

**PENTINGNYA PENERAPAN MODEL SERVQUAL
DALAM PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN JASA
PENGIRIMANBARANG PADA KANTOR POS
PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Nikita Irani Prima
NIM : 14413612
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

**PENTINGNYA PENERAPAN MODEL SERVQUAL
DALAM PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN JASA
PENGIRIMAN BARANG PADA KANTOR POS
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 : Nikita Irani Prima

NIM : 14413612

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pentingnya Penerapan Model Servqual Dalam Perbaikan
Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada Kantor Pos
Ponorogo
Nama : Nikita Irani Prima
NIM : 14413612
Program Studi : Manajemen


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

Pembimbing I



Sujiono, SE, MM
NIDN. 0716065601

Ponorogo, Agustus 2018
Pembimbing II



Hadi Sumarsono, SE, M.Si
NIDN. 0008057601

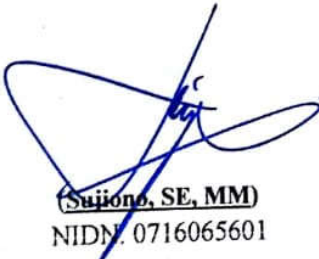
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Titi Rapini, SE, MM
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji :



(Sujiono, SE, MM)
NIDN. 0716065601



(Sri Hartono, SE, MM)
NIDN. 0730127102



(Adi Santoso, SE, MM)
NIDN. 0727118803

RINGKASAN

Penelitian ini dilakukan dengan temaperbaikankualitas pada Pelayanan jasa pengiriman barang kantor pos Ponorogo. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usahamilik Negara Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia yang berada di Kabupaten Ponorogo.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan usulan yang lebih obyektif dengan cara melakukan pengukuran indikator masalah pelayanan jasa pengiriman barang menggunakan model servqual dan menganalisis aktivitas mana yang harus diperbaiki dalam pelayanan jasa pengiriman barang di kantor pos Ponorogo dengan teori rantai nilai.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, dokumentasi, kuesioner dan analisis dibantu dengan program SPSS, pengukuran menggunakan model servqual dan analisis aktivitas perusahaan menggunakan rantai nilai.

Hasil dari pengukuran menggunakan model servqual dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa dimensi reliability yang mempunyai nilai gap 5 paling tinggi sebesar -1,88 dengan pernyataan “Kantor pos mengirim paket barang dan kedatangan paket barang sesuai dengan waktu yang dijanjikan”. Sedangkan hasil analisis dari rantai nilai aktivitas perusahaan yang

harus diperbaiki yaitu aktivitas primernya pada bagian service/layanannya. Dari penelitian ini bisa menjadi salah satu usulan yang lebih subyektif untuk perbaikan pelayanan jasa pengiriman barang pada kantor pos.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Pujisyukurpenulispanjatkankehadirat Allah subhanahuwata'ala yang telahmelimpahkankasih dan sayang-Nya kepadakita, sehinggapenulisbisamenyelesaikanskripsidengantepatwaktu yang berjudul: “PentingnyaPenerapan Model ServqualDalamPerbaikanKualitasLayananJasaPengirimanBarang Pada Kantor Pos Ponorogo”.

Tujuanpenyusunankripsiiniadalahuntukmemenuhipersyaratantugasakhirper kuliahanpada program Strata 1 (S-1) ManajemenFakultasEkonomiUnivesitasMuhammadiyahPonorogo.

Didalampengerjaanskripsiinitelahmelibatkanbanyakpihak yang sangatmembantudalambanyakhal. Oleh sebabitu, disinipenulissampaikan rasa terimakasihdalam-dalamnyakepada :

1. Bapak Drs. H. Sulton, M.Si, selakuRektorUniversitasMuhammadiyahPonorogo
2. IbuTitiRapini, SE .MM, selakuDekanFakultasEkonomiUniversitas Muhammadiyah Ponorogo
3. IbuUmi Farida, MM, selakuKaprodidiManajemenFakultasEkonomiUniversitas Muhammadiyah Ponorogo

4. Bapak Sujiono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang dengan kesabaran hati dan ketulusan hati telah memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Hadi Sumarsono, SE, MM selaku Dosen Pembimbing II yang dengan kesabaran hati dan ketulusan hati telah memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan ilmunya kepada saya.
7. Kedua orang tua Penulis, yang telah memberikan dukungan, doa dan dorongan semangat untuk mengerjakan skripsi.
8. Saudara, sahabat dan teman-teman yang Penulis cintai yang telah memberikan keceriaan, support, dan semangat.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak sekali kekurangan, maka Penulis sangat mengharapkan saran maupun kritik yang membangun demi kesempurnaan laporan penyusunan skripsi ini. Harapan Penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi Penulis dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, Juli 2018

