

ABSTRAK

BENTUK FISIK, KEANDALAN, KETANGGAPAN, JAMINAN, DAN EMPATI TERHADAP CITRA PERUSAHAAN

MEI SUNARTI

NPM : 14.11110

Mei Sunarti 14.11110, Judul “Bentuk fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati Terhadap Citra Perusahaan” dibawah bimbingan Dr. Ismi Rajiani, MM.

Citra sebagai kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Dengan terbentuknya citra yang baik dimata pelanggan, hal ini akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Banyak dimensi pokok kualitas pelayanan yang mempengaruhi citra perusahaan diantaranya seperti bentuk fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, dll.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bentuk fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap citra perusahaan EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut). Obyek penelitian ini adalah PT. Jasa Maritim Dirgantara. Populasi penelitian ini adalah pelanggan PT. Jasa Maritim Dirgantara yang berjumlah 51 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini sampel acak dan teknik analisis yang digunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa dari kelima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan yang diteliti hanya bentuk fisik dan jaminan yang berpengaruh secara signifikan terhadap citra perusahaan PT. Jasa Maritim Dirgantara.

Kata kunci : Bentuk Fisik, Citra Perusahaan, Jaminan.

ABSTRACT

TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, AND EMPATHY TOWARD CORPORATE IMAGE

MEI SUNARTI

NPM : 14.11110

Mei Sunarti 14.11110, Title "*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy toward Corporate Image*" under the guidance of Dr. Ismi Rajiani, MM.

Imagery as an impression, a feeling, a public image of the company, an impression that is deliberately created from an object, person or organization. With the formation of a good image in representation to the customers, this will increase customer satisfaction and loyalty to the company. Many of the key dimensions of service quality affect the company's image such as tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, etc.

This study aims to determine the influence of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy to the image of EMKL company (Expedition Cargo Ship). The object of this research is PT. Jasa Maritim Dirgantara. The population of this research is customer of PT. Jasa Maritim Dirgantara which amounted to 51 samples. Sampling technique in this research is random sampling and for the analytical technique is multiple linear regression analysis.

The result of research mentioned that from the five basic dimensions in the service quality that examined only the Tangible and the guarantee that influenced significantly to the corporate image of PT. Jasa Maritim Dirgantara.

Keywords : *Tangible, Assurance, Corporate Image.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Bentuk Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, dan Empati Terhadap Citra Perusahaan”**.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Iwan Sabatini, M.Si selaku Ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya
2. Juli Prastyorini, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi.
3. Dr. Ismi Rajiani, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, Ilmu serta arahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staff STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.
5. Hasrul Achyar AUFAR selaku Kepala Operasional PT. JASA MARITIM DIRGANTARA yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
6. Seluruh staff dan karyawan PT. JASA MARITIM DIRGANTARA yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data demi kelancaran dalam pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan skripsi ini.

7. Untuk Orang Tua saya Ibu Suriyah dan Almarhum Ayah Alie Soenarto, Bapak Hamdan, Kakakku Mas Andy, adikku Noval Sunarto dan Saudara - saudara yang selalu mendukung saya.
8. Untuk Derry Prayogi suami saya, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini dan memotivasi saya.
9. Seluruh Guruku dari TK Dharmawanita, SDN Gatotan 2, SMPN 38 Surabaya, SMKN 1 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, terima kasih telah menjadi cahaya pelita dalam studiku.
10. Sahabat-sahabat saya yang saya cintai Dody, Puput, Dimas, Pugoh, Habib, Puca, Salam, Kak Riyo, dll yang telah mengisi hari-hari saya dengan semangat dan tawa.
11. Teman-temanku angkatan saya, teman seperjuangan dari semester I hingga saat ini selalu bersama-sama melewati suka dan duka menjadi mahasiswa STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya, terima kasih atas motivasi, semangat dan dukungannya.

Peneliti menyadari Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin.

