

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN JASA DITINJAU DARI  
HARAPAN KONSUMEN DI KANTOR POS BESAR MADIUN**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Edyn Fitrilda  
NIM: 71410003**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
MADIUN  
2016**

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN JASA DITINJAU DARI  
HARAPAN KONSUMEN DI KANTOR POS BESAR MADIUN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai gelar Sarjana Strata Satu  
Psikologi**



**Oleh:  
Edyn Fitrilda  
NIM : 71410003**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
MADIUN  
2016**

**PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN JASA DITINJAU DARI HARAPAN  
KONSUMEN DI KANTOR POS BESAR MADIUN**

**Oleh:**  
**Edyn Fitrilda**  
**NIM: 71410003**

**Telah disetujui:**

**23. Januari 2016**

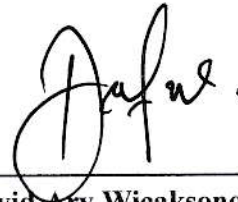
**Pembimbing I**



---

**B. Dhaniswara W., M. Si.**

**Pembimbing II**



---

**David Ary Wicaksono., M. Si.**

**Skripsi dengan judul:**

**Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Ditinjau Dari Harapan Konsumen di Kantor Pos Besar Madiun**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji skripsi.  
Dinyatakan lulus/tidak lulus  
Pada tanggal:

17. Januari 2016

Dewan Penguji:

1. **B. Dhaniswara W., M. Si.**



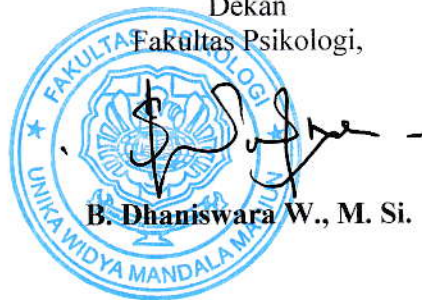
2. **Herdina Tyas Leylasari., M. Psi., Psi.**



3. **David Ary Wicaksono., M. Si.**



Dekan  
Fakultas Psikologi,

  
**B. Dhaniswara W., M. Si.**

## **MOTTO**

**“Jangan membuat SKRIPSI yang sempurna, tapi buatlah SKRIPSI yang selesai”. -Anonim-**

**“Man jadda wa jada”**

**“barang siapa bersungguh-sungguh pasti berhasil.”**

**“Eat Failure, and you will know the taste of success.”**

**-Anonim-**

***“The best sword that you have is a limitless patience.”* Pedang terbaik yang kamu miliki adalah kesabaran yang tanpa batas.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Edyn Fitrilda

NIM : 71410003

Fakultas : Psikologi

Judul Skripsi : Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Ditinjau dari Harapan  
Konsumen di Kantor Pos Besar Madiun

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini merupakan hasil karya sendiri dan tidak memuat karya atau sebagian dari karya orang lain kecuali yang telah disebutkan dalam daftar pustaka selayaknya karya ilmiah. Apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademik bahkan pencabutan gelar sarjana serta hak saya sebagai mahasiswa ditiadakan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Madiun, 22 Desember 2015

Pembuat Pernyataan,



Edyn Ftirilda

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan berkahNya sepanjang perjalanan hidup ini. Penulis akan selalu mengucapkan rasa syukur karena dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Ditinjau dari Harapan Konsumen di Kantor Pos Besar Madiun. Dengan semangat penulis serta dukungan dari orang tua, dosen, teman-teman, dan semua pihak yang telah membantu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala waktu yang telah diluangkan, serta motivasi dan semangat yang diberikan. Terima kasih penulis diucapkan kepada:

1. Dra. Fransisca Mudjijanti, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
2. Ibu B. Dhaniswara W., M. Si., selaku Dekan dan Ketua Jurusan Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun, dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan pengetahuan dan masukan selama proses mengerjakan skripsi.
3. Bapak Apollo, M. Si., terima kasih telah memberikan pengetahuan yang bermanfaat selama kuliah dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi.
4. Bapak David Ary W., M. Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing selama proses mengerjakan skripsi..
5. Bapak Andi Cahyadi, S.Psi., selaku dosen pembinaan karir yang telah memberikan masukan atas kesulitan yang saya alami selama mengerjakan skripsi, serta motivasi semangat yang diberikan untuk segera menyelesaikan skripsi.

