

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fery Andrianto
NIM : 16.1011389
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan, komitmen Dan Harga Terhadap Keputusan Memilih Jasa Agen Pelayaran Di PT Dian Samudera *Line*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

(Fery Andrianto)

ABSTRAKSI

NAMA : FERY ANDRIANTO
NIM : 16.1011389
JUDUL :“PENGARUH KEPERCAYAAN ,KOMITMEN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA AGEN PELAYANAN DI PT DIANSAMUDRA *LINE* SURABAYA.”

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan Kepercayaan, komitmen dan harga terhadap keputusan memilih jasa agen pelayaran di PT. Dian samudera *line*. Populasi penelitian adalah seluruh customer yang bekerja di PT. Dian samudera *line* dengan sampel yang diambil sebanyak 77 responden. 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, maka dapat disimpulkan bahwa, variabel Kepercayaan (X_1) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Keputusan memilih jasa(Y), Artinya apabila kepercayaan customer meningkat adalah menandakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan harapan konsumen , maka Customer akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut. Variabel Komitmen (X_2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Keputusan memilih (Y) Artinya apabila perusahaan menjalin komitmen dengan customer dengan baik dan bagus dalam pelaksanaannya, maka Keputusan memilih akan semakin meningkat dan dapat menambah kinerja perusahaan. Dan variabel Harga (X_3) memiliki hubungan yang signifikan terhadap Keputusan memilih (Y) Artinya apabila harga yang di berikan perusahaan terhadap customer bagus, menandakan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan sangat memuaskan dengan harapan konsumen

Kata kunci : kepercayaan,komitmen,harga,keputusan pembelian

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat, kesehatan dan karuniaNya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan tugas skripsi ini dengan tepat yang berjudul “PENGARUH KEPERCAYAAN KOMITMEN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA AGEN PELAYANAN DI PT DIAN SAMUDRA *LINE* SURABAYA”.

Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis. Penyelesaian skripsi ini mungkin tidak dapat diselesaikan oleh penulis tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu :

1. Dr. Nugroho Dwi Priyohadi, S.Psi, M.Sc selaku Ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya;
2. Soedarmanto,SE,MM selaku Ketua Program Studi;
3. Nur Widyawati S.Si,SE.,M.SM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai;
4. Dosen-dosen STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama proses perkuliahan berlangsung;
5. Pimpinan, Staff, dan Karyawan pada PT Dian Samudera *Line* Surabaya yang telah memberikan ijin dan bantuan bagi penulis dalam penyusunan skripsi.,
6. Kepada kedua orang tua kami yang senantiasa mendoakan kami dan memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini;
7. Teman-teman angkatan 2016 atas dorongan dan motivasinya;
8. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari ALLAH SWT. Penulis menyadari masih banyak kekurangan

dalam penyusunan Skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan Skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 12 juli 2020

Penulis

Fery Andrianto

16.1011389

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PENGAJUAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II	
LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Manajemen Jasa.....	7
2.2 Kepercayaan.....	8
2.3 Komitmen.....	12
2.4 Harga.....	12
2.5 Keputusan pembeli.....	14
2.6 Agen.....	28
2.7 Hubungan Antar Variable	31
2.8 Penelitian Terdahulu	33
2.9 Kerangka berpikir.....	35

2.10 Hipotesis.....	36
---------------------	----

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Variable Penelitian.....	37
3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian.	38
3.4 Metode Penelitian.....	41
3.5 Sumber Data.....	43
3.6 Definisi Oprasional Variable.....	44
3.7 Teknik Analisa Data.....	45
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	46
3.7.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.3 Regresi Linier Berganda.....	49
3.7.4 Koefisien Korelasi dan Koefien Determanasi.....	49
3.7.5 Uji t(Parsial).....	50
3.7.6 Uji F(Simutan).....	50

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	51
4.1.1 Sejarah PT. Dian Samudera <i>line</i>	51
4.1.2 Visi dan Misi	52
4.1.3 Stuktur Organisasi PT.Dian Samudera <i>line</i>	52
4.1.4 Tanggung Jawab Masing-Masing Bagian.....	54
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	55
4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan customer	55
4.2.2 Deskripsi Deskriptif Hasil Penelitian.....	56
4.3 Analisa Data	67
4.3.1 Uji Valididitas dan Uji Reliabilitasyang Berpengaruh.....	68
4.3.2 Uji Validitas	68
4.3.3. Uji Reliabilitas.....	71
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	72

4.4.1 Uji Normalitas.....	72
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	74
4.4.3 Uji Multikolinieritas.....	76
4.5 Uji Linieritas.....	76
4.6 Analisa Regresi Linier Berganda.....	77
4.7 Hipotesis.....	78
4.7.1 Uji F(Simutan).....	78
4.7.2 Uji t(Parsial).....	79
4.8 Analisa Koefisien Determanasi Berganda.....	80
4.9 Pembahasan.....	80
BAB V	
KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kepuasan Pelanggan	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	33
Tabel 3.1	Indikator Variable.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Customer	55
Tabel 4.2	Responden Terhadap Kepercayaan Pelanggan (X ₁).....	42
Tabel 4.3	Responden Terhadap Komitmen(X ₂).....	59
Tabel 4.4	Responden Terhadap Variabel Harga (X ₃).....	61
Tabel 4.5	Responden Terhadap Keputusan Pelanggan (Y).....	64
Tabel 4.6	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel kepercayaan (X ₁)	68
Tabel 4.7	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Komitmen (X ₂).....	69
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Uji Validitas Harga (X ₃)	70
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Memilih jasa (Y)	70
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	72
Tabel 4.11	<i>One-Samole Koimogorov-Smirnov test</i>	74
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinieritas	75
Tabel 4.13	Hasil Uji Linieritas	76
Tabel 4.14	Regresi Linier Berganda	76
Tabel 4.15	Perhitungan Uji F pada Taraf Signifikansi 0,05	79
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R ²	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tahap-Tahap Proses Pengambilan Keputusan	23
Gambar 2.2	Langkah-Langkah.....	26
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir	36
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT.Dian samudera <i>line</i> surabaya.....	53
Gambar 4.2	Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	73
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Penelitian Perusahaan	87
Lampiran 2	Kuesioner	88
Lampiran 3	Tabulasi Data Kuesioner	90
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	98
Lampiran 5	Hasil Uji Reliabilitas	102
Lampiran 6	Hasil Uji Asumsi Klasik	103
Lampiran 7	Regresi Linier Berganda	108
Lampiran 8	Hasil Uji T (Parsial)	109
Lampiran 9	Hasil Uji F (Simultan)	109
Lampiran 10	Koefisien Determinasi Berganda	109
Lampiran 11	Surat Pengajuan Judul Skripsi	110
Lampiran 12	Surat Bimbingan Skripsi	111