

ABSTRAKSI

RIZKY RESMITO ADI PRASONGKO . 171031545
KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA PENYEBERANGAN PADA KAPAL MOTOR PENUMPANG
PRATHITA PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG KETAPANG
BANYUWANGI

Skripsi . Program Studi Administrasi Bisnis. 2019

Kata kunci : kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan konsumen

Berkembangnya sektor pariwisata menimbulkan semakin tingginya tingkat persaingan antara perusahaan-perusahaan di Indonesia, khususnya perusahaan jasa. Perusahaan-perusahaan jasa tersebut berlomba-lomba berusaha untuk memperkuat strategi pemasarannya. Perusahaan merasa perlu untuk mempertahankan konsumennya agar tidak berpindah ke perusahaan lain. Tidak terkecuali perusahaan dalam bidang layanan jasa yang semakin kompetitif dan menuntut untuk menggunakan sumber daya yang dimiliki dengan sebaik mungkin. Berkembangnya industri pariwisata, membuat pariwisata menjadi sangat beragam dan spesifik sesuai dengan minat pengunjung. Kegiatan berwisata saat ini tidak hanya melancong untuk menikmati pemandangan indah dan menghirup udara segar, tetapi menyangkut unsur pendidikan, olahraga bahkan petualangan. Wisatawan tidak hanya mencari kepuasan dengan melihat objek wisata, melainkan ikut turut serta dalam kegiatan yang terdapat di lokasi wisata tersebut. Pengembangan kegiatan pariwisata dinilai sangat penting karena pariwisata memiliki keterkaitan dengan sektor-sektor lain seperti sektor pertanian, jasa, perdagangan, dan sektor transportasi. Pengembangan dan pendayagunaan pariwisata secara optimal akan mampu meningkatkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat dan pendapatan daerah.

Permasalahan pada penelitian ini adalah : apakah terdapat pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Banyuwangi ?

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna jasa penyeberangan pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Banyuwangi berjumlah 100 orang. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah : (1) Terdapat pengaruh secara serempak kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen ; (2) terdapat pengaruh secara parsial kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.

Daftar Pustaka (2008 – 2015)

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Skripsi dengan judul “**KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PENYEBERANGAN PADA KAPAL MOTOR PENUMPANG PRATHITA PT ASDP INDONESIA FERRY (PERSERO) CABANG KETAPANG BANYUWANGI ”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Dr. Bambang Suryantoro, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing dan Drs. Mudayat Haqi., M.BA., M.M. yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penulisan Skripsi ini.

Selanjutnya ucapan terima kasih kepada:

1. Nugroho Dwi P., S.Psi., M.Sc. selaku Ketua STIAMAK Barunawati Surabaya.
2. Soedarmanto., S.E., M.M selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis STIAMAK Barunawati Surabaya.
3. Alm. Drs.Wulyo Raharjo., M.M., M.Si selaku dosen Kemahasiswaan Mahasiswa Transfer.
4. Dr. Bambang Suryantoro., S.E., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, meluangkan waktu, pikiran, serta ilmu pengetahuan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Drs.Mudayat Haqi., M.M selaku dosen STIAMAK Barunawati Surabaya yang telah memberikan motivasi dan meluangkan waktu serta ilmunya kepada penulis.
6. Seluruh jajaran Dosen, jajaran struktural dan civitas Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

7. Ibu dan Bapak yang selalu mendoakan serta mendukung sepenuhnya kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat dibutuhkan untuk penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi kepada pembaca.

Surabaya, Juli 2019

Rizky Resmito Adi P.
171031545

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Pemasaran	8
2.1.2. Konsep Pemasaran	9
2.1.3. Perilaku Konsumen	10
2.1.4. Kualitas Layanan.....	14

2.1.5. Kepercayaan.....	18
2.1.6. Kepuasan Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	26
3.2. Populasi dan Sampel	26
3.2.1. Populasi	26
3.2.2. Sampel.....	26
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.4. Jenis dan Sumber Data	29
3.4.1. Jenis Data	29
3.4.2. Sumber Data.....	29
3.5. Model dan Teknik Analisis	30
3.5.1. Analisis Korelasi Berganda.....	30
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	30
3.5.3. Analisis Koefisien Determinasi.....	32
3.5.4. Pengujian Hipotesis.....	32
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1. Struktur Organisasi	36
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.3.1. Uji Validitas	45
4.3.2. Uji Reliabilitas	46
4.4. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	47
4.4.1. Uji Asumsi Klasik	47
4.4.2. Hasil Analisis Regresi Berganda	51
4.5. Pembahasan	55
4.5.1. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	55
4.5.3. Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen	56
4.5.4. Pengaruh dominan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	58
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan	41
4.2. Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan	42
4.3. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Konsumen	44
4.4. Uji Validitas Kualitas Layanan (X_1)	45
4.5. Uji Validitas Kepercayaan (X_2)	46
4.6. Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	46
4.7. Uji Reliabilitas	47
4.8. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	49
4.9. Hasil Uji Multikolinearitas	49
4.10. Uji Heteroskedastisitas Metode Geyser	51
4.11. Hasil Perhitungan Uji F.....	52
4.12. Hasil Perhitungan Uji t	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran.....	25
4.1. Grafik Uji Normalitas	48
4.2. Kurva Durbin Watson	50
4.3. Distribusi Kriteria Penerimaan / Penolakan Hipotesis Secara Simultan.....	53
4.4. Kurva Distribusi Uji t Pada Variabel Kualitas Layanan (X_1)	54
4.5. Kurva Distribusi Uji t Pada Variabel Kepercayaan (X_2)	55

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Tanggapan Responden
- Lampiran 3 Hasil Regresi Linier Berganda
- Lampiran 4 Tabel F dan Tabel t