

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT. ADIRA LOGISTICS
JAKARTA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

Sonny Prima Idhana
0612010074 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan yang maha esa atas segala rahmat dan penyertaanNya, sehingga tugas penyusunan skripsi dengan judul : “ Kualitas Layanan Terhadap Tingkat kepuasan konsumen PT Adira Logistics Jakarta” dapat terselesaikan dengan baik

Adapun maksud penyusunan skripsi adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan agar memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur di Surabaya.

Sejak adanya ide sampai tahap penyelesaian skripsi ini , penulis menyadari sepenuhnya bahwa banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra.Ec.Mei Retno A, MSi, selaku pembimbing utama dalam pembuatan skripsi saya yang telah memberikan dukungan tenaga dan pikiran dalam membimbing saya menyelesaikan skripsi ini.
5. Para dosen dilingkungan Universitas Pembangunan Nasional “veteran” Jawa Timur, khususnya Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
6. Pihak intern Perusahaan Adira Logistics di Jakarta yang membantu memberikan waktu dan kesempatan dalam mengumpulkan data yang diperlukan.
7. Yang tercinta Bapak dan Ibu ku, yang banyak sekali membantu dalam segala hal, dan terima kasih buat kakak ku Irawan Prima Yudha dan juga Nina Elvandari serta Dwina Zwagry terima kasih semuanya dan atas bantuan spirit, masukan dan Doanya.

Semoga Tuhan selalu memberikan rahmat dan berkat- Nya atas bantuan yang telah berikan selama penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dengan terbatasnya pengalaman serta kemampuan itu maka memungkinkan sekali bahwa bentuk maupun skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang mengarah kepada kebaikan dan kesempurnaan dari skripsi ini.

Sebagai penutup penyusun mengharapkan Skripsi ini dapat memberikan sumbangan kecil yang berguna bagi masyarakat, almamater, dan ilmu pengetahuan.

Surabaya, 22 Mei 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAKSI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori	9
2.2.1. Definisi Pemasaran, Manajemen dan Konsep Pemasaran.....	9
2.2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.2.2. Jasa.....	12
2.2.2.1. Pengertian Jasa	12
2.2.2.2. Karakteristik Jasa	13
2.2.2.3. Kategori Jasa	14
2.2.3. Pengertian Kualitas Layanan.....	15
2.2.4. Dimensi Pembentuk Kualitas Layanan.....	17
2.2.5. Kepuasan Konsumen	18
2.2.6. Konsep Kepuasan	20
2.2.7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	20
2.3. Kerangka Konseptual.....	23

2.4. Hipotesis	24
BAB III METODELOGI PENELITIAN	25
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.1.1. Definisi Operasional	25
3.1.2. Pengukuran Variabel	28
3.2. Populasi dan Sampel.....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data	30
3.4. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	34
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan PT. Adi Sarana Armada.....	34
4.1.2. Lokasi Perusahaan PT. Adi Sarana Armada.....	34
4.1.3. Tujuan Perusahaan.....	35
4.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan Adi Sarana Armada Atau Adira Logistics di Jakarta	35
4.1.5. Kepersonaliaan.....	39
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian.....	40
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.2.2 Deskripsi Pengaruh Kualitas Layanan (X).....	42
4.2.2.1 Tangibles (X ₁).....	42
4.2.2.2 Realibility (X ₂).....	44
4.2.2.3 Responsiveness (X ₃)	46
4.2.2.4 Assurance (X ₄).....	48
4.2.2.5 Emphaty (X ₅)	49
4.2.2.6 Kepuasan Konsumen PT Adira Logistics	51
4.3 Analisis Data.....	53
4.3.1 Evaluasi Oulier.....	53
4.3.2 Evaluasi Reliabilitas.....	55
4.3.3 Evaluasi Validitas.....	56
4.3.4 Evaluasi Construct Reliability Dan Variance Extracted	57
4.3.5 Evaluasi Normalitas.....	59

