tabel 4.14	Dimensi <i>Assurance</i>	65
Tabel 4.15	Dimensi <i>Emphaty</i>	66
Tabel 4.16	Kepuasan Konsumen.....	68
Tabel 4.17	Hasil Pengujian Validitas Pelanggan JNE.....	69
Tabel 4.18	Hasil Validitas Pengujian Pelanggan TIKI.....	70
Tabel 4.19	Hasil Pengujian Reliability Harapan Pelanggan JNE.....	72
Tabel 4.20	Uji <i>Independent Samples T-test</i> Dimensi <i>Tangible</i> (bukti langsung).....	74

Tabel 4.21 Uji <i>IndependentSamples T-test Reliability</i> (kehandalan).....	75
Tabel 4.22 Uji <i>IndependentSamples T-test</i> Dimensi <i>Responsiviness</i> (daya tanggap).....	77
Tabel 4.23 Uji <i>IndependentSamples T-test</i> Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan).....	78
Tabel 4.24 <i>IndependentSamples T-test</i> Dimensi Empati.....	80
Tabel 4.25 <i>IndependentSamples T-test</i> kepuasan konsumen.....	81



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran.....	35
------------	-------------------------	----

