

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMPORTIR
KATEGORI ELEKTRONIK KSO SUCOFINDO – SURVEYOR
INDONESIA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Manajemen (S2)**



M. YANDI SYAHRIAR

2161021006

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : M. Yandi Syahriar

NIM : 2161021006

Tanda Tangan :



Tanggal : 18 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : M. Yandi Syahriar

NIM : 2161021006

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Importir Kategori Elektronik KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Kurniawati, M.M.


(.....)

Penguji : BP. Kusumo Bintoro, Ir, M.B.A, Dr.


(.....)

Penguji : Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, PhD.


(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 18 Agustus 2019

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini sebagai tugas akhir pada program Magister Manajemen Universitas Bakrie yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Importir Kategori Elektronik Kso Sucofindo – Surveyor Indonesia” Penulisan tesis ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie, Jakarta.

Di dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis, Penulis telah mendapatkan bantuan yang sangat besar dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu khususnya kepada:

1. Orangtua tercinta, Mama Irianti Barahama dan Etta H. M. Ilhamsyah Ainul Mattimu, SE. yang telah menjadi orang tua terhebat, yang selalu memberikan dukungan materil, motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.
2. Ibu Dr. Kurniawati, M.M. selaku dosen pembimbing.
3. Bapak Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, PhD., dan Bapak BP. Kusumo Bintoro, Ir, M.B.A, Dr., selaku dosen penguji.
4. Bapak & Ibu dosen yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama proses pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie.
5. Seluruh Staff karyawan/karyawati Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie, yang telah memberikan pelayanan yang terbaik.
6. Seluruh manajemen KSO Sucofindo – Sureveyor Indonesia yang telah banyak meluangkan waktu untuk berdiskusi dan telah mengizinkan perusahaannya sebagai objek penelitian.
7. Kakak-kakakku tersayang M. Faresyah Gusman Belloumi, SH. & M. Dally Barmassyah, SH. yang telah banyak memberi support kepada Penulis.

8. Keluarga besar HMY Agus Alimattimu Aidid dan Keluarga Besar Barahama yang senantiasa memberikan doa dan supportnya.
9. My beloved one Ayu Dwi Jayanti, S.Stat. Thanks so much for your attention, spirit and support until this time.
10. Keluarga besar KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia, khususnya Ibu Yanti, Mas Puji, Pak Sun, Lisza, Mas Aly, Tasha, Sandhy, Bang Acan dan Tim AO lainnya yang telah banyak memberikan support kepada Penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan MM nya.
11. Sahabat-sahabat penulis: Ublek, Udin, Surya, Taslim, Boy, Cicha, Bagyok, Galang, Alan, Ricky, Papua, Basten, Avedo, Bora, Mikaz, Ipul, Echi, Mas Najib.
12. Teman seperjuangan The Bakery: Debby, Deden, Desy, Fajar, Teguh, Boy, Rinna, Yunita, dan Michelle yang dari awal kegiatan perkuliahan selalu kompak dan saling membantu selama proses perkuliahan dan selama penulisan tesis ini.
13. Teman-teman seangkatan untuk MM UB Batch 7 yang saling memotivasi selama proses perkuliahan dan selama penulisan tesis ini.

Semoga dukungan dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak yang telah disebutkan diatas maupun pihak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, akan mendapatkan balasan yang baik dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan, penyajian, dan pemilihan kata-kata maupun pembahasan materi tesis ini masih sangatlah jauh untuk dikatakan sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan pengarahan dari semua pihak untuk perbaikan tesis ini.

Jakarta, 18 Agustus 2018

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Yandi Syahriar
NIM : 2161021006
Program Studi : Magister Manajemen
Jenis Tugas Akhir : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMPORTIR KATEGORI ELEKTRONIK KSO SUCOFINDO – SURVEYOR INDONESIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 18 Agustus 2019

Yang menyatakan,



(M. Yandi Syahriar)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN IMPORTIR KATEGORI
ELEKTRONIK KSO SUCOFINDO – SURVEYOR INDONESIA**

M. Yandi Syahriar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia secara simultan maupun parsial. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia dengan komoditi kategori Elektronik yang menggunakan jasa KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia. Jumlah sampel yang didapatkan menggunakan perhitungan Slovin Sebanyak 98 Responden dengan menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis regresi berganda menggunakan program SPSS. Dari kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia, sementara untuk dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia. Untuk keseluruhan dimensi *Service Quality* (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia.

Kata kunci : Kualitas layanan, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Kepuasan Pelanggan.

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
IMPORTERS OF ELECTRONICS CATEGORY KSO SUCOFINDO -
SURVEYOR INDONESIA**

M. Yandi Syahriar

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of service quality with consists of variables tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy to the customer satisfaction of KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia simultaneously or partially. The population in this research is consumer of KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia with the electronics commodity category that use KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia services. The number of samples obtained using Slovin calculations were total of 98 respondents using Non Probability Sampling method. The analytical method used in this study is descriptive analysis and multiple regression analysis using SPSS program. From the results of the study showed that the tangible dimension partially does not significantly influence customer satisfaction of KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia, while the reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions partially have a significant effect on customer satisfaction of KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia. For all dimensions of service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) simultaneously has a significant effect on customer satisfaction at KSO Sucofindo – Surveyor Indonesia.

