

**PENGARUH PELAYANAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. CATUR PUTRA
LINTASINDO**
(Survei di PT. Catur Putra Lintasindo)

***THE INFLUENCE OF SHIPPING SERVICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AT PT. CATUR PUTRA LINTASINDO***
(Survey on PT. Catur Putra Lintasindo)

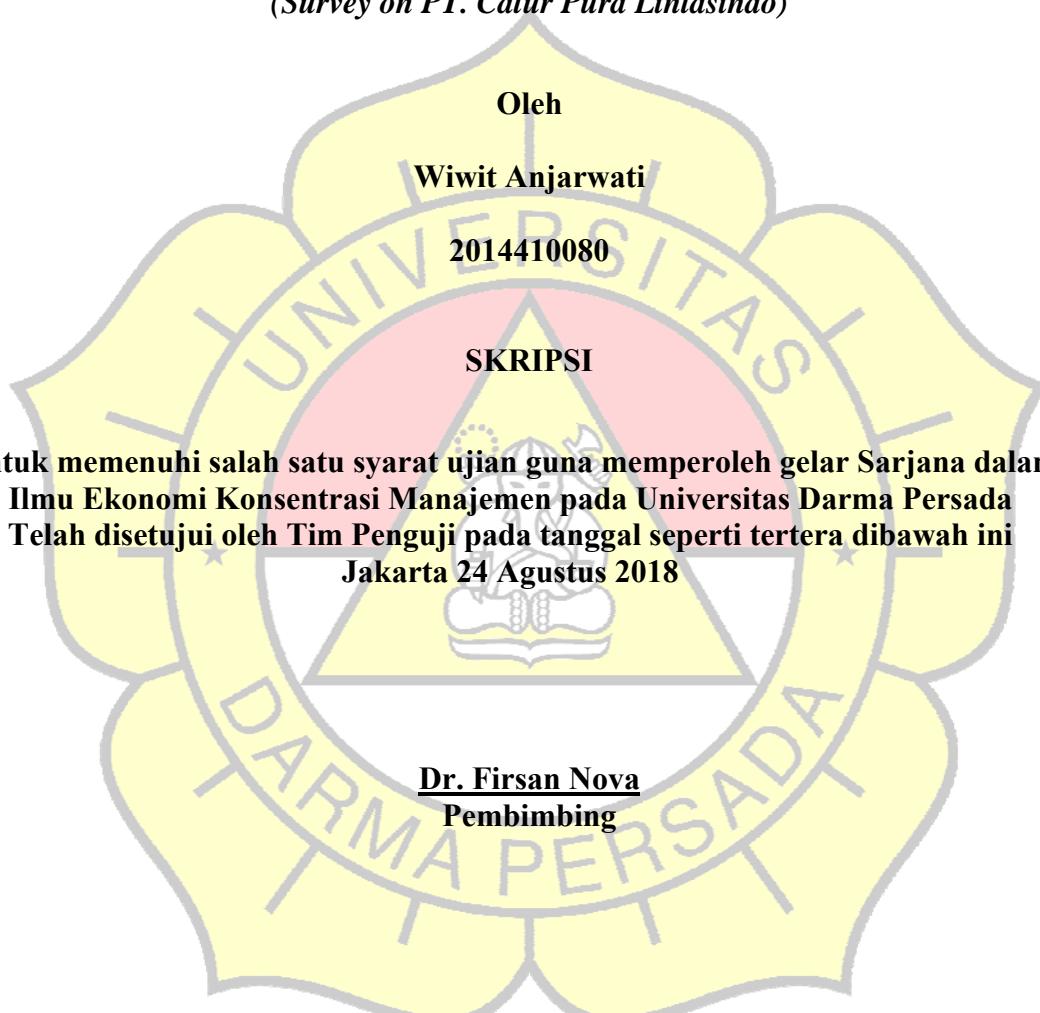


**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2018**

PENGARUH PELAYANAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. CATUR PUTRA LINTASINDO

(Survei Di PT. Catur Putra Lintasindo)

**THE INFLUENCE OF SHIPPING SERVICE ON CUSTOMER
SATISFACTION AT PT. CATUR PUTRA LINTASINDO
(Survey on PT. Catur Pura Lintasindo)**



Dr. Tri Mardioko, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi

Dian A Rahim, SE., M.Si

Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Wiwit Anjarwati

Nim : 2014410080

Jurusan : Manajemen

Konsentasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : "PENGARUH PELAYANAN JASA PENGIRIMAN

TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.

