



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KUALITAS JASA DAN HARGA DALAM MENDORONG KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN SARANA
ANGKUT PETI KEMAS**

TESIS

**DHANANG SURYO K
55117120015**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**KUALITAS JASA DAN HARGA DALAM MENDORONG KEPUASAN
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN LAYANAN SARANA
ANGKUT PETI KEMAS**

TESIS

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

**DHANANG SURYO K
55117120015**

UNIVERSITAS
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2021**

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the impact of service quality and price on customer satisfaction and loyalty among container transportation service users. Customers of PT Yang Ming Shipping Indonesia were used as respondents in the study, which included both primary and secondary data. Secondary data is gathered from a variety of sources, including journals, books, and other information. Questionnaires were distributed to target respondents to collect primary data. A total of 140 respondents were gathered using random sampling techniques. This research made use of path analysis. The findings revealed that customer satisfaction was influenced by the level of service provided. Customer satisfaction is influenced by price in a constructive and meaningful way. Then it was discovered that consumer loyalty is influenced by the level of service provided. Price has a positive and important impact on consumer loyalty, and the same is true of customer satisfaction and loyalty. This research helped PT Yang Ming Shipping Indonesia enhance the quality of its services and prices in order to increase customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa, harga dalam mendorong kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pengguna jasa sarana angkut peti kemas. Pelanggan dari PT Yang Ming Shipping Indonesia diambil sebagai responden, baik data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian. Data sekunder diambil dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan data lainnya. Data primer dikumpulkan menggunakan kuesioner yang didistribusikan pada target responden. Menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana kuesioner diberikan secara langsung kepada pelanggan yang sedang melakukan transaksi. Total responden yang dikumpulkan sejumlah 140 responden. Analisis jalur diterapkan dalam penelitian ini. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas jasa memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Lalu ditemukan bahwa kualitas jasa memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal yang sama ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan yang terjadi antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pada tataran manajerial, penelitian ini memberi sumbangan kepada PT Yang Ming Shipping Indonesia, untuk meningkatkan kualitas jasa dan harga jika ingin kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan meningkat.

Kata kunci : Kualitas Jasa, Harga, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Jasa Dan Harga Dalam Mendorong Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Sarana Angkut Peti Kemas

Bentuk Proposal : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dhanang Suryo K

NIM : 55117120015

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2021

Mengesahkan

Pembimbing I

Pembimbing II



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Endi Rekarti, SE, ME)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si)



(Dr. Indra Siswanti, MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Kualitas Jasa Dan Harga Dalam Mendorong Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Sarana Angkut Peti Kemas

Bentuk Proposal : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dhanang Suryo K

NIM : 55117120015

Program : Pascasarjana Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2021

Merupakan hasil penelitian karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Oktober 2021



Dhanang Suryo K

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama	:	Dhanang Suryo K
Nim	:	55117120015
Program Studi	:	Magister Manajemen (MPS)

dengan judul

“Kualitas Jasa Dan Harga Dalam Mendorong Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Sarana Angkut Peti Kemas”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 14/06/2021, didapatkan nilai persentase sebesar 25 %.

Jakarta, 14 Juni 2021
Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

U N I \ T A S

MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa serta atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul Kualitas Jasa Dan Harga Dalam Mendorong Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pengguna Layanan Sarana Angkut Peti Kemas.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian proposal ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Didik J.Rachbini selaku pembimbing utama yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga akhir dengan masukan yang diberikan agar Tesis ini sempurna.
2. Dr. Endi Rekarti SE, ME selaku pembimbing kedua yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
3. Dr. Mirza., ST., MM. selaku penelaah pada Seminar Proposal Tesis.
4. Dr. Zulfitri, MS, MM. selaku penelaah pada Seminar Hasil Tesis.
5. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Direktur Falkutas Ekonomi dan Bisnis, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
6. Dr. Indra Siswanti, MM. selaku Ketua Program Studi.
7. Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M. selaku Sekretaris Program Studi.
8. Para dosen yang telah mengajarkan dan berbagi ilmu selama masa perkuliahan di Magister Manajemen Universitas Mercu Buana dan staf administrasi Program Studi Magister Manajemen, termasuk teman-teman Magister Management Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan, pengalaman, pelajaran

berharga serta motivasi yang selalu diberikan selama perkuliahan dan penyelesaian Tesis ini.

