



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. SCHENKER PETROLOG UTAMA**

KARYA AKHIR

OLEH :

UNIVERSITAS

ZAKARIA

NIM : 55110120077

MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

2013



**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. SCHENKER PETROLOG UTAMA**

KARYA AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
OLEH :

ZAKARIA
NIM : 55110120077

UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2013

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Schenker Petrolog Utama

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Zakaria

NIM : 55110120077

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2013

Mengesahkan:

Ketua Program Studi
Magister Manajemen

Direktur Pascasarjana


Dr. Augustina Kurniasih, ME


Prof. Dr. Didik J. Rahbini

MERCU BUANA

Pembimbing Utama



Dr. Rina Astini, SE, MM

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam karya akhir ini :

Judul : **Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Schenker Petrolog Utama**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Zakaria

NIM : 55110120077

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Februari 2013

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Februari 2013



Zakaria

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Akhir yang berjudul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Schenker Petrolog Utama”** ini tepat pada waktunya.

Karya Akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam menyusun Karya Akhir ini penulis banyak menemukan kendala ataupun hambatan terutama dalam hal waktu. Namun berkat adanya bimbingan, arahan, dan juga bantuan dari berbagai pihak akhirnya Karya akhir ini dapat terselesaikan. Untuk itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Didik J. Rahbini, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Baruna Hadibrata, SE. MM, sebagai penguji
4. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE.MM sebagai ketua sidang penguji
5. Ibu Dr. Rina Astini, SE,MM selaku Pembimbing Utama yang telah mencerahkan pikiran dengan memberikan masukan dan dorongan, sehingga Karya Akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

6. Ibu Yatmini, selaku Manajer Operasional PT. Schenker Petrolog Utama yang telah banyak memberikan bantuan, arahan dan juga bimbingan kepada penulis selama melakukan penelitian
7. Seluruh Staff PT. Schenker Petrolog Utama yang telah banyak membantu
6. Orang tua dan keluarga tercinta khususnya istri, Hj. Lutfiah, S.pd dan anak-anakku yang tersayang Raihanah Fauziyah, M. Ilham Akbar, dan Zahidah Ulfah yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materil.
7. Rekan-rekan Mahasiswa / i Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta serta semua pihak yang turut membantu dalam penyelesaian Karya Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya namun tidak mengurangi rasa hormat penulis.

Penulis menyadari bahwa Karya Akhir ini masih banyak terdapat kesalahan ataupun kekurangan baik dari segi penulisan maupun isinya serta masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna memperbaiki mutu ataupun isi dari Karya Akhir ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Karya Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca sekalian pada umumnya serta bagi penulis khususnya.

Jakarta, Februari 2013

Zakaria

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9

BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN

2.1. Sejarah PT. Schenker Petrolog Utama	11
2.2. Lingkup Usaha <i>Freight Forwading</i> PT. Schenker Petrolog Utama	15
2.3. Sumber Daya	19
2.4. Tantangan Bisnis	23
2.5. Proses Bisnis	23

BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN
HIPOTESIS KARYA AKHIR

3.1. Kajian Pustaka	26
3.1.1. Kualitas Pelayanan	26
3.1.2. Kepuasan Pelanggan	28
3.1.3. Loyalitas Pelanggan	31
3.1.4. Industri Jasa	38
3.1.5. <i>Freight Forwarding</i>	40
3.1.6. Penelitian Terdahulu	40
3.2. Kerangka Pemikiran	42
3.3. Hipotesis	43

BAB IV METODE RISET

4.1. Jenis Penelitian	44
4.2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengembangan Sampel	44
4.2.1. Populasi	44
4.2.2. Sampel	44
4.3. Sumber Data	45
4.4. Teknik Pengumpulan Data	46
4.5. Skala Pengukuran	47
4.6. Operasional Variabel Penelitian	47
4.7. Teknik Analisis Data	49
4.7.1. Uji Validitas	49

4.7.2. Uji Reliabilitas	50
4.7.3. Analisis SEM	51
4.8. Kerangka Berpikir Penelitian Karya Akhir / Thesis	53
 BAB V HASIL DAN ANALISIS	
5.1. Karakteristik Responden	55
5.1.1. Jenis Kelamin	55
5.1.2. Pendidikan	56
5.1.3. Jenis Industri	57
5.1.4. Jabatan.....	59
5.1.5. Tingkat Penggunaan Jasa	60
5.1.6. Tujuan Pengiriman	61
5.2. Analisis Deskriptif	62
5.2.1. Bukti Fisik.....	62
5.2.2. Reliabilitas	63
5.2.3. Daya Tanggap	64
5.2.4. Jaminan	66
5.2.5. Empati	67
5.2.6. Kepuasan Pelanggan	68
5.2.7. Loyalitas	69
5.3. Hasil Uji Instrumen Penelitian	71
5.3.1. Validitas Instrumen	71
5.3.2. Reliabilitas Instrumen	72
5.4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model	73

