

**ANALISIS KETEPATAN WAKTU, PELAYANAN, DAN
KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT TEMAS LINE SURABAYA**



**Oleh:
YOGA HAYYU HAQIEQIE PANGUDI
NPM: 15.2.02.10333**

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**ANALISIS KETEPATAN WAKTU, PELAYANAN, DAN
KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT TEMAS LINE SURABAYA**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Manajemen
Konsentrasi: Manajemen Pemasaran**



**Oleh:
YOGA HAYYU HAQIEQIE PANGUDI
NPM: 15.2.02.10333**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**ANALISIS KETEPATAN WAKTU, PELAYANAN, DAN
KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PT TEMAS LINE SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

YOGA HAYYU HAQIEQIE PANGUDI
NPM : 15.2.02.10333

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 03 Maret 2018

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Heru Suprihadi, M.S., C.P.M.
Anggota: 1. Dra. Nurul Widyawati, M.M.
2. Dra. Tri Yuniati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing



Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Triyonowati, M.Si

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : YOGA HAYYU HAQIEQIE PANGUDI

NPM : 152.021.0333

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KETEPATAN WAKTU, PELAYANAN, DAN KEAMANAN BARANG TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT TEMAS LINE SURABAYA dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 03 Maret 2018 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya sengaja melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 03 Maret 2018

Yang me



[Handwritten signature of Yoga Hayyu Haqieqie Pangudi]

Yoga Hayyu Haqieqie Pangudi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Yoga Hayyu Haqieqie Pangudi
NPM : 152.021.0333
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 15 September 1993
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1/1hm
Alamat Rumah : Perum. Karang Indah BLK Af-1,
Semanding, Tuban
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Pangudi
Alamat Rumah/Telepon : Perum. Karang Indah BLK Af-1,
Semanding, Tuban
Alamat Kantor/Telepon : Jl. Lingkar Pertamina, Rahayu – Soko,
Tuban
Pekerjaan/Jabatan : JOB – Pertamina PetroChina East Java

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Plumpang I Tuban tahun 2004/2005
2. Tamat SLTP di SMP Negeri 6 Tuban, tahun 2007/2008
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 3 Tuban, tahun 2010/2011
4. Tamat Diploma III di Universitas Airlangga Surabaya, tahun 2013/2014

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
November 2014- Januari 2016	PT. Bank Central Asia, Tbk	<i>Bhakti BCA</i>	<i>CSO Pooling (Customer Service Operation)</i>
Desember 2016- Januari 2017	PT. Tanto Intim Line	<i>Karyawan</i>	<i>CS Marketing (Customer Support)</i>



Dibuat dengan sebenarnya

Yoga Hayyu Haqieqie P

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Analisis Ketepatan Waktu, Pelayanan, dan Keamanan Barang Terhadap Kepuasan Konsumen PT Temas Line Surabaya“ ini dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam kurikulum Program studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Selama proses penyelesaian penulisan skripsi ini banyak ditunjang dengan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

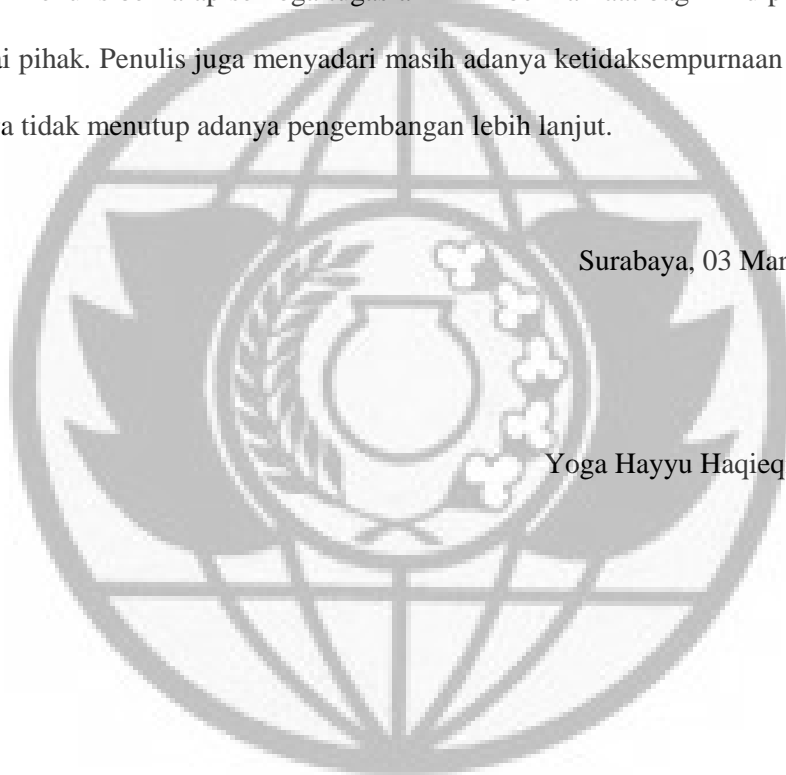
1. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Triyonowati, M.Si. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen.
3. Tri Yuniati, Dra., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan kesabaran dalam memberikan bimbingan atas penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Bapak / Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah bersedia mengajar dan membimbing penulis selama menjalani studi di kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
5. Seluruh Staff dan Karyawan Akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah banyak membantu.

