

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMILIH LAYANAN JASA PETIKEMAS *REFEER*

SENJA FEBI WULANDARI

NIM : 15.1011283

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *empathy* atau empati terhadap kepuasan pelanggan pengguna layanan jasa petikemas *refeer* pada Terminal Nilam. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Random Sampling* yang dihitung melalui *rumus Slovin*. Sampel yang diambil sebanyak 50 responden. Yang dijadikan responden adalah konsumen yang sudah pernah melakukan layanan jasa pada Terminal Nilam khususnya layanan petikemas *refeer*. Pengujian yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik dan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *tangible* atau bukti fisik, *reliability* atau keandalan, *responsiveness* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan, dan *empathy* atau empati secara *simultan* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam memilih layanan jasa petikemas *refeer* pada Terminal Nilam Surabaya. Secara *parsial* variabel *reliability* atau keandalan dan *empathy* atau empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan jasa petikemas *refeer*, sedangkan variabel *tangible* atau bukti fisik, *responsiveness* atau daya tanggap, dan *assurance* atau jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan jasa petikemas *refeer*. Hasil pengujian ini menghasilkan *koefisien determinasi* sebesar 0,761.

Kata kunci: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, Kepuasan Pelanggan*

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
Kata Pengantar	ii
Abstrak	iv
Daftar Isi	v
Daftar Gambar	ix
Daftar Grafik	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Lampiran	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 . Latar Belakang.....	1
1.2 . Rumusan Masalah.....	8
1.3 .Tujuan Penelitian	9
1.4 .Manfaat Penelitian	10
1.5 .Pembatasan Masalah	11
1.6 .Sistematika Penelitian	12
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 .Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.2 Strategi Pemasaran	14
2.2 .Pengertian Kualitas atau Jasa Pelayanan.....	18
2.2.1 Pengertian Kualitas	18
2.2.2 Definisi Jasa	19
2.2.3 Pelayanan Jasa.....	20
2.2.4 Karakteristik Jasa dari pelayanan jasa	22
2.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.3 .Kepuasan Pelanggan	27
2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.....	31
2.4 .Keterakitan Antar Variabel.....	32

2.4.1	Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap kepuasan pelanggan	32
2.4.2	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap kepuasan pelanggan	33
2.4.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap kepuasan pelanggan	34
2.4.4	Pengaruh <i>assurance</i> terhadap kepuasan pelanggan	35
2.4.5	Pengaruh <i>empathy</i> terhadap kepuasan pelanggan	36
2.5	Pengertian Terminal Pelabuhan	36
2.6	Terminal Petikemas.....	37
2.6.1	Pengiriman Barang dengan menggunakan petikemas.....	38
2.7	Perencanaan Terminal Petikemas	39
2.7.1	Rencana Lokasi Terminal	39
2.8	Lokasi Khusus Terminal Petikemas.....	41
2.9	Pengertian Secara Umum	41
2.10	Pengertian Refeer Container.....	42
2.10.1	Bangunan Pendingin (<i>cold Storage</i>)	42
2.10.2	Tujuan Penggunaan <i>Refeer Container</i>	42
2.11	Pengoperasian Bongkar Muat di Terminal Khusus Petikemas	43
2.11.1	Infrastruktur Terminal Petikemas	43
2.11.2	Kegiatan Utama yang dilakukan di Terminal Petikemas	43
2.11.3	Kelebihan dan Kekurangan Petikemas	44
2.12	Penelitian Terdahulu	45
2.13	Kerangka Berfikir	47
2.14	Hipotesis	48

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Lokasi Penelitian.....	48
3.2.	Jenis Penelitian	48
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	48
3.3.1	Populasi Penelitian	48
3.3.2	Sampel Penelitian	49
3.4.	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	50
3.4.1	Variabel	50
3.4.2	Definisi Operasional Variabel	50
3.5.	Metode Pengambilan Data	53