5.5. Hasil Pengujian Hipotesis	77
5.5.1. Analisis Pengaruh Antara Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) hadap Kepuasan Pelanggan	78
5.5.2. Analisis Pengaruh Antara Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
5.5.3. Analisis Pengaruh Antara Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	80
5.5.4. Analisis Pengaruh Antara Jaminan (<i>Assurance</i>) Terhadap Kepuasan Pelanggan	81
5.5.5. Analisis Pengaruh Antara Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
5.5.6. Analisis Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	83
5.5.7. Analisis Interpretasi Indikator Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	84
5.5.8. Uji Korelasi Dimensi.....	87
5.6. Pembahasan Hasil Penelitian	89
5.6.1. Pembahasan Pengaruh Tangible Dengan Kepuasan Pelanggan	89
5.6.2. Pembahasan Pengaruh Reliability Dengan Kepuasan Pelanggan	90
5.6.3. Pembahasan Pengaruh Responsiveness Dengan	

Kepuasan Pelanggan	91
5.6.4. Pembahasan Pengaruh <i>Assurance</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	91
5.6.5. Pembahasan Pengaruh <i>Empathy</i> Dengan Kepuasan Pelanggan	92
5.6.6. Pembahasan Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dengan Loyalitas Pelanggan	93
5.6.7. Pembahasan Uji Korelasi Dimensi	93
BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
6.1. Kesimpulan	96
6.2. Rekomendasi	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	102
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	133

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Market Share Perusahaan Freight Forwarder.....	7
Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT Schenker Petrolog Utama	18
Gambar 3.1. Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	29
Gambar 3.2. Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4.1. Kerangka Penelitian Karya Akhir / Thesis	54
Gambar 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Industri	58
Gambar 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	59
Gambar 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Jasa	61
Gambar 5.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pengiriman	62
Gambar 5.7. Path Diagram Dengan Menggunakan Amos	74

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Indeks Tendensi Bisnis (ITB) Triwulan IV-2010-Triwulan IV-2011 dan Perkiraan Triwulan I-2012 Menurut Sektor	2
Tabel 1.2. Indeks 10 Terbaik <i>Freight Forwarder Global</i> sekaligus Pesaing PT. Schenker Penyedia Terbesar Pendapatan Bruto dan Volume <i>Freight Forwarder</i>	6
Tabel 2.1. Lokasi Kantor-Kantor Cabang PT Schenker Petrolog Utama	22
Tabel 3.1. Empat Jenis Loyalitas	34
Tabel 3.2. Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas	37
Tabel 3.3. Penelitian Terdahulu	41
Tabel 4.1. Operasionalisasi Variabel Penelitian	48
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Industri	58
Tabel 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	59
Tabel 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penggunaan Jasa	60
Tabel 5.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Benua Tujuan	61
Tabel 5.7. Karakteristik Responden Berdasarkan Persentase Terbesar	62
Tabel 5.8. Variabel Bukti Fisik	63
Tabel 5.9. Variabel Reliabilitas	64
Tabel 5.10. Variabel Daya Tanggap	65
Tabel 5.11. Variabel Jaminan	66
Tabel 5.12. Variabel Empati	67

Tabel 5.13.	Variabel Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 5.14.	Variabel Loyalitas Pelanggan	69
Tabel 5.15.	Tabel Nilai Tertinggi Dari Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas	70
Tabel 5.16.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	71
Tabel 5.17.	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 5.18.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelayanan	72
Tabel 5.19.	Hasil Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	73
Tabel 5.20.	Uji Keseluruhan Model (SEM 1)	75
Tabel 5.21.	Regresion Weights : (Group Number 1 – Default Model).....	79
Tabel 5.22.	Regresion Weights : (Group Number 1 – Default Model)	80
Tabel 5.23.	Regresion Weights : (Group Number 1 – Default Model).....	81
Tabel 5.24.	Regresion Weights : (Group Number 1 – Default Model).....	82
Tabel 5.25.	Regresion Weights : (Group Number 1 – Default Model).....	83
Tabel 5.26.	Regresion Weights : (Group Number 1 – Default Model).....	84
Tabel 5.27.	Rangkuman Koefisien Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	85
Tabel 5.28.	Rangkuman Koefisien Jalur Dimensi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	87
Tabel 5.29.	Korelasi Dimensi.....	88

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	102
Lampiran 2. Data Responden Kualitas Pelayanan	106
Lampiran 3. Variabel Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	109
Lampiran 4. Data Responden	112
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	115
Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas	120
Lampiran 7. Hasil Analisis AMOS : Analisis Model Fit	122
Lampiran 8. Hasil Analisis AMOS : Estimate dari beberapa Variabel	124
Lampiran 9. Hasil Korelasi Antar Dimensi Kualitas Pelayanan	130
Lampiran 10. Hasil Korelasi Antar Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan	131
Lampiran 11. Hasil Korelasi Antar Dimensi Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	132