6. Ibu Pimpinan, Staff, dan seluruh Karyawan PT Temas Line (Tempuran Emas Line) Surabaya yang telah memberikan kesempatan, izin riset penelitian, dukungan, dan bantuan selama penulis mengadakan penelitian.
7. Ayah beserta Mama yang sangat saya cintai terimakasih atas kasih sayang, doa, semangat, bimbingan hidup, dan pengorbanan yang tak ternilai harganya.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan berbagai pihak. Penulis juga menyadari masih adanya ketidaksempurnaan tugas akhir ini, sehingga tidak menutup adanya pengembangan lebih lanjut.

Surabaya, 03 Maret 2018

Yoga Hayyu Haqieqie Pangudi



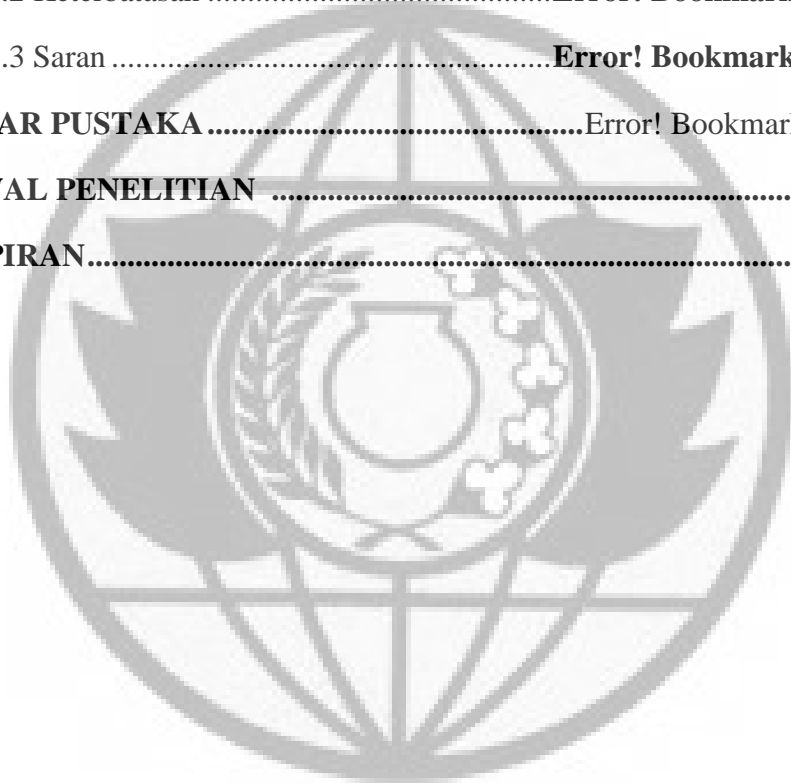
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Jasa	Error! Bookmark not defined.

2.1.3 Pemasaran Jasa	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Pengertian Pelayanan Jasa Pengiriman Barang .	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Manajemen Transportasi dan Distribusi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6 Ketepatan Waktu	Error! Bookmark not defined.
2.1.7 Keamanan Barang.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.8 Pelayanan (Service)	Error! Bookmark not defined.
2.1.9 Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.10 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.11 Konsep Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.12 Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.13 Mengukur Kepuasan Pelanggan .	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Konseptual.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Perumusan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.1 Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Jenis Data.....	Error! Bookmark not defined.

3.3.2 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Identifikasi Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F)	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
3.5.6 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Data dan Deskripsi Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Deskripsi Responden	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.3 Teknik Analisis	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Uji Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	Error! Bookmark not defined.

4.3.4 Uji Kelayakan Model (Uji Statistik F)	Error! Bookmark not defined.
4.3.5 Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1 Simpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Keterbatasan	Error! Bookmark not defined.
5.3 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
JADWAL PENELITIAN	73
LAMPIRAN	74



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1	Penelitian Terdahulu	31
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (Kw)	51
Tabel 5	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Pelayanan (P).....	52
Tabel 6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan Barang (Kb)	52
Tabel 7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan (Kp)	53
Tabel 8	Hasil Uji Validitas	54
Tabel 9	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 10	Uji Regresi Linier Berganda	56
Tabel 11	Hasil Uji F.....	57
Tabel 12	Koefisien Determinasi (R^2).....	59
Tabel 13	Hasil Uji Normalitas	61
Tabel 14	Hasil Uji Multikolinieritas	62
Tabel 15	Hasil Uji T	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1	Rerangka Konseptual	32
Gambar 2	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P.Plot	58
Gambar 3	Gambar <i>Scatterplot</i>	60



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 4 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi
- Lampiran 6 Hasil Uji Kelayakan Model
- Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis

