

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT PELAYARAN TEGUH ABADI
NUSANTARA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Rumini
130910205**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA PT PELAYARAN TEGUH ABADI
NUSANTARA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Rumini
130910205**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2017**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 10 Februari 2017
Yang membuat pernyataan,



Rumini
130910205

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 10 Februari 2017
Yang membuat pernyataan,

Rp 6.000,00

Rumini
130910205

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT
PELAYARAN TEGUH ABADI NUSANTARA
DI KOTA BATAM**

**Oleh
Rumini
130910205**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 10 February 2017

**Syaifullah, S.E., M.M.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada PT Pelayaran Teguh Abadi Nusantara di kota Batam. Populasi penelitian ini 158 orang konsumen. Sampel dalam penelitian ini adalah 113 responden yang didapat dari rumus slovin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini berupa teknik sampel peluang atau *probability sampling*. Data penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dengan metode kuesioner dan diuji dengan metode analisis regresi berganda. Hasil dari penelitian dapat diketahui 1) Berdasarkan hasil pengujian uji T nilai signifikan yang menunjukkan 0,043 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga hipotesis pertama (H_1) dapat diterima, maka dapat diperoleh bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. 2) Nilai signifikan variabel kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai 0,037 yang lebih kecil dari 0,05, maka kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, sehingga hipotesis kedua (H_2) diterima. 3) Hasil pengujian F menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000. Hal ini membuktikan bahwa nilai signifikansi uji F lebih kecil dari 0,05, maka kepercayaan dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

The purpose of this study is to obtain empirical evidence about the influence of Trust and service quality on customer satisfaction at PT. Pelayaran Teguh Abadi Nusantara in Batam. The population of this study is 158 consumers. The sample used in this study is 113 respondents through Slovin formula. The sampling technique used in this study is probability sampling. This study used primer data which obtained by questionnaire and tested using multiple regression analysis. The results of the research hypothesis can be known 1) Based on the results of testing T test showed significant values of 0.043 smaller than 0.05 so the first hypothesis (H1) is acceptable, it can be obtained that confidence significant effect on customer satisfaction. 2) significant value variable quality of service for customer satisfaction shows the value 0.037 which is smaller than 0.05, then the quality of service proved to significantly affect customer satisfaction, so that the second hypothesis (H2) is acceptable. 3) F test results showed a significant value of 0.000. This proves that the value of F test significance of less than 0.05, then the confidence and quality of service simultaneously affects customer satisfaction so that the third hypothesis (H3) is acceptable.

Keywords: *Trust, Service Quality, customer satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M selaku dekan fakultas ekonomi.
3. Bapak Jontro Simajuntak S.E., M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis.
4. Syaifullah, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam yang telah mendampingi dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Keluarga penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
7. Elina, Santi dan Vini sebagai sahabat penulis yang memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Ibu Santi selaku manager PT. Pelayaran Teguh Abadi Nusantara yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian di perusahaan.
10. Semua yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin.

Batam,10 Februari 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.1 Latar Belakang	1
1.1.2 Identifikasi Masalah	5
1.1.3 Pembatasan Masalah	5
1.1.4 Rumusan Masalah	6
1.1.5 Tujuan Penelitian	6
1.1.6 Manfaat penelitian	7
1.1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Teoritis	8
2.1.1 Kepercayaan	8
2.1.2 Kualitas Layanan	9
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan	9
2.1.2.2 Dimensi Kualitas Layanan	10
2.1.3 Kepuasan Konsumen	13
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	13
2.1.3.2 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
2.1.3.3 Definisi Kepuasan Konsumen	15
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	20
2.4 Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Operasional Variabel	22
3.2.1 Variabel Independen.....	23
3.2.2 Variabel Dependen	25

3.3	Populasi dan Sampel	26
3.3.1	Populasi	26
3.3.2	Sampel	27
3.4	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	28
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data	28
3.4	Alat Pengumpulan Data	30
3.5	Metode Analisis Data	30
3.5.1	Analisis Deskriptif	31
3.5.2	Uji Kualitas data	31
3.5.2.1	Uji Validitas	31
3.5.2.2	Uji Reliabilitas	32
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	33
3.5.3.1	Uji Normalitas Data	33
3.5.3.2	Uji Multikolonieritas	35
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas	36
3.5.4	Uji Pengaruh	36
3.5.4.1	Uji Analisis Regresi Linear Berganda	36
3.5.4.2	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	38
3.5.5	Hipotesis	38
3.5.5.1	Uji t	38
3.5.5.2	Uji F	39
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1	Lokasi Penelitian	40
3.6.2	Jadwal Penelitian	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Profil Responden	41
4.1.1	Hasil Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2	Hasil Deskripsi Berdasarkan Usia	42
4.1.3	Hasil Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
4.1.4	Hasil Deskripsi berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.5	Hasil Deskripsi berdasarkan Pendapatan	44
4.1.6	Hasil Deskripsi berdasarkan Masa Kerja	44
4.2	Hasil Penelitian	45
4.2.1	Analisis Deskriptif	45
4.2.1.1	Variabel Kepercayaan	45
4.2.1.2	Variabel Kualitas Layanan	55
4.2.1.3	Variabel Kepuasan Konsumen	69
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Data	75
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas Data	75
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	77
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	78
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas	78
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas	81
4.2.3.3	Hasil Uji Heteroskedastisitas	82
4.2.4	Hasil Uji Pengaruh	83

