

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gigih Arif Jatmiko

Nim : 20110530123

Konsentrasi : Public Relations

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap
Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Bantul Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/ menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaanya.

Yogyakarta, 8 Agustus 2016

Gigih Arif Jatmiko

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan anugerah kepada setiap makhluk ciptaan-Nya. Atas ijinnya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Pelanggan Kantor Pos Bantul Yogyakarta.”

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi yang diajukan kepada Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak sehingga memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dengan segenap kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto , MA. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ali Muhammad, P.hD, Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M, Sc, Selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
4. Ibu Dr. Suciati, S.Sos., M.Si, Selaku dosen pembimbing I

5. Mas Erwan Sudiwijaya, S.Sos., MBA, Selaku dosen pembimbing II.
6. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si, Selaku dosen penguji I.
7. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi UMY atas ilmu yang telah diberikan selama ini, semoga bermanfaat bagi penulis.
8. Ibu Siti Wijayanti, Pak Jono, Pak Muryadi, Pak Yuni dan Pak Yuli, yang telah senantiasa memberikan informasi dan membantu dalam semua kelengkapan demi kelancaran jalannya skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga persembahan kecil ini bermanfaat. Amin.

Yogyakarta, 8 Agustus 2016

Penulis

Gigih Arif Jatmiko

HALAMAN MOTTO

*“Tak ada yang lebih kuat dari
kelembutan, tak ada yang lebih lembut
dari kekuatan yang tenang”*

HALAMAN PERSEMBAHAN

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Segala puji bagi Allah, yang Maha Mengetahui dan Maha Melihat hamba-hambanya, Maha suci Allah, Dia-lah yang menciptakan bintang-bintang di langit, dan dijadikan padanya penerang dan Bulan yang bercahaya. Aku bersaksi bahwa tidak ada Tuhan selain Allah dan bahwa Muhammad adalah hamba-Nya dan Rasul-Nya, yang diutus dengan kebenaran, sebagai pembawa kabar gembira dan pemberi peringatan, mengajak pada kebenaran dengan izin-Nya, dan cahaya penerang bagi umatnya. Ya Allah, curahkan sholawat dan salam bagi nya dan keluarganya, yaitu doa dan keselamatan yang berlimpah.

Taklupa semoga shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada jungjunan kita Nabi Muhammad Saw., kepada keluarganya, sahabatnya, para tabi'in, tabiut tabiahum, kepada kita semua, serta kepada seluruh umatnya hingga akhir zaman yang menjadikan sebagai uswatun hasanah, suri tauladan yang baik.

Penulis skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata satu untuk memperoleh gelar sarjana di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Hal tersebut semata-mata karena keterbatasan kemampuan penulis dalam mengumpulkan, menguraikan, dan megolah data.

Selanjutnya peneliti mempersembahkan penulisan skripsi ini kepada semua yang terlibat dan turut andil dalam perjuangan penulis dalam menyusun penelitian ini. Rasanya tidak mungkin karya tulis ini dapat peneliti selesaikan tanpa rahmat dan kasih sayang Allah an bantuan baik berupa moril maupun materil. Puji syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah yang telah membuka pikiran hamba sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Trimakasih setulus-tulusnya kepada Ibu dan Bapak atas dorongan moral, materi dan motivasinya sehingga anakmu mampu menyelesaikan perjuangan. Kakaku tersayang Rahayu Widasari yang memberikan inspirasi dalam penyusunan penelitian ini.

Kepada calon makmumku, Rizka Aini Rahmanda yang selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga calon imammu dapat terpecut untuk bergegas menyelesaikan penyusunan skripsi agar kita dapat segera menyongsong cita-cita mulia yang telah kita idam-idamkan. Kepada Fitri Kurniaty sahabatku, yang memulai perjalanan di UMY bersama dan kita mengakhirinya bersama pula, semoga persahabatan kita kekal dan diridhai Allah SWT. Kepada sahabatku Dzul fahmi sebagai patner bahu-membahu dalam penyusunan skripsi ini, akhirnya kita dapat lulus bersama pula. Terakhir, kepada semua rekan-rekan Ikom D dan Ilmu Komunikasi UMY 2011, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, terimakasih atas pertemanan yang luar biasa selama berproses di almamater tercinta.

Akhirul kalam, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi disiplin ilmu komunikasi maupun disiplin ilmu lainnya, serta dapat menjadi inspirasi bagi peneliti selanjutnya yang inigin mengangkat penelitian yang sejenis.

