

**PENGARUH DAYA SAING DAN *EXPORT  
PERFORMANCE* TERHADAP KEPUTUSAN  
PELANGGAN UNTUK MENGGUNAKAN JASA  
EKSPEDISI PADA PT VENNINDO MITRA SEJATI DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Jenny Tan  
150910094**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

**PENGARUH DAYA SAING DAN *EXPORT*  
*PERFORMANCE* TERHADAP KEPUTUSAN  
PELANGGAN UNTUK MENGGUNAKAN JASA  
EKSPEDISI PADA PT VENNINDO MITRA SEJATI DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:  
Jenny Tan  
150910094**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2019**

#### SURAT 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 adalah 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, 08 Februari 2019  
Yang membuat pernyataan,



Jenny Tan  
150910094

**PENGARUH DAYA SAING DAN *EXPORT*  
*PERFORMANCE* TERHADAP KEPUTUSAN  
PELANGGAN UNTUK MENGGUNAKAN JASA  
EKSPEDISI PADA PT VENNINDO MITRA SEJATI DI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Jenny Tan  
150910094**

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

**Batam, 08 Februari 2019**



**Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com.  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Pada era sekarang, persaingan dunia di bidang ekspedisi semakin berkembang pesat karena terdapat banyak perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi. Berbagai upaya dilakukan oleh perusahaan, salah satunya melalui kualitas pelayanan kepada para pelanggan, mengingat bahwa pelanggan sangat penting bagi perusahaan. Maka perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kinerja maupun strategi pemasaran jasa yang ditawarkan perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan pada PT Vennindo Mitra Sejati yang bergerak di bidang ekspedisi. Selain itu juga didapati adanya persaingan dan masalah terkait dengan kinerja export dalam menangani pengiriman barang kurang memuaskan karena barang sampai di tempat pelanggan tidak tepat waktu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh daya saing dan kinerja ekspor terhadap keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa ekspedisi pada PT Vennindo Mitra Sejati Batam. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pelanggan PT Vennindo Mitra Sejati sebanyak 130 responden. Penelitian ini dilakukan agar PT Vennindo Mitra Sejati dapat lebih meningkatkan kinerja export yang lebih baik serta kemampuan bersaing menghadapi para kompetitor di dunia ekspedisi. Teknik pengolahan data menggunakan software SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa daya saing dan kinerja ekspor mempengaruhi keputusan pelanggan dan keduanya berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan.

**Kata Kunci :** Kinerja export, daya saing, keputusan, pelanggan, ekspedisi.

## **ABSTRACT**

*In the current era, world competition in the field of expeditions is growing rapidly because there are many companies engaged in the field of expedition. Various efforts are made by companies, one of which is through the quality of service to customers, given that customers are very important for the company. So the company must make every effort to improve the performance and marketing strategies of services offered by the company itself. Therefore, this research was carried out at PT Vennindo Mitra Sejati engaged in the field of expedition. In addition, competition and problems related to export performance have been found in handling unsatisfactory delivery of goods because the goods arrived at the customer's site not on time. The purpose of this study was to determine the effect of competitiveness and export performance on the decision of customers to use expedition services at PT Vennindo Mitra Sejati Batam. The research method used in this study is a descriptive research method with a quantitative approach. Data collection techniques were carried out by distributing questionnaires to all customers of PT Vennindo Mitra Sejati as many as 130 respondents. This research was carried out so that PT Vennindo Mitra Sejati could further improve export performance better and the ability to compete against competitors in the expedition world. Data processing techniques using SPSS 25 software. The results showed that competitiveness and export performance affect customer decisions and both significantly influence customer decisions.*

**Keywords :** *export performance, competitiveness, customer decision, expedition.*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan 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 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 Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI, selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Dr. Yvonne Wangdra, B.Com., M.Com. selaku pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu dalam memberikan bimbingan dan petunjuk sampai selesainya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Ketua Penguji Universitas Putera Batam.
6. Ibu Renniwaty Siringoringo, S.E., M. Si. selaku Anggota Penguji Universitas Putera Batam.
7. Seluruh dosen dan staff Universitas Putera Batam.
8. Seluruh responden yang telah bersedia membantu dalam pengisian kuesioner.
9. Seluruh staff PT Vennindo Mitra Sejati yang telah bersedia membantu dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Ayah dan Ibu serta saudaraku tercinta yang telah mendukung penulis baik spirit maupun materi dan selalu mengiringi doa mereka untuk penulis.
11. Seluruh sahabat penulis terutama kawan-kawan S1 Angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan moral untuk terus menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bimbingan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis menjadi amal kebajikan dan mendapat pahala yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Batam, 08 Februari 2019