Peneliti

**PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN**

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

Ponorogo, 26 Juli 2018



14413612

14413612

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
PERSEMBAHAN.....	xv
MOTTO	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	

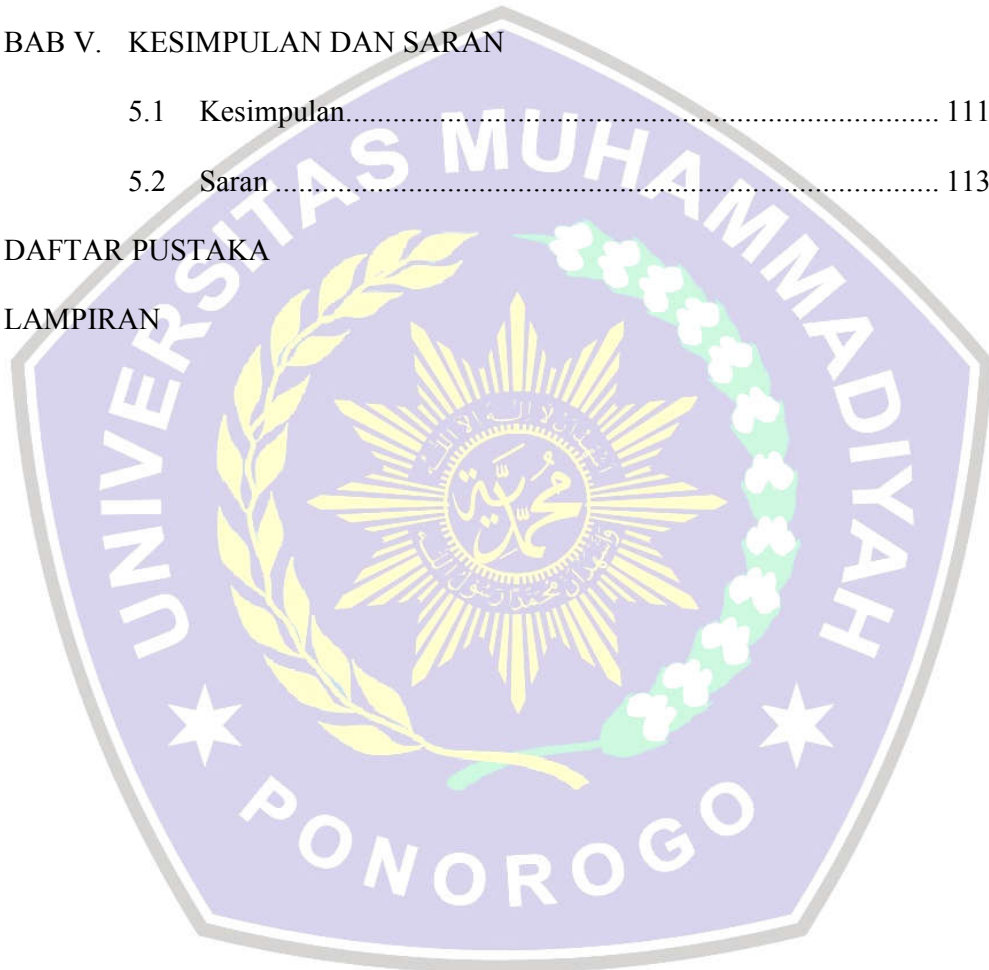
2.1	LandasanTeori	10
2.1.1	PengertianManajemenOperasional.....	10
2.1.2	FungsiManajemenOperasional.....	11
2.1.3	TujuanManajemenOperasional	13
2.1.4	KegiatanManajemenOperasionaldisektorBarang dan Jasa.....	13
2.1.5	PengertianJasa	14
2.1.6	KarakteristikJasa	15
2.1.7	PengertianKualitas.....	17
2.1.8	PerbaikanKualitas.....	22
2.1.9	KualitasJasa.....	25
2.1.10	PengertianRantai Nilai (<i>Value Chain</i>).....	29
2.1.11	TujuanRantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	31
2.1.12	KonsepRantai Nilai (<i>Value Chain</i>).....	31
2.1.13	Model <i>Service Qauality</i>	34
2.1.14	Pengukuran <i>Model Servqual</i>	37
2.2	PenelitianTerdahulu	38
2.3	KerangkaPemikiran	43
BAB III. METODE PENELITIAN		
3.1	RuangLingkupPenelitian.....	46
3.2	Populasi dan SampelPenelitian.....	47
3.2.1	Populasi	47
3.2.2	Sampel	47
3.2.3	KriteriaSampel	48