4.3.6 Analisis Model <i>One-Step Approach</i> To SEM	60
4.3.7 Uji Kausalitas	63
4.4 Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Volume Penjualan Pada PT. ADIRA LOGISTIC JAKARTA	3
Table 1.2	Daftar Komplain Lisan Konsumen	4
Table 3.1	Daftar Goodness of Fit Indices	33
Tabel 4.1	Jumlah karyawan perusahaan Adira Logistics Jakarta	40
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	41
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4.4.	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Tangibles (X_1).....	42
Tabel 4.5	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Realibility (X_2)	44
Tabel 4.6	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Responsiveness (X_3) ..	46
Tabel 4.7	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Assurance (X_4)	48
Tabel 4.8	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Empathy (X_5)	50
Tabel 4.9	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Konsumen PT Adira Logistics (Y)	52
Tabel 4.10	Residuals Statistics.....	54
Tabel 4.11	Pengujian Reliability Consistency Internal.....	55
Tabel 4.12	Standardize Faktor Loading dan Construct dengan Confirmatory Factor Analysis.....	57
Tabel 4.13	Construct Reliability & Variance Extracted	58
Tabel 4.14	Assesment of Normality	60
Tabel 4.15	Evaluasi Kriteria Goodness Of Fit Indices Model <i>One-Step Approach-Base Model</i>	62
Tabel 4.16	Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Model <i>One- Step Approach – Modifikasi</i>	63
Tabel 4.17	Hasil Uji Kausalitas	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Adira Logistics di Jakarta.....	36
Gambar 4.2 Model Specification : One Step Approach – Base Model	61
Gambar 4.3 Model Specification : One Step Approach – Modifikasi.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Kuesioner
2. Lampiran Tabulas Jawaban Responden
3. Lampiran data diolah

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
PT ADIRA LOGISTICS JAKARTA**

Oleh :

Sonny Prima Idhana

ABSTRAKSI

Perusahaan yang unggul masa kini adalah yang berhasil memuaskan, bahkan menyenangkan pelanggan sasaran mereka. Sehingga dalam hal ini setiap perusahaan dituntut untuk dapat menerapkan strategi yang baik untuk menarik minat konsumen dan meningkatkan usahanya. Pada PT Adira Logistics Jakarta, selama beberapa periode dalam kurun waktu satu tahun ini mengalami beberapa permasalahan, yaitu menurunnya volume penjualan. Menghadapi situasi tersebut maka PT Adira Logistics secara terus - menerus berusaha memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan usahanya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen PT Adira Logistics di Jakarta.

Penelitian ini menggunakan variable Kualitas Layanan (x) dengan Realiability (X₁), Responsiveness (X₂), Assurance (X₃), Emphaty (X₄), Tangible (X₅), dan Variable kepuasan Konsumen (Y) dengan indikator bersedia mengatakan bahwa melakukan hal yang benar ketika memilih menggunakan jasa PT Adira Logistics (Y₁), bersedia mengatakan bahwa telah mendapatkan pengalaman yang menyenangkan setelah menggunakan jasa PT Adira Logistics (Y₂). Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala Interval, metode yang digunakan dalam mengukur penelitian ini adalah semantic differential scale, tanggapan atau pendapat pernyataan tersebut dinyatakan dengan memberi skor yang berada pada rentang nilai 1 sampai 7 pada masing – masing skala. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen PT Adira Logistics Jakarta. Teknik pengambilan sample ini adalah purposive sampling dengan jumlah responden 102 responden. Data yang digunakan adalah data primer yang berasal dari jawaban para responden dan data skunder yang diperoleh langsung dari PT Adira Logistics. Untuk pengujiannya menggunakan analisis atau tehnik SEM.

Hasil pengujiannya menunjukkan bahwa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen PT Adira Logistics, signifikan karena tingkat probabilitasnya kausalnya 0,000 lebih kecil dari 0,10 maka hipotesis dapat diterima.

