

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA ANGKUTAN RETAIL PADA UNIT ANGKUTAN
BARANG PT KAI DAOP 5 PURWOKERTO**

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 : Mutiati Purwaningtyas
NIM : 40011319650133

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

2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA
ANGKUTAN RETAIL PADA UNIT ANGKUTAN BARANG PT
KAI DAOP 5 PURWOKERTO

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 : Mutiati Purwaningtyas

NIM : 40011319650133

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

2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“be kind, be humble, be love”

Alhamdulillahirabbil Allamin, Tugas Akhir ini merupakan bentuk rasa syukur saya kepada Allah SWT karena telah memberikan nikmat karunia pertolongan yang tiada henti hingga saat ini.

Tugas Akhir ini saya persembahkan sebagai tanda bukti sayang dancinta yang tiada terhingga kepada kedua Orang Tua tercinta, Bapak Rasimin dan teristimewa Ibu Darti yang telah melahirkan, merawat, membimbing, dan melindungi dengan tulus serta penuh keikhlasan, mencurahkan segala kasih dayang dan cintanya serta yang senantiasa mendoakan, dan memberi dukungan sepenuh hati.

Tugas Akhir ini juga saya persembahkan kepada seluruh keluarga tercinta yaitu kakak, adik, dan keponakan saya yang selalu menjadi penyemangat terbaik. Tak lupa pula dipersembahkan kepada diri sendiri, terimakasih telah bertahan sejauh ini, tidak pernah berhenti berusaha dan berdoa untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan Retail Pada Unit Angkutan Barang PT KAI Daop 5 Purwokerto

Nama : Mutiati Purwaningtyas

NIM : 40011319650133

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:

Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.
NIP. 197009251994032001


(.....)

Dosen Penguji 1:

Drs Suryono Budi Santosa M.M.
NIP. 195906091987031003


(.....)

Dosen Penguji 2:

Nurul Imani Kurniawati, S.E., M.M.
NIP. H.7.198510312018072001


(.....)

Semarang, 9 Agustus 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 : Mutiati Purwaningtyas
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650133
3. Tempat/Tanggal Lahir : Cilacap, 11 Mei 2001
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Diponegoro Gandrungmanis, Kec.
Gandrungmangu, Kab. Cilacap,
Jawa Tengah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulisdengan judul: PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA ANGKUTAN RETAIL PADA UNIT ANGKUTAN BARANG PT KAI DAOP 5 PURWOKERTO 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 sanggupmenerima 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, 9 Agustus 2023
Pembuat pernyataan



Mutiati Purwaningtyas
NIM. 40011319650133

ABSTRAKSI

Salah satu perusahaan jasa yang perlu memperhatikan faktor kualitas layanan dan kepercayaan pelanggannya adalah PT Kereta Api Indonesia. Selain menyediakan jasa transportasi penumpang, PT KAI juga menyediakan jasa angkutan barang yang dapat memenuhi kebutuhan logistik pelanggan. Permasalahan yang ditemukan adalah jumlah pengguna jasa angkutan barang retail PT KAI khususnya pada Daop 5 Purwokerto mengalami penurunan yang dapat menimbulkan dampak bagi perusahaan seperti tidak tercapainya target pendapatan dan berkurangnya volume tahunan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, dan kepercayaan pelanggan terhadap keputusan penggunaan jasa angkutan retail pada angkutan barang PT KAI Daop 5 Purwokerto. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini berasal dari mitra perusahaan PT KAI Daop 5 Purwokerto sebanyak 30 orang. Pengambilan data menggunakan penyebaran kuesioner serta observasi. Teknik analisis data yang digunakan berupa uji asumsi klasik, uji analisis linear berganda, dan uji hipotesis. Hasil pada penelitian ini menunjukkan (1) variabel kualitas pelayanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, dengan nilai signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$. (2) Variabel kepercayaan pelanggan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, dengan nilai signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$. (3) Secara simultan variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa, dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Saran yang dapat diusulkan adalah Unit Angkutan Barang PT KAI Daop 5 Purwokerto harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, mengadakan pelatihan dan pengembangan karyawan, menjalin hubungan yang baik dengan mitra perusahaan, dan melakukan evaluasi serta perbaikan berkelanjutan pada proses penanganan keluhan dari mitra perusahaanya.

Kata kunci: Kepercayaan pelanggan, keputusan penggunaan jasa, kualitas pelayanan, retail.

ABSTRACT

One service company that needs to pay attention to service quality and customer trust is PT Kereta Api Indonesia. In addition to providing passenger transportation services, PT KAI also provides freight transportation services that can meet customer logistics needs. The problem found is that the number of users of PT KAI's retail goods transportation services, especially in Daop 5 Purwokerto, has decreased which can have an impact on the company such as not achieving revenue targets and reducing the company's annual volume. The purpose of this study was to determine the effect of service quality variables and customer trust on the decision to use retail transportation services on the freight transport of PT KAI Daop 5 Purwokerto. This research method uses a quantitative approach. The population in this study came from the company partners of PT KAI Daop 5 Purwokerto as many as 30 people. Collecting data using questionnaires and observation. The data analysis technique used is the classical assumption test, multiple linear analysis test, and hypothesis testing. The results of this study indicate (1) the service quality variable partially has a significant influence on the decision to use services, with a significance value of $0.002 < 0.05$. (2) The customer trust variable partially has a significant influence on the decision to use the service, with a significance value of $0.007 < 0.05$. (3) Simultaneously the variables of service quality and customer trust have a significant influence on the decision to use services, with a significance value of $0.000 < 0.05$. Suggestions that can be proposed are that the Goods Transport Unit of PT KAI Daop 5 Purwokerto must strive to improve the quality of its services, conduct employee training and development, establish good relationships with company partners, and carry out continuous evaluation and improvement in the process of handling complaints from its partner companies.

Keywords: *customer trust, decision to use services, retail, service quality*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Angkutan Retail Pada Unit Angkutan Barang PT KAI Daop 5 Purwokerto”. 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 peneliti 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 Jurusan Manajemen Administrasi Logistik Universitas Diponegoro.
4. Ibu Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang selalu mendampingi, membimbing, memberikan motivasi, penuh tanggung jawab serta semangat mengarahkan peneliti sampai terselesaikannya tugas akhir ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Tata usaha serta semua staf di Jurusan Manajemen Administrasi Logistik yang selalu mendidik dan memberikan saran selama peneliti belajar di Program Studi Manajemen Administrasi Logistik.
6. Kedua orang tua saya, saudara dan seluruh keluarga saya yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta doa yang tulus sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kepada teman-teman seperbimbingan yang selalu kompak dan memberikan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Kepada teman-teman Jurusan Manajemen Administrasi Logistik angkatan 2019 dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.
9. Terakhir, untuk diri saya sendiri. Terimakasih telah berjuang bersama melewati semua ini. Terimakasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa saya mampu untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

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

Semarang, 9 Agustus 2023

Peneliti



Mutiati Purwaningtyas

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR..	iv
ABSTRAKSI.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Keputusan Penggunaan Jasa.....	9
2.1.2 Langkah-Langkah Dalam Proses Pengambilan Keputusan Penggunaan Jasa	9
2.1.3 Indikator Keputusan Penggunaan Jasa	12
2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.6 Manfaat Kualitas Pelayanan	22
2.1.7 Pengertian Kepercayaan Pelanggan	23
2.1.8 Karakteristik Kepercayaan Pelanggan.....	24
2.1.9 Indikator Kepercayaan Pelanggan	25
2.2 Kajian Penelitain Terdahulu	29
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....	41
2.4 Hipotesis Penelitian	42

BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Rancangan Penelitian.....	44
3.2 Definisi Operasional Variabel Dan Indikator Variabel	44
3.3 Populasi Dan Sampel.....	51
3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	54
3.6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	54
3.6.1 Hasil Uji Validitas	54
3.6.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
3.7 Teknik Analisis Data	57
3.7.1 Uji Deskriptif.....	57
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	58
3.7.3.1 Uji Normalitas	58
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas	58
3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	59
3.7.3.4 Uji Autokolerasi	59
3.7.4 Uji Hipotesis	59
3.7.4.1 Uji t (Parsial)	59
3.7.4.2 Uji F (Simultan).....	60
3.7.4.3 Uji Determinasi	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	61
4.1.1 Visi Dan Misi Perusahaan	61
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	62
4.2 Analisis Deskriptif	63
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	89
4.4.1 Hasil Pengujian Asumsi Klasik	89
4.4.1.1 Uji Normalitas	89
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas	90
4.4.1.3 Uji Heterokedasitas	90
4.4.1.4 Uji Autokolerasi	91

4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	92
4.4.3 Pengujian Hipotesis	94
4.4.3.1 Uji t (Parsial)	94
4.4.3.2 Uji F (Simultan).....	95
4.4.3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	96
4.4 Pembahasan	97
4.5.1 Hipotesis Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa .	97
4.5.2 Hipotesis Kepercayaan Terhadap Kualitas Penggunaan Jasa.....	97
4.5.3 Hipotesis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Penggunaan jasa	98
4.5 Output Penelitian Terapan	98
BAB V PENUTUP.....	102
5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pengguna Jasa Unit Angkutan Barang.....	4
Tabel 1.2 Data Mitra Ekspedisi Unit Angkutan Barang	5
Tabel 1.3 Data Target dan Realisasi Volume Angkutan Retail	5
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Dan Indikator	48
Tabel 3.2 Skor Skala Likert	53
Tabel 3.3 Hasil Pengujian Validitas.....	60
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.5 Uji Normalitas Data	89
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas.....	90
Tabel 4.7 Uji Heterokedasitas	91
Tabel 4.8 Hasil Uji Autokolerasi	92
Tabel 4.9 Koefisien Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda.....	93
Tabel 4.10 Uji t (Parsial).....	94
Tabel 4.11 Hasil Uji F (Simultan).....	95
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. KAI Daop 5 Purwokerto.....	62
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang	62
Gambar 4.3 <i>Flowchart</i> Penerapan <i>Website</i> Pada Prosedur Pemuatan Barang.....	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	108
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	117
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	121
Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif	124
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	132
Lampiran 6 Hasil Uji Linear Berganda.....	133
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	133
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	133
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	134
Lampiran 10 Surat Izin Penelitian.....	135
Lampiran 11 Biodata Peneliti	136
Lampiran 12 Dokumentasi Penelitian.....	137