

**PENGARUH KOORDINASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN *LOGISTIC PROCUREMENT DEPARTMENT*
DI PT GURITA LINTAS SAMUDRA**



SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi Laut pada
Politeknik Maritim Negeri Indonesia**

Oleh:

SAN YOHANNA SITANGGANG

NIM.200901050

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT
DIPLOMA IV
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA**

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

PENGARUH KOORDINASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN *LOGISTIC PROCUREMENT DEPARTMENT*
DI PT GURITA LINTAS SAMUDRA

Oleh:
San Yohanna Br Sitanggang
NIM.200901050

Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji Skripsi
Program Studi D4 Transportasi Laut
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, 5 Agustus 2024

Penguji I



Yulius Oscar D, SE., MM.
NIP. 196107252021211001

Penguji II



Dra. Septina Dwi
Retnandari, MA
NIP.196609302021212001

Penguji III



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr
NIP.198904290220310004

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KOORDINASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN *LOGISTIC PROCUREMENT DEPARTMENT* DI PT GURITA LINTAS SAMUDRA**” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 31 Juli 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Yulius Oscar D, SE., MM.	Penguji I		05/8 - 24
2.	Dra. Septina Dwi Retnandari, MA	Penguji II		05/8 - 24
3.	Widanto Mukti Adi, M.M. Tr	Penguji III		06/8 - 24

Semarang, 31 Juli 2024

Ketua Program Studi Transportasi Laut



Niken Devi Rosita, S.Si.T., M.M.Tr

NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : San Yohanna br Sitanggang
NIM : 200901050
Prodi : D4 Transportasi Laut
Judul : Pengaruh Koordinasi dan Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan *Logistic Procurement Department* di PT Gurita Lintas Samudra.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, 5 Agustus 2024
Yang menyatakan,



San Yohanna br Sitanggang
NIM. 200901050

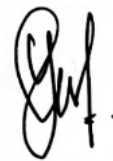
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : San Yohanna Br Sitanggang
NIM : 200901050
Prodi : D4 Transportasi Laut
Judul : Pengaruh Koordinasi dan Komunikasi Terhadap Kualitas
Pelayanan *Logistic Procurement Department* Di PT Gurita
Lintas Samudra

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini menjadi hak milik program studi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 5 Agustus 2024
Yang menyatakan,



San Yohanna br Sitanggang
NIM. 200901050

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul Pengaruh Koordinasi dan Komunikasi terhadap *Logistic Procurement Department* PT Gurita Lintas Samudra ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh koordinasi dan komunikasi terhadap kualitas pelayanan di *Logistic Procurement Department* di PT Gurita Lintas Samudera. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada responden. Sampel sebanyak 30 perwakilan responden yang berada di divisi *logistic procurement*, divisi teknik dan pihak kapal PT Gurita Lintas Samudera dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan regresi linear berganda dan uji kualitas dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji t dan uji F menggunakan program perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa koordinasi dan komunikasi secara simultan dan parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan *Logistic Procurement Department* PT Gurita Lintas Samudera. PT Gurita Lintas Samudera perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar departmen, terutama dalam hal pengiriman barang dan pelayanan logistik.

Kata Kunci: Koordinasi, Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Logistic Procurement Department.

ABSTRACT

This research, entitled The Influence of Coordination and Communication on the Logistics Procurement Department of PT Gurita Lintas Samudra, aims to determine the influence of coordination and communication on the quality of service in the Logistics Procurement Department at PT Gurita Lintas Samudera. This research uses quantitative methods with data collection techniques through questionnaires to respondents. The sample was 30 representative respondents who were in the logistics procurement division, engineering division and ship side of PT Gurita Lintas Samudera using purposive sampling techniques, data analysis techniques using multiple linear regression and quality testing using validity tests, reliability tests, classical assumption tests which included normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. Hypothesis testing in this research uses the t test and F test using the SPSS version 25 software program. The results of hypothesis testing show that coordination and communication simultaneously and partially have a positive and significant effect on the service quality of the Logistic Procurement Department of PT Gurita Lintas Samudera. PT Gurita Lintas Samudera needs to improve coordination and communication between departments, especially in terms of goods delivery and logistics services.

Keywords: Coordination, Communication, Service Quality, Logistics Procurement Department.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dengan judul : "PENGARUH KOORDINASI DAN KOMUNIKASI PADA *LOGISTIC PROCUREMENT DEPARTMENT* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT GURITA LINTAS SAMUDERA".