CATUR LINTASINDO.

(Studi kasus: di PT. Catur Putra Lintasindo)".

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan dihadapan panitia pengaji skripsi sarjana.

Jakarta, 10 Agustus 2018

Menyetujui,
Pembimbing

(Dr. Firsan Nova, SE., MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Wiwit Anjarwati

Nim : 2014410080

Jurusan : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis dengan judul “PENGARUH PELAYANAN JASA PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. CATUR PUTRA LINTASINDO (Studi kasus: di PT. Catur Putra Lintasindo)” yang dibimbing oleh Dr. Firsan Nova, SE, MM sebagai pembimbing adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia bertanggung jawabkan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dijakarta pada tanggal 10 Agustus 2018.

Yang menyatakan

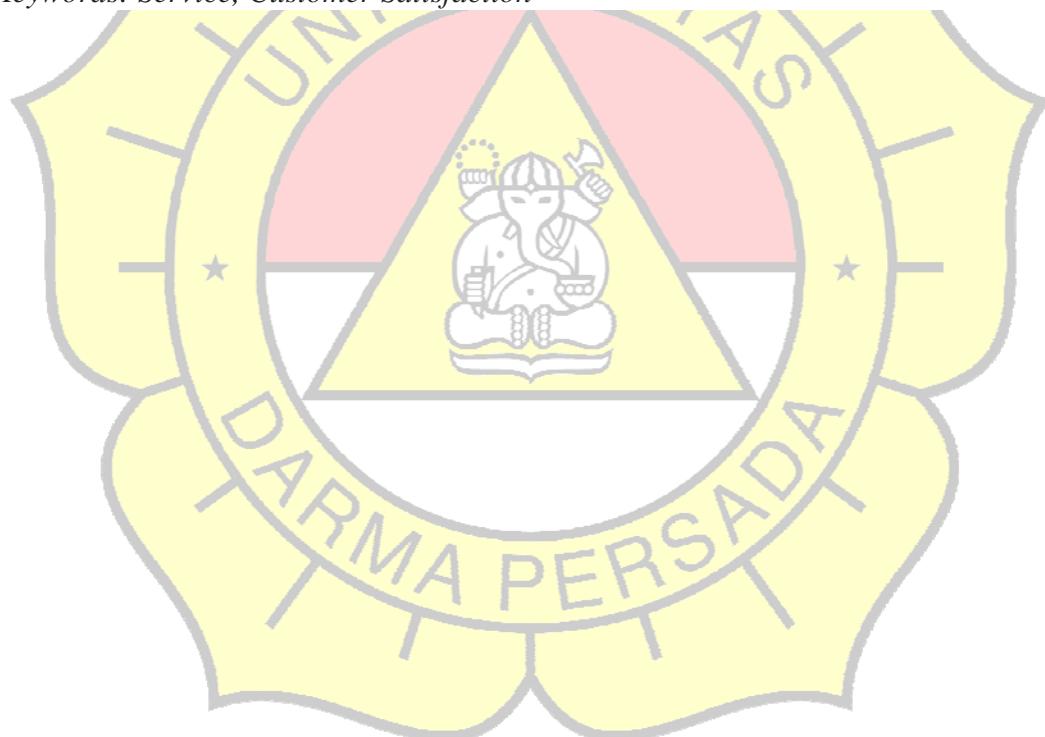
Wiwit Anjarwati

ABSTRACT

This research was proposed to find out how much influence the Shipping Service (X) on Customer Satisfaction (Y) at PT. Catur Putra Lintasindo. This data collection method by giving quizaries to 80 respondents, namely permanent customers of PT. Catur Putra Lintasindo by using simple random sampling to determine respondents' responses to each variable contained in this study. The analysis technique in this study is to use simple linear regression.

The results showed that there was a significant influence between shipping services on customer satisfaction at PT. Catur Putra Lintasindo. The amount of influence is 0.320 where as much as 32.0% customer satisfaction at PT. Chess Putra Lintasindo can be explained or influenced by shipping services and the remaining 66.9% is influenced by other variables not examined.

