

SKRIPSI

**HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN JASA
EKSPEDISI AGEN KANTOR POS DI YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

Mohammad Dhandy Sulaksono

12081224

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

2017

**HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN JASA EKSPEDISI AGEN KANTOR
POS DI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada :

Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat

Sarjana Strata Satu (S1)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
YOGYAKARTA

Oleh :

Mohammad Dhandy Sulaksono

12081224

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MERCU BUANA YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN JASA EKSPEDISI AGEN KANTOR
POS DI YOGYAKARTA

Oleh:

Mohammad Dhandy Sulaksono

12081224


Telah disetujui untuk diujikan oleh Tim Penguji

Yogyakarta, 28 April 2017

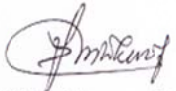
Mengetahui,


Dr. Kamsih Astuti, M.Si.

Dosen Pembimbing


Anwar, M.Si.


Dosen Penguji


M. Wahyu Kuncoro, M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 April 2017

Yang menyatakan

Mohammad Dhandy Sulaksono

MOTTO

“Satu-satunya sumber pengetahuan adalah pengalaman”.

(Albert Einstein)

“Semoga aku menjadi pohon yang ditebang kemudian digunakan”.

(Abu Bakar)

“Siapa yang pada hari ini hanya memikirkan dirinya sendiri maka pada esok dia pun akan memikirkan dirinya saja. Lebih dari itu, siapa yang pada hari ini memikirkan Allah maka esok dia akan selalu memikirkan Allah pula”

(Abu Sulaiman)

“Tidak pernah ada kata terlambat untuk sebuah pendidikan dan kesuksesan, bagiku umur hanyalah sebuah angka”.

(Penulis)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala kemudahan yang diberikan, akhirnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Terima kasih atas segala dukungan, motivasi, air mata, serta namaku yang selalu kau sebut di dalam doamu, ibu. Tidak akan dapat ku balas semua jasmu walau sampai akhir hayatku.

Untuk adikku Salma, serta kedua orang tuaku, tak lupa rekan-rekan kerjaku dulu di Tuanmuda Cafe, Mcdonald's atau dimanapun, kalian semua selalu jadi bagian cerita di dalam hidupku.

Tak lupa untuk yang terkasih, terima kasih selama ini mau dan mampu untuk terus beradu pendapat di suka maupun duka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan mengucapkan alhamdulillah yang penuh rasa syukur dan segala puji kehadirat Allah SWT, yang telah memberi karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi Agen Kantor Pos di Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini, selain untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Strata 1 (S1), bagi penulis sendiri adalah sebagai sarana untuk mendapatkan pengetahuan dan pengalaman untuk persiapan menghadapi kehidupan dimasa yang akan datang. Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Ibu Dr. Alimatus Sahrah, M.Si., M.M., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
2. Ibu Dr. Kamsih Astuti, M.Si., selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
3. Bapak Anwar, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu dengan sabar meluangkan waktu beliau yang padat demi membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak M. Wahyu Kuncoro, M.Si., selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan masukan untuk perbaikan karya ilmiah ini agar menjadi lebih baik lagi.

5. Ibu Sri Muliati Abdullah S.Psi, M.A., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama masa perkuliahan.
6. Ibu Kondang Budiyani S.Psi, M.A., terima kasih banyak sudah meluangkan waktunya untuk saya bercerita dan berkeluh-kesah kepada ibu.
7. Segenap dosen Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis.
8. Seluruh Staff Tata Usaha dan Karyawan Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
9. Bapak Nurcahyo Indra Yudha, selaku ketua Paguyuban Agen Kantor Pos se-DIY yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
10. Ibu Tutik Isnani, selaku pemilik agen Kantor Pos Parangtritis yang telah memberikan ijin dalam proses penelitian.
11. Bapak Ahsan Fahrudin, selaku pemilik agen Kantor Pos Sinduadi yang telah memberikan ijin dalam proses penelitian.
12. Bapak Ayi Baharuddin, selaku pemilik agen Kantor Pos Seturan yang telah memberikan ijin dalam proses penelitian.
13. Bapak Yanto, selaku pemilik agen Kantor Pos Rajawali yang telah memberikan ijin dalam proses penelitian.
14. Bapak Erik Cahyadwiputra, selaku pemilik agen Kantor Pos Janti yang telah memberikan ijin dalam proses penelitian.
15. Petugas-petugas dari Agen Kantor Pos Parangtritis, Suryodiningratan, Sinduadi, Seturan, Rajawali dan Janti, atas bantuannya dalam penelitian.

