

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PEMBELIAN PRODUK KAPAL PADA PT. DOK DAN
PERKAPALAN SURABAYA (persero)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada FISIP UPN "Veteran" Jawa Timur



Oleh :
BERHAS RICARDO PANJAITAN
0942010012

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2013

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PEMBELIAN PRODUK KAPAL PADA PT. DOK DAN
PERKAPALAN SURABAYA (PERSERO)

Disusun Oleh :

Berhas Ricardo Panjaitan
NPM.0942010012

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

Mengetahui

DEKAN

Dra. HJ. Suparwati, MSi
NIP : 195507181983022001

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN
DALAM PEMBELIAN PRODUK KAPAL PADA PT. DOK DAN
PERKAPALAN SURABAYA (Persero)

Oleh :

Berhas Ricardo Panjaitan
NPM.0942010012

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal : 5 Juni 2013

Menyetujui,

Pembimbing :

Tim Penguji :

1. Ketua

Dra. Siti Ning Farida, M. Si
NIP. 196407291990032001

Dra. Ety Dwi susanti, M.Si
NIP.196805011994032001

2. Sekretaris

Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

3. Anggota

Dra. Siti Ning Farida, M.Si
NIP. 196407291990032001

Mengetahui,
DEKAN :

Dra. HJ. Suparwati, MSi
NIP : 195507181983022001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Pembelian Produk Kapal pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya (Persero). Dan peneliti juga berterima kasih kepada Dra. Siti Ning Farida MSi selaku pembimbing dari penulis.

Pelaksanaan dalam pembuatan Laporan Penelitian dalam bentuk Skripsi yang telah dilalui dalam pengambilan data yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan pengambilan sampel primer sekunder untuk kuisisioner di PT. Dok dan Perkapalan. Sekalipun penulis harus mengalami berbagai kesulitan. Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan laporan dalam bentuk Skripsi ini banyak terdapat kekurangan-kekurangan.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini, diantaranya :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, MSi selaku dekan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Kepada Ibu Dra. Lia M. Msi selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

3. Kepada ibu Dra. Siti Ning Farida MSi selaku Sesprodi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Kepada Tuhan yang Maha Esa, yang memberikan kesehatan kepada penulis sehingga dapat mengerjakan laporan Skripsi ini dengan sebaik-baiknya
5. Bapak dan Ibu selaku pegawai di PT. Dok dan Perkapalan yang telah membantu dalam penelitian proposal
6. Kedua orang tua penulis tercinta atas segala doa, dorongan semangat dan juga kasih sayang serta kesabaran yang tiada henti dalam mendukung penyelesaian Skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan masukan serta bantuan dalam penyusunan laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa laporan Skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan dari laporan Skripsi ini.

Semoga laporan Skripsi ini dapat membantu dan menunjang perkembangan pengetahuan serta bermanfaat bagi para pembacanya.

Surabaya, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|-----------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR..... | i |
| DAFTAR ISI..... | ii |
| ABSTRAKSI..... | iii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 6 |
| 1.4.1 Secara Teoritis..... | 6 |
| 1.4.2 Secara Praktis..... | 7 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 8 |
| 2.1 Landasan Teori..... | 8 |
| 2.1.1 Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.1.1 Pengertian Pemasaran..... | 8 |
| 2.1.2 Manajemen Pemasaran..... | 10 |
| 2.1.3 Konsep Pemasaran..... | 11 |
| 2.1.4 Strategi Pemasaran..... | 12 |
| 2.1.5 Bauran Pemasaran..... | 13 |
| 2.1.6 Jasa..... | 14 |
| 2.1.6.1 Pengertian jasa..... | 14 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.1.6.2 | Karakteristik Jasa | 15 |
| 2.1.6.3 | Klasifikasi Jasa | 17 |
| 2.1.6.4 | Sifat-sifat khusus Pemasaran jasa | 19 |
| 2.1.3.1 | Macam-macam Jasa | 20 |
| 2.1.7 | Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasankonsumen | 21 |
| 2.1.8 | Kualitas Produk | 24 |
| 2.1.8.1 | Pengertian Kualitas Produk | 24 |
| 2.1.8.2 | Label Produk | 25 |
| 2.1.8.3 | Keistimewaan Tambahan..... | 27 |
| 2.1.8.4 | Keandalan..... | 28 |
| 2.1.8.5 | Kesesuaian Spesifikasi | 28 |
| 2.1.9 | Pelayanan | 29 |
| 2.1.9.1 | Pengertian pelayanan | 29 |
| 2.1.9.2 | Tujuan Pelayanan | 30 |
| 2.1.9.3 | Profesional dan ketrampilan..... | 31 |
| 2.1.9.4 | Kebijakan pelayanan | 32 |
| 2.2 | Fasilitas..... | 34 |
| 2.3 | Kepuasan konsumen..... | 36 |
| 2.3.1 | Pengertian Kepuasan Konsumen | 36 |
| 2.3.2 | Strategi kepuasan Konsumen..... | 37 |
| 2.3.3 | Pengukuran kepuasan konsumen..... | 38 |
| 2.4 | Kerangka Berpikir | 40 |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----------|
| 2.5 | Hipotesis | 41 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 42 |
| 3.1 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 42 |
| 3.1.1 | Definisi Operasional | 42 |
| 3.1.2 | Pengukuran Variabel | 45 |
| 3.2 | Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel | 45 |
| 3.2.1 | Populasi | 45 |
| 3.2.2 | Sampel jenuh | 46 |
| 3.2.3 | Teknik Penarikan Sampel | 46 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| 3.3.1 | Sumber Data | 46 |
| 3.3.2 | Jenis Data | 47 |
| 3.3.3 | Pengumpulan Data | 47 |
| 3.4 | Teknik Analisis dan pengujian Hipotesis..... | 46 |
| 3.4.1 | Uji Kualitas..... | 47 |
| 3.4.1.1 | Uji Validitas..... | 47 |
| 3.4.1.1 | Uji Reliabilitas | 48 |
| 3.4.2 | Analisis Asumsi Klasik | 49 |
| 3.4.3 | Teknik Regresi linier berganda | 52 |
| 3.4.4 | Uji Hipotesis..... | 53 |
| 3.4.4.1 | Uji F..... | 53 |
| 3.4.4.2 | Uji t | 55 |