Billahi Fissabil Haq, Fastabiqul Khoirot, Wassalamu'alaikum wr.wb.

Penulis,

Gigih Arif Jatmiko

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR DIAGRAM	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Landasan Teori	10
1. Kualitas Pelayanan dan <i>Customer Service</i>	10
a. Kualitas Pelayanan	10

b. Unsur – Unsur Kualitas Pelayanan	15
c. Prinsip-Prinsip Manajemen Pelayanan <i>Customer Service</i> ...	18
2. Loyalitas Pelanggan	21
F. Definisi Konseptual Variabel	25
G. Definisi Operasional Variabel	26
H. Kerangka Pemikiran	33
I. Hipotesis	34
J. Metodologi Penelitian.....	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Populasi dan Sampel	35
3. Teknik Sampling	37
4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	37
5. Teknik Analisis Data	40

BAB II DESKRIPSI PT POS INDONESIA

A. Sejarah PT Pos Indonesia (Persero)	43
1. Perubahan Status Pos Indonesia	43
B. Tugas, Fungsi, Visi dan Misi Kantor Pos Bantul	45

1. Tugas	45
2. Fungsi	45
3. Visi	46
4. Misi	46
C. Struktur Organisasi Kantor Pos Bantul	48
1. Susunan Organisasi	48
2. Ketugasan Organisasi	50
D. Jenis Layanan Kantor Pos Bantul	59
1. Surat Pos dan Paket Pos	59
2. Jasa Keuangan	67

BAB III ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Kuesioner	72
1. Uji Validitas	72
2. Uji Reliabilitas	75
B. Gambaran Data Penelitian	76
1. Gambaran Responden Penelitian	76
2. Gambaran Variabel Penelitian	81

C. Pengujian Hipotesis 101

D. Pembahasan 103

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 112

B. Saran 114

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target dan capaian Kantor Pos Bantul	7
Tabel 1.2	Kualitas Pelayanan	28
Tabel 1.3	Loyalitas Pelanggan	31
Tabel 3.1	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	73
Tabel 3.2	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	74
Tabel 3.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	75
Tabel 3.4	Ketepatan waktu pelayanan sesuai Antrean	81
Tabel 3.5	CS memiliki pengetahuan dan kecakapan yang baik	82
Tabel 3.6	Mendapatkan respon spontan dari CS setiap info yang belum diketahui ...	83
Tabel 3.7	Mendapat respon spontan dari CS setiap keluhan yang disampaikan	84
Tabel 3.8	Mendapat pelayanan yang sopan dan ramah dari CS	85
Tabel 3.9	Perilaku CS membuat percaya kepada Kantor POS	86
Tabel 3.10	CS memberikan kemudahan pelayanan	87
Tabel 3.11	CS memberikan perhatian khusus terhadap masalah dan keluhan	88
Tabel 3.12	Setuju terhadap kerapian dan kebersihan penampilan CS	89
Tabel 3.13	Penataan interior dan eksterior ruangan sudah baik	90

Tabel 3.14	Ingin menggunakan layanan Kantor Pos Bantul lagi	91
Tabel 3.15	Tidak ingin menggunakan jasa lain selain Kantor Pos Bantul	92
Tabel 3.16	Berniat menggunakan produk Kantor Pos Bantul selamanya	93
Tabel 3.17	Layanan Kantor Pos Bantul sesuai kebutuhan	94
Tabel 3.18	Layanan Kantor Pos Bantul sesuai keinginan	95
Tabel 3.19	Merasa puas menggunakan layanan Kantor Pos Bantul	96
Tabel 3.20	Loyal menggunakan layanan Kantor Pos Bantul	97
Tabel 3.21	Memilih Kantor Pos Bantul sebagai prioritas pertama	98
Tabel 3.22	Sering menceritakan layanan Kantor Pos Bantul ke saudara	99
Tabel 3.23	Merekomendasikan Kantor Pos Bantul kepada teman dan saudara	100
Tabel 3.24	Korelasi Antar Variabel	101

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1	Distribusi Responden dengan dasar Jenis Kelamin	77
Diagram 3.2	Distribusi Responden dengan dasar Usia	78
Diagram 3.3	Distribusi Responden dengan dasar Pekerjaan	79
Diagram 3.4	Distribusi Responden dengan dasar Lama Penggunaan Jasa Pos	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Model konsep kualitas pelayanan	17
Gambar 2.1	Struktur organisasi Kantor Pos Bantul	48