16. Orang tua tercinta. Terima kasih atas doa restu, nasehat, dukungan, serta motivasi yang selalu diberikan agar segera terselesaikannya skripsi ini.
17. Untuk adikku Salma Adhisti Anggraeni yang sebentar lagi lulus SMP, terima kasih setiap kakakmu ini pulang kerja masih mau diganggu waktu tidurmu.
18. Fiahsiswopranoto, terima kasih selalu ada disaat apapun, terima kasih karena selalu menunggu jam istirahat kerja, walau sekedar untuk bertukar kabar. Dan terima kasih atas semua perhatian dan bantuannya sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
19. Teman – teman Psikologi 2012 yang sudah lulus maupun yang masih berjuang, Rivan, Agung, Irul, Mita, Dedek, Eliza, Putra, Ratri, Deta, Topik, Anung, Paidi, Dika, Atiqah, Imam, Gilang, terima kasih buat semua petualangannya.
20. Spesial untuk Diwan Prila, Himayatul Aqidah, dan mas Agus sudah mau direpotkan untuk membantu dalam proses penelitian ini. Serta Novalino Warih yang selalu jadi tempat saya berkeluh kesah, terima kasih untuk semuanya.
21. Dhianing Dhamarjati dan mas Raden Rudi terima kasih buat motivasinya agar saya cepat menyelesaikan studi saya.
22. Semua pihak yang telah membantu penulis dan tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Selebihnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap adanya masukan baik

berupa saran maupun kritik membangun untuk penyempurnaan skripsi ini. Besar harapan peneliti agar skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 28 April 2017
Penulis

Mohammad Dhandy Sulaksono
12081224

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11

A. Kepuasan Pelanggan	11
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	11
2. Aspek Kepuasan Pelanggan	13
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	16
B. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	19
1. Pengertian Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	19
2. Aspek-Aspek Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan	21
C. Hubungan Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan Jasa Ekspedisi Agen Kantor Pos di Yogyakarta	24
D. Hipotesis	30
 BAB III METODE PENELITIAN	 31
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
B. Definisi Operasional Penelitian	31
1. Kepuasan Pelanggan	31
2. Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan.....	32
C. Subjek Penelitian	32
D. Metode Pengumpulan Data	33
E. Pelaksanaan Penelitian	44
F. Teknik Analisis Data	45
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	 47
A. Hasil Penelitian	47
1. Deskripsi Data Penelitian.....	47

2. Pengajuan Hipotesis.....	50
a. Uji Prasyarat.....	51
1. Uji Normalitas.....	51
2. Uji Linieritas	52
3. Uji Hipotesis	53
B. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Distribusi Aitem Skala Kepuasan Pelanggan Sebelum Uji Coba.....	37
Tabel 2. Distribusi Aitem Skala Kepuasan Pelanggan Setelah Uji Coba	39
Tabel 3. Distribusi Aitem Skala Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Sebelum Uji Coba	42
Tabel 4. Distribusi Aitem Skala Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Setelah Uji Coba	44
Tabel 5. Karakteristik Subjek.....	45
Tabel 6. Deskripsi Data Penelitian.....	48
Tabel 7. Kategorisasi Skor Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 8. Kategorisasi Skor Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan	50

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN A. Data Uji Coba Skala Penelitian

1. Tabulasi Data Uji Coba Skala Kepuasan Pelanggan..... 67
2. Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan..... 73
3. Tabulasi Data Uji Coba Skala Persepsi Terhadap Kualitas
Pelayanan 76
4. Validitas dan Reliabilitas Skala Persepsi Terhadap Kualitas
Pelayanan 82

LAMPIRAN B. Data Penelitian

1. Total Skor Data Penelitian 86

LAMPIRAN C. Hasil Analisis Data

1. Uji Normalitas 89
2. Uji Linieritas 92

LAMPIRAN D. Hasil Analisis *Product Moment*

1. Uji Hipotesis 95

LAMPIRAN E. Skala

1. Skala Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Terhadap Kualitas
Pelayanan Agen Kantor Pos Sebelum Uji Coba 97
2. Skala Kepuasan Pelanggan dan Persepsi Terhadap Kualitas
Pelayanan Agen Kantor Pos Setelah Uji Coba 105

LAMPIRAN F. Surat Ijin Penelitian

1. Surat Ijin Penelitian 113

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi korelasional yang bertujuan untuk menguji hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan jasa ekspedisi Agen Kantor Pos di Yogyakarta. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan jasa ekspedisi Agen Kantor Pos di Yogyakarta. Subjek pada penelitian ini sebanyak 59 orang pelanggan dari Agen Kantor Pos yang pernah menggunakan jasa ekspedisi Agen Kantor Pos minimal 2 kali. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode skala, yaitu Skala Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dan Skala Kepuasan Pelanggan. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis Product Moment. Berdasarkan analisis data diperoleh hasil $r_{xy} = 0,462$ dengan taraf signifikansi $p < 0,01$ yang berarti bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan jasa ekspedisi Agen Kantor Pos di Yogyakarta dan hipotesis yang diajukan diterima. Hasil penelitian menunjukkan terdapat korelasi yang positif antara Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan jasa ekspedisi Agen Kantor Pos di Yogyakarta, dimana semakin positif persepsi terhadap kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan Agen Kantor Pos di Yogyakarta, sebaliknya semakin negatif persepsi terhadap kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan pelanggan jasa ekspedisi Agen Kantor Pos di Yogyakarta.

Kata kunci : Persepsi terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, agen kantor pos.