6. Ibu Kristina Wahyu Jayanti, selaku karyawan TU Fakultas Psikologi yang telah membantu dalam segala pembuatan surat izin selama pelaksanaan penelitian skripsi dan motivasi yang diberikan untuk segera menyelesaikan skripsi.
7. Kepada semua keluarga Fakultas Psikologi Ibu Rinanda, Ibu Monika, Bu Dina, Mbak Bunga, Pak Edi, Pak Aan dan Ibu Ganik. Terima kasih atas motivasi dan dukungan yang telah diberikan.
8. Karyawan Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala. Bapak Wandu, Ibu Sri, Ibu Utik dan mas Bagus yang telah membantu penulis dalam hal fasilitas peminjaman buku. Terima kasih untuk semangat, dukungan dan doanya.
9. Bapak Sujanji dan Ibu Fitri Nur Wahidah sebagai orangtua kandung yang telah merawat dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang. Kakakku Ariza, adikku Rega dan Rona, serta seluruh keluarga besar di Pagotan, terima kasih atas segala motivasi, fasilitas dan dukungan yang telah diberikan, serta doanya untuk segera menyelesaikan skripsi.
10. Ervan Dedy Saputro yang telah memberikan semangat, doa, mendampingi dalam susah dan senang, serta memfasilitasi segala keperluan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Untuk teman-teman seangkatan tahun 2010. Andini, Eunike, Nita, Asthy, Titha dan mbak Ika, terima kasih atas waktu yang diberikan, semangat, serta semua kenangan yang telah kita lewati bersama.



12. Mbak Lala, Raina, Titi, Trias yang telah membantu selama proses penelitian. Adik-adik tingkat yang berjuang bersama dalam mengerjakan skripsi, terima kasih untuk motivasi, doa, dan semangat yang diberikan.
13. Bapak Redy Hartanto dan Bapak Sugiyono selaku Manager Pelayanan di kantor Pos Besar Madiun yang telah membantu saya dalam memperoleh data yang dibutuhkan selama skripsi, dan memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
14. Serta pihak-pihak yang turut membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi, memberi motivasi, semangat dan doa. Dan semua pihak yang tidak disebutkan yang membantu dalam proses selama mengerjakan skripsi, penulis sangat berterimakasih.

Kemudian atas bantuan dan motivasi yang telah diberikan, semoga selalu mendapat berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari sepenuhnya dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi mahasiswa psikologi.

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>INTISARI</b> .....	xviii
<b>ABSTRACT</b> .....	xix
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah` .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Keaslian Penelitian.....	13
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	16
A. Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa .....	16
1. Pengertian Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa .....	16

2.	Dimensi Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa.....	18
3.	Faktor-faktor Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa.....	21
B.	Harapan Konsumen.....	23
1.	Pengertian Harapan Konsumen.....	23
2.	Dimensi Harapan Konsumen .....	25
3.	Faktor-faktor Harapan Konsumen.....	26
C.	Hubungan Antara Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa dengan Harapan Konsumen.....	31
D.	Kerangka Berpikir.....	34
E.	Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III:</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
A.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	36
B.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
C.	Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
D.	Metode dan Alat Pengumpulan Data .....	39
E.	Uji Coba Alat Ukur .....	43
1.	Uji Validitas .....	43
2.	Uji Reliabilitas.....	44
F.	Teknik Analisis Data.....	45
1.	Uji Asumsi.....	45
a.	Uji Normalitas .....	45
b.	Uji Linieritas .....	46
c.	Uji Homogenitas .....	46

