



ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS KINERJA KARYAWAN EXPRESS MAIL SERVICE (EMS) DI SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



Disusun Oleh :

Nama : Dhanang Sitamardawa M.S.
NIM : 96.30.2646
Jurusan : Manajemen

	PERPUSTAKAAN	
	No. INV.	1836 / 5 / EM / C.1
	Th. ACSES	
PARAP.	Jub 1571-04	

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2003

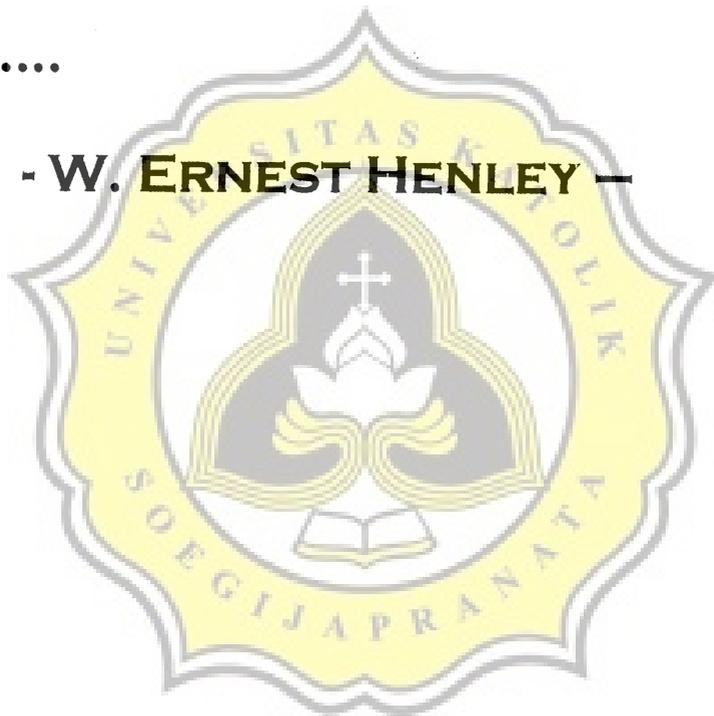
.....

I'M THE MASTER OF MY FAITH

I'M THE CAPTAIN OF MY SOUL

.....

- W. ERNEST HENLEY -



THIS RESEARCH DEDICATE TO MY SELF, TO REMIND ME THAT
I'VE EXCEED A NEW PHASE IN MY LIFE, TO PROVE SOMETHING
THAT I CONVINCED AS ONE OF BILLIONS CALIPHS ON EARTH.

HALAMAN PERSETUJUAN

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh :

Nama : DHANANG SITAMARDAWA M.S.

NIM : 96.30.2646

NIRM : 96.6.111.02016.50052

Fakultas : EKONOMI

Jurusan : MANAJEMEN

Pembimbing : SENTOT SUCIARTO Ph.D.

Judul : “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS KINERJA EXPRESS MAIL SERVICE (EMS) DI
SEMARANG”



Semarang, 1 Agustus 2003

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sentot Suciarto', written in a cursive style.

(Sentot Suciarto Ph.D)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS
KINERJA KARYAWAN EXPRESS MAIL SERVICE (EMS) DI
SEMARANG

Disusun oleh :

Nama : Dhanang Sitamardawa M.S.

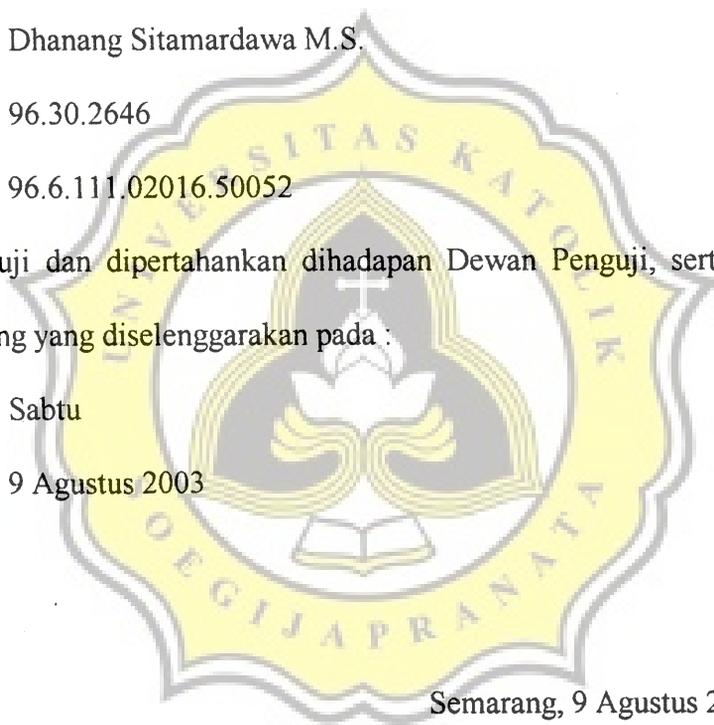
NIM : 96.30.2646

NIRM : 96.6.111.02016.50052

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan Dewan Penguji, serta dinyatakan
lulus dalam sidang yang diselenggarakan pada :

