

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN  
WAKTU PENGIRIMAN DENGAN MENGGUNAKAN  
KERETA API *PARCEL* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
DI UNIT ANGKUTAN BARANG DAOP 4 SEMARANG  
PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)**

**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 : Annisa Rahma

NIM : 40011319650036

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2023**

## **MOTTO**

“Seorang pemandu sirkus memegang kendali penuh atas kesuksesan sebuah pertunjukkan sirkus”

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Dengan Menggunakan Kereta Api *Parcel* Terhadap Kepuasan Konsumen Di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Nama : Annisa Rahma

NIM : 40011319650036

Program Studi : D-IV (Sarjana Terapan) 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:**

Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M.

NIP. H.7.199003312018072001 (.....)

### **Dosen Penguji 1:**

Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M.

NIP. 1991070092018072001 (.....)

### **Dosen Penguji 2:**

Dr. Dra. Luluk Fauziah, M.Si

NIP. H.7 196705142018082001 (.....)

Semarang, 3 Juli 2023

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.

NIP. 197004251997021001

## **SURAT PERNYATAAN**

### **KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Annisa Rahma
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650036
3. Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 19 Januari 2001
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Sambiroto XI, Semarang, Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis

dengan judul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN DENGAN MENGGUNAKAN KERETA API *PARCEL* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI UNIT ANGKUTAN BARANG DAOP 4 SEMARANG PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)” 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, 3 Juli 2023

Pembuat pernyataan

Annisa Rahma

NIM. 40011319650036

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan mengetahui pengaruh dari ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia. Populasi pada penelitian ini sebanyak 63 karyawan yang telah berkontrak dengan Unit Angkutan Barang PT. Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif deskriptif, dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data menggunakan Analisis Berganda, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis dengan bantuan software yaitu SPSS 26.

Hasil pada penelitian ini variabel Kualitas Pelayanan (X1) nilai Sig. untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar  $0,622 > 0,05$  dan nilai t hitung  $-0,495 < t$  tabel  $1,671$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan dari Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dan pada variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) nilai Sig. untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar  $0,00 < 0,05$  dan nilai t hitung  $7,276 > t$  tabel  $1,671$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Ketepatan Waktu Pengiriman (X2) dapat diketahui bahwa secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y) dibuktikan dengan nilai F hitung  $31,77 > F$  table  $3,15$  dan nilai signifikansi ( $0,00 < 0,05$ ). Dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel ketepatan waktu pengiriman berpengaruh terhadap variabel kepuasan konsumen (Y) sebesar 51,4% sedangkan 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, kepuasan konsumen.

## ABSTRACT

*The purpose of this study is to determine the effect of service quality on consumer satisfaction and determine the effect of punctuality of delivery on consumer satisfaction at the DAOP 4 Semarang Freight Transport Unit PT. Indonesian Railways. The population in this study was 63 employees who had contracted with the Freight Transport Unit of PT. Kereta Api Indonesia DAOP 4 Semarang. This research method uses descriptive quantitative, with data collection techniques using questionnaires and observations. Data analysis techniques use Multiple Analysis, Classical Assumption Test, and Hypothesis Test with the help of software, namely SPSS 26.*

*The results of this study variable Service Quality (X1) Sig. value for the effect of X1 on Y is  $0.622 > 0.05$  and t value is calculated  $-0.495 < t$  table 1.671, so it can be concluded that there is no significant influence of Service Quality (X1) on Consumer Satisfaction (Y). And in the variable Delivery Punctuality (X2) the value of Sig. for the influence of X2 on Y is  $0.00 < 0.05$  and the calculated t value is  $7.276 > t$  table 1.671, so it can be concluded that there is a significant influence of Delivery Punctuality (X2) on Consumer Satisfaction (Y). The variable of Service Quality (X1) and the variable of Timeliness of Delivery (X2) can be seen that together they have a positive and significant effect on the variable of Customer Satisfaction (Y) as evidenced by the value of F count  $31.77 > F$  table 3.15 and the value of significance ( $0.00 < 0.05$ ). It can be concluded that the variable of service quality (X) and the variable of punctuality of delivery affect the variable of customer satisfaction (Y) by 51.4% while 48.6% is influenced by other variables.*

**Keywords:** *quality of service, delivery punctuality, customer satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum Wr.Wb**

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Dengan Menggunakan Kereta Api Parcel Terhadap Kepuasan Konsumen Di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang PT Kereta Api Indonesia (Persero)”**. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik moral maupun material dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Yos Johan Utama, S.H., M.Hum selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof Dr. Ir.Budiyono, M. Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si. selaku Ketua Prodi Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Riandhita Eri Werdani S.M.B., M.S.M. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa mendampingi, membimbing, memberikan motivasi, penuh tanggung jawab dan semangat mengarahkan penulis sampai terselesaikannyatugas akhir ini.
5. Kedua orang tua saya, saudara dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Kepada teman-teman Prodi Manajemen Administrasi Logistik angkatan 2019

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Menyadari atas segala keterbatasan kemampuan penulis bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari para pembaca sebagai bahan masukan bagi penulis di masa yang akan datang. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.



