

**ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN  
ATAS ATRIBUT-ATRIBUT LAYANAN IMPOR BARANG  
DIBERIKAN KANTOR PELAYANAN BEA DAN CUKAI JUANDA**

kf

B 116 /02

Bin

a

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



MILIK  
TERPUSATAKAN  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA

**DIAJUKAN OLEH :**

**DANANG SENO BINTORO**  
No. Pokok : 049620916 E

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2002**

## SKRIPSI

# ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN ATAS ATRIBUT-ATRIBUT LAYANAN IMPOR BARANG YANG DIBERIKAN KANTOR PELAYANAN BEA DAN CUKAI JUANDA

DIAJUKAN OLEH  
DANANG SENO BINTORO  
No. Pokok : 049620916 E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

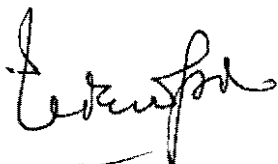
DOSEN PEMBIMBING



Dra.Ec.Hj. INDRIANAWATI USMAN, M.Sc.

TANGGAL *6/Agust. 2002* .....

KETUA PROGRAM STUDI,



Dra.Ec.Hj. SOEDEWI SOEDOROWERDI, MS.

TANGGAL *06-08-2002* .....

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk : mengetahui kesesuaian antara persepsi yang dirasakan pemakai jasa impor barang atas atribut-atribut pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Juanda dengan harapan yang diinginkan para pemakai jasa impor barang sehingga selanjutnya dapat digambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan dari Kantor Bea dan Cukai tersebut. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Juanda yang terletak di Jalan Raya Bandara Juanda KM. 3-4 Surabaya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan uji hipotesis menggunakan uji rank Wilcoxon dengan tingkat kepercayaan 5 %. Data yang diuji adalah data berpasangan dari variabel harapan dan persepsi yang masing-masing terdiri dari atribut-atribut pelayanan dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dari pengujian tersebut ditentukan bahwa persepsi dinyatakan sesuai (konfirmasi) dengan harapan jika taraf signifikansi  $\geq 0,05$  yang berarti konsumen puas, dan dinyatakan tidak sesuai (diskonfirmasi) jika taraf signifikansi  $< 0,05$ . Untuk hasil yang dinyatakan tidak sesuai tersebut kemudian ditentukan bahwa persepsi lebih tinggi dari harapan apabila  $Z_{hitung} < -1,64$  yang berarti konsumen sangat puas atau persepsi lebih rendah dari harapan apabila  $Z_{hitung} > 1,64$  yang berarti konsumen belum puas. Data primer diperoleh terutama dengan menyebarkan kuesioner kepada para pemakai jasa impor. Responden penelitian ditetapkan dengan cara random sampling. Dari 60 kuesioner yang disebar, 54 kuesioner yang diisi dengan benar.

Hasil dari pengujian hipotesis variabel-variabel penelitian menunjukkan bahwa : persepsi konsumen secara keseluruhan masih lebih rendah dari harapannya yang berarti konsumen belum puas terhadap pelayanan impor barang dari Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Juanda khususnya pada atribut pelayanan kondisi sarana pendukung operasional, ketepatan informasi dan kecepatan waktu pelayanan. Selain dari atribut pelayanan tersebut, persepsi konsumen sudah sesuai dengan harapannya yang berarti konsumen puas. Sedangkan untuk persepsi konsumen atas atribut pelayanan yang lebih tinggi dari harapannya tidak ada.

Berdasarkan hasil survey, dimensi pelayanan yang diinginkan konsumen adalah dengan prioritas : 1. Responsiveness, 2. Reliability, 3. Assurance, 4. Empathy dan 5. Tangibles.