Keywords: Service, Customer Satisfaction



ABSTRAK

Penelitian ini diajukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pelayanan Jasa Pengiriman (X) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di PT. Catur Putra Lintasindo. Metode pengumpulan data ini dengan cara memberikan kuisioner kepada 80 responden yaitu pelanggan tetap PT. Catur Putra Lintasindo dengan menggunakan *simple random sampling* untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing variabel yang terdapat pada penelitian ini. Teknik analisis dalam penelitian ini adalah menggunakan regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan jasa pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Catur Putra Lintasindo. Besarnya pengaruh adalah 0,320 dimana sebesar 32,0% kepuasan pelanggan pada PT. Catur Putra Lintasindo dapat dijelaskan atau dipengaruhi oleh pelayanan jasa pengiriman dan sisanya sebesar 66,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT dengan rahmat dan rahim-Nya yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga sampai saat ini masih dalam kondisi iman dan Islam. Dan dengan rahmatnya pula penyusun dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka meperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua yang kusayangi yang telah memberikan kasih sayang serta perhatian dan pengorbanan moril dan materil. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, keselamatan, karunia dan keberkahan di dunia dan akhirat atas semua yang telah diberikan kepada penulis. Skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas karena bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan tulus dan sabar memberikan materi pembahasan dan juga bantuan lainnya yang tidak dapat dijelaskan satu persatu. Oleh karena itu penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1.) Allah S.W.T. atas segala kemudahan, pertolongan, kasih sayang serta anugerah yang tak terhingga kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini.
- 2.) Bapak Dr. Firsan Nova, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi.

Terima kasih atas segala saran dan kritiknya yang berguna dalam proses penyelesaian Ekripsi.

- 3.) Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

4.) Ibu Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada Jakarta.

5.) Pimpinan PT. Catur Putra Lintasindo untuk memberikan tempat penelitian kepada saya.

6.) Kak Elen Efrilia teman seperjuangan yang selalu menyemangati saya dalam proses penyelesaian skripsi.

7.) Lindawati teman seperjuangan yang membantu saya selalu mengajari saya dalam proses penyelesaian skripsi.

8.) Aby Waqos yang selalu membantu dan menyemangati saya dalam proses penyelesaian skripsi dari awal sampai selesai.

9.) Eka, Julianti, Mardiana, Nida, Fida, Tari, Nando, Cristy, Nauval, Aulia, Raden yang selalu menjadi tim hore dalam proses penyelesaian skripsi.

Akhirnya penyusun menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penyusun mohon para pembaca dan pembimbing berkenan memberikan saran atau kritik demi perbaikan skripsi. Semoga karya ini dapat memberikan suatu manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang terlibat dalam penyusunan Skripsi ini.

