

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEAMANAN
BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT SAMUDERA PERDANA CABANG SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan
Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun oleh:

Nama : Arina Safitri

NIM : 40011319650107

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2023

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Meskipun kau lamban dari yang lain jika terus kau tekuni, tujuan apa yang kau gapai akan tercapai”.

“Allah SWT. tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya”. (Q.S Al Baqarah : 286)

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk :

Ayah dan Ibu tercinta Zainuddin dan Mutmainah serta Adik-adikku tersayang Nurdin Ahmad dan Faza Fitria yang telah berkorban, memberikan semangat dan motivasi juga selalu menghibur dalam penyelesaian pembuatan tugas akhir ini.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan
Keamanan Barang Terhadap Kepuasan
Konsumen PT Samudera Perdana Cabang
Semarang
Nama : Arina Safitri
NIM : 40011319650107
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing:

Dr. Edy Raharja, S.E, M.Si (.....)

Dosen Penguji 1:

Kholidin S.Kom, M.Kom (.....)

Dosen Penguji 2:

Stacia Reviany Mege, S.E, M.Si (.....)

Semarang, 13 Agustus 2023

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, S.E, M.Si.

NIP 197004251997021001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Arina Safitri
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650107
3. Tempat/Tanggal Lahir : Demak, 08 Desember 2001
4. Program Studi : Manajemen dan Adminitrasi
Logistik
5. Alamat : Betahwalang RT03/RW04,
Bonang, Demak

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen PT Samudera Perdana Cabang Semarang adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 13 Agustus 2023
Pembuat Pernyataan

Arina Safitri
NIM 40011319650107

ABSTRAK

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah adanya komplain dari pelanggan PT Samudera Perdana Cabang Semarang mengenai lambatnya pengiriman barang yang disebabkan oleh alur operasional perusahaan yang terlalu panjang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan pada PT Samudera Perdana Cabang Semarang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini diperoleh menggunakan metode non probability sampling pada konsumen PT Samudera Perdana Cabang Semarang. Sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 30 responden. Data yang diperoleh melalui kuisioner yang diisi oleh pelanggan. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan alat bantu SPSS (Statistical Product and Service Solutions). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan keamanan barang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut dibuktikan pada hasil signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.00 lebih kecil dari 0.05 dan keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.03 lebih kecil dari 0.05.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Keamanan Barang, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

The problem that will be investigated in this study is the existence of complaints from customers of PT Samudera Perdana Branch Semarang about the late delivery of goods caused by the long operational cycle of the company. This research aims to analyze the impact from the quality of service and safety of goods on customer satisfaction at PT Samudera Perdana Semarang Branch. This type of research is called quantitative research. The population in this study was got using a non-probability sampling method for consumers at PT Samudera Perdana Semarang Branch. The sample in this study consisted of 30 respondents. Data obtained through questionnaires filled out by customers. The analytical method used is multiple regression analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solutions) tools. The results of this study state that service quality and product safety have an influence on customer satisfaction. This is relevant with the significant results of service quality on customer satisfaction of 0.00 less than 0.05 and goods safety on customer satisfaction of 0.03 less than 0.05.

Keywords: Service Quality, Goods Safety, and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT akhirnya penulis dapat menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen PT Samudera Perdana Cabang Semarang” guna memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan prodi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Hal ini tentunya tak lepas dari beberapa hal yaitu bantuan, dorongan serta bimbingan yang sangat berguna bagi penulis maupun pihak lain.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum, selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof Dr. Ir.Budiyono, M.Si, selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro
3. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si, selaku Ketua Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro
4. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing terima kasih telah membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir
5. Kholidin S.Kom., M.Kom, selaku Dosen Penguji terimakasih telah berkenan memberikan masukan dalam penyempurnaan laporan Tugas Akhir
6. Stacia Reviany Mege S.E., M.Si, , selaku Dosen Penguji terimakasih telah berkenan memberikan masukan dalam penyempurnaan laporan Tugas Akhir

7. Seluruh dosen Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
8. Bapak Wawan Drihandoko selaku Kepala Cabang PT Samudera Perdana Cabang Semarang yang telah mengizinkan penulis untuk melaksanakan penelitian di perusahaan.
9. Kedua orang tua penulis, Zainuddin dan Mutminah atas segala bantuan, bimbingan, dorongan serta do'a restu yang diberikan kepada penulis selama melakukan penyusunan Tugas Akhir.
10. Diri saya sendiri, yang telah mampu mengerjakan Tugas Akhir, sehingga dapat membuktikan bahwa bisa mengandalkan diri sendiri.
11. Teman – teman Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro yang telah berjuang bersama dan telah mendukung penulis.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dari awal perkuliahan sampai penyusunan Tugas Akhir penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sifatnya membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi pihak yang membutuhkan pada umumnya.

Semarang, 13 Agustus 2023

Penulis

Arina Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Keamanan Barang	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)	17
2.3 Keterkaitan Variabel	26
2.3.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan	26
2.3.2 Pengaruh Keamanan barang terhadap kepuasan pelanggan	27
2.4 Model Penelitian / Kerangka Konseptual Penelitian	28
2.5 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.4 Jenis dan Sumber Data	34
3.4.1 Data primer.....	34
3.4.2 Data sekunder	34

3.5	Teknik Pengumpulan Data	35
3.6	Skala pengukuran	35
3.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	36
3.8	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	38
3.9	Teknik Analisis Data.....	41
3.9.1	Uji Asumsi Klasik	41
3.9.2	Analisa Regresi	42
3.9.3	Uji Hipotesis.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		45
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	45
4.1.2	Visi dan Misi perusahaan	46
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	47
4.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab	47
4.2	Deskripsi Responden.....	49
4.3	Analisis Deskriptif.....	50
4.3.1	Kualitas Pelayanan (X_1).....	51
4.3.2	Kemanan Barang (X_2)	51
4.3.3	Kepuasan Pelanggan (Y).....	52
4.4	Hasil Pegujian Hipotesis	54
4.4.1	Uji Asumsi Klasik	54
4.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
4.4.3	Uji Hipotesis.....	57
4.5	Pembahasan.....	59
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)....	59
4.5.2	Pengaruh Keamanan Barang (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)....	59
4.6	Output Penelitian.....	59
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		68

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	38
Tabel 3. 2 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Keamanan Barang (X_2).....	39
Tabel 3. 3 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	39
Tabel 3. 4 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Keamanan Barang (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y)	40
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Uji Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	51
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Uji Analisis Deskriptif Variabel Keamanan Barang (X_2)	52
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Uji Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	53
Tabel 4. 4 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	54
Tabel 4. 5 Uji Heteroskidasitas	55
Tabel 4. 6 Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 7 Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4. 8 Uji F (Uji Goodnes Of Fit).....	57
Tabel 4. 9 Uji Determinasi	57
Tabel 4. 10 Uji t (Parsial).....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Samudera Logistics	45
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Samudera Perdana Cabang Semarang Tahun 2023	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	69
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	70