

**PENILAIAN SIKAP KONSUMEN DALAM MINAT MEMILIH JASA  
LOGISTIK PADA PT POS INDONESIA CABANG MERDEKA  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Putri Rahayu Kumalasari  
061330601231**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2016**

**PENILAIAN SIKAP KONSUMEN DALAM MINAT MEMILIH JASA  
LOGISTIK PADA PT POS INDONESIA CABANG MERDEKA  
PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Putri Rahayu Kumalasari  
061330601231**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
PALEMBANG**

**2016**

**PENILAIAN SIKAP KONSUMEN DALAM MINAT MEMILIH JASA LOGISTIK PADA  
PT POS INDONESIA CABANG MERDEKA PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Putri Rahayu Kumalasari  
061330601231**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec.  
NIP 197705212006042001**

**Pembimbing II,**

**M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.  
NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Abdul Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.  
NIP 196008061989101001**

	<b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI</b>	
	<b>POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA</b> JalanSrijaya Negara, Palembang 30139 Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918 Website : <a href="http://www.polisriwijaya.ac.id">www.polisriwijaya.ac.id</a> E-mail : <a href="mailto:info@polsri.ac.id">info@polsri.ac.id</a>	
<b>SURAT PERNYATAAN</b>		

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Rahayu Kumalasari  
NIM : 0613 3060 1231  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Sikap Konsumen dalam Minat Memilih Jasa Logistik pada PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2016

Yang membuat pernyataan,



Putri Rahayu Kumalasari

NIM 061330601231

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Putri Rahayu Kumalasari  
NPM : 0613 3060 1231  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Penilaian Sikap Konsumen Dalam Minat  
Memilih Jasa Logistik Pada PT POS  
Indonesia Cabang Merdeka Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir

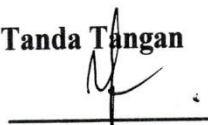
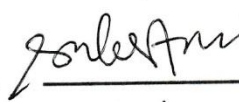


Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Kamis

Tanggal: 4 Agustus 2016

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. Paisal, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>9 Agustus 2016</u>
2.	<u>Dr. Sari Lestari. Z.R, S.E., M.Ec.</u> Anggota		<u>9 Agustus 2016</u>
3.	<u>Fetty Maretha, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>9 Agustus 2016</u>
4.	<u>Marieska Lupikawaty, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>9 Agustus 2016</u>

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*Motto:*

*“On time every time (tepat waktu setiap waktu) -*

*PT POS INDONESIA (PERSERO) “*

*Ku Persembahkan Untuk :*

- ❖ Kedua orang tua tercinta*
- ❖ Keluarga tercinta*
- ❖ Saudara-saudara tersayang*
- ❖ Almamaterku*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat hidayah serta karunia-Nya, penulis mampu menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Penilaian Sikap Konsumen dalam Minat Memilih Jasa Logistik pada PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang”**. Penyusunan laporan akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Diploma III Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berisikan mengenai sikap konsumen dalam minat memilih jasa logistik di PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang di mana yang menjadi objek penelitian adalah konsumen pengguna jasa logistik di PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan pengetahuan serta kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya positif dan membangun demi kesempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juni 2016

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Robbil'alamin.

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, bantuan, dorongan, kritik, saran serta doa dari berbagai pihak yang sangat berarti untuk penulis, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Abdul Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan Bapak Divianto, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Rodi Herawan, S.E., selaku Kepala Kantor beserta jajaran dan staf pegawai PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang.
4. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penulisan Laporan Akhir ini.
5. Kepada semua Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Mama dan Papa tercinta, serta keluarga yang telah memberikan banyak doa dan motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
7. Almamaterku



Semoga semua bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak mendapatkan limpahan balasan pahala dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Palembang, Juni 2016

Penulis

## **ABSTRACT**

The purpose of this final report is to know the assessment of consumer attitudes in intention selecting of logistic services at PT POS Indonesia branch Merdeka Palembang. In doing this final report, the writer assessed 7 indicators related to attitudes assessment of intention selecting, they are product, price, place, promotion, people, process, and physical evidence. Data were collected through questionnaires that were given to 93 respondents who used logistics service at PT POS Indonesia branch Merdeka Palembang. The writer used descriptive method and analyzed by using quantitative analysis. The sample is taken by using Non-probability sample with purposive sampling type. The writer also used Likert scale to measure the percentage of consumer attitudes in intention selecting of logistics services. It is calculated by using interpretation score formula. The result show the score is 73.96%, it means there is a positive attitudes of consumers who using logistics services at PT POS Indonesia branch Merdeka Palembang in intention selecting of logistics services.

*Keywords: Consumer Attitudes, Intention selecting.*

## ABSTRAK

Laporan Akhir ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui penilaian sikap konsumen dalam minat memilih jasa logistik pada PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang. Penilaian sikap dilakukan dengan menilai tujuh indikator bauran jasa yaitu produk (*product*), harga (*price*), distribusi (*place*), promosi (*promotion*), partisipan (*people*), proses (*process*), dan bukti fisik (*physical evidence*). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang diberikan kepada 93 responden yang merupakan pengguna jasa logistik di PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan analisa kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik Non-probabilitas Sampel dengan jenis *purposive sampling*. Skala pengukuran menggunakan skala Likert, kemudian dihitung untuk mendapatkan angka persenan dengan menggunakan rumus interpretasi skor. Hasil dari penelitian ini yaitu skor sebesar 73.96% yang berarti bahwa sikap konsumen pada PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang menunjukkan sikap positif yang berpengaruh terhadap minat memilih jasa logistik.

*Kata kunci: Sikap Konsumen, Minat Memilih.*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
1.4.1 Tujuan Penulisan.....	4
1.4.2 Manfaat Penulisan .....	4
1.5 Metode Penelitian .....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data .....	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data .....	5
1.5.4 Teknik Analisis Data .....	6
1.6. Populasi dan Sampel .....	8
1.5.5 Populasi.....	8
1.5.6 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pengertian Sikap Konsumen .....	10
2.2 Karakteristik Sikap .....	11

2.3	Komponen Sikap .....	11
2.4	Macam-macam Sikap .....	12
2.5.	Teori Model Tindakan yang Beralasan .....	13
2.6	Pengertian Minat .....	14
2.7	Pengertian Jasa Logistik .....	14
2.8	Bauran Pemasaran Jasa.....	14

### **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1	Sejarah PT POS Indonesia (Persero) .....	16
3.1.1	Perubahan Status PT POS Indonesia (Persero) .....	17
3.2	Visi dan misi PT POS Indonesia (Persero).....	18
3.2.1	Visi .....	18
3.2.2	Misi.....	18
3.3	Logo dan Makna Logo PT POS Indonesia (Persero).....	18
3.3.1	Logo Lama.....	18
3.3.2	Logo Baru .....	20
3.4	Pelayanan Divisi PT POS Indonesia (Persero) di Indonesia .....	21
3.5	Jenis Usaha .....	22
3.6	Struktur Organisasi PT POS Indonesia Palembang .....	25
3.7	Profil Responden .....	26
3.8	Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden .....	30

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1	Penilaian Sikap Konsumen dalam Minat Memilih Jasa Logistik pada PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang .....	33
4.2	Penilaian Sikap Per Indikator Bauran Jasa .....	35
4.2.1	Penilaian Sikap Per Indikator Produk ( <i>product</i> ) .....	35
4.2.2	Penilaian Sikap Per Indikator Harga ( <i>price</i> ) .....	38
4.2.3	Penilaian Sikap Per Indikator Distribusi ( <i>place</i> ) .....	41
4.2.4	Penilaian Sikap Per Indikator Promosi ( <i>promotion</i> ) .....	44
4.2.5	Penilaian Sikap Per Indikator Orang/Partisipan ( <i>people</i> )....	47
4.2.6	Penilaian Sikap Per Indikator Proses ( <i>process</i> ).....	50

4.2.7 Penilaian Sikap Per Indikator Bukti Fisik ( <i>physical evidence</i> ).....	53
4.2.8 Penilaian Sikap Konsumen PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang.....	56
4.3 Analisa Penilaian Sikap Konsumen dalam Minat Memilih Jasa Logistik pada PT POS Indonesia cabang Merdeka Palembang ....	60

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran .....	72

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1. Data <i>TOP Brand Index</i> Jasa Kurir di Indonesia Tahun 2014 dan 2015 .....	3
Tabel 1.2. Skala Pengukuran Likert .....	6
Tabel 1.3. Interpretasi Skor/Angka .....	7
Tabel 3.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	27
Tabel 3.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	27
Tabel 3.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	28
Tabel 3.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	29
Tabel 3.5. Hasil Rekapitulasi Tanggapan Responden untuk Variabel Sikap (X) .....	30
Tabel 4.1. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner untuk Indikator Produk ( <i>product</i> ) .....	35
Tabel 4.2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner untuk Indikator Harga ( <i>price</i> ) .....	38
Tabel 4.3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner untuk Indikator Distribusi ( <i>place</i> ).....	41
Tabel 4.4. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner untuk Indikator Promosi ( <i>promotion</i> ) .....	44
Tabel 4.5. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner untuk Indikator Orang/Partisipan ( <i>people</i> ) .....	47
Tabel 4.6. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner untuk Indikator Proses ( <i>process</i> ).....	50
Tabel 4.7. Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuesioner untuk Indikator Bukti Fisik ( <i>physical evidence</i> ) .....	53
Tabel 4.8. Hasil Rekapitulasi Kuesioner Variabel Sikap (X).....	56

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1	Gambaran Sederhana Model Sikap Tiga Komponen ..... 12
Gambar 2.2	Model Bentler dan Speckart ..... 13
Gambar 3.1	Logo Lama PT POS Indonesia (Persero)..... 19
Gambar 3.2	Logo Baru PT POS Indonesia (Persero) .....20
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Kantor POS Palembang 30000 .....25



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 2	Surat Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Balasan Dari Perusahaan
Lampiran 5	Lembar Kunjungan Laporan Akhir
Lampiran 6	Kuesioner Penelitian
Lampiran 7	Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
Lampiran 8	Surat Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
Lampiran 9	Lembar Konsultasi Pembimbing I
Lampiran 10	Lembar Konsultasi Pembimbing II
Lampiran 11	Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 12	Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
Lampiran 13	Data Produksi PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang