

**ANALISIS SERVQUAL KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA
PT.BUAH CANDRA DEWI**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :
Hilmy Madjid Azizi
NIM 1510411079**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2019**

SKRIPSI

**Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Jasa Pengiriman Barang Pada PT. BUAH CANDRA DEWI**



Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Budi Santoso SE.MM.M.ak

Dosen Pembimbing kedua : Haris Hermawan, SE,M.M

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hilmy Madjid Azizi

NIM : 1510411079

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada PT.Buah Candra Dewi”, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 24 Juni 2019

Yang Menyatakan

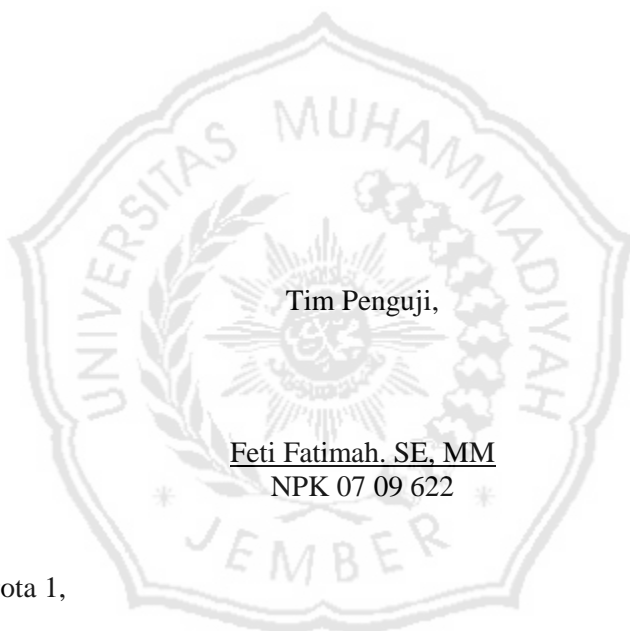
Hilmy Madjid Azizi

NIM. 1510411079

PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. BUAH CANDRA DEWI, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 24 Juni 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember



Tim Penguji,

Feti Fatimah. SE, MM
NPK 07 09 622

Anggota 1,

Anggota 2,

Budi Santosa SE.MM.M.ak
NPK 85 03 125

Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Dekan,

Ketua Jurusan,

Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si
NPK 01 09 289

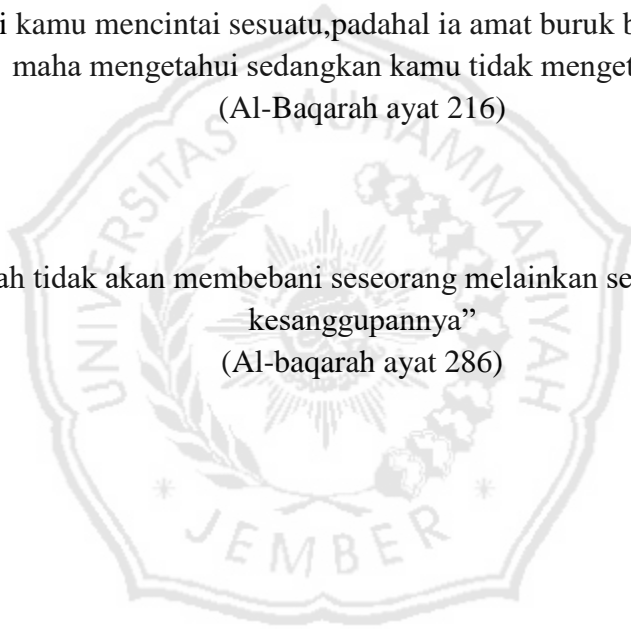
Haris Hermawan, SE, MM
NPK 15 03 640

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubahkeadaan yang ada pada diri mereka sendiri,”
(Ar-Ra’d ayat 11)

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu,padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu,padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui.”
(Al-Baqarah ayat 216)

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(Al-baqarah ayat 286)



PERSEMBAHAN

Alhmdulilah puji syukur kepada Allah Swt atas segala rahmat dan karunia yang telah dilimpahkan-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Sholawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada rosullah SAW, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam pelaksanaan pengerjaan skripsi hingga selesai
2. Kedua orang tua saya ibunda Misni Sry Muchayani dan ayahanda Sugeng Sukaryo yang selalu memberikan doa dan dukungan
3. Dr. Arik Susbiyani, M. Si. selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Haris Hermawan.SE.MM, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.
5. Budi Santoso,SE.MM.M.ak selaku Dosen Pembimbing I, dan Haris Hermawan.SE.MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya kepada penulis untuk melakukan suatu bimbingan penyusunan skripsi ini dengan sabar.
6. Feti Fatimah.SE.MM. selaku Dosen Penguji yang senantiasa memberikan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman dan Sahabat-Sahabatku seperjuangan, Riyan Agus, Kurdiyanto Jaya, Deny ikrok, Agung Jati Jaya,Marcoyax yang telah membantu dan mendukung terus. dan teman- teman Manajemen B serta teman Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat keceriaan dan segala hal serta berjuang bersama-sama selama 4 (empat) tahun kuliah.
8. Dan semua pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekalian alam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul " Analisis Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. BUAH CANDRA DEWI".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. Anwar. M.Sc, selaku dosen pembimbing I dan Haris Hermawan, SE, MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Feti Fatimah. SE, MM, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2015 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Mei 2019
Penyusun

