

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENSIUNAN PADA PT. KANTOR POS PONOROGO



Nama : Rista Dewi Pramisti

NIM : 14413393

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENSIUNAN PADA PT. KANTOR POS PONOROGO



Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Stata Satu (S1)

Program Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Rista Dewi Pramisti

NIM : 14413393

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2018

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Pertumbuhan Penjualan, Profitabilitas dan Ukuran Perusahaan terhadap Struktur Modal Pada Perusahaan *Real Estate* dan *Property* yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2016
Nama : Aliftha Luluk Nur Fu'aidah
NIM : 14413349
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

Ponorogo, 09 Agustus 2018
Pembimbing II

Pembimbing I


(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN. 0005056301


(Tegoeh Hari Abrianto, SE, MM)
NIDN. 0705106702

Mengetahui,

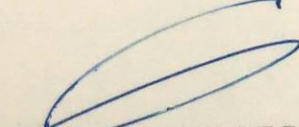
Dekan Fakultas Ekonomi




(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN. 0005056301

Dosen Penguji :


(Titi Rapini, SE, MM)
NIDN. 0005056301


(Drs. H. Setyo Adji, MM)
NIDK. 8856080018


(Edi Santoso, SE, MM)
NIDN. 0721117501

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan dan Kepercayaan Pada Nasabah Pensiunan pada PT. Kantor Ponorogo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dan jenis data yang digunakan adalah data primer. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah dipilih. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *aksidental sampling*. Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang telah ditentukan maka diperoleh sejumlah 100 nasabah pensiunan di PT. Kantor Pos Ponorogo.

Untuk menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pensiunan Ponorogo menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f.

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan dan Kepercayaan Ponorogo secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kepuasan nasabah di PT. Kantor Ponorogo. Nilai R Square sebesar 0,459 menunjukkan bahwa besarnya kemampuan variabel Kualitas pelayanan, Citra Perusahaan dan Kepercayaan dalam menjelaskan variabel Kepuasan nasabah sebesar 45,9%, sedangkan sisanya sebesar 35,9 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra perusahaan, Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan pada nasabah pensiunan di PT. Kantor Pos Ponorogo” ini dapat diselesaikan. Skripsi ini disusun guna menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Ekonomi manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak lepas dari dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui lembaran ini, penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT, Sang Pencipta Yang Maha Kasih Sayang, yang telah memberikan kesehatan, rejeki, nikmat kesempatan-waktu, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Alhamdulillah
2. Nabi Muhammad Saw, yang menjadi teladan kepada seluruh umatnya. Termasuk penulis, dimana mendorong penulis untuk selalu ingin menjadi orang yang lebih baik lagi.
3. Kedua orang tua yang telah mendo'akan siang dan malam serta mencurahkan kasih sayangnya kepada penulis selama ini, semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah, kesehatan, dan umur panjang yang manfaat kepada Ibu dan Bapak tersayang, amin.
4. Drs. H. Sulton, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Titi Rapini, SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Dra.Umi Farida, selaku Ka.Prodi Ekonomi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Hadi Sumarsono, SE.Msi selaku Dosen Pembimbing 1 yang dengan kesabarannya memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Siti Chamidah, SE.Msi selaku Dosen Pembimbing 2 yang dengan kesabarannya memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Para sahabat yang telah memberikan semangat yang luar biasa sehingga skripsi ini cepat selesai.
10. Seluruh tenaga karyawan PT. Kantor Pos Ponorogo yang membantu dalam pengumpulan data responden, kepada penulis sehingga skripsi ini cepat selesai.
11. Teman-teman mahasiswa angkatan 2014 Program studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, seperjuangan ku, yang senantiasa menemani dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari adanya keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki, maka dari itu penulis berharap saran dan kritik sebagai masukan yang positif dan bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak

Ponorogo, Agustus 2018

Penulis

(Rista Dewi Pramisti)

NIM . 14413393

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 Intuisi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 21 Agustus 2018



Rista Dewi P.
NIM.14413393

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jadilah seseorang yang pantang menyerah, jangan pernah takut untuk gagal. Percayalah jika dirimu mampu. Perjuangkan apa yang kau inginkan, dan jangan lupa untuk terus berusaha dan berdoa, niscaya keajaiban akan datang menghampiri karna sesungguhnya Tuhan tidak jauh darimu

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua yang selalu memberi motivasi, semangat dan doa serta dukungan yang tiada henti

Kakak yang selalu memberi dukungan dan bantuan di saat saya merasa sulit

Dan teman-teman serta sahabat yang tiada hentinya memberikan dukungan serta doa yang menjadikan saya termotivasi untuk terus belajar

DAFTAR ISI

Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Ringkasan.....	iii
Kata Pengantar	v
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	vii
Motto.....	viii
Persembahan	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan dan Manfaat penelitian	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Bauran Pemasaran	12
2.1.3 Teori Perilaku Konsumen	14
2.1.4 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen	16
2.2 Kepuasan Konsumen atau nasabah.....	19
2.2.1 Manfaat Kepuasan Konsumen	21
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	22
2.3 Kualitas pelayanan.....	24
2.4 Citra perusahaan.....	25
2.5 Kepercayaan Konsumen	29
2.5.1 Strategi Membangun Kepercayaan.....	30
2.6 Penelitian Terdahulu	32
2.7 Kerangka Pemikiran	32
2.8 Perumusan Hipotesis.....	33
 BAB III METODE PENELITIAN	 39
3.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi.....	39
3.2.2 Sampel.....	40

3.3 Metode Pengambilan Data	42
3.3.1 Data Primer	43
3.3.2 Data Sekunder	45
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4.1 Variabel Dependen (Terikat)	46
3.4.2 Variabel Independen (Bebas).....	46
3.5 Metode Analisis Data.....	50
3.6 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.7 Metode Koefisien Determinasi R.....	53
4.1 Hasil Penelitian	56
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	56
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	58
4.1.3 Struktur Organisasi	59
4.1.4 Bentuk pelayanan jasa PT. Kantor Pos	61
4.2 Profil Responden.....	62
4.2.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	62
4.2.2 Responden berdasarkan usia	63
4.2.3 Responden berdasarkan pendidikan.....	64
4.2.4 Responden berdasarkan lama menjadi nasabah.....	64
4.2.5 Responden berdasarkan pekerjaan	65
4.3 Uji Instrument Penelitian	66
4.3.1 Analisis Uji Validitas	66
4.3.2 Analisis Uji Reabilitas	68

4.3.3 Deskriptif Vaariabel penelitian	69
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	81
4.3.5 Koefisien Determinasi	83
4.3.6 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	84
4.3.7 Uji Hipotesis Secara Serempak (Uji F).....	87
4.4 Pembahasan.....	88
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah	89
4.3.2 Pengaruh Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Nasabah.....	90
4.3.3 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah	90
4.3.4 Pengaruh Simultan terhadap Kepuasan Nasabah	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Saran	94
Daftar Pustaka	
Lampiran-lampiran	

