

**PENGARUH KINERJA DAN PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IDT TRANS AGENCY
CABANG GRESIK**



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

Oleh:

WAHYU EKO NUGROHO

NIM. 200901056

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

**PENGARUH KINERJA DAN PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IDT TRANS AGENCY CABANG
GRESIK**

Oleh

Wahyu Eko Nugroho

200901056

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

Semarang, 14 Agustus 2024

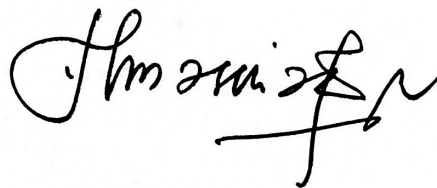
Penguji I



Niken Devi R, S. Sit., M. M. Tr.

NIP 198403252018032001

Penguji II



Dra. Masriah, M.Si

NIP.196311142024212001

Penguji III



Retno Anggoro, S.ST, M.M.Tr

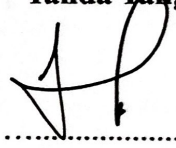
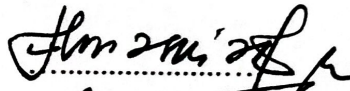
NIP.198410162019032015

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

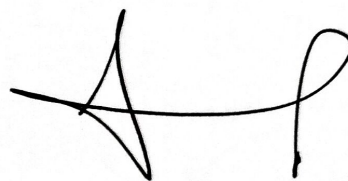
Skripsi yang berjudul “PENGARUH KINERJA DAN PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IDT TRANS AGENCY CABANG GRESIK” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 12 Agustus 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. Niken Devi Rosita, S. Sit., M. M. Tr.	Penguji I		12-08-2024
2. Dra. Masriah, M.Si	Penguji II		12-08-2024
3. Retno Anggoro, S.ST, M.M.Tr	Penguji III		12-08-2024

Semarang, 12 Agustus 2024
Koordinator Program Studi
D4 Transportasi Laut,



Niken Devi Rosita, S. Sit., M. M. Tr.
NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Eko Nugroho
NIT : 200901056
Prodi : D4 Transportasi Laut
Judul : PENGARUH KINERJA DAN PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IDT
TRANS AGENCY CABANG GRESIK

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, 12 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Wahyu Eko Nugroho
NIT: 200901056

**HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI
MENJADI HAK MILIK PROGAM STUDI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Wahyu Eko Nugroho
NIT : 20090156
Prodi : D4 Transportasi Laut
Judul : PENGARUH KINERJA DAN PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IDT
TRANS AGENCY CABANG GRESIK

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

Semarang, 12 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Wahyu Eko Nugroho
NIT : 200901056

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, atas rahmat dan karunia-Nya, penulis berhasil menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Kinerja dan Layanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IDT Trans Agency Cabang Gresik”**. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Transportasi Laut pada Politeknik Maritim Negeri Indonesia di Semarang.

Penulis menyadari bahwa kesuksesan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak dapat dicapai tanpa adanya kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Ir. Ahmad Nuriyanis, Mt selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia, yang telah memberikan kesempatan menyusun laporan skripsi ini.
2. Ibu Novita Widya Ningrum, S.St, M.M.Tr selaku Ketua Jurusan Bisnis Maritim Politeknik Maritim Negeri Indonesia, yang telah memberikan kesempatan menyusun laporan skripsi ini
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.Si.T, M.M.Tr Selaku Koordinator Progam Studi D-IV Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia, dan sebagai pembimbing utama, yang telah memberikan bimbingan sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ibu Dra. Masriah. M.Si selaku pembimbing pendamping, yang telah memberikan bimbingan sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Retno Anggoro, S.St, M.M.Tr telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga saya untuk menguji laporan Skripsi saya sehingga skripsi saya dapat selesai dengan baik.
6. Bapak Yudi Sasono selaku Kepala Kantor Pt. IDT Trans Agency Cabang Gresik; yang telah memberikan kesempatan untuk pengambilan data penelitian

(praktek industri) sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan.

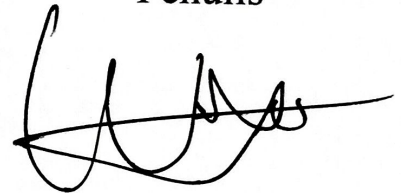
7. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral maupun finansial serta doa kepada Tuhan Yang Maha Esa. Dan pacar saya Enjelia Nurmalasari Yang telah memberikan dukungan kepada penulis,

8. Teman seperjuangan seluruh angkatan IX yang telah sama-sama berjuang dari awal semester sampai akhir penyusunan laporan skripsi ini.

Peneliti berharap Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang sudah memberi dukungan pada proses penyusunan tugas ini. Meskipun demikian, peneliti mengetahui jika penelitian tugas akhir ini membutuhkan banyak masukan dan perbaikan. Maka dari itu, penulis berharap diberi masukan serta dukungan untuk penyempurnaan karya ini. Peneliti berharap karya tulis ini mampu menyumbangkan wawasan serta kebaikan yang banyak untuk mereka yang memerlukannya.

Semarang, 12 Agustus 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wahyu Eko Nugroho', written in a cursive style.