Penulisan skripsi ini disusun dan diajukan oleh penulis untuk melengkapi yang merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan persyaratan Pendidikan Program Diploma IV bagi taruna pada program studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia dengan memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi Darat (S.Tr Tra).

Dalam penyusunannya, skripsi ini disusun penulis didasarkan atas observasi dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis pada saat melakukan Praktek Darat di PT Pelayaran Gurita Lintas Samudera dengan disesuaikan oleh materi-materi yang didapatkan pada saat melaksanakan pendidikan di kampus dan juga berdasarkan sumber-sumber terdahulu seperti jurnal dan buku-buku yang berhubungan dengan pembahasan dan masalah yang akan diteliti penulis dan digunakan dalam penulisan skripsi ini. penulis mengucapkan terimakasih karena mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan doa, bimbingan secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini ,terutama kepada yang saya hormati :

1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T., selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Bapak Gunawan Budi Santoso, S.Kom., M.Kom., selaku Wakil Direktur I bidang Akademik dan Kerjasama Politeknik Maritim Negeri Indonesia.

3. Ibu Nurita Widiyanti, S.Psi., M.Psi., selaku Wakil Direktur II bidang Umum dan Keuangan Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
4. Bapak Amthori Anwar, M.Si., selaku Wakil Direktur III bidang Ketarunaan Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
5. Ibu Novita Widyaningrum, S. ST., M. M. Tr., selaku Ketua Jurusan Bisnis Maritim di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
6. Ibu Niken Devi Rosita, S. Sit., M.M.Tr., selaku Koordinator Program Studi D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
7. Bapak Yulius Oscar D, SE., MM. sebagai dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Septina Dwi Retnandari, MA sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi ini serta menjadi penguji skripsi.
8. Bapak Widanto Mukti Adi, M. M. Tr sebagai dosen penguji yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan pengarahan dalam laporan skripsi sehingga penulis mampu melakukan pembenahan sesudah ujian skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
9. Seluruh senior dan rekan rekan Angkatan IX dan anggota kelas Transportasi Laut B yang telah memberikan pengalaman dan kerjasama serta kenangan yang baik selama penulis menempuh pendidikan sehingga terselesainya skripsi ini.
10. Seluruh staff karyawan PT Gurita Lintas Samudera terutama *divisi technical department* dan *divisi logistic procurement dept* yang memberikan saya kesempatan untuk menambah ilmu, mengimplementasikan materi di kampus serta memberikan pengalaman selama masa praktek industri, terutama kepada kepada mentor terbaik Ibu Citra yang sudah sangat sabar dalam membimbing dan mengajari penulis dalam melaksanakan pengambilan data.
11. Dan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi terpuhnya

kesempurnaan. Penulis berharap, kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan wawasan serta pengetahuan bagi pembaca.

Semarang, 31 juli 2024

Penulis,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'San Yohanna'.

SAN YOHANNA BR SITANGGANG

NIM. 200901050

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Koordinasi.....	11
2.1.3 Komunikasi.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Berpikir	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1 Tipe Penelitian	24
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.4 Sumber Data	28
3.5 Populasi dan Sampling	28

3.5.1 Populasi.....	29
3.5.2 Sampel	29
3.6 Teknik Pengolahan Data.....	30
3.6.1 Uji Validitas	30
3.6.2 Uji Reliabilitas	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.7 Teknik Analisa Data.....	34
3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.7.2 Analisis Koefisien Determinasi	35
3.7.3 Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Hasil.....	37
4.1.1 Identitas Responden.....	37
4.1.2 Uji Validitas	40
4.1.3 Uji Reliabilitas	43
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.2 Pembahasan	47
4.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	47
BAB V PENUTUP	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Keterlambatan Pengiriman <i>Sparepart</i> Kapal	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Skala Likert	37
Tabel 3.2 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan, Koordinasi dan Komunikasi ...	37
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Koordinasi (X1)	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Koordinasi (X1).....	40
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Komunikasi (X2)	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X2).....	41
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3)	42
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Koordinasi	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Komunikasi.....	44
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	37
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan).....	49
Tabel 4.18 Hasil Uji T (Hipotesis)	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 2.2 Hubungan Korelasi.....	23