

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan
Fasilitas Kereta Api *Parcel* Terhadap Kepuasan Pelanggan
Pada 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 : Leily Anggita Wulandari

NIM : 40011320650132

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

MOTTO

“Jangan pernah menyerah jika kamu masih ingin mencoba. Jangan biarkan penyesalan datang karena kamu selangkah lagi untuk menang”

(R.A Kartini)

“If you slow down for a moment and catch your breath. You can forever keep these passing moments in your heart”

(Jeon Wonwoo)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat maupun nikmat yang diberi kepada peneliti sehingga dengan lancar dan mudah untuk menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Kurniawan dan Ibu Dwi Retno yang selalu memberi saya dukungan dari masa perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir ini. Terima kasih sudah selalu mendoakn dan memberi nasihat yang baik untuk saya.

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Dengan Menggunakan Kereta Api Parcel Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang

Nama : Leily Anggita Wulandari

NIM : 40011320650132

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

Anafil Windriya S.E., M.M.

NIP 199301242019032017

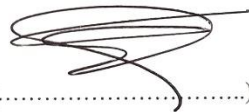


(.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Edy Raharja, SE., M.Si

NIP 197004251997021001



(.....)

Dosen Penguji 2:

Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M.

NIP 196010011990031004



(.....)

Semarang, 3 September 2024

Ketua Program Studi



Titik Djumiarti S.Sos., M.Si.

NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Leily Anggita Wulandari
2. Nomor Induk Maasiswa : 40011320650132
3. Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 28 September 2001
4. Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Perum Klipang Blok R XV/17

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian ilmiah yang saya selesaikan untuk tugas akhir saya dan berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, Fasilitas Kereta Api Parcel terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang**. Oleh karena itu, saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian ini merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri, dan tidak hasil dari karya orang lain. Bilamana di kemudian hari terbukti bahwa penelitian ini merupakan hasil plagiat dan tidak hasil karya saya sendiri, saya bersedia menerima konsekuensi yang berlaku, termasuk pencabutan karya ilmiah ini dan segala konsekuensinya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan tulus, sadar, dan bertanggung jawab.

Semarang, 3 September 2024

Pembuat pernyataan



Leily Anggita Wulandari

NIM. 40011320650132

ABSTRAK

Secara keseluruhan, industri pengiriman terus berusaha memberikan layanan terbaik untuk pelanggan mereka. Penelitian ini bertujuan pada kepuasan pelanggan di Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang dengan mencari tau adakah pengaruh dari kualitas layanan, ketepatan waktu pengiriman, dan pemanfaatan fasilitas Kereta Api Paket. Variabel yang diteliti meliputi kualitas layanan (X1), ketepatan waktu pengiriman (X2), dan fasilitas (X3), yang semuanya mempengaruhi kepuasan pelanggan (Y). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif termasuk analisis regresi berganda, pengujian hipotesis, dan pengujian asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan signifikan negatif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, dengan nilai T hitung - 3,380 yang lebih rendah dari T tabel 1,674 dan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,005. (2) Ketepatan waktu pengiriman memiliki hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan, dengan nilai T hitung 3,679 yang lebih besar dari T tabel 1,674 dan nilai signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari 0,005. (3) Fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai T hitung 10,602 yang lebih besar dari T tabel 1,674 dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,005. (4) Fasilitas, ketepatan waktu pengiriman, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai signifikansi 0,000. Sehingga memiliki hasil bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang paling tinggi diantara variabel yang lain. Adanya SOP terkait penanganan bongkar muat pada Stasiun Semarang Tawang Bank Jateng akan membantu dalam mempermudah dan lebih aman saat melakukan bongkar muat.

