

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI  
GAP V ATAS PELAYANAN JASA PADA  
PT. SINAR BARU LOGISTIK**



**Oleh :**

**NUR CHAMDANI LANANG**

**NPM: 08.1.02.03658**

**Program Studi : Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2014**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI  
GAP V ATAS PELAYANAN JASA PADA  
PT. SINAR BARU LOGISTIK**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Manajemen**

**Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:**

**NUR CHAMDANI LANANG**

**NPM: 08.1.02.03658**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)**

**SURABAYA**

**2014**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI  
GAP V ATAS PELAYANAN JASA PADA  
PT. SINAR BARU LOGISTIK**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**NUR CHAMDANI LANANG**  
NPM : 08.1.02.03658

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada tanggal 12 April 2014

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dra. Tri Yuniati, M.M.  
Anggota : 1. Dr. Prijati, M.M.  
2. Supriyatin, S.H., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen

Dra. Tri Yuniati, 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 di bawah ini, saya :

Nama : Nur Chamdani Lanang

N.P.M : 08.1.02.03658

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN MELALUI GAP V ATAS PELAYANAN JASA  
PADA PT. SINAR BARU LOGISTIK

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 April 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, 12 April 2014

Yang membuat pernyataan,

METERAL  
TEMPER  
1188AABF764802  
6000  
Nur Chamdani Lanang

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : Nur Chamdani Lanang  
 NPM : 08.1.01.05106  
 Program Studi : Manajemen  
 Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 13 November 1986  
 Agama : Islam  
 Jumlah Saudara / Anak ke : 3 (Tiga) / 3 (Tiga)  
 Alamat Rumah : Asem Jaya 10/4 Surabaya  
 Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Rony Dean Soebroto  
 Alamat Rumah/Telepon : Asem Jaya 10/4 Surabaya  
 Alamat Kantor/Telepon : Asem Jaya 10/4 Surabaya  
 Pekerjaan : Wiraswasta

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD YMCA Surabaya Di Surabaya Tahun 1999  
 2. Tamat SMP GIKI I Surabaya Di Surabaya Tahun 2002  
 3. Tamat SMAN 7 Surabaya Di Surabaya Tahun 2005  
 4. Perguruan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	10	2013	-

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Gol	Jabatan
	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya  
Oleh

Nur Chamdani Lanang

## KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera,

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kasih, dan bimbinganNya yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Melalui GAP V Atas Pelayanan Jasa Pada PT. Sinar Baru Logistik Surabaya dengan baik.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi Keuangan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti juga mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan tulus peneliti menyampaikan rasa terima kasih 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 Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan membimbing dan mendukung sepenuhnya selama pengerjaan skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

5. Seluruh jajaran pihak Kantor PT. Sinar Baru Logistik Surabaya yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
6. Seluruh anggota keluarga, khususnya orang tua yang senantiasa dengan tulus mendo'akan, mengarahkan, dan memberikan dukungan sepenuhnya.
7. Orang terkasih yang senantiasa, mendukung, dan bersedia memberikan bantuannya.
8. All my best friends yang selama ini selalu bersama dalam suka, duka, sedih dan bahagia.
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah turut andil dalam kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang kelak berminat menggunakan skripsi ini sebagai bahan bacaan maupun sumber informasi.

Akhir kata, disampaikan permohonan maaf atas terjadinya kesalahan dan suatu hal yang kurang berkenan, serta disampaikan rasa terima kasih atas perhatiannya.

Surabaya, April 2014  
Penulis

Nur Chamdani Lanang

## DAFTAR ISI

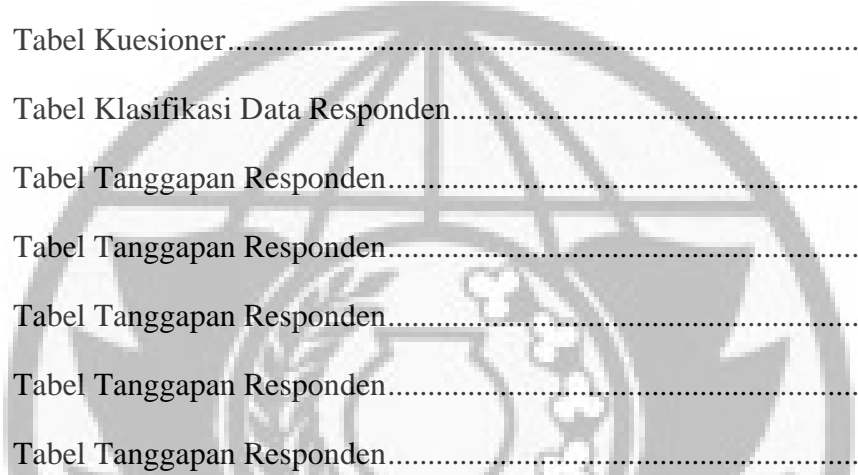
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI .....	ix
ABSTRACT.....	x
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.Rumusan Masalah .....	5
1.3.Tujuan Penelitian .....	6
1.4.Manfaat Penelitian .....	6
1.5.Ruang Lingkup Penelitian .....	7
<b>BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN RERANGKA PEMIKIRAN.</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	9
2.1.1 Teori Keagenan .....	9
2.1.2 Teori Kepatuhan .....	11
2.1.3 Kapasitas .....	12
2.1.4 Pemanfaatan .....	13
2.1.5 Pengendalian Intern .....	14
2.1.6 Komitmen .....	16
2.2 Keandalan.....	17
2.2.1 Pelaporan Keuangan di Organisasi Sektor Publik .....	18
2.3 Penelitian Terdahulu .....	20
2.4 Rerangka Pemikiran .....	23
2.5 Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB 3 : METODE PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) .....	31
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Jenis Dan Sumber Data .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.5 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel .....	34
3.5.1 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.6 Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik .....	41
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
3.6.4 Uji Hipotesis .....	44



<b>BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	47
4.1 Hasil Penelitian .....	47
4.1.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	47
4.1.2 Karakteristik Responden .....	47
4.1.3 Tanggapan Responden .....	50
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	61
4.2.1 Uji Validitas .....	61
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	63
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	64
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
4.4 Pengujian Hipotesis.....	70
4.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	72
4.6 Pembahasan.....	73
4.6.1 Pengaruh Variabel Independent terhadap Variabel Dependent .....	74
<b>BAB 5 : PENUTUP .....</b>	79
5.1 Simpulan .....	79
5.2 Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

**DAFTAR TABEL**

Tabel	Halaman
1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	22
2 Tabel Kuesioner.....	48
3 Tabel Klasifikasi Data Responden.....	49
4 Tabel Tanggapan Responden.....	51
5 Tabel Tanggapan Responden.....	53
6 Tabel Tanggapan Responden.....	55
7 Tabel Tanggapan Responden.....	57
8 Tabel Tanggapan Responden.....	60



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar	Halaman
1 Rerangka Pemikiran .....	25



**DAFTAR LAMPIRAN**

## Lampiran

- 1 Kuesioner
- 2 Data Tabulasi
- 3 Hasil Output SPSS
- 4 Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing
- 5 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
- 6 Surat Ijin Riset Kepada PT. Sinar Baru Logistik Surabaya
- 7 Surat Keterangan Selesai Riset Dari PT. Sinar Baru Logistik Surabaya
- 8 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- 9 Sertifikat Seminar

