

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KTM	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	5
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Bagi Ruang Lingkup Akademis	5
1.4.2. Bagi Perusahaan/Institusi	5
1.4.3. Bagi Mahasiswa DIII-Manajemen Pemasaran.....	5
1.5.Rencana Kegiatan Praktik Kerja Lapangan.....	5
1.5.1. Subjek Praktik Kerja Lapangan	5
1.5.2. Objek Praktik Kerja Lapangan.....	6
1.6.Kerangka Berpikir Penelitian	6
1.7.Jadwal Kegiatan Penelitian.....	7
BAB II DESKRIPSI UMUM PERUSAHAAN	8
2.1. Profil Perusahaan	8
2.1.1. Sejarah Perusahaan.....	8

2.1.2. Visi & Misi Perusahaan.....	10
2.2. Produk-produk umum Perusahaan.....	10
2.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	14
BAB III LANDASAN TEORI & PEMBAHASAN.....	15
3.1.Landasan Teori	15
3.1.1. Pemasaran.....	15
3.1.2. Pemasaran Jasa.....	15
3.1.3. <i>Service Quality</i>	18
3.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	21
3.2.Metode Penelitian	23
3.2.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2.2. Jenis Data.....	23
3.2.3. Metode Pengambilan Sampling	25
3.2.4. Teknik Pemilihan Populasi dan Sampling	25
3.3.Analisis dan Pembahasan	28
3.3.1. Uji Validitas.....	28
3.3.2. Uji Reliabilitas	29
3.3.3. Identifikasi Responden	31
1. Jenis Kelamin	31
2. Usia.....	31
3. Domisili	32
4. Profesi.....	33
5. Pengalaman penggunaan jasa paket pos Jemur Andayani.....	33
6. Alasan memilih menggunakan jasa paket pos Jemur Andayani	34
7. Kategori barang (paket)	35
8. Jenis tarif paket pos	36
3.3.4. Hasil Tabulasi Data Kuesioner berdasarkan 5 dimensi <i>Service Quality</i> pada pelayanan jasa pengiriman barang (paket) PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan	37
1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	37
2. <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	38

3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	39
4. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	40
5. <i>Empathy</i> (Empati).....	41
3.3.5. Kategori Tingkat Kepuasan Pelanggan menggunakan 5 dimensi <i>Servqual</i> pada pelayanan jasa pengiriman barang (paket) PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan.....	42
BAB IV PENUTUP.....	50
4.1. Kesimpulan.....	50
4.2. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	xiv

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data transaksi pengguna pelayanan jasa pengiriman barang (paket) PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan pada periode 2018 1

Tabel 1.2. Data transaksi pengguna jenis paket pos ekspres PT. Pos Jemur Andayani pada periode Februari 2019 4

Tabel 1.3. Data transaksi pengguna jenis paket kilat khusus & biasa PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan pada periode Februari 2019 4

Tabel 1.4. Jadwal Kegiatan Penelitian 7

Tabel 3.1. Data rincian jumlah pengguna pelayanan jasa pengiriman barang (paket) PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan periode Februari 2019 26

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel Kuesioner 5 Dimensi *Servqual* 28

Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kuesioner 5 Dimensi *Servqual* 30

Tabel 3.4. rincian penghitungan total skor rata-rata responden dimensi *tangible* 43

Tabel 3.5. rincian penghitungan total skor rata-rata responden dimensi *reliability* 43

Tabel 3.6. rincian penghitungan total skor rata-rata responden dimensi *responsiveness* 44

Tabel 3.7. rincian penghitungan total skor rata-rata responden dimensi *assurance* 44

Tabel 3.8. rincian penghitungan total skor rata-rata responden dimensi *empathy* 45

Tabel 3.9. hasil rata-rata kategori tingkat kepuasan pelanggan menggunakan 5 Dimensi *Servqual* pada pengguna pelayanan jasa pengiriman barang (paket) PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. *pie chart* prosentase transaksi pengguna pelayanan jasa pengiriman barang (paket) PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan periode 2018 2

Gambar 1.2. Kerangka Berpikir Penelitian 6

Gambar 2.1. Milestone Sejarah PT. Pos Indonesia (PERSERO) 9

Gambar 2.2. Paket Pos Surat/Dokumen Tarif Biasa..... 11

Gambar 2.3. Paket Barang(Jumbo Paket) 11

Gambar 2.4. *Admail* Pos..... 12

Gambar 2.5. Giro Pos..... 13

Gambar 2.6. *Fund Distribution* 13

Gambar 2.7. Bank *Chanelling* 14

Gambar 2.8. Struktur Organisasi PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan periode 2019..... 14

Gambar 3.1. Model Indikator Dimensi *Tangible* 19

Gambar 3.2. Model Indikator Dimensi *Reliability* 19

Gambar 3.3. Model Indikator Dimensi *Responsiveness* 20

Gambar 3.4. Model Indikator Dimensi *Assurance* 20

Gambar 3.5. Model Indikator Dimensi *Empathy* 21

Gambar 3.6. data responden berdasarkan jenis kelamin 31

Gambar 3.7. data responden berdasarkan usia 32

Gambar 3.8. data responden berdasarkan domisili 32

Gambar 3.9. data responden berdasarkan profesi 33

Gambar 3.10. data responden berdasarkan pengalaman pengguna layanan jasa paket pos Jemur Andayani..... 34

Gambar 3.11. data responden berdasarkan alasan menggunakan layanan jasa paket pos Jemur Andayani.....	34
Gambar 3.12. data responden berdasarkan kategori barang (paket).....	35
Gambar 3.13. data responden berdasarkan jenis tarif paket pos	36
Gambar 3.14. hasil tabulasi data dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	37
Gambar 3.15. hasil tabulasi data dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	38
Gambar 3.16. hasil tabulasi data dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)....	39
Gambar 3.17. hasil tabulasi data dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	40
Gambar 3.18. hasil tabulasi data dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	xv
Lampiran Surat Ijin Magang (PKL).....	xx
Lampiran Kartu Konsultasi	xxi
Lampiran Buku Harian Kegiatan Magang (PKL)	xxii
Lampiran Surat Selesai Magang (PKL)	xxiii
Lampiran Dokumentasi Kegiatan Magang (PKL).....	xxiv