3.6. Jenis data dan Sumber data.....	54
3.7. Teknik Analisis Data.....	55
3.7.1 Skala Likert.....	56
3.7.2 Uji Kualitas Data.....	56
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	57
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
3.7.5 Koefisien Kolerasi dan Koefisien determinasi	61
3.7.6 Uji t (Parsial)	62
3.7.7 Uji F (Simutan)	62
3.7.8 Koefisien determinasi Ganda R^2	64

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 .Gambaran Umum PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero)	65
4.1.1 Sejarah singkat PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero)	65
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	67
4.1.3 Nilai Perusahaan.....	67
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	68
4.2 .Karakteristik Responden	70
4.2.1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia	70
4.2.2 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin	70
4.2.3 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan	71
4.3 .Statistik Diskriptif	71
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	72
4.4 .Analisis Data.....	80
4.4.1 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas	80
4.5 Uji Asumsi Klasik	84
4.5.1 Uji Normalitas.....	84
4.5.2 Uji Heterosdeksitas	85
4.5.3 Uji Multikolonieritas	86
4.5.4 Uji Auotokolerasi	87
4.5.5 Uji Linieritas	87

4.5.6	Analisis Regresi Linier Berganda.....	88
4.5.7	Uji Hipotesis	90
4.6	Pembahasan	94
4.61	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan	95
4.62	Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan	96
4.63	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan.....	96
4.64	Jaminan (<i>Assurance</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan	97
4.65	Empati (<i>Empathy</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan	98

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan.....	100
5.2.	Saran.....	101
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	101
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	101
	Daftar Pustaka	102
	Lampiran	104

DAFTAR GAMBAR

Gmabar 2.1 Tiga Jenis Pemasaran Dalam Industri Jasa	26
Gambar 2.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	29
Gambar 2.3 Layout Terminal Petikemas	40
Gambar 2.4 Kerangka Berfikir	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	68
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Probabiloty P-Plot.....	84
Gambar 4.3 Hasil Uji scatterplot	85

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Data Laporan Pengguna Jasa Terminal Nilam Periode Januari-Desember 2015 sampai November 2018	6
---	---

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kondisi Fasilitas,Peralatan Sarana dan Perlengkapan Terminal Nilam.....	5
Tabel 1.2 Data Tindak Lanjut Keluhan Pengguna Jasa di Terminal Nilam	7
Tabel 1.3 Besaran Tarif Refeer Plug.....	7
Tabel 1.4 Daftar Pengguna Jasa Petikemas <i>Refeer</i>	8
Tabel 2.1 Dimensi untuk mengevaluasi kualitas pelayanan	24
Tabel 2.2 Standar dimensi petikemas.....	43
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	46
Tabel 3.1 Alternatif Nilai Jawaban Angket	57
Tabel 3.2 Pengambilan Keputusan adatidaknya autokolerasi	64
Tabel 3.3 Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi	64
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan usia.....	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan pendidikan	71
Tabel 4.4 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi variabel bukti fisik atau <i>Tangible (X1)</i>	72
Tabel 4.5 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi variabel keandalan atau <i>Reliability (X2)</i>	73
Tabel 4.6 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi variabel daya tanggap atau <i>Responsiveness (X3)</i>	75
Tabel 4.7 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi variabel jaminan atau <i>Assurance (X4)</i>	76
Tabel 4.8 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi variabel empati atau	

<i>Empathy</i> (X5).....	77
Tabel 4.9 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	79
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas setiap variabel	81
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4.12 Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov	84
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikoloniaritas	86
Tabel 4.14 Hasil Uji Linearitas	87
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	88
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F)	92
Tabel 4.17 Koefisien Beta	94

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Hasil Uji SPSS 24
2. Lampiran Surat Balasan PT.Pelabuhan Indonesia III (Persero)
3. Lampiran Dokumentasi Penelitian
4. Lampiran Kuisisioner Penelitian
5. Lampiran Surat Balasan PT.Pelabuhan Indoneisa III (Persero)