

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. POS
INDONESIA (PERSERO) KOTA SEMARANG**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Semarang

Disusun oleh

BRIAN BAGASKARA

NIM. E2A016097

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

2020

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama Mahasiswa : Brian Bagaskara.
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016097.
Fakultas / Jurusan : Ekonomi / S1 Manajemen.
Judul Usulan Penelitian Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan
Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.
Pos Indonesia (Persero) Kota Semarang.

Telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diajukan dalam ujian proposal penelitian pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.

Semarang, 14 Mei 2020

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

(H. Setia Iriyanto, SE., M.Si)

(Nurhayati, SE. MM)

Mengetahui

Ketua Program Studi S1 Manajemen

(Drs. Triyono, MM)

HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Brian Bagaskara.
Nomor Induk Mahasiswa : E2A016097.
Falkutas / Jurusan : Ekonomi / S1 Manajemen.
Judul Usulan Penelitian Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Dan
Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT.
Pos Indonesia (Persero) Kota Semarang.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Dewan Penguji

1. Dosen Pembimbing I (H. Setia Iriyanto, SE., M.Si)

2. Dosen Pembimbing II (Nurhayati, SE. MM)

3. Penguji I (Dr. Suwardi, MM)

4. Penguji II (Drs. Triyono, MM)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

وَتُوبُوا إِلَى اللَّهِ جَمِيعًا أَيُّهَ الْمُؤْمِنُونَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya, " Dan bertaubatlah kamu wahai orang-orang yang beriman, agar engkau beruntung. " Qs. An Nur ayat 23. Allah SWT berfirman.

Persembahan:

Dengan mengucapkan puji syukur kepada *Ya Allah Subhannahu wata'ala*, penelitian ini penulis persembahkan kepada:

1. *Ya Allah Subhannahu wata'ala*, dengan Maha Pengasih dan Maha Penyayang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Bapak Dr. Haerudin, MT.
3. Dosen Pembimbing I H. Setia Iriyanto, SE., M.Si dan Dosen Pembimbing II Nurhayati, SE. MM .
4. Dosen Wali Ibu Nurhayati SE, MM.
5. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu mendoakan.
6. Kakak-kakak tercinta yang selalu mensupport dengan penuh kebahagiaan.
7. Wulan Ap, Kiki Ap, dan Annisa Ap selalu mendoakan dengan penuh cinta.
8. Teman-teman seperjuangan yang ikut membantu, mendoakan dan mendukung.
9. Kepada semuanya yang ikut ambil dalam penelitian ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) dari Universitas Muhammadiyah Semarang maupun Perguruan Tinggi lainnya. Semua informasi yang dimuat dalam Skripsi ini yang berasal dari penulisan lain baik yang dipublikasikan atau tidak, telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi dari Skripsi ini sepenuhnya menjadi Tanggung Jawab saya sebagai penulis



Semarang, 14 Mei 2020

Penulis,

Brian Bagaskara

NIM. E2A016097

KATA PENGANTAR

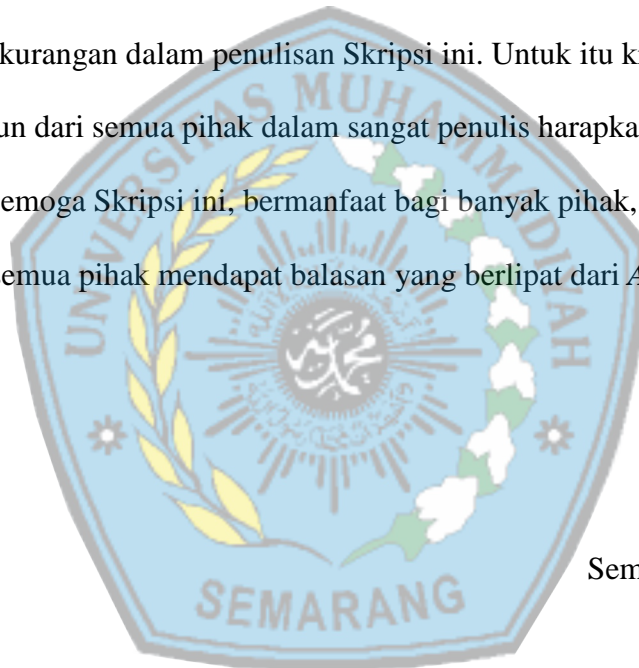
Puji Syukur kita panjatkan kehadiran *Allah Subhhanahu wata'ala*, karena rahmat dan karunianya kami masih dapat untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan baik, disini kami sebagai penulis membuat sebuah penelitian yang mana untuk menyelesaikan beberapa syarat untuk menuju pembuatan skripsi. Untuk itu kami telah menemukan rencana judul skripsi yang akan kami teliti.

