

Pengaruh Garansi layanan: Evaluasi Konsumen Pada Pasca

Pembelian

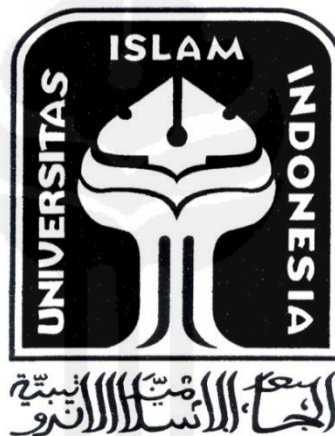
(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan Ekspedisi JNE)

LAPORAN TUGAS AKHIR

SKRIPSI

**Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
Memperoleh gelar Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen**

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia



Disusun Oleh :

Nama : Enggar Tiaso

Nomor Mahasiswa : 10311458

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2014

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam laporan ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 29 September 2014

Penulis,



Enggar Tiasto

HALAMAN PENGESAHAN

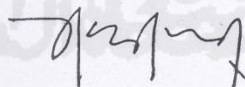
**Pengaruh Garansi Layanan: Evaluasi Konsumen Pada Pasca Pembelian
(Srudi Pada Pengguna Jasa Layanan Ekspedisi JNE)**

Diajukan oleh :

Nama : Enggar Tiasto
Nomor Mahasiswa : 10311458
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal 29 September 2014

Dosen Pembimbing,



(Dra. Siti Nursyamsiah, MM)

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH GARANSI LAYANAN DAN EVALUASI KONSUMEN PADA PASKA
PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA JASA LAYANAN EKSPEDISI JNE)**

Disusun Oleh : **ENGGAR TIASTO**

Nomor Mahasiswa : **10311458**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Senin, tanggal: 17 November 2014

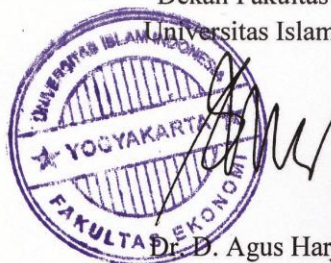
Penguji/ Pembimbing Skripsi : Siti Nursyamsiah, Dra., MM

Penguji : Moch. Nasito, Drs., MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia



Dr. D. Agus Harjito, M.Si.

Motto

”Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan.”(QS.Al-Mujadalah:11)

“ I’d rather be hated fo who am i, than loved for who am not”. (*Kurt Cobain*)

“Why so Serious?” (*Jocker*)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini khusus untuk:

- *Kedua orang tercinta yang selalu mengiringi setiap langkahku dengan doa*
- *Abang dan Kakak tercinta atas dukungannya selama ini*
- *Semua kerabat dan sahabat yang selalu membantu dalam segala hal*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara *guarentee evaluation* dan *provider satisfaction*, *guarantee differentiation* dan *provider satisfaction*, *guarantee signalling* dan *provider satisfaction*, *guarantee coproduction* dan *self satisfaction*, *guarantee coproduction* dan *overall satisfaction*, *provider satisfaction* dan *overall satisfaction*, *self-satisfaction* dan *overall satisfaction*.

Sampel didalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan JNE, yang berjumlah 100 responden. Pengujian didalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) yang dilakukakn dengan menggunakan program LISREL 8.80.

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa *guarentee evaluation* dan *provider satisfaction* memiliki hubungan positif namun tidak signifikan, *guarantee differentiation* dan *provider satisfaction* memiliki hubungan negatif, *guarantee signalling* dan *provider satisfaction* memiliki hubungan positif yang signifikan, *guarantee coproduction* dan *self satisfaction* memiliki hubungan positif yang signifikan, *guarantee coproduction* dan *overall satisfaction* memiliki hubungan positif namun tidak signifikan, , *provider satisfaction* dan *overall satisfaction* memiliki hubungan positif yang signifikan, *self-satisfaction* dan *overall satisfaction* memiliki hubungan positif namun tidak signifikan.

Kata kunci: Service guarantee, guarentee evaluation, guarantee differentiation, guarantee signalling, guarantee coproduction, provider satisfaction, self satisfaction, overall satisfaction,

Abstract

This study aims to examine the relationship between evaluation and provider satisfaction guarantee, differentiation and provider satisfaction guarantee, signaling and provider satisfaction guarantee, guarantee coproduction and self-satisfaction, and overall satisfaction guarantee coproduction, provider satisfaction, and overall satisfaction, self-satisfaction and overall satisfaction.

The samples in this study were consumers who had used the service JNE, in totaling 100 respondents. This study using Structural Equation Model (SEM) and that conducted using LISREL 8.80 program.

According to the figure indicate that the guarantee evaluation and provider satisfaction have a positive relationship but not significant, guarantee differentiation and provider satisfaction have a negative relationship, guarantee signaling and provider satisfaction have a positive relationship and significant, guarantee coproduction and self satisfaction have a positive relationship and significant, guarantee coproduction and overall satisfaction have a positive relationship but not significant, provider satisfaction and overall satisfaction have positive relationship and significant, self-satisfaction and overall satisfaction has a positive relationship but not significant.

Key words: Service guarantee, guarantee evaluation, guarantee differentiation, guarantee signalling, guarantee coproduction, provider satisfaction, self satisfaction, overall satisfaction.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul :

“Pengaruh Garansi layanan: Evaluasi Konsumen Pada Pasca Pembelian

(Studi Pada Pengguna Jasa Layanan Ekspedisi JNE)”

Penyusunan tugas akhir skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar Sarjana Strata-1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta.

Selama penyusunan tugas akhir baik saat persiapan, pelaksanaan observasi, sampai penyusunan laporan ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, saya selaku penulis dan penyusun laporan ini mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Allah SWT**, tidak cukup terimakasih untuk semua nikmat yang diberikan-Nya.
2. **Nabi Muhammad SAW** sebagai suri tauladan, panutan bagi umat manusia.
3. Teruntuk kedua orang tua tercinta, abang dan kakak tersayang yang selalu mendukung dan mendoakan penyusun.
4. Ibu **Siti Nursyamsiah, Dra., MM** selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan masukannya kepada penulis.
5. **Prof. Dr. Agus Harjito, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

6. Sahabat-sahabat nun jauh disana; **Eki, Ditto, dan Reza** yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
7. Semua teman-teman sepermainan di Jogja ; **Azam, Andi, Fahrul, Dito, Satrio, Wahyu Indra, Miswan, Domi, Yuda, Ardan** yang telah memberi arti pertemanan. Semoga tali persaudaraan kita tidak putus sampai disini.
8. Untuk semua teman-teman **VP CREW**.
9. Semua pihak yang telah membantu terlaksananya penulisan tugas akhir yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu.

Semoga amal baik Bapak / Ibu / Saudara / i kelak diberikan balasan yang setimpal dari Allah SWT. Semoga laporan tugas akhir ini memberikan manfaat bagi seluruh pihak walaupun penyusun menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran membangun akan penyusun terima dengan hati terbuka.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, September 2014

Penyusun

Enggar Tiasto