

ABSTRAK

STRATEGI HARGA, PELAYANAN, LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA EKSPOR IMPOR

DERRY PRAYOGI

NPM : 14.11083

Derry Prayogi 14.11083, Judul “Strategi Harga, Pelayanan, Lokasi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Ekspor Impor” Dibawah bimbingan Dr. Ismi Rajiani, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh lokasi, pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen dan penggunaan jasa. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Sampel dalam penelitian ini adalah 34 orang pelanggan dari PT. Conexindo International Jaya yang kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh. Hasil dari hipotesis menggunakan uji t menyatakan bahwa variabel harga dan lokasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, namun pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Kemudian menggunakan uji f menyatakan bahwa secara simultan variabel harga, pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan jasa. Angka Adjusted R Square sebesar 0,610 menunjukan bahwa 61% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel harga, pelayanan, lokasi sementara sisanya sebesar 39% dijelaskan faktor lain.

Kata kunci: Harga, Keputusan Pembelian, Lokasi, Pelayanan.

ABSTRACT

PRICE, SERVICE, LOCATION STRATEGY ON DECISIONS OF USE EXPORT IMPORT SERVICES

DERRY PRAYOGI

NPM : 14.11083

Derry Prayogi 14.11083, Title "Price, Service, Location Strategy on Decisions of Use Export Import Services" Under the guidance of Dr. Ismi Rajiani, MM.

This study aims to test how much influence the location, service and price toward customer satisfaction and use of services. Sampling using the slovin formula. The sample in this research are 34 customers from PT. Conexindo International Jaya, then analyzed the data obtained. The result of the hypothesis using t test indicates that price and location variables partially have significant effect on service use decision, but service has no significant effect. Then using the test f states that simultaneously variable prices, services and locations have a positive and significant impact on the use of services. The Adjusted R Square number of 0.610 indicates that 61% of customer satisfaction is explained by the price, service, location variable while the remaining 39% is explained by other factors.

Keywords : Price, Buying Service Decisions, Location, Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Harga, Pelayanan, Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspor Impor”**.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Iwan Sabatini, M.Si selaku Ketua STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya
2. Juli Prastyorini, S.Sos, MM selaku Ketua Program Studi.
3. Dr. Ismi Rajiani, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, Ilmu serta arahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staff STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.
5. Eric Gunawan selaku Direktur Utama PT. Conexindo international Jaya yang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
6. Seluruh staff dan karyawan PT. Conexindo International Jaya yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data demi kelancaran dalam pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan skripsi ini.

7. Untuk Orang Tua saya Ibu Khotima dan Almarhum Ayah Slamet Hardjo, Kakakku Putri Rosmala, dan Saudara - saudara yang selalu mendukung saya.
8. Untuk Mei Sunarti istri saya, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini dan memotivasi saya.
9. Seluruh Guruku dari TK Barunawati Surabaya, SDN Perak Barat 1, SMPN 7 Surabaya, SMAN 7 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat, terima kasih telah menjadi cahaya pelita dalam studiku.
10. Sahabat-sabahat saya yang saya cintai Dody, Puput, Dimas, Pugoh, Habib, Puca, Salam, Kak Riyo, Farid, Gayoh, Irfan, dll yang telah mengisi hari-hari saya dengan semangat dan tawa.
11. Teman-temanku angkatan saya, teman seperjuangan dari semester I hingga saat ini selalu bersama-sama melewati suka dan duka menjadi mahasiswa STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya, terima kasih atas motivasi, semangat dan dukungannya.

Peneliti menyadari Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin.

Surabaya, 04 Juli 2018

Penulis,

Derry Prayogi
NPM : 14.11083

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang 1

 1.2 Rumusan Masalah 3

 1.3 Batasan Masalah 3

 1.4 Tujuan Penelitian 3

 1.5 Manfaat Penelitian 4

 1.6 Metode Penelitian 4

 1.7 Sistematika Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 6

 2.1 Harga 6

 2.1.1 Pengertian Harga 6

 2.1.2 Tujuan Harga 6

 2.1.3 Indikator Harga 7

 2.2 Pelayanan 8

 2.2.1 Pengertian Pelayanan 8

 2.2.2 Kualitas Pelayanan 8

 2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 9

 2.3 Lokasi 10

 2.3.1 Pengertian Lokasi 10

2.3.2 Indikator Lokasi	10
2.4 Keputusan penggunaan Jasa.....	11
2.4.1 Tahap-tahap Keputusan Proses Pembelian	11
2.4.2 Indikator Keputusan Pembelian	12
2.5 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ekspor Impor.....	12
2.6 Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ekspor Impor.....	12
2.7 Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Ekspor Impor.....	13
2.8 Pengertian Pelabuhan dan Terminal.....	13
2.9 Penelitian Terdahulu	18
2.11 Kerangka Pikiran	18
2.12 Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.3.1 Observasi.....	21
3.3.2 Kuesioner	21
3.3.3 Dokumetasi	22
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	22
3.4.1 Data Primer	22
3.4.2 Data Sekunder	22
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6 Teknik Analisis Data	23
3.6.1 Uji Kualitas Data	24
3.6.2 Regresi Linier Berganda	25
3.6.3 Uji T (Parsial)	25
3.6.4 Uji F (Simultan)	26
3.6.5 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum PT. Conexindo International Jaya	27

4.1.1 Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan	27
4.1.2 Visi dan Misi PT. Conexindo International Jaya	27
4.1.3 Struktur Organisasi	28
4.1.4 Aktivitas/ Kegiatan Perusahaan	29
4.2 Karakteristik Responden Penelitian	29
4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.2.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	30
4.2.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi pelanggan PT. Conexindo International Jaya.....	31
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	31
4.4 Analisis Data dan Pembahasan	37
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	37
4.4.1.1 Uji Validitas	38
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	42
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.6 Uji Hipotesis	43
4.6.1 Uji F (Simultan)	43
4.6.2 Uji T (Parsial)	44
4.7 Pengujian Hipotesis Penentuan Variabel yang Berpengaruh Dominan.....	45
4.8 Analisis Koefisien Determinasi Berganda	45
4.9 Pembahasan	46
4.9.1 Pengaruh Harga (X_1) Terhadap Keputusan Pelanggan (Y).....	46
4.9.2 Pengaruh Pelayanan (X_2) Terhadap Keputusan Pelanggan (Y)....	47
4.9.3 Pengaruh Lokasi (X_3) Terhadap Keputusan Pelanggan (Y)	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	48
5.2.1 Bagi PT. Conexindo International Jaya	48
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	30
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Pelanggan PT. Conexindo International Jaya	31
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Harga (X ₁)	32
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Pelayanan (X ₂).....	33
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Lokasi (X ₃)	34
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Penilaian Responden Terhadap Variabel Keputusan Pelanggan (Y).....	35
Tabel 4.8	Hasil Pengujian Uji Validitas Harga (X ₁).....	38
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Pelayanan (X ₂)	39
Tabel 4.10	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Pelayanan (X ₃)	40
Tabel 4.11	Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel keputusan Pelanggan (Y) ..	40
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.13	Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.14	Perhitungan Uji F Pada Taraf Signifikansi 0,05	44
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R2.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	28