Kata Kunci: Kualitas layanan dan kepuasan konsumen

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang, Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan layanan yang terbaik kepadanya. Demikian halnya terjadi pada dunia usaha penyedia jasa transportasi darat khususnya pengiriman barang harus bisa menerima kenyataan banyaknya persaingan. Persaingan itu timbul terutama karena perkembangan kebutuhan manusia dalam segala aspek kehidupan mengakibatkan proses distribusi pengiriman barang memegang peranan penting dalam dunia industri sehingga mengakibatkan banyaknya perusahaan yang bergerak dibidang transportasi darat khususnya pengiriman barang berkembang dengan pesat. Kemajuan teknologi yang dibawa oleh perusahaan penyedia jasa pengiriman barang juga merupakan salah satu indikator persaingan yang harus bisa dihadapi.

Indikator persaingan lainnya yang tidak kalah pentingnya dengan teknologi adalah kualitas layanan seperti pengiriman yang tepat waktu, penanganan kecelakaan di tempat, asuransi dan penanganan keluhan pelanggan 24 jam . Peningkatan kualitas layanan sangat penting, mengingat perusahaan pengiriman barang adalah perusahaan jasa yang menuntut bisa memberikan kenyamanan terhadap pelanggan.

PT. ADI SARANA ARMADA atau ADIRA LOGISTICS merupakan perusahaan baru yang bergerak dibidang penyedia jasa transportasi darat khususnya pengiriman barang yang baru mengembangkan usahanya pada tahun 2007 dalam perkembangan saat ini produk – produk jasa yang unggul tentu saja yang membuat konsumen merasa nyaman dan juga Adira mendapatkan sertifikat ISO-9001.

Selama ini PT.ADIRA LOGISTICS sudah berupaya sebaik mungkin untuk menciptakan kesan yang baik atas kualitas yang diberikan, mengingat persaingan dengan perusahaan sejenis, PT.ADIRA LOGISTICS selalu memperhatikan keinginan konsumen, mutu dan kualitas layanan. Karena pada sektor layanan jasa bisnis logistics ini, kualitas yang baik akan membawa dampak pada kepuasan konsumen.

PT. ADIRA LOGISTICS JAKARTA pada triwulan III – IV tahun 2008 sampai dengan triwulan I – IV pada tahun 2009 menurut catatan, perusahaan ini mengalami peningkatan dan penurunan volume penjualan, Data otentik yang dapat diuraikan adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Volume penjualan pada PT. ADIRA LOGISTICS JAKARTA



Triwulan	Bulan	Total NPBT	%
III	July - september 2008	Rp. 470.200.000	11,43%
IV	Oktober – December 2008	Rp. 802.000.000	19,49%
I	Januari - Maret 2009	Rp. 725.000.000	17,62%
II	April - Juni 2009	Rp. 800.000.000	19,44%
III	July – September 2009	Rp. 690.000.000	16,77%
IV	Oktober – December 2009	Rp. 627.000.000	15,24%

Sumber : PT. ADIRA LOGISTICS JAKARTA TAHUN 2009

Penurunan volume penjualan pada PT. ADIRA LOGISTICS JAKARTA diduga Konsumen atau pelanggan yang menjalin hubungan kerja dengan PT. ADIRA LOGISTICS kurang tertarik dengan kurangnya maintenance unit yang berimbas kebocoran box truck pada unit PT. ADIRA LOGISTICS dan juga kurangnya disiplin waktu para driver dalam menjalankan tugas sehingga berimbas waktu dalam pengiriman barang ke tujuan kurang tepat.

