

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
JASA BONGKAR MUAT PADA PT. IRATOJAYA SAMUDERA
INDONESIA**



Oleh :

DIAN ANDIKTIYA RAHMAWATI

NPM : 10.1.02.04623

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2014

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
JASA BONGKAR MUAT PADA PT. IRATOJAYA SAMUDERA
INDONESIA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

DIAN ANDIKTIYA RAHMAWATI

NPM : 10.1.02.04623

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2014

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN JASA BONGKAR MUAT PADA
PT. IRATOJAYA SAMUDERA INDONESIA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

DIAN ANDIKTIYA RAHMAWATI
NPM : 10.1.02.04623

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 10 Mei 2014

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.
Anggota : 1. Drs. Soebari Martoatmodjo, M.M.
2. Rahayu, S.E., M.Si.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen


Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.


Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA


Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : DIAN ANDIKTIYA RAHMAWATI

NPM : 10.1.02.04623

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA BONGKAR MUAT PADA PT. IRATOJAYA SAMUDERA INSONESIA

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 10 Mei 2014 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 10 Mei 2014
Yang membuat pernyataan,

DIAN ANDIKTIYA RAHMAWATI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dian Andiktiya Rahmawati
NPM : 10.1.02.04623
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya/03 Februari 1991
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1(Satu)/1(Satu)
Alamat Rumah : Jl. Mojo Kidul 3-G Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : M. Nashir
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Kol. Sugiono 47 A – Waru
031-8535041
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Kol. Sugiono 47 A – Waru
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Islam Maryam Gubeng tahun 2003
2. Tamat SLTP di SMP Islam Maryam Gubeng tahun 2006
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 3 Surabaya tahun 2009
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2010-2014	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya,

Dian Andiktiya Rahmawati

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat keberkahan, kemudahan dengan penuh kebaikan, kesehatan lahir batin, iman dan taqwa beserta lindungan-Nya, Tidak lupa kepada junjungan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA BONGKAR MUAT PADA PT. IRATOJAYA SAMUDERA INDONESIA”**. Penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M selaku Ketua Prodi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Sasi Agustin, Ec., M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahan, bimbingan, serta nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M selaku Dosen Wali yang telah meberikan banyak waktu dalam memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen STIESIA yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat berupa pengetahuan kepada penulis.
6. Pimpinan beserta seluruh Staff PT. Iratojaya Samudera Indonesia mengijinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh data-data yang diperlukan selama penulisan skripsi.
7. Ayah Ibu dan Mami yang penuh kebanggaan dan cinta tulus yang telah memberikan nasihat, dukungan, bantuan moril dan materi, serta doa yang tiada henti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua Orang Tua ku terkasih yang jauh disana memberikan banyak doa kepada buah cintamu serta keluargaku yang tidak terhingga segala kebaikan semuanya berdoa dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Acil Darmawan Fajar Rinaldi calon suamiku terima kasih untuk segala cinta, kasih sayang, doa dengan segenap pengorbananmu, perhatian, suka - duka, tawa - tangis, bahagia – sedih, waktu dimana selalu ada untuk wanita mu agar menjadi sarjana ekonomi sebelum kita menikah serta segera bekerja. Semoga hari-hari ku indah bersama kamu.. *I love you so much* ganteng :*
10. Sahabat-sahabatku tercinta, Upik, Mas Arie, Kartika, Vita, Diadara, Rani, Muji, Winda, Dian Riski, Gustin, Ovi, Sundari, Erfan, Hari, Pras, Yasa yang telah memberikan banyak bantuan, do'a dan dukungan kepada penulis.

