

**EVALUASI KEGIATAN PELAYANAN JASA EKSPOR LAUT TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN UNTUK MENINGKATKAN
VOLUME CARGO EKSPOR DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY
FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)***

(Studi Kasus PT. Gateway Prima Indonusa)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas**

Mercu Buana Jakarta



Nama : Muhamad Diki Ardiansah

NIM : 43112120323

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Diki Ardiansah

NIM : 43112120323

Program studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 22 Oktober 2016



Muhamad Diki Ardiansah

NIM: 43112120323

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Diki Ardiansah
NIM : 43112120323
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Evaluasi Kegiatan Pelayanan Jasa Ekspor Laut Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Untuk Meningkatkan Volume Cargo Ekspor Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Studi Kasus PT. Gateway Prima Indonusa.

Tanggal Lulus Ujian : 1 Desember 2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi,

(Dr. Aries Susanty, ST, MT)

Tanggal: 7 Desember 2016

Ketua Pengaji,

(Dr. Aty Herawati, M.Si)

Tanggal: 5 Desember 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1

Wiwik Utami

(Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA)

Tanggal: 14/12 2016

Rina Astini

(Dr. Rina Astini, SE, MM)

Tanggal: 14/12 2016

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kegiatan Pelayanan Jasa Ekspor Laut Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan untuk Meningkatkan Volume Cargo Ekspor dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Studi kasus PT. Gateway Prima Indonusa.** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Dr. Aries Susanty, ST, MT selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencerahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Rina Astini, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Ibu dan Bapak saya tercinta yang sudah mendidik serta memberi kasih sayang dan do'a yang tiada henti-hentinya kepada saya.
6. Dan teman-teman yang telah banyak memberikan motivasi dan dorongan dalam penulisan skripsi ini, yaitu Laila Fazriyanti, Nurhayati Atmoko, Ratih Dwi Yuni, Sigit Himawan, Asep Parwanto, dan khususnya kepada adinda Imay Nur Islamiyah untuk segala keceriaan, kebersamaan, nasehat, dan bantuannya.
7. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat, dan penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 22 Oktober 2016

Muhammad Diki Ardiansah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	7
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Kontribusi Penelitian.....	8

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka	10
1. Pengertian Kualitas	10
2. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
3. Tujuan dan Fungsi Pelayanan	11
4. Dimensi Kualitas dan Pelayanan.....	12
5. Karakteristik Jasa	13
6. Penegrtian Kepuasan.....	14
7. Pengertian Pelanggan	15
8. Pengertian Kepuasan Pelanggan	16

9. Pengertian Loyalitas Pelanggan	21
10. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	21
11. Pengertian Ekspor	23
12. Jenis-jenis Dokumen Ekspor.....	24
13. Tahapan-tahapan dalam Dalam Pelaksanaan Ekspor.....	26
14. Penelitian terdahulu.....	29
15. <i>Importance Performance Analysis</i>	33
16. Konsep <i>Quality Function Deployment</i>	33
17. Matriks <i>House of Quality</i>	35
B. Rerangka Pemikiran	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	39
B. Desain Penelitian	39
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	40
1. Definisi Variabel Kualitas Pelayanan.....	42
2. Operasionalisasi Variabel	43
D. Populasi dan Sample Penelitian.....	45
1. Populasi Penelitian	44
2. Sampel Penelitian	45
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Metode Analisis	49
1. Statistik Deskriptif.....	49
2. Analisis <i>Servqual</i>	49
3. Uji Kualitas Data	49
a. Uji Validitas.....	50
b. Uji Reliabilitas.....	50
4. Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	50
5. Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	57
1. Sejarah perusahaan	57
2. Visi Perusahaan	58
3. Misi Perusahaan.....	58
4. Prosedur ekspor PT. GPI	58
5. Identifikasi dimensi mutu <i>servqual</i>	61
6. Penentuan indikator kualitas pelayanan	61
B. Pembentukan kuesioner	63
1. Pembagian Kuesioner Kepada Pelanggan	66
C. Pengoahan Data Kuesioner.....	67
1. Rekapan Kuesioner Harapan Pelanggan, Persepsi atau Performasi dan Tingkat Kepentingan	67
2. Pengujian Kuesioner	68
a. Hasil Uji Validasi Tingkat Harapan Pelanggan	68
b. Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	69
c. Hasil Uji Validasi Tingkat Persepsi (performasi) Pelanggan	70
d. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat persepsi (performasi)	71
e. Hasil Uji Validasi Tingkat Kepentingan	72
f. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat kepentingan	73
D. Pengukuran <i>Servqual</i>	74
1. Nilai rata-rata harapan pelanggan.....	75
2. Nilai rata-rata persepsi (performasi) pelanggan	75
3. Nilai rata-rata kepentingan pelanggan	77
E. Perhitungan Nilai Harapan, Persepsi dan Kepentingan	77
1. Nilai Harapan.....	77
2. Nilai Persepsi (performasi)	80
3. Nilai Kepentingan.....	82
F. Nilai <i>Servqual</i> (<i>Gap Score</i>)	84