ABSTRACT

Overall, the freight industry continues to strive to provide the best service for their customers. This study aims at customer satisfaction in the Goods Transport Unit of DAOP 4 Semarang by finding out if there is any influence from service quality, timeliness of delivery, and utilisation of the Package Train facility. The variables studied include service quality (X1), on-time delivery (X2), and facilities (X3), all of which affect customer satisfaction (Y). The method used is quantitative method including multiple regression analysis, hypothesis testing, and classical assumption testing. The results showed that: (1) There is a negative significant relationship between service quality and customer satisfaction, with a calculated T value of -3.380 which is lower than T table 1.674 and a significance value of 0.001 which is smaller than 0.005. (2) Delivery timeliness has a positive and significant relationship with customer satisfaction, with a calculated T value of 3.679 which is greater than T table 1.674 and a significance value of 0.001 which is smaller than 0.005. (3) Facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a T value of 10.602 which is greater than T table 1.674 and a significance value of 0.000 which is smaller than 0.005. (4) Facilities, on-time delivery, and service quality as a whole have a significant influence on customer satisfaction, with a significance value of 0.000. So it has the result that the facility has the highest influence among other variables. The existence of SOPs related to loading and unloading handling at Semarang Tawang Bank

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan petunjuk-Nya, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Kereta Api PARCEL terhadap Kepuasan Pelanggan pada Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang PT Kereta Api Indonesia (Persero)”** dengan tepat waktu. Tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat wajib dalam menyelesaikan atau kelulusan Program Sarjana Terapan Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini. Selain itu, penulis juga menghargai saran dan wawasan yang telah diperoleh, yang sangat membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Suharnomo, S. E., M. Si., selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Budiyo, M. Si., selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Ibu Titik Djumiarti, S. E., M. Si., selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Ibu Anafil Windriya, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing yang secara konsisten memberikan bantuan, arahan, dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir.

5. Bapak Kholidin, S. Kom., M. Kom., selaku dosen wali yang sudah memberikan dukungan serta membantu penulis dalam proses perkuliahan.
6. Bapak Dr. Edy Raharja, SE., M.Si dan Bapak Dr. Drs. Mashudi S.E., M.M. selaku dosen penguji.
7. Seluruh dosen di program studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu kepada penulis yang belum pernah penulis dapatkan sebelumnya.
8. Seluruh staff akademik program studi Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang sudah membantu penulis dalam proses administrasi selama masa perkuliahan.
9. Bapak Agus Sujarwo selaku Kepala UPT dan pembimbing lapangan di Unit Angkutan Barang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional IV Semarang.
10. Seluruh staff dan *Checker* Unit Angkutan Barang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional IV Semarang.
11. Kedua orang tua dan keluarga saya yang selalu mendukung dan selalu memberi semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh teman-teman Angkatan 2020 program studi Manajemen dan Administrasi Logistik yang sedia membantu dan memberi semangat serta dukungan.
13. Kepada seluruh pihak yang telah mendukung, mendoakan, serta menemani penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat

penulis sebutkan satu persatu namun penulis ucapan terima kasih atas semuanya.

14. Kepada seluruh member tripleS, IVE, dan STAYC yang telah menemani penulis melalui konten YouTube dan lagu-lagunya selama penyusunan Tugas Akhir.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan perspektif baru bagi pembaca, dan juga bagi penulis sendiri. Karena penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini, maka penulis mengharapkan saran dan masukan dari berbagai pihak sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
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 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori.....	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.2 Ketepatan Waktu Pengiriman	9
2.1.3 Fasilitas.....	10
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	12
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	16
2.3 Hipotesis	34
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian	35
2.4.1 Kerangka Konseptual Parsial.....	35
2.4.2 Kerangka Konseptual Simultan	35
2.4.3 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan....	35
2.4.4 Hubungan Ketepatan Waktu Pengiriman dengan Kepuasan Pelanggan	37
2.4.5 Hubungan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Rancangan Penelitian.....	40