Jenny Tan

## DAFTAR ISI

|                                                |             |
|------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                     | <b>ii</b>   |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                  | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                            | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRACT .....</b>                          | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                    | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                        | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                      | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                       | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR RUMUS.....</b>                       | <b>xiii</b> |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b>                   |             |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....               | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                 | 6           |
| 1.3 Batasan Masalah.....                       | 7           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                      | 8           |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                     | 8           |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                    | 9           |
| Aspek Teoritis .....                           | 9           |
| Secara Praktis .....                           | 9           |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>             |             |
| 2.1 Pengertian Keputusan Pelanggan .....       | 11          |
| Indikator Keputusan Pembelian .....            | 12          |
| 2.2 Pengertian Daya Saing .....                | 13          |
| Efek Daya Saing.....                           | 13          |
| Tujuan Daya Saing .....                        | 14          |
| Indikator Daya Saing .....                     | 15          |
| 2.3 Pengertian <i>export performance</i> ..... | 16          |
| Indikator <i>Export performance</i> .....      | 17          |
| 2.4 Penelitian Terdahulu .....                 | 18          |
| 2.5 Kerangka Pemikiran .....                   | 21          |
| 2.6 Hipotesis .....                            | 22          |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN</b>           |             |
| 3.1 Desain Penelitian .....                    | 24          |
| 3.2 Operasional Variabel .....                 | 24          |
| Variabel Dependen (Variabel Terikat) .....     | 26          |
| Variabel Independen (Variabel Bebas) .....     | 26          |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                   | 29          |
| Populasi .....                                 | 29          |
| Sampel.....                                    | 29          |

|     |                                            |    |
|-----|--------------------------------------------|----|
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data .....              | 30 |
| 3.5 | Metode Analisis Data .....                 | 30 |
|     | Uji Kualitas Data .....                    | 31 |
|     | Uji Validitas .....                        | 31 |
|     | Uji Reliabilitas .....                     | 32 |
|     | Uji Asumsi Klasik .....                    | 33 |
|     | Uji Normalitas .....                       | 33 |
|     | Uji Multikolinearitas .....                | 33 |
|     | Uji Heterokedastisitas .....               | 34 |
|     | Uji Hipotesis .....                        | 34 |
|     | Uji Hipotesis T .....                      | 34 |
|     | Uji Hipotesis F .....                      | 35 |
|     | Uji R Square (Koefisien Determinasi) ..... | 35 |
| 3.6 | Lokasi dan Jadwal Penelitian .....         | 36 |
|     | Lokasi Penelitian .....                    | 36 |
|     | Jadwal Penelitian .....                    | 37 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|     |                                                           |    |
|-----|-----------------------------------------------------------|----|
| 4.1 | Profil Responden .....                                    | 38 |
|     | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 38 |
|     | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....            | 39 |
|     | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....       | 39 |
| 4.2 | Hasil Penelitian .....                                    | 40 |
|     | Analisis Deskriptif Variabel .....                        | 40 |
| 4.3 | Hasil Uji Kualitas Data .....                             | 46 |
|     | Hasil Uji Validitas .....                                 | 46 |
|     | Hasil Uji Reliabilitas .....                              | 47 |
|     | Uji Reliabilitas Variabel Daya Saing .....                | 48 |
|     | Uji Reliabilitas Variabel <i>Export Performance</i> ..... | 48 |
|     | Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Pelanggan .....       | 49 |
| 4.4 | Uji Asumsi Klasik .....                                   | 49 |
|     | Hasil Uji Normalitas .....                                | 49 |
|     | Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....                        | 50 |
|     | Hasil Uji Multikolinearitas .....                         | 51 |
|     | Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                       | 52 |
| 4.5 | Uji Hipotesis .....                                       | 53 |
|     | Analisis Regresi Linear Berganda .....                    | 53 |
|     | Uji T .....                                               | 55 |
|     | Uji F .....                                               | 56 |
|     | Uji R Square .....                                        | 57 |
| 4.6 | Pembahasan .....                                          | 57 |

#### **BAB V PENUTUP**

|     |                |    |
|-----|----------------|----|
| 5.1 | Simpulan ..... | 60 |
| 5.2 | Saran .....    | 60 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 62 |
|----------------------|----|

#### LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Tabulasi **Hasil Input Kuesioner**
- Lampiran 5. Hasil Pengolahan Data (Output SPSS)
- Lampiran 6. Tabel R
- Lampiran 7. Tabel **F**
- Lampiran 8. Tabel T

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Variabel yang Mempengaruhi Keputusan Pelanggan..... | 22 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (P-P plot) .....                        | 50 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1.1 Peningkatan perusahaan ekspedisi di Kota Batam .....                                   | 2  |
| Tabel 1. 2 Perusahaan ekspedisi yang bersaing dengan PT Vennindo Mitra Sejati di Kota Batam..... | 4  |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....                                                   | 25 |
| Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....                                                                 | 37 |
| Tabel 4.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....                                                 | 38 |
| Tabel 4.2 Frekuensi Usia Responden .....                                                         | 39 |
| Tabel 4.3 Frekuensi Pekerjaan Responden .....                                                    | 40 |
| Tabel 4.4 Rentang skor .....                                                                     | 41 |
| Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Daya Saing .....                           | 42 |
| Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel <i>Export Performance</i> ...              | 43 |
| Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden untuk Variabel Keputusan Pelanggan ..                     | 45 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen .....                                                    | 47 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Daya Saing.....                                        | 48 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas <i>Export Performance</i> .....                                  | 48 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Keputusan Pelanggan .....                                        | 49 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....                                                     | 51 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas .....                                                     | 52 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....                                                   | 53 |
| Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....                                          | 54 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji T .....                                                                     | 55 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji F .....                                                                     | 56 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji R Square .....                                                              | 57 |

## DAFTAR RUMUS

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Rumus 3.1 Uji Hipotesis T .....            | 34 |
| Rumus 3.2 Rumus R Square .....             | 36 |
| Rumus 4.1 Interval Skor.....               | 41 |
| Rumus 4.2 R Tabel.....                     | 46 |
| Rumus 4.3 Persamaan Regresi Berganda ..... | 54 |