G. Diagram Kartesius	85
1. Analisis Diagram Kartesius	89
2. Irisan antara metode <i>Servqual</i> dan <i>metode Importance Performance Analysis (IPA)</i>	98
H. Penyusunan Matriks <i>House of Quality</i>	99
1. Membuat <i>Voice of Customer</i>	99
2. Membuat Matriks Perencanaan	101
3. Membuat Respon Teknis	105
4. Analisis <i>Relationships</i>	106
5. Teknikal Korelasi	109
6. Teknikal Matriks.....	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	117
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Definisi Kepuasan Pelanggan dari beberapa peneliti.....	18
2.2	Penelitian Terdahulu	29
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	43
3.2	Lanjutan Operasionalisasi Variabel	44
3.3	Jumlah Pelanggan ekspor laut PT. GPI	45
4.1	Penentuan Atribut Kuesioner	63
4.2	Lanjutan Atribut Kuesioner.....	64
4.3	Skala Penilaian untuk Pengukuran Positif dan Negatif.....	65
4.4	Data Pelanggan PT. GPI	66
4.5	Lanjutan Data Pelanggan PT. GPI	67
4.6	Hasil Kuesioner Harapan Pelanggan.....	67
4.7	Hasil Kuesioner Persepsi Pelanggan.....	67
4.8	Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan	67
4.9	Hasil Uji Validasi Harapan Pelanggan.....	68
4.10	Lanjutan Hasil Uji Validasi Harapan Pelanggan	69
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan	69
4.12	Hasil Uji Validasi Persepsi (performasi) pelanggan	70
4.13	Lanjutan Hasil Uji Validasi Persepsi Pelanggan.....	71
4.14	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi (performasi) Pelanggan	71
4.15	Hasil Uji Validasi Tingkat Kepentingan Pelanggan	72
4.16	Lanjutan Hasil Validasi Tingkat Kepentingan	73
4.17	Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan	73
4.18	Rata-rata Harapan Pelanggan Terhadap Pelayanan	75
4.19	Lanjutan Rata-rata Nilai Harapan Pelanggan.....	76
4.20	Rata-rata Persepsi (performasi) pelanggan terhadap pelayanan	76
4.21	Rata-rata Nilai Kepentingan Pelanggan terhadap pelayanan	76
4.22	Nilai Harapan Pelanggan.....	79

4.23	Nilai Persepsi (performasi)	81
4.24	Lanjutan Nilai Persepsi (performasi)	82
4.25	Nilai Kepentingan Pelanggan.....	83
4.26	Lanjutan Nilai Kepentingan Pelanggan	84
4.27	Nilai <i>Servqual</i> (<i>gap score</i>)	85
4.28	Perhitungan <i>centerline</i> X dan Y	86
4.29	Nilai-nilai dan Diagram Kartesius	87
4.30	Irisan antara metode <i>Servqual</i> dan IPA.....	98
4.31	Lanjutan irisan antara metode <i>Servqual</i> dan IPA.....	99
4.32	Data <i>Voice of Customer</i> PT. Gateway Prima Indonusa	100
4.33	Lanjutan Data <i>Voice of Customer</i> PT. Gateway Prima Indonusa	101
4.34	Nilai Kepentingan	101
4.35	Nilai <i>Customer Satisfaction Performance</i>	102
4.36	Nilai <i>Expected Satisfaction Performance</i>	102
4.37	Nilai <i>Goal</i>	103
4.38	Nilai <i>Improvement Ratio</i>	104
4.39	Nilai <i>Raw Weight</i>	104
4.40	<i>Submatriks</i> Perencanaan <i>House of Quality</i>	105
4.41	Data <i>Technical Responses</i>	106

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Penurunan Nilai Ekspor Tahun 2011-2015 di Indonesia (juta US\$).....	2
1.2	Penurunan Volume Ekspor Laut (<i>LCL</i>)	4
1.3	Penurunan volume ekspor laut (<i>FCL</i>).....	6
2.1	<i>House of Quality</i>	36
2.2	Rerangka Pemikiran	38
3.1	Pembagian kuadran <i>Important Performance Analisys</i>	51
3.2	Model <i>House of Quality (HOQ)</i>	54
4.1	Diagram Kartesius Penilaian Kepuasan Pelanggan	88
4.2	Diagram Kartesius Matriks Kepentingan dan Persepsi pelanggan ...	89
4.3	Nilai <i>Relationship WHATs</i> dan <i>HOWs</i>	107
4.4	Nilai <i>Correlations</i> antar respon teknis	110
4.5	Pemetaan matriks <i>House of Quality</i> PT. GPI.....	113

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	120
Lampiran 2	Keusioner Penelitian Tingkat Harapan.....	125
Lampiran 3	Keusioner Penelitian Tingkat Persepsi (performasi)	126
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan.....	127