2.	Uji Hipotesis.....	46
	a. Regresi Linier Sederhana .....	46
	b. Korelasi Parsial .....	47
	c. <i>Independent Sample T-Test</i> .....	47
3.	Elaborasi Data .....	47
G.	Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	48
	1. Pelaksanaan Uji Coba.....	48
	2. Hasil Uji Validitas.....	48
	a. Skala Harapan Konsumen .....	49
	b. Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa .....	51
	3. Hasil Uji Reliabilitas .....	54
H.	Proses Penelitian .....	55
	1. Tahap Persiapan .....	55
	2. Tahap Pengumpulan Data .....	55
	3. Tahap Skoring dan Analisis Data.....	56
	<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>57</b>
A.	Deskripsi Data.....	57
	1. Harapan Konsumen.....	58
	2. Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa.....	59
B.	Analisis Data .....	59
	1. Uji Normalitas .....	59
	2. Uji Linieritas .....	60
	3. Uji Homogenitas .....	61

C. Hasil Analisis .....	61
1. Uji Hipotesis Pertama .....	62
2. Uji Hipotesis Kedua .....	63
3. Hasil Elaborasi Penelitian .....	65
D. Pembahasan.....	65
1. Hubungan Antara Harapan Konsumen dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa .....	65
2. Hubungan Antara Harapan Konsumen dengan Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Barang Ke Dalam Negeri Secara Kilat dan Biasa.....	67
3. Hasil Elaborasi Data Penelitian.....	68
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Nama Tabel	Halaman
1	Data Statistik Pengguna Layanan Kantor Pos Besar Madiun Tahun 2012-2015.....	7
2	Hasil Penyebaran Angket .....	8
3	<i>Blue Print</i> Skala Harapan Konsumen .....	39
4	Sebaran Butir Aitem Skala Harapan Konsumen Sebelum Uji Coba .....	40
5	<i>Blue Print</i> Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa.....	41
6	Sebaran Butir Aitem Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Sebelum Uji Coba .....	42
7	Penyebaran Butir yang Sahih dan Gugur Skala Harapan Konsumen .....	49
8	Penyebaran Butir Skala Harapan Konsumen (sahih).....	50
9	<i>Blue Print</i> dan Bobot Relatif Komponen Sikap Skala Harapan Konsumen (sahih) .....	51
10	Penyebaran Butir yang Sahih dan Gugur Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa .....	52
11	Penyebaran Butir Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa (sahih).....	53
12	<i>Blue Print</i> dan Bobot Relatif Komponen Sikap Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa (sahih) .....	54
13	Norma Kategori.....	58

14	Hasil Uji Deskripsi Data Skala Harapan Konsumen dan Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa .....	58
15	Hasil Uji Normalitas dengan Metode <i>One Sample</i> <i>Kolmogorov-Smirnov</i> .....	60
16	Hasil Uji Linieritas .....	60
17	Hasil Uji Homogenitas .....	61
18	Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	62
19	Hasil Analisis Korelasi Parsial .....	63
20	Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i> .....	64
21	Hasil Elaborasi .....	65

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Nama Gambar	Halaman
1	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	34



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1	Hasil Wawancara dengan <i>Manager</i> Pelayanan Sore Kantor Pos Besar Madiun.....	78
2	Hasil Wawancara dengan <i>Supervisor</i> Pelayanan Kantor Pos Besar Madiun .....	81
3	Bagan Prosedur Pengiriman di Kantor Pos Besar Madiun .....	82
4	Penjelasan bagan Prosedur Pengiriman di Kantor Pos Besar Madiun .....	83
5	Contoh Proses Pengiriman di Kantor Pos Besar Madiun .....	84
6	Usaha Kantor Pos Besar Madiun untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa .....	85
7	Data Pengguna Layanan Jasa di Kantor Pos Besar Madiun Tahun 2012-2015.....	86
8	Angket <i>Pre Eliminary</i> .....	87
9	Petunjuk Pengisian Skala .....	88
10	Skala Harapan Konsumen (Uji Coba).....	89
11	Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa (Uji Coba) .....	93
12	Data Skala Harapan Konsumen (Uji Coba) .....	99
13	Data Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa (Uji Coba) .....	105
14	Validitas dan Reliabilitas Skala Harapan Konsumen .....	113
15	Validitas dan Reliabilitas Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa .....	116