Dengan adanya masalah tersebut mengakibatkan timbulnya komplain yang dikeluhkan Konsumen PT. ADIRA LOGISTICS JAKARTA. Karena layanan yang diberikan oleh pihak perusahaan tidak sesuai dengan harapan konsumen. Komplain tersebut antara lain dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.2
Daftar Komplain Lisan Konsumen

No	Masalah
1	Keterlambatan waktu pengiriman
2	Kebocoran box truck sehingga sebagian barang customer basah jika hujan turun

Sumber : data intern PT.ADIRA LOGISTICS JAKARTA.

Berdasarkan data keluhan yang disampaikan oleh Konsumen, maka tampak bahwa PT.ADIRA LOGISTICS JAKARTA mengalami permasalahan rendahnya kualitas layanan yang disediakan oleh pihak perusahaan. Rendahnya kualitas layanan yang disediakan oleh pihak perusahaan menyebabkan turunnya kepuasan oleh Konsumen.

Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan diperusahaan penyedia jasa transportasi darat khususnya pengiriman barang. Di sisi lain, dalam bentuk layanan yang berkembang sekarang ini, mutu layanan menjadi semakin rumit dan cukup sulit diukur, karena hasil yang terlihat merupakan resultante dari berbagai faktor yang berpengaruh. Oleh sebab itu, tercapainya mutu layanan pengiriman barang yang baik memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dari setiap unit yang terkait mengambil peran yang sangat penting. Kualitas layanan yang baik tidak cukup hanya dicapai, tetapi juga dipelihara dan dipertahankan (*quality assurance*) mengingat adanya pergeseran kebutuhan, harapan dan

keinginan pelanggan dan berbagai pihak yang berkepentingan. Karena itu, mutu layanan perusahaan penyedia jasa transportasi darat khususnya layanan pengiriman barang, seharusnya suatu kegiatan yang berkelanjutan untuk memantau kualitas layanan yang diberikan, dengan memberikan layanan yang terbaik serta lebih memahami keinginan konsumen dan mencari pemecahan atas masalah – masalah layanan.

Mutu layanan penyedia jasa transportasi darat khususnya pengiriman barang dapat diukur dari berbagai aspek, baik yang berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap layanan yang diberikan. Beberapa aspek yang berpengaruh terhadap mutu layanan dalam pengiriman barang pada perusahaan penyedia jasa transportasi darat adalah :

1. Aspek ketepatan waktu dalam pengiriman
2. keamanan/ keselamatan barang selama pengiriman
3. asuransi barang jika ada kerusakan atau kecelakaan selama dalam pengiriman
4. Kepuasan customer.

Konsumen yang merasakan kepuasan layanan akan dapat menguntungkan bagi perusahaan dengan demikian dapat mempertahankan pelanggan, sebaliknya ketidakpuasan yang dirasakan konsumen dapat merusak citra perusahaan dimata umum khususnya bagi calon – calon pemakai jasanya. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen pihak manajemen PT.ADIRA LOGISTICS harus meningkatkan kualitas layanan khususnya memberikan perhatian atas

permasalahan yang ada dengan demikian perusahaan mampu membuktikan dalam menjaga kualitas layanan maupun tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja sesuai harapan konsumen.

Berdasarkan latar belakang maka penelitian ini mengambil judul : “ analisis pengaruh kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.ADIRA LOGISTICS JAKARTA”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen PT. ADIRA LOGISTICS JAKARTA.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah “untuk membuktikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen PT.ADIRA LOGISTICS”.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan tentang dimensi kualitas layanan yang sudah dilaksanakan dalam upaya memenuhi harapan

kepuasan pelanggan, sehingga indikator-indikator yang kurang memenuhi harapan konsumen dapat ditingkatkan.

- b. Dapat mengetahui variabel dari dimensi kualitas layanan yang dibutuhkan oleh konsumenPT.ADIRA LOGISTICS JAKARTA
- c. Bagi ilmu pengetahuan hasil penelitian ini dapat sebagai pembuktian dari teori yang ada dan sebagai landasan bagi perkembangan penelitian selanjutnya.