Hari : Sabtu

Tanggal : 9 Agustus 2003



Semarang, 9 Agustus 2003-09-02

Dekan Fakultas Ekonomi,

(Vincent Didiek WA, PhD)

Koordinator Penguji,

(Dra. Dwi Hayu A, MBA)

ABSTRAK

Aktivitas ekonomi berkembang pesat mengikuti iklim usaha dewasa ini terutama untuk sektor jasa. Salah satu usaha jasa yang berkembang pada akhir tahun 90-an di Indonesia umumnya dan Semarang khususnya adalah jasa pengiriman barang (*delivery service*).

Seiring dengan munculnya berbagai kemudahan dalam perdagangan yang dimulai dengan perdagangan bebas (*free trading*), yang memperbolehkan arus barang dari luar bebas masuk kedalam negeri, dan juga kemudian sistem perdagangan online (*online shopping*), dimana untuk melakukan suatu transaksi seseorang tidak diharuskan untuk berada di tempat penjual untuk melakukan transaksi secara langsung. Kelebihan-kelebihan ini kemudian memunculkan suatu permasalahan baru yaitu : sesudah terjadi transaksi, dengan apa barang tersebut akan dikirim kepada pembeli?. Hal inilah yang menjadikan suatu bidang usaha baru yaitu jasa pengiriman barang yang mencakup wilayah pengiriman global (ke seluruh dunia)

Seperti yang telah diungkapkan diatas bahwa pada akhir tahun 90-an di Indonesia khususnya dan Semarang umumnya telah tumbuh usaha jasa pengiriman barang secara pesat, yang antara lain *Federal Express (FedEx)*, *United Parcel Service (UPS)*, *DHL* dan lain sebagainya. Melihat hal ini, adakah usaha sejenis yang dikelola pemerintah? Ada, dan jasa pengiriman barang tersebut adalah *Express Mail Service*.

EMS adalah anak usaha dari PT Pos Indonesia, yang memberikan layanan pengiriman barang ke 53 negara di dunia dengan berat maksimal 30 kg. Untuk mengetahui sejauh mana manfaat dari jasa yang telah diberikan, maka EMS harus memperhatikan pendapat pengguna jasa yang berkaitan dengan harapan, kinerja, dan derajat kepentingan. Disamping itu, perlu diperhatikan juga masalah kinerja karyawan, karena kinerja karyawan juga akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Bukan tidak mungkin pengguna jasa merasa tidak puas karena merasakan kinerja karyawan yang buruk, ataupun juga sebaliknya. Dari latar belakang tersebut maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai: Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Kinerja Karyawan *Express Mail Service (EMS)* di Semarang.

Obyek penelitian ini adalah pengguna jasa perorangan yang menggunakan jasa EMS di wilayah Semarang. Obyek penelitian diambil hanya dari konsumen perorangan karena dalam proses penentuan pilihan mereka tidak tergantung pada orang lain. Lokasi penelitian mengambil tempat di Kantor Pos Besar Semarang.

Populasi dari penelitian ini tak terhingga, sehingga sampel ditentukan melalui quota. Sampel dipilih 100 responden, karena diharapkan 100 ini cukup mewakili dari jumlah populasi. Metode pengambilan sampel adalah metode *accidental sampling*, dimana responden berasal dari pengguna jasa EMS yang ditemui secara kebetulan pada saat membeli jasa EMS. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan tehnik korelasi *product moment*. Hasil perhitungan SPSS menunjukkan bahwa nilai korelasi dari masing-masing item mempunyai nilai r hitung lebih tinggi dari nilai r tabel (N = 100, = 5%). Hal ini berarti bahwa variabel yang diukur valid dan data yang diperoleh representatif.

Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach Alpha*. Hasil perhitungan SPSS menunjukkan bahwa koefisien alphanya mendekati angka 1, dengan demikian data bisa dikatakan andal atau reliabel.

