

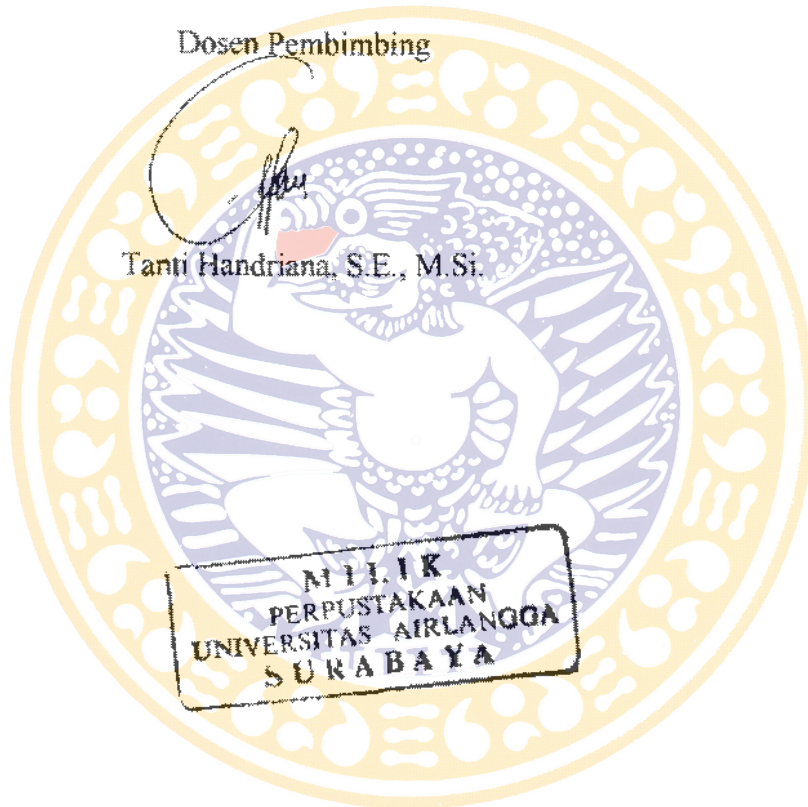
Surabaya, 18 - 7 - 2002

Skripsi telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing



Tanti Handriana, S.E., M.Si.



SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN ATAS  
ATRIBUT DAN MANFAAT JASA PENGIRIMAN PAKET  
TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN JASA  
PT INDO EXPRESS CABANG SURABAYA

DIAJUKAN OLEH :

ANA MOEFIDA

NIM. 049721351 – E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



TANTI HANDRIANA, S.E., M.Si.

TANGGAL 13 - 8 - 2002

KETUA PROGRAM STUDI,



Dra. Ec. Hj. SOEDEWI SOEDOROWERDI, MS

TANGGAL 29 - 8 - 2002

## ABSTRAKSI

Penelitian ini meneliti pengaruh kepuasan atas atribut dan manfaat terhadap kesetiaan pelanggan jasa pengiriman paket PT Indo Express cabang Surabaya. Responden yang diteliti adalah pelanggan yang telah membeli dan menggunakan jasa pengiriman paket PT Indo Express di Surabaya secara aktif atau rutin selama bulan Januari hingga April 2002 minimal dua kali dalam satu bulan. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya kepuasan (dalam hal ini dibatasi kepuasan atas atribut dan manfaat) yang mampu mempengaruhi kesetiaan pelanggan. Hal ini didukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Woodruff (1997:143) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan atas atribut dan manfaat dari produk suatu perusahaan akan mempengaruhi perilaku pelanggan, dan salah satunya adalah kesetiaan pelanggan.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan atas atribut yang menurut Peter dan Olson (1999:67-78) dirinci menjadi atribut kongkrit dan atribut abstrak, sedangkan manfaat dirinci menjadi manfaat fungsional dan psikososial, sedangkan variabel terikatnya adalah kesetiaan pelanggan jasa pengiriman paket PT Indo Express cabang Surabaya.

Seratus responden telah mengisi kuesioner dan menjadi sumber data penelitian ini. Dengan teknik Pearson *product moment correlation* dan teknik *cronbach alpha*, data penelitian ini telah memenuhi syarat valid dan reliabel. Uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh keempat variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Fungsi regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = -0,411 + 0,286X_1 + 0,319X_2 + 0,254X_3 + 0,235X_4$$

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh hasil bahwa kepuasan atas atribut kongkrit, kepuasan atas atribut abstrak, kepuasan atas manfaat fungsional, dan kepuasan atas manfaat psikososial memiliki pengaruh yang signifikan secara bersama-sama maupun parsial terhadap kesetiaan pelanggan jasa pengiriman paket PT Indo Express cabang Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran untuk PT Indo Express cabang Surabaya adalah meningkatkan kepuasan atas atribut abstrak dari jasa pengiriman paket perusahaan tersebut, misalnya dengan meningkatkan kemampuan PT Indo Express dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan paket pelanggan, ketepatan dan kecepatan pengiriman paket, serta cara karyawan PT Indo Express dalam berkomunikasi dan merespon keluhan pelanggan. Agar penilaian responden berada pada skala sangat puas sehingga mampu mempengaruhi kesetiaan yang lebih tinggi pada jasa pengiriman paket PT Indo Express cabang Surabaya maka perlu memperbaiki atribut kongkrit dan atribut abstrak menjadi seperangkat atribut yang memiliki manfaat sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.