3.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Variabel	41
3.3 Populasi dan Sampel.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	45
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
3.6 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
4.2 Deskripsi Responden	68
4.3 Analisis Deskriptif.....	70
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	87
4.4.2 Uji Linearitas	87
4.4.3 Uji Multikolinearitas	89
4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	90
4.4.5 Uji Autokorelasi	91
4.5 Uji Regresi Linier Berganda	92
4.6 Uji Hipotesis.....	94
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi	94
4.6.2 Uji F (Simultan)	95
4.6.3 Uji T (Parsial)	96
4.7 Pembahasan.....	97
4.8 Output Penelitian Terapan.....	103
BAB V KESIMPULAN	106
5.1 Kesimpulan	106
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Indikator Penelitian.....	43
Tabel 3.2 Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan	48
Tabel 3.3 Hasil uji validitas variabel ketepatan waktu pengiriman	50
Tabel 3.4 Hasil uji validitas variabel fasilitas.....	50
Tabel 3.5 Hasil uji validitas variabel kepuasan pelanggan.....	51
Tabel 3. 6 Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan	52
Tabel 3. 7 Hasil uji reliabilitas variabel ketepatan waktu pengiriman	53
Tabel 3. 8 Hasil uji reliabilitas variabel fasilitas	53
Tabel 3. 9 Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan pelanggan	53
Tabel 4 1 Usia Responden	69
Tabel 4 2 Asal Ekspedisi	69
Tabel 4 3 Hasil skor indikator tidak ada solusi kerusakan barang	71
Tabel 4 4 Hasil skor indikator tidak menerima laporan terkait kerusakan barang	72
Tabel 4 5 Hasil skor indikator tidak ada jaminan kerusakan barang	72
Tabel 4 6 Hasil skor indikator tidak adanya kepedulian terhadap kerusakan barang	73
Tabel 4 7 Hasil skor indikator rusaknya packing	73
Tabel 4 8 Hasil skor indikator barang rusak walau sudah terbungkus rapi dan aman.....	74
Tabel 4 9 Hasil skor indikator rusaknya packaging, packing, dan barang yang ada di dalamnya	75
Tabel 4 10 Hasil skor indikator adanya barang pecah	75
Tabel 4 11 Hasil skor indikator motor rusak setelah melakukan pengiriman	76
Tabel 4 12 Hasil skor indikator keterlambatan datangnya Kereta Api Parcel.....	77
Tabel 4 13 Hasil skor indikator lambatnya datang kereta berpengaruh pada pengiriman ke konsumen akhir	77
Tabel 4 14 Hasil skor indikator keterlambatan berangkatnya Kereta Api Parcel ..	78
Tabel 4 15 Keberangkatan lambat berpengaruh pada pengiriman ke konsumen ..	79
Tabel 4 16 Hasil skor indikator sulitnya bongkat muat karena tinggi peron.....	79
Tabel 4 17 Hasil skor indikator paket yang basah akibat terkena air hujan	80
Tabel 4 18 Hasil skor indikator alat timbang yang baik	81
Tabel 4 19 Hasil skor indikator pencahayaan dalam gerbong kargo	81
Tabel 4 20 Hasil skor indikator warna gerbong kargo	82
Tabel 4 21 Hasil skor indikator simbol evakuasi dalam gerbong kargo	82
Tabel 4 22 Hasil skor indikator pemberian pelayanan yang sesuai	83
Tabel 4 23 Hasil skor indikator keinginan menggunakan Kereta Api Parcel terus-menerus	84
Tabel 4 24 Hasil skor indikator ingin merekomendasikan Kereta Api Parcel	84
Tabel 4 25 Hasil skor indikator ingin tetap melakukan pengiriman dengan Kereta Api Parcel.....	85
Tabel 4 26 Hasil skor indikator keputusan pembelian berdasarkan reputasi.....	86
Tabel 4 27 Uji Linearitas kualitas pelayanan	88

Tabel 4 28 Hasil uji linearitas ketepatan waktu pengiriman	88
Tabel 4 29 Hasil uji linearitas fasilitas	89
Tabel 4 30 Hasil uji multikolinearitas	90
Tabel 4 31 Hasil uji autokorelasi	91
Tabel 4 32 Hasil uji autokorelasi Durbin Watson	92
Tabel 4 33 Hasil uji regresi linear berganda	93
Tabel 4 34 Koefisiensi Determinasi	94
Tabel 4 35 Hasil uji F	95
Tabel 4 36 Hasil uji T	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kepuasan Pelanggan Menurut DAOP dan Divre	3
Gambar 2. 1 Kerangka konseptual parsial	35
Gambar 2. 2 Kerangka konseptual simultan	35
Gambar 4. 1 Gambar Logo PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Unit Angkutan Barang DAOP 4 Semarang	64
Gambar 4. 3 Gambaran Lokasi Penelitian	68
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas	87
Gambar 4. 5 Hasil uji heteroskedastisitas	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	112
Lampiran 2 Data Responden	116
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup	118
Lampiran 4 Izin Pengambilan Data	119
Lampiran 5 Dokumentasi	120