

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN TANGGUNG JAWAB KERJA PETUGAS TIKET KEPADA JASA TRANSPORTASI LAUT TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA CABANG SURABAYA

Kata Kunci : Pelayanan Administrasi, Tanggung jawab, Kepuasan Penumpang

IRA ZULVIANA
NIM : 151.011.252

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan administrasi dan tanggung jawab terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah seluruh penumpang yang menggunakan jasa transportasi laut pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia dengan jumlah sampel yang digunakan sebagai penelitian sebanyak 56 penumpang, untuk menganalisis data digunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial, pelayanan administrasi sebagai variabel bebas X_1 tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, begitu pun dengan tanggung jawab sebagai variabel bebas X_2 memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, jika tanggung jawab tinggi maka akan berdampak pada kepuasan penumpang.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN TANGGUNG JAWAB PETUGAS TIKET KAPAL JASA TRANSPORTASI LAUT TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO) CABANG SURABAYA”** yang di selesaikan dengan baik untuk melengkapi tugas – tugas dan salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Strata Satu (S1) jurusan administrasi bisnis.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik moril maupun materil, sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada orang tua Ayahanda Mustari dan ibunda Sahariani yang telah mensupport selama penyelesaian skripsi ini, serta penulis mengucapkan terimakasih yg begitu besar kepada:

1. Nugroho Dwi P.S.Psi.M.sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
2. Soedarmando SE, MM selaku Ketua Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
3. Juli Prastyorini, S.Sos,MM selaku pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
4. Nur Widyawati, S.Si,SE,M.SM yang telah mengajari dan meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi sampai selesai.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan, petunjuk serta bimbingan selama penulis belajar di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.
6. Seluru staff dan karyawan PT. PELNI Cabang surabaya yang telah menerima penulis dengan baik dan memberikan pelajaran berharga selama melakukan praktek penelitian.

7. Untuk kekasihku terimakasih selalu mensupport dan selalu sabar mengajarku, menemani dalam menyelesaikan skripsi.
8. Terimakasih untuk keluarga yang selalu mendorong dalam dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku yang di GSN Engson, Fitri, Levi, Rina, yang selalu membantu dan mensupport dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Untuk Sepupuku azmi, marni yang selalu setia menemani dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman satu angkatan alifa.dwi dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
12. Teman-teman kuliah, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu untuk memotivasi dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih juga kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari Sepenuhnya bahwa masi banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, penulis berharap semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi teman teman mahasiswa STIAMAK Barunawati dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 26 Juli 2019

Penulis

Ira Zulviana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pegaertian Pelayanan.....	5
2.2 Pengertian Administrasi	9
2.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Pelayanan Administrasi	9
2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan	10
2.3 Pengertian Penjualan	10
2.3.1 Jenis-Jenis penjualan	11
2.3.2 Tujuan Penjualan	11
2.3.3 Macam-Macam Penjualan	11
2.3.4 Cara pemesanan tiket secara offline	11
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.4.1 Perinsip Kepuasan Pelanggan.....	12

2.4.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Harapan	
Pelanggan.....	13
2.4.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Penelitian Terdahulu.....	15
2.6 Kerangka Berfikir	17
2.7 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian	19
3.1.1 Jenis Penelitian.....	19
3.1.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.2 Populasi, Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel..	20
3.2.1 Populasi	20
3.2.2 Sampel.....	20
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.5 Definisi Oprasional Variabel.....	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	24
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	25
3.6.3 Regresi Linier Berganda	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	30
4.1.1 Sejarah PT. Pelayaran Nasional Indonesia.....	30
4.1.2 Visi dan Misi PT. Pelayaran Nasional Indonesia.....	31
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Pelayanan Nasional Indonesia.....	31
4.2 Karakteristik Responden	37
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	37
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	38
4.3.1 Variabel Pelayanan Administrasi (X ₁).....	38

4.3.2 Variabel Tanggung Jawab (X_2).....	39
4.3.3 Variabel Kepuasan Penumpang (Y).....	39
4.4 Analisis Data	41
4.4.1 Uji Validitas dan Realibilitas	41
4.4.2 Uji Asumsi Klasik	43
4.4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.4.4 Uji Hipotesis.....	47
4.5 Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	37
Tabel 4.3 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Penelitian Responden Terhadap Terhadap Variabel Pelayanan Administrasi	38
Tabel 4.4 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Penelitian Responden Terhadap Variabel Tanggung Jawab	39
Tabel 4.5 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Penelitian Responden Terhadap Variabel Kepuasan Penumpang.....	40
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pelayanan Administrasi.....	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Tanggung Jawab	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang	42
Tabel 4.9 Uji Reability	42
Tabel 4.10 Hasil Uji One-Sampel Kolmogrov Sunimov	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.12 Uji Linieritas	45
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.14 Uji Simultan (Uji F)	48
Tabel 4.15 Koefisiensi Korelasi Dan Koefisisenssi Determinasi Modal Summary.....	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pelayanan Nasional Indonesia	32
Gambar 4.2 Hasil Uji Normal Probability Plot.....	45
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Tabulasi Variabel Pelayanan Administrasi
- Lampiran 3. Tabulasi Variabel Tanggung Jawab
- Lampiran 4. Tabulasi Variabel Kepuasan Penumpang
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas X_1 (Pelayanan Administrasi)
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas X_2 (Tanggung Jawab)

- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas X_3 (Kepuasan Penumpang)
- Lampiran 8. Hasil Uji Reabilitas Variabel Pelayanan Administrasi (X_1)
- Lampiran 9. Hasil Uji Reabilitas Variabel Tanggung Jawab (X_2)
- Lampiran 10. Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Penumpang (Y)
- Lampiran 11. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 12. Hasil Uji Normalitas Probabilitas Plot
- Lampiran 13. Hasil Uji Heteroketastisitas
- Lampiran 14. Surat Dari Perusahaan
- Lampiran 15. Lembar Bimbingan Skripsi

