

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. PELINDO TERMINAL PETI KEMAS 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 : Calvinia Izumi Nur Faiza Umar  
NIM : 40011319650041

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

**2023**

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. PELINDO TERMINAL PETI KEMAS SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

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



Disusun oleh:

Nama : Calvinia Izumi Nur Faiza Umar  
NIM : 40011319650041

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

## MOTTO

*"God has perfect timing, never early, never late. It takes a little patience and it takes a lot of faith, but it's a worth the wait."*

*"Only you can change your life. Nobody else can do it for you"*

Orang lain gak akan bisa paham *struggle* dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *succes stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, tetap berjuang ya.♡

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelindo Terminal Peti Kemas Semarang  
Nama : Calvin Izumi Nur Faiza Umar  
NIM : 40011319650041  
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:**

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

NIP. 197004251997021001 (.....)

### **Dosen Penguji 2:**

Dr. Drs. Mashudi, SE., MM.

NIP. 196010011990031004 (.....)

Semarang, .....

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 : Calvinia Izumi Nur Faiza Umar
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650041
3. Tempat/Tanggal Lahir : Boyolali, 23 Agustus 2001
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Musuk, Boyolali, Jawa Tengah (57331)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: “PENGARUH TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PELINDO TERMINAL PETI KEMAS 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, 3 Juni 2023

Pembuat pernyataan

Calvinia Izumi Nur Faiza Umar

NIM. 40011319650041

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pelindo Terminal Peti Kemas Semarang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan bongkar muat pada PT. Pelindo Terminal Peti Kemas Semarang sebanyak 410 perusahaan. Metode pemilihan sampel yaitu metode *Probability Sampling* dengan menggunakan rumus Slovin, dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara, data sekunder di ambil langsung dari PT. Pelindo Terminal Peti Kemas Semarang.

Hasil penelitian diketahui *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki nilai thitung (2,531) > ttabel (1,66) dengan tingkat signifikansi sebesar (0,013 < 0,05). *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki nilai thitung (2,329) > ttabel (1,66) dengan tingkat signifikansi sebesar (0,023 < 0,05). *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki nilai thitung (2,266) > ttabel (1,66) dengan tingkat signifikansi sebesar (0,026 < 0,05). Dan secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

***Kata Kunci:*** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Servqual*

## ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of service quality on customer satisfaction of PT Pelindo Terminal Container Semarang. This research is a type of quantitative research that aims to analyze the influence between one variable and another. This study uses multiple linear regression analysis techniques. The population in this study were all loading and unloading customers at PT Pelindo Terminal Container Semarang as many as 410 companies. The sample selection method is the Probability Sampling method using the Slovin formula, with a sample size of 80 respondents.*

*Primary data was collected through distributing questionnaires and interviews, secondary data was taken directly from PT Pelindo Terminal Container Semarang. The results showed that Tangible (Physical Evidence) has a positive and significant effect on customer satisfaction which has a thitung value (2.531) > ttable (1.66) with a significance level of (0.013 < 0.05). Responsiveness has a positive and significant effect on customer satisfaction which has a thitung value (2.329) > ttable (1.66) with a significance level of (0.023 < 0.05). Assurance has a positive and significant effect on customer satisfaction which has a thitung value (2.266) > ttable (1.66) with a significance level of (0.026 < 0.05). And simultaneously service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Servqual Dimensions, 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 Tingkat Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelindo Terminal Peti Kemas Semarang”**. 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. Prof. 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, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
4. Titik Djumiarti S.Sos., M.Si. selaku Sekertaris Program Studi Manajemen Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
5. 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 terselesaikannya tugas akhir ini.
6. Dosen, Kepala Tata usaha serta staf di Jurusan Manajemen Administrasi Logistik yang selalu mendidik dan memberikan saran selama penulis belajar di Program Studi Manajemen Administrasi Logistik.



7. Kedua orang tua saya, saudara dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan perhatian, motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kepada teman-teman se-bimbingan yang selalu kompak dan memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Kepada teman-teman Jurusan Manajemen Administrasi Logistik angkatan 2019
10. 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.

Semarang, 5 Juni 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>4</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>8</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Kajian Teori .....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	8
2.1.2 Karakteristik Jasa .....	11
2.1.3 Dimensi Jasa.....	12
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT) .....	16
2.3 Model Penelitian/ Kerangka Konseptual Penelitian .....	27
2.4 Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	29
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	30
3.2.1 Variabel Penelitian .....	30
3.2.2 Definisi Operasional Variabel .....	31

3.3	Populasi dan Sampel .....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	37
3.5.1	Uji Validitas .....	37
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.6	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	38
3.6.1	Hasil Uji Validitas .....	38
3.6.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	39
3.7	Teknik Analisis data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>42</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	42
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan .....	43
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan.....	44
4.1.3	Jumlah Karyawan .....	45
4.1.4	Layanan Terminal Petikemas Semarang .....	45
4.2	Deskripsi Responden.....	47
4.3	Analisis Deskriptif .....	50
4.4	Hasil Pengujian Hipotesis .....	51
4.4.1	Uji Asumsi Klasik .....	51
4.4.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.4.3	Uji Hipotesis.....	57
4.5	Pembahasan.....	60
4.6	Output Penelitian.....	66
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>69</b>
5.1	Kesimpulan .....	69
5.2	Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pendapatan Ekspor Impor Per Box.....	3
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Konsep, Variabel, Indikator dan Item Penelitian.....	34
Tabel 3.2 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 3.3 Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Deskripsi responden berdasarkan usia perusahaan.....	47
Tabel 4.2 Deskripsi responden.....	48
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif <i>Performance</i> .....	50
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif <i>Importance</i> .....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Konseptual Penelitian.....	27
Gambar 3.1 Alur Kegiatan Penelitian .....	30
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi TPKS.....	45
Gambar 4.3 Persentase Usia Perusahaan .....	48
Gambar 4.4 Intensitas Penggunaan Jasa .....	49
Gambar 4.5 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Angket Penelitian .....	76
Lampiran 2 : Tabulasi Data <i>Performance</i> .....	81
Lampiran 3 : Tabulasi Data <i>Importance</i> .....	84
Lampiran 4 : Data Customer TPKS .....	87
Lampiran 5 : Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	91
Lampiran 6 : Hasil Uji Asumsi Klasik dan Hasil Analisis Deskriptif .....	95
Lampiran 7 : Hasil Uji Beda T dan F.....	96
Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian (Pengisian Kuisisioner).....	99