| | | |
|--------|--|----|
| BAB VI | HASIL DAN PENELITIAN | 58 |
| 4.1 | Deskripsi Perusahaan | 58 |
| 4.1.1 | Sejarah singkat Perusahaan | 58 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi perusahaan | 59 |
| 4.1.3 | Tujuan Perusahaan | 59 |
| 4.1.4 | Lokasi Perusahaan | 60 |
| 4.1.5 | Gambaran Umum Penelitian | 61 |
| 4.2 | Karakteristik Reponden..... | 61 |
| 4.2.1 | Identifikasi Berdasarkan Jenis perusahaan | 61 |
| 4.2.2 | Identifikasi Berdasarkan Jenis Kapal..... | 62 |
| 4.3 | Penyajian Data | 63 |
| 4.3.1 | Deskripsi Faktor Kualitas Produk (X1) | 64 |
| 4.3.2 | Deskripsi Faktor Pelayanan (X2)..... | 66 |
| 4.3.3 | Deskripsi Faktor Fasilitas (X3) | 68 |
| 4.3.4 | Deskripsi Faktor Kepuasan Konsumen (Y) | 69 |
| 4.4 | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas | 70 |
| 4.4.1 | Uji Validitas..... | 70 |
| 4.4.2 | Uji Reliabilitas..... | 73 |
| 4.5 | Analisis dan Pembahasan | 74 |
| 4.5.1 | Uji Asumsi Klasik | 74 |
| 4.5.2 | Analisis Statistik Regresi Linier Berganda | 80 |

| | | |
|-------|---------------------------------------|----|
| 4.6 | Pengujian Hipotesis..... | 82 |
| 4.6.1 | Uji Simultan (uji F) | 82 |
| 4.6.2 | Analisis Secara Parsial (Uji t) | 84 |
| 4.7 | Pembahasan | 88 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 91 |
| 5.1 | Kesimpulan | 91 |
| 5.2 | Saran | 92 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAKSI

Berhas Ricardo Panjaitan, FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN PRODUK KAPAL PADA PT. DOK DAN PERKAPALAN SURABAYA (Persero)

Pada era globalisasi saat ini segala sesuatu berjalan dan berkembang dengan pesat. Perkembangan usaha yang semakin pesat menimbulkan pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi sehingga menciptakan persaingan yang semakin tajam dalam dunia usaha, keadaan inilah yang memaksa perusahaan untuk mengembangkan usahanya semaksimal mungkin serta mempertahankan kondisi perusahaan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Perumusan masalah dari penelitian ini adalah Apakah Kualitas Produk, pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen dalam pembelian Produk Kapal pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya.

Faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah Faktor Kualitas Produk, pelayanan dan Fasilitas.. Sample dari yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 50 Konsumen PT Dok dan Perkapalan Surabaya. Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data Sekunder Primer dengan memberikan kuesioner pada 50 Konsumen yang menggunakan jasa PT. Dok dan Perkapalan Surabaya dengan melakukan pembelian Produk Kapal. Hasil analisis dari penelitian ini adalah Faktor Kualitas Produk, Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (uji f) dan Analisis secara parsial yang dilihat dari masing-masing factor (uji t) Hasil Penelitian ini berdasarkan analisis data lima Tahun ke belakang, yang di dapat dari Perusahaan dengan periode 2008 – 2013 sampai dengan jumlah yang ditentukan cukup untuk diuji.

Keyword : Kualitas Produk (X1), Pelayanan (X2), Fasilitas (x3) dan
Kepuasan Konsumen (Y)

ABSTRACTION

Berhas Ricardo Panjaitan, FACTORS AFFECTING CUSTOMER SATISFACTION IN THE PURCHASE OF PRODUCTS OF A SHIP ON PT. DOK AND PERKAPALAN SURABAYA (persero)

On the future currently anything runs and growing rapidly. Business development of the growing rapidly inflict economic growth which presently thus creating competition sharper in the business world this is the state of which force company to develop their business maximally and protecting the companies condition to can run effective and efficient. Formularization matter of the study is whether the product quality, the services and facilities simultaneously effect on customer satisfaction in the purchase of products ship on pt. Doc and perkapalan surabaya.

A factor who is used in this research is a factor of the quality of the product the services and facilities. Sample of the from being used in this research as many as 50 consumers pt dok and perkapalan surabaya. The kind of data that is used for research this is data secondary primary by giving a questionnaire on a 50th consumers who uses services PT. Dok and Perkapalan Surabaya by doing the purchase of products of a ship. The results of this research is a factor analysis of the quality of the product the services and facilities simultaneously influence significantly to customer satisfaction (test f) and analysis in partial viewed from each of (test t) results of this research was based on analysis of data five years back, who in a can of companies with a period of 2008 - 2013 up to an amount determined enough to be tested.

Keyword : Quality products (x1), services (x2), facility (x3) and customer satisfaction (y)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan saat ini semakin pesat. Era saat ini mendorong banyak perusahaan untuk semakin memperluas usahanya dengan meraih pasang pasar. Hal tersebut mendorong terjadinya persaingan ketat antar perusahaan sehingga menimbulkan kebebasan pembeli untuk memilih serta membandingkan barang dengan berbagai faktor, baik dari segi harga, mutu, jenis, dan desain. Dengan adanya kenyataan ini setiap perusahaan harus berusaha untuk dapat survive dan tetap eksis dalam operasionalnya. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai usaha yang menunjang untuk mencapai keberhasilan perusahaan dan sejalan dengan masalah-masalah perusahaan yang cenderung semakin kompleks.

Perusahaan banyak melakukan usaha untuk mencapai tujuan itu. Perusahaan harus tetap berusaha mempertahankan kelangsungan usahanya dimasa yang akan datang. Usaha yang dilakukan adalah dengan melakukan pengenalan profil dari produk perusahaan, dan pemasaran merupakan suatu kegiatan yang penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Kelangsungan hidup perusahaan dapat dilihat dari tingkat penjualan yang mendapatkan keuntungan bagi perusahaan. Sehingga pemasaran bagi perusahaan merupakan faktor utama bagi kelangsungan hidup perusahaan.

Perusahaan-perusahaan saling berlomba-lomba dalam meningkatkan penjualan dengan menilai kembali kepuasan konsumen dan perkembangan pasar pada saat sekarang. Dalam hal ini dapat dikatakan sukses perusahaan tergantung pada bidang pemasaran, dan masalah yang ada dibidang pemasaran adalah promosi.

Penjualan merupakan salah satu aspek yang penting dalam sebuah perusahaan. Pengolaan dan pelayanan perusahaan yang kurang baik akan merugikan perusahaan karena dapat berimbas pada perolehan laba dan dapat mengurangi pendapatan. Setiap perusahaan memiliki sistem berbeda dalam melakukan usahanya. Secara umum perusahaan harus memiliki sistem yang tepat dalam semua aspek yang dijalankannya.

Dalam aktifitas penjualan tidak hanya sekedar pekerjaan menjual saja, tapi dari awal bagaimana aktivitas penjualan tersebut dapat tercatat baik, bagaimana memperoleh konsumen, kemudian mengadakan pemesanan, sampai barang tersebut diterima oleh konsumen, dengan puas tanpa adanya keluhan dari konsumen.