Wahyu Eko Nugroho

ABSTRAK

Riset ini ditujukan guna mengkaji pengaruh kinerja dan pelayanan jasa pada kepuasan pelanggan di PT. IDT Trans Agency cabang Gresik. Metode analisis yang diterapkan adalah metode kuantitatif deskriptif melalui memanfaatkan program SPSS versi 29. Penelitian melibatkan 34 responden sebagai sampel, yang dipilih melalui metode sensus. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa instrumen pengukuran untuk variabel pelatihan dan kualitas kinerja awak kapal sudah mencapai syarat dalam uji validitas serta reliabilitas. Hasil uji asumsi klasik terhadap metode normalitas mengindikasikan apabila data memiliki distribusi normal dan bebas dari masalah heteroskedastisitas dan terbebas dari masalah Multikolinieritas. Analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 6.105 + 0,394 X_1 + 0,319 X_2$, dengan koefisien regresi bernilai positif. Ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kinerja dan pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan, di mana setiap peningkatan satu unit dalam setiap variabel dengan peningkatan 0,394 unit dalam kualitas kinerja dan peningkatan 0,319 unit. untuk pengujian uji F menggunakan Anova table menghasilkan variabel Kinerja (X_1) dan Pelayanan Jasa (X_2) mempunyai pengaruh yang jelas pada variabel dependen yakni Kepuasan Pelanggan (Y). Pernyataan tersebut didukung oleh nilai F sebesar 63,571 yang lebih besar dari F tabel 4.14 dengan tingkat signifikan kurang dari 0,001 yang kurang dari alpha 0,05 Jadi variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent karena hasil Sig kurang dari alpha 0,05 berarti hasilnya fit dan fit untuk diuji. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai t hitung untuk variabel X_1 sebesar 2,710 yang melebihi t tabel 2,042, dengan Tingkat signifikan 0,011 dan lebih rendah dari 0,05 dan untuk variabel X_2 menunjukan hasil sebesar 2,882 yang melebihi t-tabel dengan tingkat signifikansi 0,007 dan yang lebih rendah dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan adanya pengaruh signifikan kinerja dan pelayanan jasa pada kepuasan pelanggan. Menggambarkan jika kinerja dan pelayanan jasa mempunyai pengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan di perusahaan.

Kata kunci : kepuasan pelanggan, kinerja, pelayanan jasa.

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of performance and service quality on customer satisfaction at PT IDT Trans Agency's Gresik branch. The analysis method employed is a quantitative descriptive approach using SPSS version 29 software. The study involved 34 respondents as a sample, selected through the census method. Research findings indicate that the measurement instruments for the training variables and crew performance quality met the validity and reliability criteria. Results of the classical assumption test using the normality method indicate that the data has a normal distribution, is free from heteroscedasticity issues, and absent of multicollinearity problems. Regression analysis yielded the equation $Y = 6.105 + 0.394X_1 + 0.319X_2$, with positive regression coefficients. This indicates a positive relationship between performance and service quality on customer satisfaction, where each unit increase in each variable corresponds to a 0.394 unit increase in performance quality and a 0.319 unit increase in service quality. The F-test using the ANOVA table shows that the Performance (X_1) and Service Quality (X_2) variables have a significant influence on the dependent variable, Customer Satisfaction (Y). This is supported by an F value of 63.571, which is greater than the F table value of 4.14, with a significance level less than 0.001, which is less than the alpha of 0.05. Thus, the independent variables affect the dependent variable as the Sig result is less than the alpha of 0.05, meaning the results are fit and suitable for testing. The partial test results (t-test) show a t-value for variable X_1 of 2.710, which exceeds the t-table value of 2.042, with a significance level of 0.011, lower than 0.05. For variable X_2 , the results show a value of 2.882, which exceeds the t-table value, with a significance level of 0.007, also lower than 0.05. These findings indicate a significant influence of performance and service quality on customer satisfaction. This demonstrates that performance and service quality have a substantial influence in determining customer satisfaction in the company.

Keywords: *customer satisfaction, performance, services*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGAM STUDI	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Batasan Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.2. Penelitian Terdahulu	14
2.3. Kerangka Berfikir.....	20
2.4. Hipotesis	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Tipe Penelitian.....	24
3.2. Variabel Penelitian.....	24

3.3.	Populasi dan Sampel.....	25
3.4	Skala Pengukuran	27
3.5	Sumber Data	28
3.6	Teknik Pengumpulan Data	28
3.7	Objek Penelitian	30
3.8	Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	39
4.2.	Pengujian Data.....	39
4.3.	Hasil Pembahasan	52
BAB V PENUTUP		54
5.1.	Kesimpulan.....	54
5.2.	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		56

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja (X1)	40
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan Jasa (X2)	41
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	42
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolineritas	47
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser	49
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49
Tabel 4. 9 Hasil Uji F ANOVA.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji T	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	22
Gambar 4. 1 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja (X1).....	43
Gambar 4. 2 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Jasa (X2).....	43
Gambar 4. 3 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	43
Gambar 4. 4 Uji Normalitas P.P Plot of Reggresion Standarized Residual	45
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov	46
Gambar 4. 6 Hasil uji Heteroskedastisitas Menggunakan Scatterplot	48

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pernyataan Variabel (X1) KINERJA**
- Lampiran 2 Pernyataan Variabel (X2) PELAYANAN JASA**
- Lampiran 3 Pernyataan variabel (Y) KEPUASAN PELANGGAN**
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Variabel (X1) KINERJA**
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Variabel (X2) Pelayanan Jasa**
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Variabel (Y) Kepuasan Pelanggan**
- Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas**
- Lampiran 8 T-Tabel**
- Lampiran 9 R-Tabel**
- Lampiran 10 F-Tabel**
- Lampiran 11 Gambar Monitoring Bongkar Muat**
- Lampiran 12 Gambar Membantu Proses Sandar dan Lepas Kapal**
- Lampiran 13 Gambar Dokumentasi Pengambilan dan Pengurusan Dokumen**
- Lampiran 14 Gambar Pelaksanaan Crew Change**
- Lampiran 15 Gambar Agent Menjadi Penengah Dalam Diskusi Jika Terjadi Masalah di Kapal**