Judul yang kami teliti yaitu “ PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. POS INDONESIA (PERSERO) SEMARANG”

Dalam penyusunan Skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Haerudin, MT, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Fakultas Ekonomi.
2. Bapak H. Setia Iriyanto, SE. M.Si, selaku dari Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu dan tenaga, untuk selalu memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
3. Ibu Nurhayati, SE. MM, selaku dari Dosen Pembimbing II, yang telah ikut dan membantu dalam penulisan Skripsi ini.
4. Ibu Nurhayati, SE. MM, selaku Dosen wali, yang mensupport dan mendukung.
5. Bapak/Ibu Dosen, yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan, berguna penyusunan Skripsi ini.

6. Kedua Orang Tua tercinta yang selalu mendoakan.
7. Kakak-kakak tercinta yang selalu mensupport dengan penuh kebahagiaan.
8. Wulan Ap, Kiki Ap, dan Annisa Ap yang selalu mendoakan penuh cinta.
9. Teman-teman Fakultas Ekonomi angkatan 2016 ini khususnya manajemen yang mensupport dan membantu.
10. Semua pihak dan yang telah membantu dalam menyelesaikan Skripsi. Penulis menyadari dan meskipun sudah mendapat bantuan-bantuan cukup banyak, pasti banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dalam sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini, bermanfaat bagi banyak pihak, semoga amal-amal baik dari semua pihak mendapat balasan yang berlipat dari *Allah Subhannahu wata'ala*.



Semarang, 14 Mei 2020

Penulis,

Brian Bagaskara

E2A016097

ABSTRAK

PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Semarang merupakan Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan Perseroan Terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995”. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan persero. yang bergerak dibidang barang dan jasa antara lain paket pos, paket surat, pembayaran kesehatan, listrik, telpon, angsuran kendaraan roda 2 dan 4. Permasalahan yang dihadapi terlihat pada 3 tahun terakhir (2017, 2018, 2019) adanya kecenderungan penurunan produksi paket pos dan pengiriman logistik yang terkait dengan sedikitnya pelanggan yang memakai jasa pos.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di wilayah Kota Semarang yang pernah atau memakai paket pos atau jasa pos di PT. Pos Indonesia Semarang pada tahun 2019. Data populasi yang diperoleh sebanyak 8000 orang pelanggan. Jumlah sampel yang memenuhi kesediaan untuk mengisi kuesioner berjumlah 100 responden.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan pengambilan sampel menggunakan metode *random sampling*, analisis data dan pengujian hipotesis uji t, diperoleh bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai probabilitas signifikansi 0,000, Promosi (X_2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai probabilitas signifikansi 0,000, dan Harga (X_3) berpengaruh negatif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai probabilitas signifikansi 0,013. Uji f didapati hasil Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Harga secara simultan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000. Nilai koefisien determinan *R. Square* sebesar 0,702 (70,2%) Kepuasan Pelanggan dipengaruhi Kualitas Pelayanan, (X_1), Promosi (X_2), dan Harga (X_3), maka sisa 29,8% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

PT. Pos Indonesia (Persero) Semarang City is an Indonesian State-Owned Enterprise (SOE) Company engaged in the field of postal services. At present, the Pos Indonesia business entity form is a Limited Liability Company and is often referred to as PT. Indonesian post. This Pos Indonesia business form is based on "Government Regulation of the Republic of Indonesia Number 5 of 1995". The Government Regulation contains the transfer of the initial form of Pos Indonesia in the form of a public company (Perum) to a state-owned company. engaged in goods and services including postal parcels, mailing packages, health payments, electricity, telephone, 2 and 4 wheel vehicle installments. Problems encountered are seen in the last 3 years (2017, 2018, 2019) there is a tendency of a decrease in post parcel production and logistics delivery related to the lack of customers using postal services.