4.2.4.1	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	83
4.2.4.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	84
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	85
4.2.5.1	Hasil Uji t	85
4.2.5.2	Hasil Uji F	87
4.3	Pembahasan	88
4.3.1	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen	89
4.3.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	89
4.3.3	Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	91

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1.1 Tabel 1.1 Jumlah Konsumen Pengguna Jasa Keagenan	2
3.5.2 Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	30
3.5.2 Tabel 3.2 Realibilitas	33
3.6.2 Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	40
4.1.1 Tabel 4.1 Hasil Deskriptif Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.1.2 Tabel 4.2 Hasil Deskriptif Berdasarkan Usia	42
4.1.3 Tabel 4.3 Hasil Deskriptif Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
4.1.4 Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.5 Tabel 4.5 Hasil Deskriptif Berdasarkan Pendapatan	44
4.1.6 Tabel 4.6 Hasil Deskriptif Berdasarkan Masa Kerja	44
4.2.1 Tabel 4.7 Kriteria Analisis Deskripsi	45
4.2.1.1 Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_1	46
4.2.1.1 Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_2	47
4.2.1.1 Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_3	49
4.2.1.1 Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_4	50
4.2.1.1 Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_5	52
4.2.1.1 Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X1_6	53
4.2.1.2 Tabel 4.14 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_1	55
4.2.1.2 Tabel 4.15 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_2	56
4.2.1.2 Tabel 4.16 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_3	58
4.2.1.2 Tabel 4.17 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_4	59
4.2.1.2 Tabel 4.18 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_5	60
4.2.1.2 Tabel 4.19 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_6	62
4.2.1.2 Tabel 4.20 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_7	63
4.2.1.2 Tabel 4.21 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_8	65
4.2.1.2 Tabel 4.22 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_9	66
4.2.1.2 Tabel 4.23 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan X2_10	68
4.2.1.3 Tabel 4.24 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_1	69
4.2.1.3 Tabel 4.25 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_2	71
4.2.1.3 Tabel 4.26 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_3	72
4.2.1.3 Tabel 4.27 Hasil Analisis Deskripsi Item Pernyataan Y_4	74
4.2.2.1 Tabel 4.28 Hasil Uji Validitas Kepercayaan	75
4.2.2.1 Tabel 4.29 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	75
4.2.2.1 Tabel 4.30 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen	77
4.2.2.2 Tabel 4.31 Hasil Uji Reliabilitas	78
4.2.3.1 Tabel 4.32 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	80
4.2.3.2 Tabel 4.33 Hasil Uji Multikolinearitas	81
4.2.3.3 Tabel 4.34 Hasil Uji Gletjser	82
4.2.4.1 Tabel 4.35 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83
4.2.4.2 Tabel 4.36 Hasil Uji Koefisien Determinasi	85

4.2.5.1	Tabel 4.37 Hasil Uji t	86
4.2.5.2	Tabel 4.38 Hasil Uji f	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.3 Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
4.2.1.1 Gambar 4.1 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X1_1	46
4.2.1.1 Gambar 4.2 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X1_2	48
4.2.1.1 Gambar 4.3 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X1_3	49
4.2.1.1 Gambar 4.4 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X1_4	51
4.2.1.1 Gambar 4.5 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X1_5	52
4.2.1.1 Gambar 4.6 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X1_6	54
4.2.1.2 Gambar 4.7 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_1	55
4.2.1.2 Gambar 4.8 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_2	57
4.2.1.2 Gambar 4.9 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_3	58
4.2.1.2 Gambar 4.10 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_4	59
4.2.1.2 Gambar 4.11 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_5	61
4.2.1.2 Gambar 4.12 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_6	62
4.2.1.2 Gambar 4.13 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_7	64
4.2.1.2 Gambar 4.14 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_8	65
4.2.1.2 Gambar 4.15 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_9	67
4.2.1.2 Gambar 4.16 Hasil analisis deskripsi item pernyataan X2_10	68
4.2.1.3 Gambar 4.17 Hasil analisis deskripsi item pernyataan Y_1	70
4.2.1.3 Gambar 4.18 Hasil analisis deskripsi item pernyataan Y_2	71
4.2.1.3 Gambar 4.19 Hasil analisis deskripsi item pernyataan Y_3	73
4.2.1.3 Gambar 4.20 Hasil analisis deskripsi item pernyataan Y_4	74
4.2.3.1 Gambar 4.21 Hasil uji normalitas data (histogram).....	79
4.2.3.1 Gambar 4.22 Hasil uji normalitas data (regression standardized residual).....	79

DAFTAR RUMUS

	Halaman
3.3.2 Rumus 3.1 Rumus Slovin	27
3.5.1 Rumus 3.2 Koefisiensi Korelasi Pearson <i>Product Moment</i>	32
3.5.4.1 Rumus 3.3 Analisis Regresi Linear Berganda	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Penelitian Terdahulu
LAMPIRAN 2	Kuesioner
LAMPIRAN 3	Hasil input kuesioner
LAMPIRAN 4	Hasil pengolahan data
LAMPIRAN 5	Tabel r (Pearson Product moment)
LAMPIRAN 6	Tabel t
LAMPIRAN 7	Tabel F