Surabaya, 05 Juli 2018

Penulis

Mei Sunarti
NPM : 14.11110

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	6
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2.2 Bukti Fisik	9
2.2.1 Pengertian Bukti Fisik	9
2.2.2 Indikator Bukti Fisik	9
2.3 Motivasi Keandalan.....	10
2.3.1 Pengertian Motivasi Keandalan	10
2.3.2 Indikator Motivasi Keandalan	10
2.4 Motivasi Ketanggapan.....	10
2.4.1 Pengertian Motivasi Ketanggapan	10

2.4.2 Indikator Motivasi Ketanggapan	10
2.5 Motivasi Jaminan	11
2.5.1 Pengertian Jaminan	11
2.5.2 Indikator Jaminan	11
2.6 Motivasi Empati	11
2.6.1 Pengertian Empati	11
2.6.2 Indikator Empati	12
2.7 Citra Perusahaan	12
2.7.1 Pengertian Citra Perusahaan.....	12
2.7.2 Faktor-Fakor Yang Mempengaruhi Citra Perusahaan	12
2.7.3 Manfaat Citra Perusahaan	13
2.7.4 Dimensi Citra Perusahaan	13
2.7.5 Indikator Pembentukan Citra Perusahaan	14
2.8 Hubungan Antar Variabel.....	15
2.8.1 Bentuk Fisik dengan Citra Perusahaan.....	15
2.8.2 Keandalan dengan Citra Perusahaan.....	15
2.8.3 Ketanggapan dengan Citra Perusahaan.....	15
2.8.4 Jaminan dengan Citra Perusahaan.....	15
2.8.5 Empati dengan Citra Perusahaan.....	16
2.9 Penelitian Terdahulu	17
2.10 Kerangka Berpikir	21
2.11 Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	23
3.1.1 Jenis Penelitian	23
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.1.2.1 Populasi Penelitian	23
3.1.2.2 Sampel Penelitian	23
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.3 Teknik Pengambilan Data.....	24
3.3.1 Pengumpulan Data	24

3.3.1.1 Observasi	24
3.3.1.2 Kuesioner	25
3.3.1.3 Dokumentasi	25
3.3.2 Sumber Data	25
3.4 Indikator Operasional Variabel	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
3.5.1 Uji Kualitas Data	27
3.5.2 Regresi Linier Berganda	28
3.5.3 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	29
3.5.4 Uji T (Parsial)	29
3.5.5 Uji F (Simultan)	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum PT. Jasa Maritim Dirgantara.....	31
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Jasa Maritim Dirgantara.....	31
4.1.2 Visi dan Misi PT. Jasa Maritim Dirgantara	31
4.1.3 Struktur Organisasi	32
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab.....	33
4.1.5 Aktivitas / Kegiatan Perusahaan	34
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	34
4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.2.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi pelanggan PT. Jasa Maritim Dirgantara.....	36
4.3 Analisis Data	36
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
4.3.1.1 Uji Validitas	37
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	41
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.5 Analisa Koefisien Determinasi Berganda	43
4.6 Uji Hipotesis	44
4.6.1 Uji F (Simultan)	44

4.6.2 Uji T (Parsial)	45
4.7 Pembahasan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran	50
5.2.1 Bagi PT. Jasa Maritim Dirgantara	50
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan PT. Jasa Maritim Dirgantara	36
Tabel 4.4	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (X_1).....	38
Tabel 4.5	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Keandalan (X_2)	38
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Ketanggapan (X_3)	39
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Jaminan (X_4)	39
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Empati (X_5).....	40
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan (Y).....	40
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.11	Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R ²	44
Tabel 4.13	Perhitungan Uji F pada Taraf Signifikansi 0,05	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	54
Lampiran 2 Tabulasi X_1	59
Lampiran 3 Tabulasi X_2	61
Lampiran 4 Tabulasi X_3	63
Lampiran 5 Tabulasi X_4	65
Lampiran 6 Tabulasi X_5	67
Lampiran 7 Tabulasi Y.....	69
Lampiran 8 Uji Validitas X_1	71
Lampiran 9 Uji Validitas X_2	72
Lampiran 10 Uji Validitas X_3	73
Lampiran 11 Uji Validitas X_4	74
Lampiran 12 Uji Validitas X_5	75
Lampiran 13 Uji Validitas Y.....	76
Lampiran 14 Uji Reliabilitas X_1	77
Lampiran 15 Uji Reliabilitas X_2	78
Lampiran 16 Uji Reliabilitas X_3	79
Lampiran 17 Uji Reliabilitas X_4	80
Lampiran 18 Uji Reliabilitas X_5	81
Lampiran 19 Uji Reliabilitas Y	82
Lampiran 20 Regresi Linier Berganda.....	83
Lampiran 21 Tabel Nilai Kritis Korelasi r-Product Moment.....	88
Lampiran 22 Tabel T.....	89
Lampiran 23 Tabel F.....	91