

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS JASA DELIVERY
VEHICLE LOGISTIC DEPARTMENT TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ASTRIDO GROUP**

SKRIPSI

Nama : Subur Priyanto
NIM : 43108110195



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS JASA DELIVERY
VEHICLE LOGISTIC DEPARTMENT TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN ASTRIDO GROUP**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen – Strata 1

Nama : Subur Priyanto

NIM : 43108110195



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Subur Priyanto

NIM : 43108110195

Program Studi : Ekonomi Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Juli 2011

(Subur Priyanto)

NIM : 43108110195

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Subur Priyanto
NIM : 43108110195
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : “ **Analisis Hubungan Kualitas Jasa Delivery Vehicle
Logistic Department Terhadap Kepuasan
Pelanggan Astrido Group “**

Tanggal Lulus Ujian : 04 Agustus 2011

Disahkan oleh:

Pembimbing Skripsi

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen - S1

(Dr.Enny Ariyanto, SE, M.Si)

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Analisis Hubungan Kualitas Jasa Delivery Vehicle Logistic Departement terhadap
Kepuasan Pelanggan Astrido Group

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Subur Priyanto

43108110195

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 4 Agustus 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing Skripsi

(Arief Bowo Prayoga Kasmu, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji I

(Dr. Arissetyanto Nugroho, MM)

Anggota Dewan Penguji II

(Yuli Harwani, Dra. MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dengan judul, “**Analisis Hubungan Kualitas Jasa Delivery Vehicle Logistic Department Terhadap Kepuasan Pelanggan Astrido Group**”.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinilah penulis berterima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE, M.Si, selaku Dekan Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Arief Bowo Prayoga K., SE, MM, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ekonomi Manajemen, yang juga merangkap sebagai Dosen Pembimbing yang dengan luar biasa terus memberikan arahan dan motivasinya.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan dilingkungan Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Seluruh Jajaran Manajemen dan Pimpinan Pusat dan Cabang Astrido Group.
6. Seluruh Staff/Karyawan Pusat dan Cabang dilingkungan Astrido Group.
7. Untuk yang selalu kucintai dan selalu memberikan semangat serta do’a yang tiada hentinya dalam pembuatan Skripsi ini, yaitu: Bapak dan Ibu, Kakak dan Adiku, semoga Allah SWT dapat membalas kebbaikannya.
8. Untuk seluruh teman dan para sahabat setia yang senantiasa membantu memberikan support dan do’a kepada penulis.

9. Untuk yang terakhir dan spesial dalam hidup saya yaitu Wilsa Magdalena Wanggai, terima kasih atas semangat dan dukunganya selama ini.

Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulis pada karya yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 16 Juli 2010

Penulis,

Subur Priyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
LEMBAR ABSTRAKSI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Batasan Masalah	7
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Pemasaran	9
2.2. Strategi Pemasaran	10
2.3. Konsep Manajemen Logistic.....	11
2.4. Aktifitas Logistic	
2.4.1. Penerimaan.....	17
2.4.2. Perpindahan	17
2.4.3. DIO.....	18
2.4.4. Penyimpanan	19

2.4.5. Pengiriman	19
2.5. Konsep Kualitas Jasa	
2.5.1. Pengertian Kualitas Jasa	21
2.5.2. Karakteristik Jasa	21
2.5.3. Kualitas Jasa	22
2.6. Konsep Kepuasan Pelanggan	
2.6.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	25
2.6.2. Manfaat Kepuasan Pelanggan	26
2.7. Hubungan Kualitas Jasa Delivery dengan Kepuasan Pelanggan	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	31
3.1.1. Obyek Penelitian	31
3.1.2. Lokasi Penelitian.....	31
3.1.3. Sejarah Singkat.....	32
3.1.4. Struktur Organisasi	35
3.1.5. Visi dan Misi	37
3.1.6. Jangkauan Pelayanan	38
3.2. Metode Penelitian	38
3.3. Hipotesis.....	39
3.4. Populasi dan Sampel	39
3.5. Variabel dan Pengukurannya	42
3.6. Definisi Operasional Variabel.....	44
3.7. Metode Pengumpulan Data	45
3.8. Metode Analisis Data.....	45
3.8.1. Validitas dan Reliabilitas	46
3.8.2. Hipotesis Simultan (Uji F)	47
3.8.3. Koefisien Korelasi	48
3.8.4. Koefisien Determinasi.....	49