The purpose of this study was to determine the effect of Service Quality, Promotion and Price on Customer Satisfaction of PT. Pos Indonesia Semarang. The population in this study were all customers in the Semarang City area who had or used postal packages or postal services at PT. Pos Indonesia Semarang in 2019. Population data obtained were 8000 customers. The number of samples that met the willingness to fill in the questionnaire was 100 respondents.

This type of research is quantitative research and sampling using purposive sampling method, data analysis and t test hypothesis testing, obtained that Service Quality (X_1) has a positive effect on Customer Satisfaction (Y) with a significance value of 0,000, Promotion (X_2) has a positive effect on Customer Satisfaction (Y) with a significance value of 0,000, and Price (X_3) has a negative effect on Customer Satisfaction (Y) with a significance value of 0.013. Test f found the results of Service Quality, Promotion, and Price simultaneously affect Customer Satisfaction, with a significance probability value of 0,000. R. Square determinant coefficient value of 0.702 (70.2%) Customer Satisfaction is influenced by Service Quality, (X_1), Promotion (X_2), and Price (X_3), then the remaining 29.8% is influenced by other factors or variables.

Keywords: Service Quality, Promotion, Price and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Kegunaan Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan teori	10
2.2 Penelitian terdahulu	30
2.3 Kerangka pemikiran	34
2.4 Pengembangan Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	46
3.2 Populasi dan Sampel	50
3.3 Jenis dan Sumber Data	52
3.4 Metode Pengumpulan Data	53

3.5	Metode Analisis	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	63
4.1.1	Gambaran Umum PT. Pos Indonesia Semarang	63
4.1.2	Gambaran Umum Responden	64
4.2	Analisis Deskriptif	67
4.2.1	Indikator Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	68
4.2.2	Indikator Variabel Promosi (X_2)	69
4.2.3	Indikator Variabel Harga (X_3)	71
4.2.4	Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	72
4.3	Analisis Data	73
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	73
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	76
4.3.3	Uji Regresi Linier Berganda	80
4.3.4	Uji Hipotesis	82
4.4	Pembahasan	86
4.4.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Semarang	86
4.4.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Semarang	88
4.4.3	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Semarang	90
4.4.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Secara Bersama-sama (Simultan) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Semarang	91
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	97
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1 Tabel Indikator Operasional Variabel	48
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	54
Tabel 3.3 Kategori Kelas Interval	58
Tabel 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	65
Tabel 4.2 Responden Menurut Usia	65
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan	66
Tabel 4.4 Responden Menurut Pekerjaan	66
Tabel 4.5 Kategori Kelas Interval	67
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskripsi Kualitas Pelayanan (X_1)	68
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskripsi Promosi (X_2)	70
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskripsi Harga (X_3)	71
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y)	72
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas <i>Kolomogorov Smirnov</i>	76
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Parsial)	83
Tabel 4.16 Hasil Uji f (Simultan Koefisien)	85
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	79



DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1.1 Total Produksi PT. Pos Indonesia Semarang	2



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A. Surat Permohonan Izin Pengambilan Data
- Lampiran B. Kuesioner Penelitian
- Lampiran C. Tabulasi Data Responden
- Lampiran D. Tabel Tabulasi Tahap 1 Variabel Kualitas Pelayanan
- Lampiran E. Tabel Tabulasi Tahap 1 Variabel Promosi
- Lampiran F. Tabel Tabulasi Tahap 1 Variabel Harga
- Lampiran G. Tabel Tabulasi Tahap 1 Variabel Kepuasan Pelanggan
- Lampiran H. Tabel Tabulasi Tahap 2
- Lampiran I. Tabel Tabulasi Tahap 3
- Lampiran J. Hasil Uji Validitas
- Lampiran K. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan
- Lampiran L. Hasil Uji Reliabilitas Promosi
- Lampiran M. Hasil Uji Reliabilitas Harga
- Lampiran N. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran O. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov*
- Lampiran P. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran Q. Hasil Uji Heterokedastisitas *Scatterplot*
- Lampiran R. Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji f, dan R^2
- Lampiran S. Tabel R_{tabel} 1-100
- Lampiran T. Tabel Uji T
- Lampiran U. Tabel Uji F