Hilmy Madjid Azizi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1.....	La
tar Belakang.....	1
1.2.....	R
umusan Masalah.....	3
1.3.....	Tu
ujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1.....	La
ndasan Teori.....	5
2.1.1 Konsep Manajemen Pemasaran.....	5
2.1.2 Pengertian Perilaku Konsumen.....	5
2.1.3 Pengertian Jasa.....	7
2.1.4 Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa.....	7
2.1.5 Diferensiasi Kompetitif.....	8
2.1.6 Mengelola Kualitas jasa.....	8
2.1.7 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.8 Dimensi Kualitas Layanan.....	11
2.1.9 Bentuk Pelayanan.....	12
2.1.10 Kepuasan Pelanggan.....	12

2.2.....	Ti
njauan Penelitian Terdahulu	14
2.3.....	
Kerangka Konseptual	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1	D
esain Penelitian	17
3.2	D
efinisi Operasional Variabel	17
3.3	Po
pulasi,Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.3.1 Pengertian Populasi	18
3.3.2 Sampel	18
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	18
3.4	Je
nis Data	19
3.4.1 Data Sekunder.....	19
3.4.2 Data Primer.....	19
3.4.3 Teknik Pengumpulan Data	19
3.5.....	
Teknis Analisa Data	20
3.5.1 Uji Instrumen Data	20
3.5.2 Uji Validitas	20
3.5.3 Uji Reabilitas	21
3.6 Pengukuran Metode Servqual	21
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	24
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	24
4.1.2 Struktur Organisasi	24
4.1.3 Fungsi Dan Tugas Jabatan	25
4.2 Visi Dan Misi Perusahaan.....	25
4.2.1 Visi Perusahaan	25
4.2.2 Misi Perusahaan.....	25
4.2.3 Aspek Personalia	26
4.2.3.1 Sistem Upah	26
4.2.3.2 Jam Kerja.....	26
4.2.4 Aspek Pemasaran.....	26
4.2.4.1 Daerah Pemasaran	26
4.2.4.2 Cara Pelayanan Dan Pembayaran.....	26
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Kerja	26

4.3.1 Bukti Fisik (X1).....	26
4.3.2 Kehandalan (X2).....	28
4.3.3 Daya Tanggap (X3)	28
4.3.4 Jaminan (X4)	29
4.3.5 Empati (X5)	30
4.4 Diskriptif Variabel Penelitian Pernyataan Harapan	31
4.4.1 Bukti Fisik (X1).....	31
4.4.2 Kehandalan (X2).....	33
4.4.3 Daya Tanggap (X3)	34
4.4.4 Jaminan (X4)	35
4.4.5 Empati (X5)	36
4.5 Analisis Data.....	37
4.5.1 Uji Instrumen Data	37
4.5.1.1 Pengujian Validitas Data	37
4.5.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	38
4.6 Analisis Servqual	39
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	41
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Target Dan Realisasi PT.Buah Candra Dewi	3
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	27
Tabel 4.2 : Frekuensi Pernyataan Responde Terhadap Kehandalan	28
Tabel 4.3 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap .	29
Tabel 4.4 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	30
Tabel 4.5 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	31
Tabel 4.6 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Bukti Fisik.....	32
Tabel 4.7 : Frekuensi Pernyataan Responde Terhadap Kehandalan	33
Tabel 4.8 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Daya Tanggap .	34
Tabel 4.9 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Jaminan	35
Tabel 4.10 : Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Empati	36
Tabel 4.11 : Hasil Pengujian Validitas Pernyataan Kinerja	37
Tabel 4.12 : Hasil Pengujian Validitas Pernyataan Harapan.....	37
Tabel 4.13 : Hasil Pengujian Reabilitas Pernyataan Kinerja.....	39
Tabel 4.14 : Hasil Pengujian Reabilitas Pernyataan Harapan	39
Tabel 4.15 : Perhitungan Service Quality	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model Lima Tahap Proses Pembelian.....	6
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Pt.Buah Candra Dewi.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Pengantar Kuesioner
- LAMPIRAN 2: Rekapitulasi Kuesioner
- LAMPIRAN 3: Frekuensi Pernyataan Responden
- LAMPIRAN 4: Uji Validitas
- LAMPIRAN 5: Uji Reliabilitas
- LAMPIRAN 6: Excel GAP
- LAMPIRAN 7: Tabel r Product Moment
- LAMPIRAN 8: Dokumentasi Penelitian

