

**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY*,
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) DAN
INOVASI DESAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA LAYANAN PENGIRIMAN PETI KEMAS
(Studi Pada PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan Pada
Program Studi Transportasi Laut**



Disusun Oleh:

**PUTRI ANDINI
NIM. 200901045**

**PROGRAM STUDI D4 TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DAN INOVASI
DESAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
LAYANAN PENGIRIMAN PETI KEMAS (Studi Pada PT Masaji
Kargosentra Tama Cabang Belawan)**

Oleh:

PUTRI ANDINI

NIM. 200901045

Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji Skripsi

Program Studi Transportasi Laut

POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, 21 Juni 2024

Penguji I



Christine Widilestari, SE., M.Si.

NIP. 197212302021212004

Penguji II



Rahindra Bayu Kumara, S.ST.,

M.Si.

NIP. 198704192022031004

Penguji III



Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr.

NIP. 1984111820212120008

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul "**PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY*, *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DAN INOVASI DESAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN PENGIRIMAN PETI KEMAS (Studi Pada PT Masaji Kargosentra Tama Cabang Belawan)**" ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Juni 2024 dan dinyatakan:

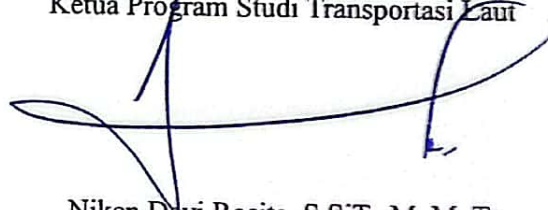
LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Christine Widilestari, SE., M.Si.	Penguji I		13/6 '24
Rahindra Bayu Kumara, S.ST, M.Si.	Penguji II		13 Juni 2024.
Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr.	Penguji III		13/6 '24.

Semarang, 13 Juni 2024

Ketua Program Studi Transportasi Laut



Niken Devi Rosita, S.SiT., M. M. Tr

NIP.198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Putri Andini

NIM : 200901045

Prodi : Transportasi Laut

Judul : PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY, CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)* DAN INOVASI DESAIN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN
PENGIRIMAN PETI KEMAS (STUDI PADA PT MASAJI
KARGOSENTRA TAMA CABANG BELAWAN)

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, 13 Juni 2024

Yang menyatakan,



NIM. 200901045

HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Putri Andini

NIT : 200901045

Prodi : Transportasi Laut

Judul : PENGARUH *LOGISTIC SERVICE QUALITY, CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DAN INOVASI DESAIN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA LAYANAN PENGIRIMAN PETI KEMAS (STUDI PADA PT MASAJI KARGOSENTRA TAMA CABANG BELAWAN)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini menjadi hak milik program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Semarang, 13 Juni 2024

Yang menyatakan,



Putri Andini

NIM. 200901045

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *logistic service quality*, *customer relationship management*, dan inovasi desain terhadap kepuasan pelanggan pada layanan pengiriman peti kemas di PT Masaji Kargosentra Tama cabang Belawan. Penelitian ini menggunakan metode kombinasi (*mixed methods*) yang merupakan penggabungan dari metode kuantitatif dan kualitatif dengan pendekatan *Concurrent Embedded Design* yaitu pendekatan yang menggunakan metode kualitatif untuk memperkuat hasil dari metode kuantitatif dan diteliti secara bersamaan dengan tujuan untuk menghasilkan data yang lebih kompleks. Penentuan sampling menggunakan syarat kepada pelanggan yaitu berdasarkan dari status pelanggan aktif dan masa penggunaan layanan yang memiliki jumlah 86 responden. Metode analisis data menggunakan program SPSS (*Statistical Package for The Social Science*) version 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel masing-masing memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ketiga variabel independen berkorelasi secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen yang dilihat dari hasil *Adjusted R Square* 0,885 menunjukkan bahwa 88,5% variasi kepuasan pelanggan yang dipengaruhi *logistic service quality*, *customer relationship management* dan inovasi desain, dengan 11,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci: *Logistic Service Quality*, *Customer Relationship Management*, Inovasi Desain, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of logistic service quality, customer relationship management, and design innovation on customer satisfaction in container shipping services at PT. Masaji Kargosentra Tama Belawan branch. This study uses a combination method (mixed methods) which is a combination of quantitative and qualitative methods with the Concurrent Embedded Design approach, an approach that uses qualitative methods to strengthen the results of quantitative methods and is studied simultaneously with the aim of producing more complex data. Sampling determination using customer requirements, namely based on active customer status and service usage period which has a total of 86 respondents. The data analysis method uses the SPSS (Statistical Package for the Social Science) version 24 program. The results showed that the three variables each had a significant influence on customer satisfaction. The three independent variables are simultaneously correlated to have an effect on the dependent variable as seen from the Adjusted R Square result of 0.885, indicating that 88.5% of variations in customer satisfaction are influenced by logistic service quality, customer relationship management and design innovation, with 11.5% influenced by other factors.

Keywords: Logistic Service Quality, Customer Relationship Management, Design Innovation, Customer Satisfaction