

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
JAVA LOGISTICS INTERNASIONAL**



Oleh:

ALI ZAINAL ABIDIN

NPM: 19.1.02.12010

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
JAVA LOGISTICS INTERNASIONAL**



Oleh:

ALI ZAINAL ABIDIN

NPM: 19.1.02.12010

Program Studi: Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA**

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT
JAVA LOGISTICS INTERNASIONAL**

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



Oleh:

ALI ZAINAL ABIDIN

NPM: 19.1.02.12010

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA STIESIA
SURABAYA
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT JAYA LOGISTICS INTERNASIONAL**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

ALI ZAINAL ABIDIN

NPM : 19.1.02.12010

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 18 Maret 2023**

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Anggota : 1. Drs. Ec. Yahya, M.M.

2. Dr. Heru Suprihhadi, M.S., C.P.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Djawoto, S.E., M.M.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Ali Zainal Abidin

NPM: 1910212010

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEAMANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JAVA LOGISTICS
INTERNASIONAL**

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 18 Maret 2023, 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 di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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, 18 Maret 2023

Yang membuat pernyataan



Ali Zainal Abidin

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ali Zainal Abidin
 NPM : 1910212010
 Program Studi : S1 Manajemen
 Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 12 Oktober 2000
 Agama : Islam
 Jumlah Saudara/Anak Ke: Dua / Anak ke dua
 Alamat Rumah : Jalan Ikan Mungsing 12/16
 Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Laila Aljufri
 Alamat Rumah : Jalan Ikan Mungsing 12/16
 Telepon : 0818525229
 Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di : SDN Perak Barat IV Surabaya
2. Tamat SMP di : SMP Negeri 7 Surabaya
3. Tamat SMA di : SMA Negeri 8 Surabaya
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I - VII	2019 - 2023	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Ali Zainal Abidin

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran kepada Allah SWT dengan segala Rahmat dan Hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYAN, KEAMANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT JAVA LOGISTICS INTERNASIONAL”**. Penulisan skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan program studi Strata satu (S-1) dan memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Untuk mewujudkan skripsi ini, tidak terlepas dari pengarahan dan bimbingan serta saran dari beberapa orang-orang terdekat dan banyak pihak sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menghantarkan segala ucapan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Djawoto, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan arahan, motivasi dan bimbingan selama proses penulisan skripsi ini.
4. Dr. Triyonowati, M.Si., selaku dosen wali SM-3 yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa perkuliahan.

5. Bapak dan Ibu dosen serta staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu dalam penyusunan skripsi ini dengan melalui bangku perkuliahan.
6. Pemimpin dan staff dari PT Java Logistics Internasional direktur pak Mochamad Batohir beserta sekretaris pak Syuhada yang telah membantu saya dengan bersedia mengizinkan ijin riset data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Kepada kedua Orang Tua saya yang selalu mendoakan dan telah banyak sekali berkorban demi saya untuk memberikan bantuan dalam pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan materiil hingga juga memberikan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namanya, yang telah banyak membantu memberikan bantuan serta dukungan selama proses pengerjaan penulisan skripsi ini, saya ucapkan banyak terima kasih.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, harapan saya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca, terima kasih.

Surabaya, 18 Maret 2023

Ali Zainal Abidin

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS....	Error!
Bookmark not defined.	
2.1 Tinjauan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Keamanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 Lokasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3 Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
2.4 Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error!
Bookmark not defined.	
2.4.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	Error! Bookmark not defined.
defined.	
2.4.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
defined.	
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Objek) Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
3.2.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Gambaran Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Penentuan Jumlah Sampel	Error! Bookmark not defined.

3.2.2 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.
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
3.4.1 Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t)	Error! Bookmark not defined.
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Gambaran Umum dan Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2 Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Uji Instrumen Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.5 Uji t	Error! Bookmark not defined.
4.3 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2 Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan....	Error! Bookmark not defined.
4.3.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
BAB 5 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.
JADWAL PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Rekapitulasi Pengiriman PT Java Logistics Internasional	6
2. Penelitian Terdahulu	37
3. Skor Jawaban Kuesioner	45
4. Karakteristik Jenis Kelamin	60
5. Karakteristik Usia	61
6. Karakteristik Jumlah Transaksi	61
7. Kelas Interval	62
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	63
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keamanan	64
10. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lokasi	65
11. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	66
12. Hasil Uji Validitas	67
13. Hasil Uji Reliabilitas	68
14. Hasil Uji Regresi Linear Berganda	69
15. Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	72
16. Hasil Uji Multikolinearitas	72
17. Hasil Uji F	74
18. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	74
19. Hasil Uji Statistik t	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Diagram Pelanggan PT Java Logistics Internasional.....	Error! Bookmark not defined.
2. Rerangka Konseptual	Error! Bookmark not defined.
3. Uji Normalitas.....	Error! Bookmark not defined.
4. Uji Heterokedastisitas	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	85
2. Hasil Data Kuesioner	90
3. Deskriptif Responden	94
4. Hasil Uji Validitas	101
5. Hasil Uji Reliabilitas	105
6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda, Hasil Analisis Grafik	107
7. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnof, Hasil Uji Multikolinearitas	108
8. Hasil Uji Heterokedastisitas, Hasil Uji F	109
9. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi, Hasil Uji t	110

