

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENANGANAN KARGO,
DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA JASA EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA
PT ANGKASA PURA LOGISTIK YOGYAKARTA**

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 : Hanasta Praba Reswara
NIM : 40011320650122

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

2024

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENANGANAN KARGO,
DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA JASA EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA
PT ANGKASA PURA LOGISTIK YOGYAKARTA**

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 : Hanasta Praba Reswara
NIM : 40011320650122

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

2024

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO

"Skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai."

(Anies Rasyid Baswedan)

"Segera raih impianmu karena umur orang tua tidak ada yang tahu."

(Irza Mufasirul)

"Jangan meninggi dengan apa yang kita miliki karena semua itu hanya titipan."

(Pratama Huda)

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dukungan dan doa selama penulisan laporan Tugas Akhir; dan
2. Seluruh pegawai PT Angkasa Pura Logistik Terminal Kargo Bandara Internasional Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan magang & penelitian.

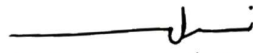
HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF
PENANGANAN KARGO, DAN SARANA
PRASARANA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA EKSPEDISI
MUATAN PESAWAT UDARA PT ANGKASA
PURA LOGISTIK YOGYAKARTA**

Nama : Hanasta Praba Reswara
NIM : 40011320650122
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. Drs. Mashudi, S.E., M.M
NIP.196010011990031004

()

Dosen Penguji 1:
Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M
NIP. 199003312018072001

()

Dosen Penguji 2:
Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

()

Semarang, 25 Juni 2024

Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.
NIP. 197004251997021001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanasta Praba Reswara
NIM : 40011320650122
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
Alamat : Purworejo, Jawa Tengah.

Menyatakan bahwa tugas akhir yang saya susun dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENANGANAN KARGO, DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA PT ANGKASA PURA LOGISTIK YOGYAKARTA”** adalah hasil karya ilmiah asli dan bukan merupakan plagiat karya ilmiah orang lain. Saya menyadari bahwa plagiarisme merupakan tindakan tidak etis dan dapat merugikan pihak lain serta merugikan diri sendiri. Apabila terbukti melakukan plagiarisme dalam tugas akhir ini, saya bersedia menerima segala sanksi yang berlaku, termasuk pembatalan karya ilmiah ini. Demikianlah pernyataan keaslian karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Semarang, 25 Juni 2024

Pembuat pernyataan



Hanasta Praba Reswara

NIM. 40011320650122

ABSTRAK

Permintaan terhadap layanan logistik saat ini cukup tinggi dengan ditandai adanya peningkatan jumlah impor di Indonesia dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2023. Hal ini menuntut perusahaan penyedia jasa logistik, seperti PT Agkasa Pura Logistik Yogyakarta, untuk selalu mempertahankan kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu, penelitian ini meneliti bagaimana pengaruh kualitas layanan, tarif, dan sarana prasarana terhadap kepuasan konsumen PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi muatan pesawat udara PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan yaitu berjenis *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 responden. Analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui analisis regresi linier berganda (dengan alat bantu perangkat lunak SPSS versi 26). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial maupun simultan. Variabel yang paling signifikan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Di samping itu, berdasarkan analisis uji determinasi menyatakan bahwa kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo dan sarana prasarana mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 57,8%, sedangkan sisanya (sebesar 43,2%) dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel kualitas pelayanan, tarif penanganan kargo, dan sarana prasarana.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Sarana Prasarana, Tarif.*

ABSTRACT

Demand for logistics services is currently quite high, with a marked increase in the number of imports in Indonesia from 2022 to 2023. This requires companies providing logistics services, such as PT Agkasa Pura Logistik Yogyakarta, to always maintain customer satisfaction. Therefore, this research examines the influence of service quality, tariffs and infrastructure on consumer satisfaction at PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta. The purpose of this research is to determine the influence of service quality, cargo handling rates, and infrastructure on customer satisfaction at PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta's aircraft cargo expedition services. This study uses a quantitative approach. The sample used was an accidental sampling type. The sample in this study consisted of 80 respondents. Data analysis in this research was carried out through multiple linear regression analysis (using SPSS version 26 software). The research results show that service quality, cargo handling rates, and infrastructure have a positive and significant effect on customer satisfaction partially or simultaneously. The most significant variable influencing customer satisfaction is service quality. In addition, based on the analysis of the determination test, service quality, cargo handling rates and infrastructure are able to explain the customer satisfaction variable by 57.8%, while the remainder (43.2%) is explained by other factors outside the service quality variable, tariffs. cargo handling, and infrastructure.

Keywords: *Customer Satisfaction, Infrastructure, Service Quality, Tariffs.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
KATA PENGANTAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP PENELITIAN	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Hipotesis.....	37
2.4 Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Rancangan Penelitian.....	42
3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	43
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	50
3.6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	60
4.2 Deskripsi Responden	67
4.3 Analisis Deskriptif	69
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis	78
4.4.1 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.4.1.1 Uji Linieritas	78

4.4.1.2 Uji Multikolinieritas.....	80
4.4.1.3 Uji Autokorelasi.....	81
4.4.1.4 Uji Heteroskedastisitas	82
4.4.1.5 Uji Normalitas.....	83
4.4.2 Regresi Linier Berganda.....	85
4.4.3 Uji Hipotesis	88
4.4.3.1 Uji F.....	88
4.4.3.2 Uji T	89
4.4.4 Koefisien Korelasi Berganda (R).....	91
4.4.5 Koefisien Determinasi.....	92
4.5 Pembahasan	93
4.6 Output Penelitian Terapan.....	97
BAB V PENUTUP	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Total Impor di Indonesia tahun 2022	2
Tabel 1.2 Data Total Impor di Indonesia tahun 2023	2
Tabel 1.3 Jumlah Muatan Kargo PT Angkasa Pura Logistik (2023-2024)	7
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Indikator Variabel	46
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	52
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	68
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan	68
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa	69
Tabel 4.6 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Kerapian Pegawai.....	70
Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Keandalan	70
Tabel 4.8 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Daya Tanggap	71
Tabel 4.9 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Jaminan.....	71
Tabel 4.10 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Rasa Empati Pegawai	72
Tabel 4.11 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Tarif.....	72
Tabel 4.12 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Daya Saing Tarif	73
Tabel 4.13 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Keterjangkauan Tarif.....	73
Tabel 4.14 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Kelengkapan Sarpras	74
Tabel 4.15 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Area Tunggu	75

Tabel 4.16 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Kondisi Truk dan Mobil Pengangkut Barang	75
Tabel 4.17 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Kemudahan Penggunaan Sarana Prasarana.....	76
Tabel 4.18 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Kepuasan.....	76
Tabel 4.19 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Keinginan Merekomendasikan Jasa kepada Orang Lain	77
Tabel 4.20 Deskripsi Tanggapan Responden terhadap Frekuensi Memakai Jasa.	77
Tabel 4.21 Tabel Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	79
Tabel 4.22 Tabel Hasil Uji Linieritas Tarif dan Kepuasan Pelanggan	79
Tabel 4.23 Tabel Hasil Uji Linieritas Sarpras dan Kepuasan Pelanggan	80
Tabel 4.24 Uji Multikolinieritas	81
Tabel 4.25 Uji Autokorelasi	82
Tabel 4.26 Uji Asumsi Normalitas (<i>Kolmogorov-Smirnov</i>)	84
Tabel 4.27 Analisis Regresi Linier Berganda	86
Tabel 4.28 Uji F.....	88
Tabel 4.29 Uji T.....	89
Tabel 4.30 Uji Korelasi Berganda	92
Tabel 4.31 Uji Determinasi	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual pengaruh secara parsial	38
Gambar 4.1 Logo PT Agkasa Pura Logistik Yogyakarta	59
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Agkasa Pura Logistik Yogyakarta	64
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatterplot</i>	82
Gambar 4.4 Histogram.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kuisisioner	103
Lampiran 2: Tabulasi Deskripsi Responden & Jawaban Responden	106
Lampiran 3: Output Analisis Data SPSS Versi 26	114
Lampiran 4: Pernyataan Originalitas	120
Lampiran 5: Dokumentasi.....	121
Lampiran 6: Biodata Peneliti.....	122

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik di Universitas Diponegoro.

Tugas Akhir ini berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF PENANGANAN KARGO, DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA PT ANGKASA PURA LOGISTIK YOGYAKARTA**". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan , tarif, dan sarana prasarana (sebagai variabel bebas) terhadap kepuasan pelanggan sebagai (variabel terikat) di PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta.

Dalam penelitian yang penulis lakukan tentu tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Dengan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro;
2. Prof. Dr. Ir. Budiono, M.Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro;
3. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Universitas Diponegoro;

4. Dr. Drs. Mashudi, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dalam penyelesaian laporan Tugas Akhir ini;
5. Riandhita Eri Werdani, S.M.B., M.S.M & Titik Djumiarti, S.Sos, M.si selaku dosen penguji yang telah mengoreksi laporan Tugas Akhir ini;
6. Kholidin, S.Kom., M.Kom selaku dosen wali;
7. Keluarga besar PT Angkasa Pura Logistik Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan magang dan penelitian;
8. Kedua orang tua yang telah memberikan motivasi penulis selama mengerjakan laporan Tugas Akhir;
9. Teman-teman di Purworejo yang selalu memberikan semangat selama penulisa laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa laporan Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan kritik yang membangun. Akhir kata, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada orang banyak.

Semarang, 25 Juni 2024



Hanasta Praba Reswara