



Unipa Surabaya

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Jalur Darat Pt Yapindo Transportama (Pcp Express)

ADY TRISNA PRASETYO

161500004

Dosen Pembimbing

I MADE BAGUS DWIARTA., SE. M,M.

PROGRAM STUDI

MANAJEMEN FAKULTAS

EKONOMI DAN BISNIS 2022

**PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA
PENGIRIMAN JALUR DARAT PT YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP
EXPRESS)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Nama: Ady Trisna Prasetyo

NIM: 161500004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ady Trisna Prasetyo

NIM : 161500004

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI
Adi Buana Surabaya.

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di PT. Logam Sejati" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian 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.



LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT PT YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP EXPRESS)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Ady Trisna Prasetyo
- b. NIM : 161500004
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Skripsi ini telah di setujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji :

Tanggal : 5/8-22

Dosen Pembimbing,



I Made Bagus Dwiarta, SE., MM.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pengiriman Jalur Darat PT Yapindo Transportama (PCP EXPRESS)

Identitas Mahasiswa

a. Nama : Ady Trisna Prasetyo
b. NIM : 161500004
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
Alamat e-mail : prasetyoady224@gmail.com

Surabaya, 9 Agustus 2022

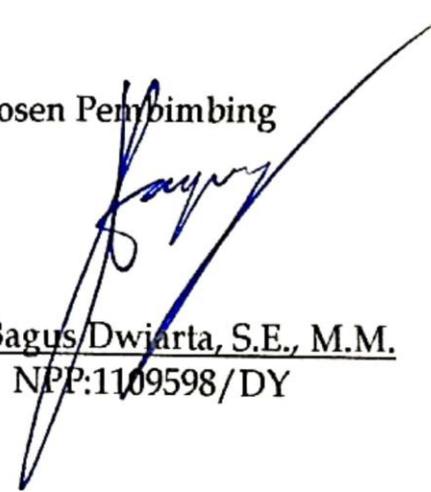
Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

Dosen Pembimbing



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

Menyetujui
Dekan



Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM.
NIP: 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 11 Agustus

Tahun : 2022

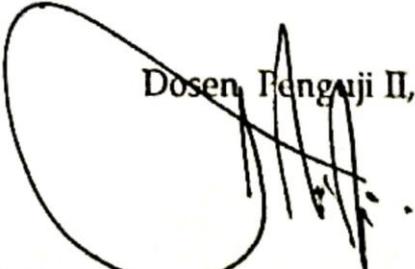
Mengetahui,

Dosen Penguji I,


Dr. Mochammad Munir Rachman, Drs., Ec., M.Si

NIP. 1601751 /DY

Dosen Penguji II,


Drs. Sugijanto, M.Ak

NPP : 0501487/DY

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan juga Nabi besar Muhammad SAW atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang diberikannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT PT YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP EXPRESS)” dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari tanpa adanya doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis skripsi ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr.M Subandowo, M.S. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
2. Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd., M.SM.. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
3. I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M Selaku Kepala Program Studi Manajemen dan selaku dosen pembimbing, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
4. Kedua Orang tua saya Bpk. Sutrisno dan Ibu. Sutami yang telah memberikan Doa dan dukungan dalam mengerjakan skripsi untuk di mudahkan.
5. Untuk adik saya Febrian yang mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi.

6. Untuk Pacar Kesayangan saya Nuril dari Ponorogo yang telah memotivasi saya agar dapat mengerjakan skripsi dengan baik. I love You Beibeh.
7. Untuk teman saya Aviq, yang selalu menemani dalam pengerjaan skripsi agar dapat terselesaikan
8. Terima kasih kepada semua pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang menjadi bagian dari setiap kegiatan penulisan skripsi.

Dengan segala kelebihan serta kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak ketidak sempurnaan dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima segala saran dan kritik untuk perbaikan.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Sekian dan Terima Kasih.

Surabaya, 9 Agustus 2022

Penulis

(Ady Trisna Prasetyo)

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA PENGIRIMAN JALUR DARAT PT YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP EXPRESS)

Pada perkembangan dunia bisnis di zaman modern saat ini sangatlah beragam mulai dari retail, otomotif, bahkan pada jasa pengiriman barang. Jasa Pengiriman barang, merupakan peluang bisnis yang paling menjanjikan dan dalam jangka waktu yang panjang karena dapat dilihat dari perilaku konsumen yang menyukai akan hal instan atau cepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada jasa pengiriman barang PCP EXPRESS. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 119 responden.

Tujuan dalam penelitian di harapkan dapat menjawab rumusan masalah yang ada di dalam skripsi penelitian. Untuk mengetahui, menganalisis dan menjawab pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada PCP EXPRESS Penelitian ini mengambil responden dari total 119 responden.

