

ABSTRAK

MUHAMMAD IQBAL LUFFI, 20131060

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN WAKTU DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA KEAGENAN PENGURUSAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PT. BAHTERA SETIA GRESIK

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan

Karya Tulis ini dibuat untuk memaparkan tentang Perusahaan Pelayaran. PT. Bahtera Setia Gresik merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kapal yang bertugas untuk memberikan pelayanan kapal dan muatan, proses operasional sistem pelayanan kapal oleh PT. Bahtera Setia Gresik di mulai dari alur kapal sandar, proses kegiatan bongkar dan muat dari kapal dan sampai dengan kapal meninggalkan pelabuhan. Koordinasi konfirmasi sangatlah dibutuhkan agar kegiatan pelayanan kapal dan muatan tersebut dapat terlayani dengan penuh tanggung jawab dan teliti.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2) dan kepercayaan (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) di PT Bahtera Setia Gresik. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi didalam penelitian ini adalah pelanggan jasa keagenan PT. Bahtera Setia sedangkan sampel berjumlah 45 responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Data yang digunakan yaitu diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuisisioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), sedangkan ketepatan waktu (X2) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan kepercayaan (X3) berpengaruh secara signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), lalu secara simultan kualitas pelayanan (X1), ketepatan waktu (X2) dan kepercayaan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).