11. Teman-teman SM4, terima kasih atas bantuan dan dukungannya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat menyempurnakan skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 10 Mei 2014
Penulis

Dian Andiktiya Rahmawati



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
INTISARI	xvii
<i>ABSTRAC</i>	xviii
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8

BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS ...	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Pengertian Perspektif dalam Pemasaran.....	9
2.1.2 Pengertian Pemasaran Jasa.....	10
2.1.3 Karakteristik Jasa	11
2.1.4 Klasifikasi Jasa.....	15
2.1.5 Kualitas Jasa.....	16
2.1.6 Konsep Perilaku Konsumen.....	28
2.1.7 Kepuasan Konsumen.....	30
2.1.8 Penelitian Terdahulu	35
2.2 Rerangka Pemikiran	37
2.2.1 Rerangka Konseptual	39
2.3 Perumusan Hipotesis	40
BAB 3 : METODA PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari populasi penelitian.....	41
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	43
3.3 Teknik Pengumpulan Data	44
3.3.1 Jenis Data	44
3.3.2 Sumber Data	44
3.3.3 Teknik Pengambilan Data	45
3.4 Variabel dan Dfinisi Operasional Variabel	46
3.5 Teknik Analisa Data	51

3.5.1 Metode Kualitatif	51
3.5.2 Metode Kuantitatif	52
3.5.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	52
3.5.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik	55
3.5.2.4 Uji Kelayakan Model.....	58
3.5.2.5 Analisis Parsial.....	59
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	62
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	63
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	64
4.2 Pembahasan	69
4.2.1 Analisis Data Deskriptif	69
4.2.1.1 Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Keandalan	70
4.2.1.2 Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Daya Tanggap	71
4.2.1.3 Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Jaminan	72
4.2.1.4 Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Empati	73
4.2.1.5 Deskripsi Tanggapan Responden Tentang Bukti Fisik	74
4.2.1.6 Deskripsi Tanggapan Tentang Kepuasan Konsumen	75
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	76
4.2.2.1 Uji Validitas	76

4.2.2.2 Uji Reliabilitas	78
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.2.4 Koefisien R^2 dan Koefisien R	82
4.2.5 Pengujian Hipotesis	83
4.2.5.1 Analisis Uji Kelayakan Model	84
4.2.5.2 Analisis Parsial Uji t	86
4.2.6 Uji Asumsi Klasik	92
4.2.7 Koefisien Determinasi Partial	97
BAB 5 : PENUTUP	99
5.1 Simpulan	99
5.2 Saran	100
JADWAL PENELITIAN	102
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa	18
2	Rentang Skala Interval Lima Skor	69
3	Tanggapan Responden Tentang Variabel Keandalan	70
4	Tanggapan Responden Tentang Variabel Daya Tanggap .	71
5	Tanggapan Responden Tentang Variabel Jaminan	72
6	Tanggapan Responden Tentang Variabel Empati	73
7	Tanggapan Responden Tentang Variabel Bukti Fisik	74
8	Tanggapan Tentang Kepuasan Konsumen	75
9	Hasil Uji Validitas	76
10	Hasil Uji Reliabilitas	78
11	Hasil Regresi Linier Berganda	80
12	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	82
13	Hasil Perhitungan Uji f	84
14	Hasil Perhitungan Uji t_{hitung} dan tingkat signifikan	86
15	Uji Multikolinieritas	93
16	Uji Autokorelasi	96
17	Koefisien Korelasi dan Determinasi Parsial	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Implikasi Intagibilitas Jasa	12
2	Implikasi Inseparabilitas Jasa	14
3	Analisis 5 Kesenjangan (Model GAP)	23
4	Model Perilaku Konsumen	29
5	Analisis Penelitian Terdahulu	35
6	Rerangka Pemikiran	38
7	Rerangka Konseptual	39
8	Struktur Organisasi Perusahaan	64
9	Heteroskedastisitas <i>Scatterplot</i>	94
10	Normalitas Normal P-P Plot	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuesioner	
2	Tabulasi Data	
3	Analisis Deskriptif	70
4	Uji Validitas	76
5	Uji Reliability	78
6	Analisis Regresi Linier Berganda	80
7	Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas	93
8	Uji Asumsi Klasik Heteroskedastisitas	94
9	Uji Asumsi Klasik Normalitas	95
10	Uji Asumsi Klasik Autokorelasi	96
11	Uji Koefisien Determinasi Parsial	97
12	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	107
13	Surat Keterangan Ijin Riset	108
14	Surat Keterangan Berakhir Riset	109
15	Berita Acara Bimbingan Skripsi	110
16	Sertifikat Seminar	111