Untuk model pengukuran kualitas jasa telah dibuat skala multi item yang diberi nama *Servqual*, yang mana metode ini akan digunakan untuk mendapatkan skor kualitas jasa (SKJ), dengan menggunakan rumus :

$$SKJ = (\text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan}) \times \text{Skor Kepentingan}$$

Hasil dari SKJ ini akan menunjukkan seberapa besar kepuasan ataupun ketidakpuasan pengguna jasa EMS terhadap layanan jasa tersebut.

Setelah dilakukan perhitungan untuk menentukan SKJ, maka dilakukan analisis kepuasan konsumen.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, ditemukan adanya ketidakpuasan pengguna jasa EMS terhadap kualitas kinerja karyawan EMS. Hal ini berindikator dari SKJ yang bernilai negatif (-).

Berdasarkan ketidakpuasan tersebut, maka Express Mail Service (EMS) diharapkan untuk lebih meningkatkan dan mengarahkan kinerja karyawannya untuk dapat memenuhi harapan pengguna jasa EMS.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.

Skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Kinerja Karyawan Express Mail Service (EMS) di Semarang ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S 1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang dapat menyempurnakan penelitian ini sangat diharapkan.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak sekali bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, hingga terselesaikannya skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Vincent Didiek Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Thomas Indradjaja selaku Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata Semarang.
3. Bapak Sentot Suciarto Ph.D. yang selama kurang lebih satu tahun terakhir ini memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Ibu Dwi Hayu MBA, Ibu Lilien, serta Bapak Wijanto Hadipuro selaku dosen penguji yang telah memberikan pengarahan selama masa revisi.

5. Bapak Soemarmo BSc dan Ibu Sukanti, yang telah meberikan dorongan baik moril maupun materiil kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Makasih mak, beh.....
6. Jumbo dan Grontol, i love you both !
7. Pihak EMS yang dalam hal ini terwakilkan melalu Bapak Yustinus Suparno selaku Manajer Operasi Kantor Pos, Bapak Eko Budi selaku Supervisor Peka Waktu, Bapak Santoso serta Bapak Suryadi selaku staff bagian statistik yang telah banyak memberikan bantuan berupa ijin dan data.
8. Mas Heru Wicaksana, Bagian Skripsi Pengajaran FE Unika Soegijapranata.
9. Perpustakaan Unika Soegijapranata, Semarang.
10. Teman-teman yang banyak memberi masukan dan bantuan serta dorongan, Evi, Kiky, Ary, Yudhi, Adhi, Wiwik, Lia, Terima kasih banyak.
11. Grandeath H 4530 G, yang menemani di hampir segala aktivitasku.
12. Seluruh responden atas bantuannya dalam penelian ini, melalui pengisian kuesioner.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama proses penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, Agustus 2003

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTO/PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	5
1.4. Sistematika Penulisan.....	6
II. LANDASAN TEORI	
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.1.1. Pemasaran.....	7
2.1.2. Kualitas Kinerja.....	8

2.1.3. Jasa.....	9
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.5. Harapan Pelanggan.....	15
2.2. Kerangka Pikir.....	16
2.3. Definisi Operasional.....	17

III. METODE PENELITIAN

3.1. Obyek dan Lokasi Penelitian.....	19
3.1.1. Obyek Penelitian.....	19
3.1.2. Lokasi Penelitian.....	19
3.2. Populasi dan Sampel.....	19
3.2.1. Populasi.....	19
3.2.2. Sampel.....	19
3.2.3. Tehnik Sampling.....	20
3.3. Jenis Data.....	21
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	21
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
3.5.1. Uji Validitas.....	23
3.5.2. Uji Reliabilitas.....	24
3.6. Metode Analisis Data.....	25

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden.....	27
4.2. Hasil Penelitian.....	28

4.3. Analisis Hasil Penelitian.....	29
4.3.1. Analisis Servqual secara Keseluruhan	30

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	34
5.2. Saran.....	35

DAFTAR PUSTAKA.....	38
----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas	24
Tabel 4.1. Usia, Pendidikan, Pekerjaan Responden	27
Tabel 4.2. Total Nilai Jawaban Responden	28
Tabel 4.3. Hasil Perhitungan Servqual	30



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Survei
Lampiran II	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran III	Perhitungan Kelas Interval
Lampiran IV	Bobot Jawaban Responden
Lampiran V	Perhitungan Servqual
Lampiran VI	Tabel Product Moment
Lampiran VII	Daftar Responden
Lampiran VIII	Data Pengguna Jasa EMS
Lampiran IX	Surat Ijin Penelitian
Lampiran X	Kartu Bimbingan
Lampiran XI	Lembar Pernyataan Keaslian Skripsi

