



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA PT. MASTRA
GOLDEN INTERNASIONAL**

Mey Suryaningrum Putri
151500016

Dosen Pembimbing
I Made Bagus Dwiarta, S.E.,M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019**

**PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KETEPATAN WAKTU TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA PT. MASTRA
GOLDEN INTERNASIONAL**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM)
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

**MEY SURYANINGRUM PUTRI
151500016**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan,
dan Ketepatan Waktu Terhadap
Keunggulan Bersaing Pada PT. Mastra
Golden Internasional.

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Mey Suryaningrum Putri
- b. NIM : 15-150-0016
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
- e. Alamat e-mail : meysuryaningrum95@gmail.com



Mengetahui,
Ketua Program Studi,

Tony Susilo W., SE, MPD, MSM.
NIP/NPP : 0709494/DY

Surabaya, 15 Mei 2019

Dosen Pembimbing,

I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M
NIP/NPP : 1109598/DY



Mengetujui
Dekan,

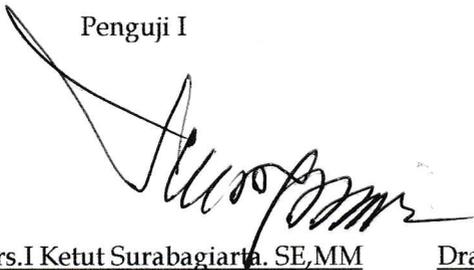
Dra. Sri Istikhoro., M.Si
NIP/NPP : 196710191992032001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana Surabaya :

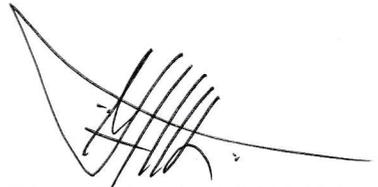
Pada Hari : Kamis
Tanggal : 09 April
Tahun : 2019

Penguji I



Drs.I Ketut Surabagiarta, SE,MM
NIP/NPP: 1701834/DY

Penguji II



Dra. HJ. Yuni Sukandani, S.E.,M.M.
NIP/NPP: 8611142/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mey Suryaningrum Putri

NIM : 15-150-0016

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI AdiBuana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT. Mastra Golden Internasional" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (2018-2019) bersifat original.

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 16 April 2019

Mahasiswa,



Mey Suryaningrum Putri

NIM : 15-150-0016

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 16 April 2019

Dosen Pembimbing,



I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M

NIP/NPP : 1109598/DY

KATA PENGATAR

Segala puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Keunggulan Bersaing”** yang dapat diselesaikan dengan baik dan berjalan sesuai yang diharapkan. Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan ujian guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun (2018-2019). Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Drs. Djoko Adi Walujo, S.T., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.Sm. selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyusun skripsi.
5. Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi S1 Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
6. Pimpinan PT. Mastra Golden Internasional yang telah memberikan izin dan memudahkan dalam penelitian ini.

7. Kedua orang tua yaitu Bapak Nanang Winarto dan Ibu Sulastri yang telah memberikan do'a, motivasi, semangat, dan dukungan.
8. Suami ku yaitu Andi Dwi Mahendra yang telah membantu dalam penulisan skripsi, memberikan do'a, motivasi, semangat, dan dukungan kepada penulis dari awal sampai penulisan skripsi ini selesai. Serta mengingatkan untuk menjaga kesehatan.
9. Kakakku yaitu Yulia Elvananda Putri yang selama ini selalu mengingatkan dalam pembuatan skripsi ketika terlihat tidak ada kegiatan.
10. Teman - teman Manajemen 2015 D terima kasih atas segala bantuannya.
11. Teman-teman Hok'a Hok'e yaitu Gumilar, Mia, dan Gizca yang selalu mendukung penulisan skripsi satu sama lain.
12. Semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, sampai penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis sadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Apabila ada yang tidak tersebutkan penulis mohon maaf dan semoga amal kebaikan dari berbagai pihak mendapat imbalan yang sepadan dari Tuhan yang Maha Esa. Dengan besar harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan umumnya bagi siapa saja yang membacanya. Amin. Oleh karena itu, berbagai saran dan kritik yang membangun dari semua pihak, akan diterima sebagai masukan.