9. Rekan-rekan kerja di PT Yang Ming Shipping Indonesia atas bantuannya dalam usaha memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Keluarga saya, khususnya orang tua yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat tanpa henti.

Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam meningkatkan kualitas layanan dalam industri sarana angkut peti kemas.

Jakarta, Oktober 2021

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN <i>SIMILARITY</i>	v
KATA PENGATAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah, Perumusan Masalah, dan Batasan Masalah ..	12
1.2.1 Identifikasi Masalah	12
1.2.2 Perumusan Masalah	12
1.2.3 Batasan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14

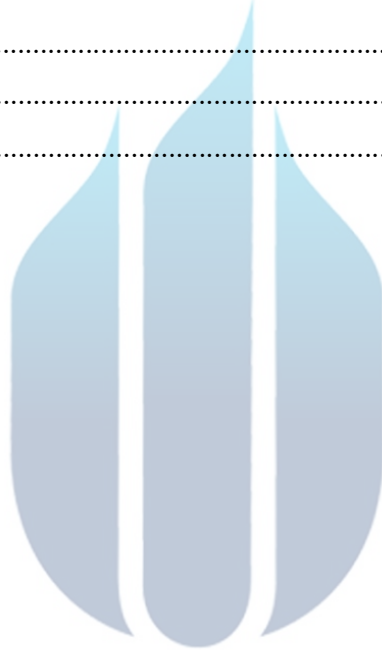
U N I V E R S I T A S

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	15
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3 Kualitas Jasa	22
2.1.4 Harga	37
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran	37

2.4 Hipotesis	43
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	44
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
3.2.1 Definisi Operasional	44
3.2.2 Pengukuran Variabel	46
3.3 Populasi dan Sampel	49
3.4 Metode Pengumpulan Data	50
3.5 Metode Analisis Data	51
3.5.1 Evaluasi Measurement (<i>Outer Model</i>)	52
3.5.2 Pengujian Model Struktural Atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>)	53
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Perusahaan	55
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	55
4.1.2 Lingkup Bidang Usaha	56
4.1.3 Sumber Daya	57
4.1.4 Tantangan Bisnis di Perusahaan	57
4.1.5 Proses / Kegiatan Fungsi Bisnis	58
4.2 Hasil Penelitian	58
4.2.1 Karakteristik Responden	58
4.2.2 Hasil Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	63
4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.3.2 Pengaruh Variabel Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	78
4.3.3 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	80

4.3.4	Pengaruh Variabel Persepsi Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	80
4.3.5	Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	81
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	82
5.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		85
DAFTAR LAMPIRAN		90



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Tabel World Top 10 Export Country</i>	2
Tabel 1.2 <i>Top Ocean Marine Operator</i>	4
Tabel 1.3 Pengguna jasa baru dan pengguna jasa tetap (2019)	8
Tabel 1.4 Daftar Keluhan Pelanggan	9
Tabel 1.5 Tabel Jadwal Pelabuhan	10
Tabel 1.6 Tarif Biaya Penumpukan	11
Tabel 2.1 Rekapitulasi Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Definisi Operasional	45
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin dan Pendidikan	59
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Jasa	60
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terhadap Harga	61
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	62
Tabel 4.6 Validitas dan Reliabilitas	65
Tabel 4.7 <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4.8 <i>Cronbach Alpha</i>	69
Tabel 4.9 <i>R Square</i> dan <i>R Square Adjust</i>	72
Tabel 4.10 Analisis Diskriminan	73
Tabel 4.11 <i>Goodness Of Fit</i>	73
Tabel 4.12 Path Coeficient (Pengaruh Langsung)	74
Tabel 4.13 <i>Indirect effect</i> (Pengaruh Tidak Langsung)	75
Tabel 4.14 Pengujian Hipotesis	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Total Ekspor Indonesia 2017-2019 dalam USD (\$)	2
Gambar 1.2. Jumlah Peti kemas Ekspor dalam (TEU)	5
Gambar 1.3. Jumlah volume ekspor melalui JICT 2019	6
Gambar 1.4. Jumlah volume ekspor melalui TSJ 2019	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT YMSI	57
Gambar 4.2 Persamaan Struktural Algoritma atas Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	63
Gambar 4.3 Uji Bootstraping	69

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	90
Lampiran 2: Hasil Olah Data	94
Lampiran 3: Tabulasi	107



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A