16	Petunjuk Pengisian .....	120
17	Skala Harapan Konsumen (Sahih) .....	121
18	Skala Perspesi Kualitas Pelayanan Jasa (Sahih) .....	124
19	Data Skala Harapan Konsumen (Sahih).....	128
20	Data Skala Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa (Sahih).....	138
21	Uji Deskriptif .....	153
22	Uji Normalitas.....	154
23	Uji Linieritas .....	155
24	Uji Homogenitas .....	156
25	Analisis Regresi Linier Sederhana .....	157
26	Analisis Korelasi Parsial .....	158
27	Analisis <i>Independent Sample T-Test</i> .....	159
28	Hasil Elaborasi Penelitian .....	160

# **PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN JASA DITINJAU DARI HARAPAN KONSUMEN DI KANTOR POS BESAR MADIUN**

**Edyn Firilda**  
**Fakultas Psikologi**  
**Universitas Katolik Widya Mandala Madiun**

## **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harapan konsumen terhadap persepsi kualitas pelayanan jasa, dengan pengiriman paket barang ke dalam negeri secara kilat dan biasa sebagai variabel kontrol. Metode penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.

Sampel penelitian berjumlah 100 subjek (30 subjek *tryout* terpakai, dan 70 subjek penelitian) ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria sudah pernah melakukan pengiriman paket barang ke dalam negeri secara kilat atau biasa minimal satu kali. Harapan konsumen diukur menggunakan skala harapan dengan 40 aitem pernyataan dan nilai reliabilitas 0,908. Sedangkan persepsi kualitas pelayanan jasa diukur menggunakan skala persepsi dengan 65 aitem pernyataan dan nilai reliabilitas 0,949. Teknik pengujian hipotesis pertama menggunakan metode regresi linier sederhana, dan hipotesis kedua menggunakan metode korelasi parsial dan *Independent Sample T-Test* dihitung menggunakan program SPSS 22.0 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harapan konsumen terhadap persepsi kualitas pelayanan jasa dengan  $R = 0,748$  dan signifikansi 0,000. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harapan konsumen terhadap persepsi kualitas pelayanan jasa pengiriman paket barang ke dalam negeri secara kilat dan biasa dengan nilai  $r = 0,774$  di mana nilai positif menunjukkan hubungan yang searah dan signifikansi 0,000. Ada perbedaan yang tidak berarti antara pengiriman paket ke dalam negeri secara kilat dan biasa terhadap persepsi kualitas pelayanan jasa dengan rata-rata paket kilat = 192,42 dan rata-rata paket biasa = 184,85 dan signifikansi 0,701.

Kata kunci: *harapan konsumen, persepsi, kualitas pelayanan jasa*

PERCEPTION OF THE QUALITY OF SERVICES BASED ON CONSUMER  
EXPECTATIONS IN THE POST OFFICE OF MADIUN

**Edyn Fitrilda**

**Faculty of Psychology**

Widya Mandala Catholic University of Madiun

**ABSTRACT**

This study aims to determine the effect of consumers' expectations for service quality perceptions, with the delivery of packages of goods into the country by lightning and ordinary as control variables. Quantitative research is used as the research method.

These samples included 100 subjects (30 subjects tryout unused, and 70 research subjects) determined using purposive sampling with criteria had been sending packages of goods into the country as a regular flash or at least one time. Consumer expectations measured using a scale of hope with 40-item statement and the reliability value 0.908. While the perception of service quality perception is measured using a scale with 65-item statement and the reliability value 0.949. The first hypothesis testing techniques using simple linear regression method, and the second hypothesis using partial correlation and Independent Sample T-Test is calculated using SPSS 22.0 for windows.

The results showed a positive and significant influence between the expectations of consumers' perceptions of service quality with  $R = 0.748$  and 0.000 significance. The results showed a positive and significant influence between the expectations of consumers' perceptions of service quality delivery of packages of goods into the country by lightning and regular with  $r = 0.774$  where a positive value indicates a unidirectional relationship and significance of 0,000. There were no significant differences between domestic package delivery into a crash and a regular on the perception of quality of service with an average of 192.42 and package express = average ordinary package = 184.85 and significance of 0.701.

Keywords: consumer expectations, perceptions, quality of service