Surabaya, 15 April 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	13
2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Landasan Teori	21
2.2.1. Pemasaran	21
2.2.2. Manajemen Pemasaran	22
2.2.3. Perusahaan Jasa Ekspedisi	23
2.2.4. Promosi	28
2.2.5. Indikator Promosi	30
2.2.6. Kualitas Pelayanan	32
2.2.7. Indikator Kualitas Pelayanan	37
2.2.8. Ketepatan Waktu	39

2.2.9. Indikator Ketepatan Waktu	40
2.2.10. Keunggulan Bersaing	41
2.2.11. Dimensi Keunggulan Bersaing	45
2.2.12. Hubungan Antar Variabel	48
2.3. Kerangka Konseptual	49
2.4. Hipotesis	52
BAB III METODE PENELITIAN	55
3.1. Rancangan Penelitian	55
3.2. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	58
3.2.1. Populasi	58
3.2.2. Sampel	58
3.2.3. Teknik Pengambilan Sampel	59
3.3. Jenis Data dan Sumber	60
3.3.1. Jenis Data	60
3.3.2. Sumber Data	61
3.4. Teknik Pengumpulan Data	62
3.4.1. Kuesioner	62
3.4.2. Jadwal Penelitian	63
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	63
3.5.1. Variabel Penelitian	63
3.5.2. Definisi Operasional Variabel	64
3.6. Teknik Analisis Data	66
3.6.1. Pengukuran Instrumen Penelitian	66
3.6.2. Metode Analisis Data	71
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1. Penyajian Data Penelitian	77

4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	77
4.1.2. Struktur Organisasi	81
4.2. Deskripsi Penelitian	83
4.3. Analisis Data Penelitian	89
4.3.1. Pengujian Instrumen Penelitian	89
4.3.2. Uji Asumsi Klasik	93
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	99
4.5. Koefisien Determinasi	102
4.6. Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan	103
4.7. Pembahasan Hasil Penelitian	107
BAB V SIMPULAN		111
5.1. Simpulan	111
5.2. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR TABEL

1.1. Jumlah Perusahaan Jasa Kurir dan Pengiriman (Ekspedisi) di Surabaya	4
2.1. Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan Datang	17
3.1. Skala <i>Likert</i>	63
3.2. Klasifikasi Nilai D.....	71
4.1. Distribusi Frekuensi Promosi	84
4.2. Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	85
4.3. Distribusi Frekuensi Ketepatan Waktu	87
4.4. Distribusi Frekuensi Keunggulan Bersaing	88
4.5. Hasil Uji Validitas	90
4.6. Hasil Uji Realibilitas	92
4.7. Hasil Uji Normalitas	93
4.8. Hasil Uji Multikolonieritas	95
4.9. Hasil Uji Autokorelasi	98
4.10. Hasil Analisis Regresi Berganda	99
4.11. Interpretasi Koefisien Korelasi	102
4.12. Uji t Parsial	103
4.13. Uji F Simultan	106

DAFTAR GAMBAR

1.1. Pertumbuhan Sektor Pergudangan dan Jasa Penunjang Angkutan; Pos dan Kurir (2014-2018)	3
2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	50
3.1. Rancangan Penelitian	57
4.1. Struktur Organisasi PT. Masta Golden Internasional	81
4.2. Uji Heterokdesitas	97

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Kuesioner
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Data
- Lampiran 4 : Distribusi Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Output SPSS Uji Validitas
- Lampiran 6 : Output SPSS Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 : Output SPSS Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 : Output SPSS Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 11 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 12 : Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran 13 : Surat Pernyataan Bebas Plagiat