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

4.1. Karakteristik Responden	50
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	52
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	52
4.2. Tanggapan Responden mengenai Kualitas Jasa Delivery	53
4.3. Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan	60
4.4. Analisis Hubungan Kualitas Jasa Delivery terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.4.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
4.4.2. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	68
4.4.3. Hasil Uji Koefisien Korelasi	69
4.4.4. Hasil Uji Koefisien Determinasi	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	71
2.2. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Gambar 2.1. Alur Distribusi Logistic.....	13
2. Gambar 2.2. Komponen-komponen Manajemen Logistic	14
3. Gambar 2.3. Konsep Manajemen Pemasaran/Logistic	15
4. Gambar 2.4. Trade-Off Biaya dalam Pemasaran dan Logistic	16
5. Gambar 2.5. Bagian-bagian SCM yang berhubungan dengan Transportasi...	20
6. Gambar 2.6. Kualitas Jasa Memperbaiki Kemampuan Meraih Laba	24
7. Gambar 2.7. Kepuasan Pelanggan	26
8. Gambar 3.1. Struktur Vehicle Logistic Department Astrido Group	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Domestic Auto Production By Brand 2005-2010	2
Tabel 1.2. Domestic Auto Production By Brand Jan – Feb 2011	2
Tabel 1.3. Domestic Auto Market By Brand Jan – Feb 2011	3
Tabel 1.4. Domestic Auto Market By Brand 2005 - 2010	4
Tabel 3.1. Jumlah Penjualan/Delivery Vehicle Logistic Q1 2011	40
Tabel 3.2. Jumlah Populasi dan Sampel	42
Tabel 3.3. Instrumen Skala Likert	43
Tabel 3.4. Interpretasi Koefisien Korelasi	49
Tabel 4.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Tabel 4.2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.4. Jumlah Responden Berdasarkan Profesi	52
Tabel 4.5. Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan	53
Tabel 4.6. Tanggapan Responden mengenai kemudahan pelayanan	54
Tabel 4.7. Tanggapan Responden mengenai kualitas pelayanan	54
Tabel 4.8. Tanggapan Responden mengenai kualitas aksesoris yang dipasang pada kendaraan baru sangat sesuai harapan	55
Tabel 4.9. Tanggapan Responden mengenai kualitas kendaraan yang dikirim sangat prima	55
Tabel 4.10. Tanggapan Responden mengenai kualitas perawatan kendaraan di Vehicle Logistic berpengaruh terhadap kualitas kendaraan	56
Tabel 4.11. Tanggapan Responden mengenai kualitas penyimpanan kendaraan di Vehicle Logistic menentukan kualitas kendaraan	56
Tabel 4.12. Tanggapan Responden mengenai prosedur penanganan keluhan sangat mudah dan simpel	57
Tabel 4.13. Tanggapan Responden mengenai penanganan keluhan yang berstandart tinggi	57
Tabel 4.14. Tanggapan Responden mengenai rencana pengiriman kendaraan wajib	

dilakukan satu hari (H-1) sebelumnya	58
Tabel 4.15. Tanggapan Responden mengenai pengiriman kendaraan dilakukan tepat waktu sesuai yang dijanjikan.....	58
Tabel 4.16. Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Jasa Delivery ...	59
Tabel 4.17. Tanggapan Responden mengenai adanya informasi atas rencana pengiriman kendaraan oleh staff delivery/wiraniaga	60
Tabel 4.18. Tanggapan Responden mengenai adanya penjelasan cara pengoperasian kendaraan dan jaminan garansi atas produk	61
Tabel 4.19. Tanggapan Responden mengenai kualitas produk yang diterima sangat prima terutama dalam hal kebersihan interior dan ekterior	61
Tabel 4.20. Tanggapan Responden mengenai antusiasme staff delivery/wiraniaga dalam proses penyerahan menjadi sangat menyenangkan	62
Tabel 4.21. Tanggapan Responden mengenai kemampuan melakukan penyerahan kendaraan tepat waktu sesuai janji.....	62
Tabel 4.22. Analisis Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	63
Tabel 4.23. Output Kualitas Jasa Delivery.....	65
Tabel 4.24. Validitas Kualitas Jasa Delivery	65
Tabel 4.25. Reliabilitas Kualitas Jasa Delivery	65
Tabel 4.26. Hasil Output Validitas dan Reliabilitas Kualitas Jasa Delivery.....	66
Tabel 4.27. Output Kepuasan Pelanggan	66
Tabel 4.28. Validitas Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel 4.29. Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.30. Hasil Output Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.31. Hasil Uji Simultan Kualitas Jasa Delivery Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
Tabel 4.32. Hasil Uji Koefisien Korelasi Kualitas Jasa Delivery Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.33. Hasil Uji Regresi Kualitas Jasa Delivery Terhadap Kepuasan Pelanggan	70

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	75
Lampiran 2. Tabel Analisis Faktor.....	78
Lampiran 3. Tabel Analisis Frekuensi	80