Jakarta, 24 Agustus 2018

Penulis

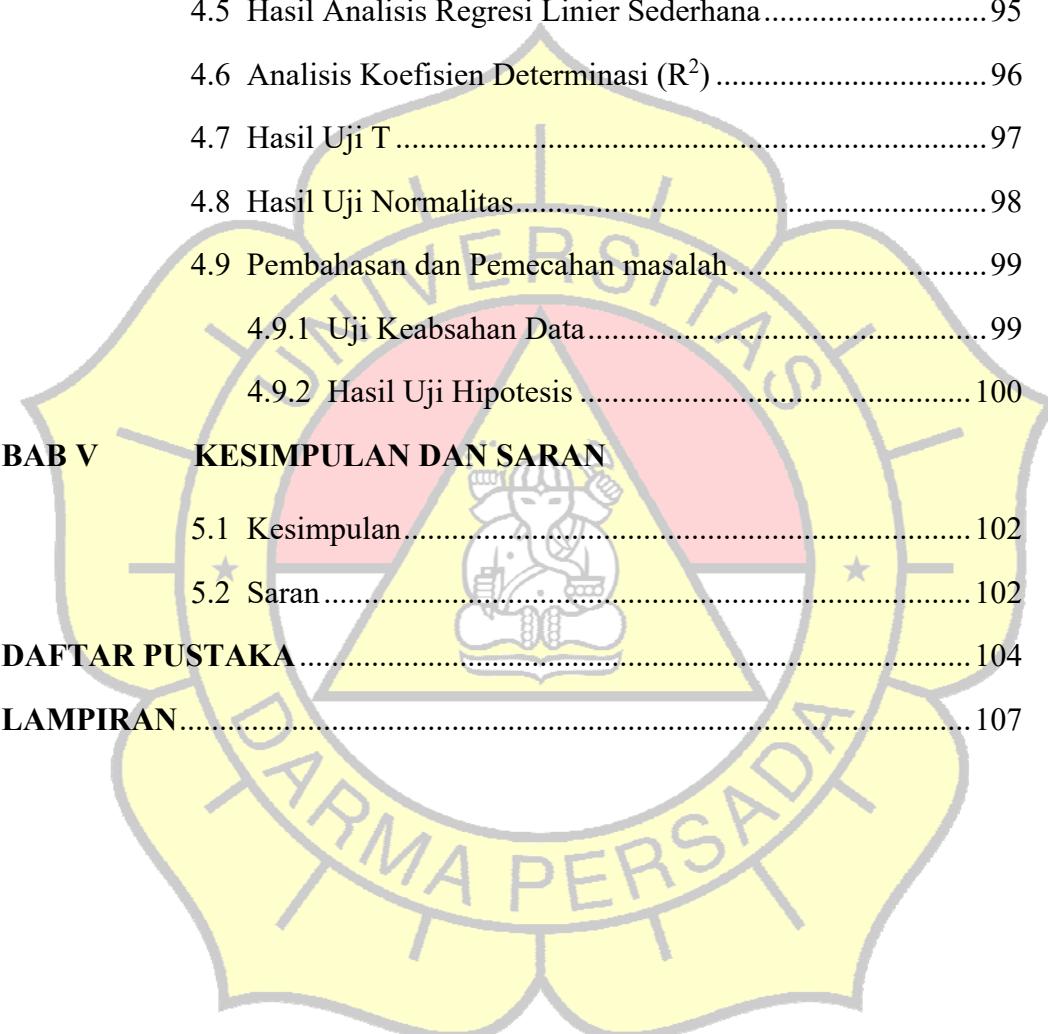
DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran....	9
2.1.1.1 Tugas Manajemen Pemasaran.....	11
2.1.1.2 Bauran Pemasaran.....	11
2.1.1.3 Empat Komponen Kunci Bauran Pemasaran	12
2.1.2 Jasa	15
2.1.2.1 Pengertian Jasa.....	15
2.1.2.2 Karakteristik Jasa	16

2.1.2.3 Klasifikasi Jasa.....	16
2.1.3 Pelayanan.....	17
2.1.3.1 Definisi Pelayanan	17
2.1.3.2 Pengiriman Barang.....	18
2.1.3.3 Pelayanan Jasa	18
2.1.3.4 Faktor yang mempengaruhi Pelayanan Jasa	21
2.1.3.5 Dimensi Pelayanan Jasa Pengiriman	22
2.1.3.6 Indikator Pelayanan Jasa Pengiriman	23
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	30
2.1.4.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	30
2.1.4.4 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan..	31
2.1.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	32
2.1.4.6 Ciri-ciri Pelanggan Merasa Puas.....	33
2.1.4.7 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	33
2.1.4.8 Indikator Kepuasan Pelanggan	34
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.3 Hipotesis	38
BAB III	
METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	39
3.2 Operasional Variabel	39
3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data atau Informasi	42
3.3.1 Jenis Penelitian	42
3.3.2 Jenis Data	43
3.3.3 Lokasi Penelitian	44
3.3.4 Cara Penentuan Data	44
3.3.4.1 Populasi.....	44

3.3.4.2 Sampel.....	44
3.3.4.3 Teknik Sampling.....	45
3.4 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4.1 Studi Kepustakaan.....	46
3.4.2 Studi Lapangan.....	46
3.4.2.1 Wawancara.....	46
3.4.2.2 Kuisisioner.....	46
3.5 Rencana Analisis dan Uji Hipotesis	48
3.5.1 Rencana Analisis	49
3.5.1.1 Uji Keabsahan Data.....	49
3.5.2 Alat Analisis Data	51
3.5.2.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	51
3.5.2.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
3.5.3 Uji Hipotesis.....	53
3.5.3.1 Uji t (Uji Parsial).....	53
3.5.4 Statistik Deskriptif.....	53
3.5.5 Uji Normalitas	54
3.6 Rancangan Pemecahan Masalah.....	55
BAB IV	
HASIL PENELITIAN, PEMBAHASAN DAN PEMECAHAN MASALAH	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	56
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	56
4.1.2 Visi dan Misi PT. Catur Putra Lintasindo	56
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Catur Putra Lintasindo.....	58
4.2 Hasil Analisis Profil Responden.....	59
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	65
4.3.1 Variabel Pelayanan Jasa Pengiriman.....	65



4.3.2 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	80
4.3.3 Kesimpulan Analisis Statistik Deskriptif	88
4.4 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	92
4.4.1 Uji Validitas	92
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	93
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	95
4.6 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	96
4.7 Hasil Uji T	97
4.8 Hasil Uji Normalitas.....	98
4.9 Pembahasan dan Pemecahan masalah.....	99
4.9.1 Uji Keabsahan Data.....	99
4.9.2 Hasil Uji Hipotesis	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

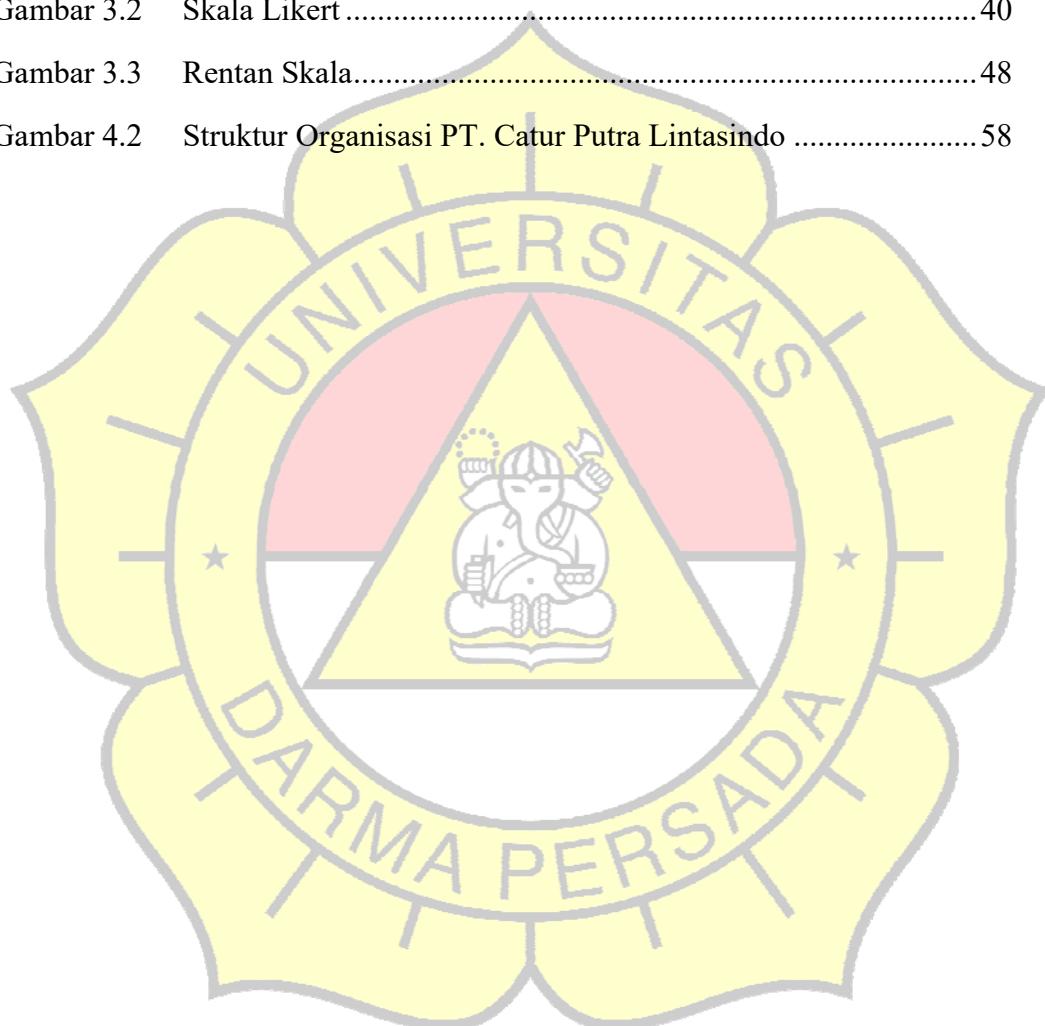
	Halaman
Tabel 1.1 Data Komplain PT. Catur Putra Lintasindo	2
Tabel 1.2 Data Kuisioner Awal PT. Catur Putra Lintasindo.....	3
Tabel 1.3 Data <i>Customer</i> PT. Catur Putra Lintasindo	3
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	40
Tabel 3.3 Rentan Skala	48
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	60
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	61
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	62
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	62
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	64
Tabel 4.8 Peralatan dan perlengkapan tersedia dilapangan	65
Tabel 4.9 Ruang pelayanan nyaman dan bersih.....	66
Tabel 4.10 Staff berpenampilan rapi dan sopan.....	67
Tabel 4.11 Staff ramah dan sopan dalam melayani <i>customer</i>	68
Tabel 4.12 Staff menjaga hubungan baik dengan <i>customer</i>	69
Tabel 4.13 Staff profesional dalam melayani <i>customer</i>	70
Tabel 4.14 Staff cepat menangani keluhan <i>customer</i>	71
Tabel 4.15 Staff serius dalam melayani <i>customer</i>	72
Tabel 4.16 Staff memberikan informasi pengiriman barang dengan jelas.....	73
Tabel 4.17 Staff mengirimkan barang sesuai waktu yang dijanjikan	74