3.3	Metode Pengambilan Data	48
3.4	Definisi Operasional Variabel	51
3.5	Metode Analisa Data	54
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif	54
3.5.2	Uji Validitas	54
3.5.3	Uji Reliabilitas	55
3.5.4	Model <i>Servqual</i>	56

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Objek Penelitian	64
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	64
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	66
4.1.3	Pemasaran Perusahaan	66
4.1.4	Operasional Pengiriman Barang	73
4.1.5	Data Keuangan Perusahaan	74
4.1.6	Struktur Organisasi	76
4.2	Karakteristik Responden	79
4.2.1	Jenis Kelamin Responden	79
4.2.2	Usia Responden	80
4.2.3	Domisili Responden	82
4.3	Uji Instrumen	83
4.3.1	Uji Validitas	83
4.3.2	Uji Reliabilitas	87
4.4	Pembahasan	89

4.4.1	Dimensi Tangibles.....	89
4.4.2	Dimensi Reliability.....	94
4.4.3	Dimensi Responsiveness	98
4.4.4	Dimensi Assurance.....	101
4.4.5	Dimensi Empathy.....	105
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	111
5.2	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



DAFTAR TABEL

2.1	Pandangan Tradisional dan Modern Tentang Kualitas.....	24
2.2	Dimensi Kualitas Dari Produktivitas Jasa.....	27
3.1	Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	50
3.2	Skoring Item Instrument Kenyataan.....	51
3.3	Skoring Item Instrument Kenyataan.....	51
4.1	Jenis Produk Paket Pos.....	67
4.2	Banyaknya Surat Pos Dalam dan Luar Negeri Serta Paket yang Dikirim Tahun 2017.....	74
4.3	Pendapatan Pos dan Giro Menurut Jenis Tahun 2017.....	75
4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.5	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	81
4.6	Deskripsi Responden Berdasarkan Domisili.....	82
4.7	Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan.....	84
4.8	Hasil Uji Validitas Kuesioner Kenyataan.....	85
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Harapan.....	88
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kenyataan.....	88
4.11	Nilai Skor, Rata-rata, Gap 5 Pada Atribut Pernyataan Dimensi Tangibles.....	91

4.12 Nilai Skor, Rata-rata, Gap 5 Pada Atribut Pernyataan Dimensi	
Reliability	95
4.15 Nilai Skor, Rata-rata, Gap 5 Pada Atribut Pernyataan Dimensi	
Responsiveness	99
4.16 Nilai Skor, Rata-rata, Gap 5 Pada Atribut Pernyataan Dimensi	
Assurance	102
4.17 Nilai Skor, Rata-rata, Gap 5 Pada Atribut Pernyataan Dimensi	
Empathy	106



DAFTAR GAMBAR

2.1	Trilogi Kualitas.....	20
2.2	The Generic Value Chain.....	34
2.3	Kerangka Berfikir.....	44
3.1	Diagram Alir.....	59
4.1	Cakupan Dosmetik (NKRI).....	71
4.2	Alur Proses Barang Masuk Sampai Barang ditangan Pelanggan.....	73
4.3	Struktur Organisasi Kepala Kantor Pos Ponorogo.....	76
4.4	Diagram Lingkaran Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
4.5	Diagram Lingkaran Prosentase Responden Berdasarkan Usia.....	81
4.6	Diagram Lingkaran Prosentase Responden Berdasarkan Domisili.....	83
4.7	Fasilitas Fisik Kantor Pos Ponorogo.....	89
4.8	Timbangan Barang Kantor Pos Ponorogo.....	93
4.9	Bukti Kasus Keterlambatan Paket Barang.....	96
4.10	Proses <i>Primary Activities</i>	97
4.11	Dokumentasi Survey Lapangan.....	100

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu tercinta yang selalumendo'akanku, membiayaisekolahku, meyemangatiku, danmendukungdariawal proses mencariuniversitas dan sampai di titikterakhirsayaberada di Universitas Muhammadiyah Ponorogo ini.
2. Para sahabatku, daribanyakgrup WhatsApp Parcong, Baddas, Kelas ManajemenG, Mermaid, AteamOperasional, Cabe yang tentunyajikanamamerekakusebutkansatupersatutakakanpernahhabis.
3. Pria yang selalumendo'akan, always give me support and as always give me a power 😊.

MOTTO

**“Do good and good will
come to you”**