Teknik Analisis regresi linier berganda secara keseluruhan indikator didalam variabel bebas dan terikat, menunjukkan bahwa variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat. Dalam hasil koefisien korelasi dan koefisien determinasi menunjukkan seluruh

variabel bebas memiliki pengaruh yang sangat kuat dan searah terhadap variabel bebas sebesar 91,3%.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

THE EFFECT OF FACILITY, SERVICE QUALITY AND LOCATION ON CONSUMER SATISFACTION ON PT YAPINDO TRANSPORTAMA (PCP EXPRESS) LAND ROAD DELIVERY SERVICES

In the development of the business world in modern times today is very diverse ranging from retail, automotive, even in goods delivery services. Freight forwarding services are the most promising business opportunities and in the long term because it can be seen from the behavior of consumers who like instant or fast things. This study aims to determine the effect of Facilities, Service Quality and Location on Consumer Satisfaction on PCP EXPRESS freight forwarding services. This research is a quantitative research using a questionnaire. The sample used in this study were 119 respondents.

The purpose of the research is expected to be able to answer the formulation of the problem in the research thesis. To find out, analyze and answer the influence of Facilities, Service Quality and Location on Consumer Satisfaction at PCP EXPRESS This study took respondents from a total of 119 respondents.

Techniques of multiple linear regression analysis, overall indicators in the independent and dependent variables, indicate that the independent variables have a positive and significant effect on the dependent variable. The

results of the correlation coefficient and the coefficient of determination show that all independent variables have a very strong and direct influence on the independent variables of 91.3%.

Keywords: Facilities, Quality of Service, Location and Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	14

2.2.1 Perilaku Konsumen	14
2.2.2 Fasilitas	15
2.2.1 Pengertian Fasilitas	15
2.2.2 Indikator Fasilitas	15
2.2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.4 Lokasi	19
2.2.4.1 Pengertian Lokasi	19
2.2.4.2 Indikator Lokasi.....	19
2.2.5 Kepuasan Konsumen	20
2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen... ..	20
2.2.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.3 Kerangka Konseptual.....	21
2.4 Hipotesis Penelitian	23
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Rancangan Penelitian.....	24
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi	25
3.2.2 Sampel	26

3.2.3	Teknik Pengambilan Sampel	27
3.3	Jenis dan Sumber data.....	27
3.3.1	Jenis Data.....	27
3.3.2	Sumber Data.....	28
3.4	Teknik Pengambilan Data	28
3.4.1	Prosedur Pengambilan Data.....	28
3.4.2	Teknik Pengambilan Data.....	29
3.4.3	Lokasi Penelitian	30
3.4.4	Waktu Penelitian	31
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	
	Variabel	31
3.5.1	Varibel Penelitian.....	31
3.5.2	Definisi Operasional.....	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1	Instrumen Pengujian Penelitian	33
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.6.3	Analisis Koefisien Determinasi	35
3.6.4	Uji Hipotesis	36

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....38

4.1 Penyajian Data Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Daerah Penelitian	38
4.1.2 Struktur Organisasi	39
4.2 Analisis Data Penelitian	40
4.2.1 Deskripsi Penelitian.....	44
4.2.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.2.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.2.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	46
4.2.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan	47
4.2.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Produk	47
4.2.1.6 Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian X dan Y	48
4.2.2 Pengujian Instrumen Penelitian	51
4.2.2.1 Uji Validitas	52
4.2.2.2 Uji Reliabilitas	54

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	54
4.4 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	57
4.5 Pembuktian Hipotesis dan Pembahasan	58
4.5.1 Pembuktian Hipotesis Pertama	58
4.5.2 Pembuktian Hipotesis Kedua	58
4.5.3 Pembuktian Hipotesis Ketiga.....	59
4.5.4 Uji F.....	59
4.6 Pembahasan dan Penelitian.....	60
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan	11
3.1 Skala Likert	25
4.1 Persiapan Analisis Data	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan ..	46
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan..	47
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Mengetahui Produk.....	47
4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Fasilitas.....	48
4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan..	49
4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi.....	50
4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen.	51

4.11 Uji Validitas	52
4.12 Uji Reliabilitas	54
4.13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
4.14 Interpretasi Koefisien Korelasi	57
4.15 Koefisien Korelasi dan Determinasi.....	57
4.16 Uji T.....	58
4.17 Uji F.....	59

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	11
3.1 Rancangan Penelitian	25
4.1 Struktur Organisasi.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Jawaban Responden

Lampiran 3 : Format Revisi Skripsi

Lampiran 4 : Format Bimbingan Skripsi