Tabel 4.18	Staff mengirimkan barang sesuai alamat	75
Tabel 4.19	Staff teliti dalam melayani <i>customer</i>	76
Tabel 4.20	<i>Packaging</i> barang rapi dan aman	77
Tabel 4.21	Harga pengiriman murah dan terjangkau.....	78
Tabel 4.22	Barang sampai tujuan tepat waktu	79
Tabel 4.23	Biaya pengiriman murah dan terjangkau	80
Tabel 4.24	Informasi pengiriman barang jelas.....	81
Tabel 4.25	Keamanan barang dalam pengiriman.....	82
Tabel 4.26	Staff ramah dan sopan dalam melayani <i>customer</i>	83
Tabel 4.27	Staff menjaga hubungan baik dengan <i>customer</i>	84
Tabel 4.28	Staff cepat tanggap dan dalam menangani keluhan.....	85
Tabel 4.29	Kehandalan staff dalam melayani	86
Tabel 4.30	Perusahaan mempunyai reputasi yang baik	87
Tabel 4.31	<i>Packaging</i> barang rapi	88
Tabel 4.32	Analisis Statistik Deskriptif	89
Tabel 4.33	Hasil Uji Validitas.....	92
Tabel 4.34	Reliabilitas Pelayanan Jasa Pengiriman.....	94
Tabel 4.35	Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4.36	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan	95
Tabel 4.37	Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan	97
Tabel 4.38	Hasil Uji t	98
Tabel 4.39	Uji Normalitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Pelanggan	99

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 3.2	Skala Likert	40
Gambar 3.3	Rentan Skala.....	48
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Catur Putra Lintasindo	58



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1	TABEL TABULASI VARIABEL (X) PELAYANAN JASA PENGIRIMAN BARANG	108
Lampiran 2	TABEL TABULASI VARIABEL (Y) KEPUASAN PELANGGAN.....	111
Lampiran 3	TABEL TABULASI PROFIL RESPONDEN	114
Lampiran 4	HASIL UJI SPSS 24 PROFIL RESPONDEN	117
Lampiran 5	R TABEL.....	119
Lampiran 6	T TABEL.....	127
Lampiran 7	HASIL UJI SPSS 24 STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL X	131
Lampiran 8	HASIL UJI SPSS 24 STATISTIK DESKRIPTIF VARIABEL Y	136
Lampiran 9	HASIL UJI VALIDITAS SPSS 24 VARIABEL X.....	139
Lampiran 10	HASIL UJI VALIDITAS SPSS 24 VARIABEL Y	142
Lampiran 11	HASIL UJI RELIABILITAS SPSS 24 VARIABEL X DAN Y	144
Lampiran 12	HASIL UJI SPSS 24 REGRESI LINIER SEDERHANA.....	146
Lampiran 13	HASIL UJI NORMALITAS	147
Lampiran 14	KUISIONER PENELITIAN	150
Lampiran 15	HASIL WAWANCARA	154
Lampiran 16	CATATAN KEGIATAN KONSULTASI	157
Lampiran 17	DATA CUSTOMER CPL CARGO NOVEMBER 2017 – APRIL 2018	158