## DAFTAR ISI

<b>MOTTO</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1. Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.1.1. Pengertian Kualitas .....	9
2.1.1.2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.1.3. Prinsip Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.1.4. Indikator Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.3. Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	16
2.1.3.3. Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	18
2.1.3.4. Strategi Kepuasan Konsumen.....	19
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian .....	39
2.4. Hipotesis .....	40

<b>BAB III.....</b>	<b>41</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
3.1. Rancangan Penelitian .....	41
3.1.1. Pendekatan Penelitian .....	41
3.1.2. Jenis Penelitian.....	41
3.2. Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel.....	42
3.2.1. Variabel Independen (X).....	42
3.2.2. Variabel Dependen (Y) .....	43
3.3. Populasi dan Sampel .....	45
3.3.1. Populasi.....	45
3.3.2. Sampel.....	46
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	47
3.5.1. Uji Validitas .....	47
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	48
3.6. Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	48
3.6.1. Hasil Uji Validitas.....	48
3.6.2. Hasil Uji Reliabilitas .....	50
3.7. Teknik Analisis Data .....	51
<b>BAB IV .....</b>	<b>53</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	53
4.1.1. Profil Perusahaan .....	53
4.1.2. Lokasi Perusahaan.....	54
4.1.3. Sejarah PT. Kereta Api Indonesia.....	55
4.1.4. Visi dan Misi.....	58
4.1.5. Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang .....	60
4.1.6. Deskripsi Tugas.....	61
4.2. Deskripsi Responden .....	66
4.2.1. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.2.2. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Usia .....	67
4.2.3. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	67
4.2.4. Deskripsi Responden Penelitian Berdasarkan Jabatan.....	68
4.3. Analisis Deskriptif.....	69

4.4.	Hasil Pengujian Hipotesis .....	70
4.4.1.	Uji Asumsi Klasik .....	70
4.4.1.1.	Uji Linearitas .....	70
4.4.1.2.	Uji Normalitas Data .....	71
4.4.1.3.	Uji Multikolinearitas .....	72
4.4.1.4.	Uji Heterokedastisitas .....	73
4.4.1.5.	Uji Autokorelasi .....	74
4.4.2.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	75
4.4.3.	Uji Hipotesis .....	77
4.4.3.1.	Uji Simultan (F) .....	77
4.4.3.2.	Uji Parsial (Uji t) .....	78
4.4.3.3.	Uji Koefisien Determinasi .....	79
4.5.	Pembahasan .....	80
4.5.1.	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 80	
4.5.2.	Ketepatan Waktu Pengiriman Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) .....	81
4.5.3.	Pengaruh secara bersama-sama diantara variabel kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan konsumen di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	82
4.6.	Output Penelitian Terapan .....	84
	<b>BAB V .....</b>	<b>87</b>
	<b>PENUTUP .....</b>	<b>87</b>
5.1.	Kesimpulan .....	87
5.2.	Saran .....	88
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
	<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Total Tonase Kereta Api Parcel Tahun 2019-2022.....	5
Tabel 3. 1 Indikator Variabel Independen dan Variabel Dependen.....	44
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	47
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	51
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	67
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	68
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan.....	68
Tabel 4. 5 Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	69
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji Linieritas Jasa Pengangkutan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen.....	71
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	72
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74
Tabel 4. 11 Hasil Uji Autokorelasi .....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	76
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	77
Tabel 4. 14 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	78
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	79

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang ..... 60

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabulasi Data.....	93
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	94
Lampiran 3 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	96
Lampiran 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	97
Lampiran 5 Hasil Uji Hipotesis .....	98
Lampiran 6 Surat Keterangan Izin Penelitian .....	99
Lampiran 7 Biodata Peneliti .....	100
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian (Pengisian Kuisisioner).....	101
Lampiran 9 Hasil Cek Turnitin .....	103