Keywords: Service Quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, Customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Batasan Masalah	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaat praktis	10
BAB II	11
TINJUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	11
2.1 Pemasaran Jasa.....	11
2.1.1 Pengertian Jasa.....	11
2.1.2 Pemasaran Jasa.....	12
2.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	13
2.2.1 Pengertian Kualitas	13
2.3 <i>Service Quality</i>	15
2.3.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	15
2.3.2 Dimensi <i>Service Quality</i>	16
2.4 Kepuasan Konsumen	19
2.4.1 Mengukur Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.2 Persepsi dan Sikap Konsumen	21
2.5 Penelitian Terdahulu	22
2.6 Hipotesis Penelitian	25
2.6.1 Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Konsumen	25
2.6.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.6.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	26
2.6.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	27
2.6.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Konsumen	28
2.6.6 Pengaruh <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance</i> dan <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Konsumen.....	28

BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
3.1 Desain/Jenis Penelitian	30
3.2 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1 Data Primer	36
3.4.2 Data Sekunder.....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5.1 Kuesioner	37
3.5.2 Observasi.....	38
3.5.3 Dokumentasi	38
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.7 Uji Instrumen	41
3.7.1 Uji Validitas	41
3.7.2 Uji Reliabilitas	42
3.8 Metode Analisis Data.....	43
3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	43
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.8.3 Uji Hipotesis	45
3.9 Model Penelitian	46
3.10 Waktu dan Tempat Penelitian.....	46
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN	47
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Deskripsi Responden	47
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.1.3 Pengujian Hipotesis	71
4.2 Pembahasan Penelitian.....	76
4.2.1 Pengaruh <i>Tangible</i> (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	76
4.2.2 Pengaruh <i>Reliability</i> (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	77
4.2.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	77
4.2.4 Pengaruh <i>Assurance</i> (X4) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	78
4.2.5 Pengaruh <i>Empathy</i> (X5) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
4.2.6 Pengaruh <i>Tangible</i> (X1), <i>Reliability</i> (X2), <i>Responsiveness</i> (X3), <i>Assurance</i> (X4) dan <i>Empathy</i> (X5) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	79
BAB V	81
PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3 Saran	82

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1	Jenis Komoditi Impor KSO Sucofindo - Surveyor Indonesia.....	31
Tabel 3.2	Produksi Laporan Surveyor Periode Juli 2018 – Juli 2019.....	32
Tabel 3.3	Rekap Data Laporan Surveyor Periode Juli 2018 – Juli 2019	33
Tabel 3.4	Jumlah Importir Terdaftar pada KSO SCISI.....	33
Tabel 4.5	Rekap Importir Terdaftar pada KSO SCISI per Kategori Komoditi .	35
Tabel 3.6	Skala Ordinal.....	37
Tabel 3.7	Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Terakhir	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Komoditi Impor	50
Tabel 4.4	Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin & Penggunaan Jasa Terakhir	44
Tabel 4.5	Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin dan Komoditi Importir.....	53
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.8	Dasar Interpretasi Skor Item Variabel Penelitian.....	56
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel <i>Tangible</i> (X1).....	57
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> (X2)	59
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> (X3)	61
Tabel 4.12	Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> (X4)	63
Tabel 4.13	Deskripsi Variabel <i>Empathy</i> (X5).....	65
Tabel 4.14	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	67
Tabel 4.15	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	69
Tabel 4.16	Hasil Analisis Uji T (Parsial)	72
Tabel 4.17	Hasil Analisis Uji F (Simultan).....	75
Tabel 4.18	Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis.....	76
Tabel 4.19	Pernyataan Responden Dari Tertinggi dan Terendah	80

DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar 3.1	Model Penelitian	46
Grafik 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Grafik 4.2	Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa Terakhir.....	49
Grafik 4.3	Responden Berdasarkan Komoditi Impor	51
Grafik 4.4	Deskripsi Variabel <i>Tangible</i> (X1)	58
Grafik 4.5	Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> (X2).....	60
Grafik 4.6	Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> (X3).....	62
Grafik 4.7	Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> (X4).....	64
Grafik 4.8	Deskripsi Variabel <i>Empathy</i> (X5)	66
Grafik 4.9	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	68
Gambar 4.1	Model Persamaan Regresi Linear Berganda	69
Grafik 4.9	Pernyataan Tertinggi dan Terendah.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	86
Data Kuesioner Responden	86
Lampiran Data Kuisisioner Responden	87
Lampiran 2	103
Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Karakteristik.....	103
Lampiran 3	110
Uji Validitas	110
Lampiran 4	117
Uji Reliabilitas	117
Lampiran 6	121
Analisis Regresi Berganda	121
Lampiran 7	123
Uji F Dan Uji T	123
Lampiran 8	125
Kuisisioner Penelitian	125