

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT.PUTERA LINTAS KEMAS JAKARTA
2004-2005**

**SKRIPSI
Program Studi Manajemen**

Nama : IRFAN DADI

N I M : 0310312-159



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2005**

**HUBUNGAN PELAYANAN PRIMA DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT.PUTERA LINTAS KEMAS JAKARTA
2004-2005**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen**

Nama : IRFAN DADI

N I M : 0310312-159



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCUBUNA
JAKARTA
2005**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Irfan Dadi
N I M : 0310312-159
Jurusan : Manajemen (S-1)
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan
Pelanggan PT. Putera Lintas Kemas Jakarta
Tanggal Ujian Skripsi : 25 Agustus 2005

Disahkan Oleh

Pembimbing



(Dra. Yuli Harwani, MM)

Tanggal : 05-09-05

Dekan,



(Drs. Hadri Mulya, M.Si)
Tanggal: 10/09 05

Ketua Jurusan Manajemen



(Tafiprios, SE. MM)

Tanggal: 08-09-05

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kepada Allah Subhanahu Wata'ala, yang dengan ijin-Nyalah skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi ini dengan judul Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pelanggan PT. Putera Lintas Kemas Jakarta.

Adapun penulisan ini dimaksudkan sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta. Dengan tulus dan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ir. Suharyadi, Rektor Universitas Mercubuana
2. Tafiprios, SE., MM, Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Mercubuana Jakarta.
3. Dra. Yuli Harwani, MM sebagai pembimbing yang telah membimbing penulis sejak awal penulisan skripsi ini hingga selesai
4. Para dosen yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
5. Bapak H. Supriyadi selaku direktur PT. Putera Lintas Kemas Jakarta.
6. Rekan-rekan mahasiswa FE PKSM Jurusan Manajemen angkatan IV

Secara khusus penulis mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga penyusunan skripsi ini.

Mudah-mudahan bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapat imbalan dari Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini ada manfaatnya. Amin

Jakarta, Juni 2005

Irfan Dadi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B.Perumusan Masalah	5
C.Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI TEORITIS	
A. Hakikat Kepuasan Pelanggan.....	6
B.Faktor-faktor yang Dapat Memberikan Kepuasan Pelanggan.....	10
C.Hakikat Pelayanan Prima.....	15
D.Jenis-jenis Pelayanan Prima.....	17
E.Jenis-jenis Layanan Freight Forwarder.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum PT. Putera Lintas Kemas.....	26
1.Gambaran Umum Perusahaan.....	26
2.Struktur Organisasi.....	27
3.Bidang Kegiatan dan Usaha PT. Putera Lintas Kemas.....	30
B.Metode Penelitian	53
C.Hipotesis Penelitian.....	54

D. Sampel Penelitian	54
E. Variabel Penelitian dan Pengukurannya.....	54
F. Defensisi Operasional Variabel.....	55
G. Metode Pengumpulan Data.....	58
H. Metode Analisis Data.....	58
 BAB IV ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Penelitian.....	60
B. Pengujian Hipotesis.....	63
C. Interpretasi Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	64
D. Keterbatasan Penelitian.....	64
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran-saran.....	67
 DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-kisi Variabel Pelayanan Prima.....	56
Tabel 3. 2	Kisi-kisi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.1	Distribusi Frekwensi Pelayanan Prima.....	60
Tabel 4.2	Distribusi Frekwensi Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4.3	Korelasi Product Moment Antara variabel X dengan variabel Y	63
Tabel 4.4	Signifikansi Antara Variabel X dengan Variabel Y.....	64
Tabel L.1	Populasi pengguna jasa PT. Putera Lintas Kemas Jakarta Kurun Waktu Juli 2004 – Mei 2005.....	71
Tabel L.2	Data Hasil Penelitian Pelayanan Prima.....	83
Tabel L.3	Data Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	85
Tabel L.4	Persiapan perhitungan Mean, Median, Modus, varians dan Simpangan Baku Variabel Pelayanan Prima.....	86
Tabel L.5	Persiapan perhitungan Mean, Median, Modus, varians dan Simpangan Baku Variabel Kepuasan Pelanggan.....	90
Tabel L.6	Persiapan Perhitungan Korelasi.....	93
Tabel L.7	Interpretasi harga "r"	97
Tabel L.8	Harga Kritik dari r product Moment.....	98
Tabel L.9	Nilai persentil untuk Distribusi t.....	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Struktur Organisasi PT. Putera Lintas Kemas.....	27
Gambar 2 Alur Kerja Pelayanan Ekspor PT. Putera Lintas Kemas	33
Gambar 3 Alur Kerja Pelayanan Import PT. Putera Lintas Kemas	52
Gambar 4 Konstelasi Hubungan Antar Variabel.....	53
Gambar 5 Histogram Poligon Variabel X (Pelayanan Prima).....	61
Gambar 6 Histogram Poligon Variabel Y (Kepuasan pelanggan).....	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran I	Populasi pengguna Jasa PT. Putera Lintas Kemas Kurun Waktu Juli 2004 – Mei 2005..... 71
Lampiran II	Anket Penelitian..... 74
Lampiran III	Data variabel Pelayanan Prima..... 83
Lampiran IV	Data variabel Kepuasan Kerja 85
Lampiran V	Persiapan Perhitungan Tabel Frekwensi, Mean, Median, Modus, Varians dan Standar Deviasi Variabel Pelayanan Prima..... 87
Lampiran VI	Perhitungan Tabel Frekwensi, Mean, Median, Modus, Varians dan Standar Deviasi Variabel Kepuasan Pelanggan..... 80
Lampiran VII	Tabel Persiapan Perhitungan Korelasi..... 93
Lampiran VIII	Analisis Hipotesis Penelitian dengan Rmus Korelasi Sperman..... 94
Lampiran IX	Uji t Korelasi..... 96
Lampiran X	Interpretasi harag “r”..... 97
Lampiran XI	Harga Kritik dari r Product Moment..... 98
Lampiran XII	Nilai Persentil Untuk Distribusi t..... 99
Lampiran XIII	Surat Permohonan Izin Mengadakan Penelitian 100
Lampiran XIV	Surat Keterangan Telah Mengadakan Penelitian..... 101
Lampiran XV	Daftar Riwayat Hidup..... 102