Pada perusahaan manufaktur penjualan sangatlah penting dan merupakan salah satu roda penggerak dalam kelangsungan hidup usaha perusahaan. Agar kegiatan penjualan dapat berjalan secara efektif, maka pemasaran harus bekerja dengan singgap untuk mempromosikan sebuah

produk. Tujuannya agar keinginan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Memahami keinginan konsumen merupakan salah satu cara untuk mempengaruhi angka penjualan menjadi meningkat atau tidak. Peran ini diambil oleh pemasaran bagaimana cara meningkatkan hasil penjualan dengan cara mempromosikan produk dan mengerti akan minat konsumen sehingga adanya kepuasan dari konsumen.

Perusahaan yang pendapatan utamanya berasal dari penjualan produknya berupa jasa, maka antara penjualan dan strategi pemasaran harus tercipta suatu hubungan yang saling mendukung untuk memperoleh target penjualan yang sesuai diinginkan.

Penulis memilih judul faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian produk kapal pada perusahaan PT. Dok dan Perkapalan Surabaya, karena penulis ingin meneliti hal apa saja atau faktor apa saja yang menjadi nilai untuk mempengaruhi kepuasan konsumen. Di dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga faktor sebagai penarik kesimpulan kepuasan konsumen, 3 faktor tersebut adalah Kualitas produk, fasilitas dan pelayanan. Peneliti tidak memasukan definisi harga pada faktor-faktor kepuasan konsumen karena harga kapal yang spesifik dengan bentuknya. Maka untuk harga susah dibandingkan dan ditentukan, dan pihakorder dapat menentukan sendiri harganya yang sesuai.

Kualitas Produk merupakan sebuah nilai yang menjadi tolak ukur konsumen maupun pelanggan untuk melakukan pembelian sebuah produk. PT. Dok dan Perkapalan Surabaya merupakan sebuah perusahaan manufaktur yang memiliki sebuah produk yang berbentuk jasa pembuatan bangunan kapal secara by order. Kualitas produk akan dikatakan puas bila konsumen dalam penerimaan produk yang sudah dibeli sesuai yang diharapkan. Dalam contohnya peneliti menggunakan subjek salah satunya kapal tanker yang dibeli oleh perusahaan PT. Pertamina. Dalam pembelian kapal tanker PT. Pertamina merasakan puas dalam kualitas produk, pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Kualitas produk merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan kualitas dalam menggunakan produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen pada Perusahaan PT. Pertamina.

Pelayanan merupakan kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan, maka dari itu mutu pelayanan harus dapat diperhatikan agar konsumen maupun pelanggan tidak kecewa dan beralih pada perusahaan lain. Perusahaan PT. dok dan Perkapalan Surabaya berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dan mudah selama dalam pemrosesan pemesanan kapal.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang disengaja disediakan untuk dipakai dan dipergunakan serta dinikmati oleh konsumen, baik ada biaya

tambahan atau tidak, agar konsumen mendapatkan kemudahan, keamanan dan kenyamanan. Setiap konsumen PT. Dok dan Perkapalan Surabaya akan mendapatkan fasilitas selama pemrosesan pembuatan kapal. Seperti pada perusahaan PT. Pertamina yang melakukan pemesanan kapal tanker, selama pembuatan kapal. Perusahaan memberikan fasilitas.

Dengan mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut diharapkan pengusaha dapat memuaskan pelanggan maupun konsumen. Disamping itu dengan melakukan analisis konsumen dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memenuhi kebutuhannya dibidang pelayanan dalam mendirikan usaha yang bisa dipakai sebagai dasar dalam menetapkan kebijakan usahanya yang tepat sehingga diharapkan usahanya mempunyai peluang lebih didalam merebut pasang pasar.

Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dengan pelanggan maupun konsumennya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian secara berulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang tentunya menguntungkan bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi kepuasan konsumen dalam Pembelian Produk Kapal pada PT. Dok dan Perkapalan Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Apakah secara simultan kualitas produk, Pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk kapal PT. Dok dan Perkapalan Surabaya ?
2. Apakah secara parsial kualitas produk, pelayanan dan fsasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk kapal PT. Dok dan Perkapalan Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan pada penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas produk, pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk kapal PT. Dok dan Perkapalan Surabaya.

2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas produk, pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan produk kapal PT. Dok dan Perkapalan Surabaya.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat teoritis :

- a. Sebagai sumbangan ilmu pengetahuan kepada universitas dalam mewujudkan kepuasan konsumen.
- b. Sebagai sumbangan pemikiran kepada peneliti yang akan meneliti berikutnya.

1.4.2 Manfaat praktis :

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PT. Dok dan Perkapalan Surabaya dalam mengambil kebijakan tentang kepuasan konsumen.
- b. Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan daya saing di PT. Dok dan Perkapalan Surabaya yang dapat memberikan kepuasan Konsumen.