

## **ABSTRAKS**

**AWANG PRADANA ZAKARIA.151011231**  
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN**  
**TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DEPO TANTO 5**

Skripsi : Program Studi Administrasi Bisnis .2019

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan , Loyalitas Pelanggan

### **ABSTRAKS**

Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan sampel 45 orang. Data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan sebelumnya menguji kualitas data yang diperoleh dengan menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Dan menggunakan uji penyimpangan asumsi klasik serta uji jipotesis. Hasil penelitian ini adalah (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0.380 atau sebesar 38% (2) kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0.430 atau sebesar 43% (3) kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0.333 atau sebesar 33,3 %.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur tercurahkan kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI DEPO TANTO 5”

Sebagai salah satu prasyarat untuk meraih gelar ke sarjanaan pada prodi Administrasi Bisnis pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Tentunya tugas akhir (Skripsi) ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, dukungan dan kerja sama dari berbagai pihak. Untuk itu dengan ketulusan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Nugroho Dwi Priyohadi ,S.Psi, M.Sc Selaku ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
2. Soedarmanto, SE.MM Selaku Ketua Program Studi STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
3. Juli Prastyorini, S.Sos, MM Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan perhatian sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya yang telah membekali ilmu pengetahuan yang tidak ternilai harganya pada kami, Sehingga dapat memperluas wawasan kami selama menempuh pendidikan di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
5. Seluruh karyawan Depo Tanto 5 dan rekan rekan ekspedisi
6. Kedua orang tua dan Keluarga yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan bantuan materil dan juga doa.

7. Sahabat-sahabat satu angkatan yang sekaligus memberi semangat dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan, Oleh karenanya penulis mengharapkan saran dan kritik dari pembaca yang sifatnya konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat yang besar bagi penulis dan pembaca.

Surabaya, 26 juli 2019

Awang Pradana Zakaria

151011231

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARPERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAKS .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
 <b>BAB IILANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Jasa .....	6
2.2 Definisi Kualitas .....	6
2.2.1 Pentingnya Kualitas .....	7
2.3 Definisi Pelayanan .....	8
2.4 Definisi Kualitas Pelayanan .....	8
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan .....	9

2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
2.5 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	11
2.5.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	12
2.5.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan .....	13
2.5.3 Teknik – Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	13
2.5.4 Strategi kepuasan pelanggan .....	14
2.6 Definisi Loyalitas Pelanggan .....	15
2.6.1 Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	16
2.6.2 Indikator Loyalitas Pelanggan.....	17
2.7 Penelitian Terdahulu .....	17
2.8 Kerangka Berpikir .....	19
2.9 Hipotesis.....	20
2.10 Hubungan antar variabel.....	20
2.10.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .....	20
2.10.2 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	21
2.10.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan .....	21

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian dan gambaran populasi (objek) penelitian .....	24
3.1.1 Jenis Penelitian .....	24
3.1.2 Populasi dan sampel Penelitian .....	24
3.1.2.1 Populasi Penelitian.....	24
3.1.2.2 Sampel Penelitian .....	24
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	26
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	27

3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.6 Uji Kualitas Data.....	29
3.6.1 Uji Validitas.....	29
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.1 Uji Normalitas.....	30
3.7.2 Uji Multikolinieritas.....	31
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.7.4 Uji Autokorelasi.....	32
3.7.5 Uji Linieritas.....	32
3.8 Regresi Linier Berganda.....	33
3.9 Uji Koefisien korelasi dan koefisien determinasi.....	33
3.9.1 Uji T.....	34
3.9.2 Uji F.....	34
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Depo Tanto 5.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat PT.Tanto.....	35
4.1.2 Struktur Organisasi dan Wewenang.....	36
4.1.3 Aktivitas atau kegiatan perusahaan.....	38
4.1.4 Kebijakan mutu PT.Tanto.....	38
4.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	38
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	40
4.4 Analisis Data.....	44
4.4.1 Uji Validitas dan Realibilitas.....	44
4.4.2 Uji Asumsi Klasik.....	48
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52

4.4.4 Uji Hipotesis .....	54
4.4.5 Analisis Koefisien Determinasi Berganda .....	55
4.6 Pengujian Hipotesis Penentuan Variabel yang Berpengaruh Dominan .....	56
4.7 Pembahasan.....	56
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
2.2 Definisi dan Indikator .....	21
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
4.3 Distribusi Frekuensi penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan.....	40
4.4 Distribusi Frekuensi penilaian responden terhadap variabel kepuasan pelanggan .....	41
4.5 Distribusi Frekuensi penilaian responden terhadap variabel loyalitas pelanggan .....	43
4.6 Hasil pengujian uji validitas variabel kualitas pelayanan .....	45
4.7 Hasil pengujian uji validitas variabel kepuasan pelanggan.....	46
4.8 Hasil pengujian uji validitas variabel loyalitas pelanggan.....	46
4.9 Uji Reliabilitas .....	47
4.10 One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test .....	49
4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	51
4.12 Uji Autokorelasi .....	51
4.13 Uji Linieritas .....	52
4.14 Regresi Linier Berganda .....	53
4.15 Perhitungan Uji F pada taraf Signifikansi 0,05 .....	55
4.16 Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R <sup>2</sup> .....	56
4.17 Nilai Koefisien Beta.....	57



**DAFTAR GAMBAR**

2.1 Kerangka Berpikir .....	<b>19</b>
4.1 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual .....	<b>48</b>
4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	<b>50</b>

**DAFTAR BAGAN**

4.1 STRUKTUR ORGANISASI DEPO TANTO 5 .....**36**