

**ANALISIS CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. BOLLORE LOGISTICS INDONESIA**

SKRIPSI

Oleh :

PUTRA HADI KUSUMA

201510325045



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Bollore Logistics Indonesia

Nama Mahasiswa : Putra Hadi Kusuma

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325045

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 04 February 2020




Drs. Soehardi MBA.,Ph.D
NIDN : 0311096604

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan pada PT. Bollore Logistics Indonesia

Nama Mahasiswa : Putra Hadi Kusuma

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325045

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 04 February 2020

Bekasi, 04 February 2020

MENGESAHKAN

Ketua Tim Pengaji : Drs. Soehardi MA.,Ph.D
NIDN : 0311096604

Pengaji I : Hadita, S.Pd.,M.M
NIDN : 0311096604

Pengaji II : Neng Siti Komariah,S.E.,M.M
NIDN : 0327128105



A circular green seal with a torch in the center. The text "UNIVERSITAS JAYA YANGKARA" is written around the top edge, and "BINA MAWASNU DASI" is at the bottom.

.....
.....
.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhl Nursal, SE, MM
NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, CA, CSRA, CMA, CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

NAMA : Putra Hadi Kusuma
NPM : 201510325045
JUDUL SKRIPSI : Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bollore Logistics Indonesia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Bhayangkara atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Bhayangkara.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Bekasi, 04 February 2020

Yang membuat pernyataan,



Putra Hadi Kusuma
201510325045

ABSTRAK

Putra Hadi Kusuma, 201510325045. Permintaan akan barang impor maupun ekspor yang terus meningkat menjadikan peluang untuk para pelaku usaha jasa, terutama pada bidang jasa kepabeanan, banyaknya forwarding di setiap daerah pabean Bandar udara maupun pelabuhan menjadikan persaingan dalam usaha jasa kepabeanan itu sendiri, tercatat sudah hampir ribuan logistics maupun forwarding yang tercatat dalam Bea Cukai Indonesia

Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji T signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa variabel Citra Perusahaan diperoleh nilai T-hitung sebesar 13.311 sedangkan statistik table (T tabel) sebesar 1.6599 dan nilai signifikansi variabel Citra Perusahaan 0,000 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas Citra Perusahaan secara parsial memiliki pengaruh positif dan relative signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji T signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai T-hitung sebesar 0.527 sedangkan statistik table (T tabel) sebesar 1.6599 dan nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan 0,599 lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan relative signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil uji simultan untuk variabel Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan diperoleh Fhitung = 102.675 dan Ftabel 3.09, F hitung 102.675 >Ftabel 3.09 maka Ho di tolak dan Ha diterima. Hal ini menunjukan bahwa secara bersama-sama variabel Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Putra Hadi Kusuma, 201510325045. Increasing demand for imported goods and exports makes opportunities for business operators, especially in the field of customs services, the number of forwarding in each airport or port customs area makes competition in the customs service business itself, recorded already nearly thousands of logistics and forwarding are recorded in Indonesian Customs.

From the test results with the partial hypothesis T test the significance seen in the table above that the Corporate Image variable obtained T-count value of 13,311 while the statistics table (T table) is 1.6599 and the significance value of the Corporate Image variable 0,000 is greater than 0.05. So it can be concluded that the independent variable Corporate Image partially has a positive and relatively significant effect on Customer Satisfaction. From the test results with the partial hypothesis T test the significance seen in the table above that the Service Quality variable obtained T-count value of 0.527 while the statistics table (T table) is 1.6599 and the significance value of the Service Quality variable 0.599 is greater than 0.05. So it can be concluded that the independent variable Service Quality partially has no positive and relatively significant effect on Customer Satisfaction.

Based on the simultaneous test results for the variable Service Quality and Corporate Image obtained Fcount = 102,675 and Ftable 3.09, F calculated $102,675 > 3.09$ then H_0 is rejected and H_a is accepted. This shows that together the variable Corporate Image and Service Quality has a positive effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Company Image, Service Quality and Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Dr.Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih Sastrodiharjo,CA,CSRA,CMA,CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. FadhliNursal, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Drs. Soehardi,MBA.,Ph.D Selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak Supardi Tahir, ST, MM Selaku Pembimbing Akademik.
6. Seluruh karyawan PT. Bollore Logistics Indonesia Divisi Sales dan EXIM, Divisi Operasional dan Divisi Warehouse yang senantiasa membantu dalam pemberian Data yang diperlukan.

Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan memberi manfaat bagi pembaca.

Bekasi, 04 February 2020

Penulis

Putra Hadi Kusuma

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Citra Perusahaan	8
2.2 Kualitas Pelayanan	11
2.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.4 Penelitian Terdahulu.....	15
2.5 Kerangka Bepikir	21
2.6 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Tahapan Penelitian	23
3.3 Model Konseptual Penelitian	25

3.4	Operasional Variabel	26
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.5.1	Tempat Penelitian.....	27
3.5.2	Waktu Penelitian	27
3.6	Metode Pengambilan Sampel.....	27
3.6.1	Populasi	27
3.6.2	Sampel.....	27
3.6.3	Penentuan Jumlah Sampel.....	27
3.7	Teknik Pengumpulan Data	29
3.7.1	Kuisisioner.....	29
3.8	Metode Analisa Data	29
3.8.1	Uji Kualitas Data	29
3.8.1.1	Uji Validitas	29
3.8.1.2	Uji Reabilitas	30
3.9	Analisis Deskriptif.....	30
3.10	Uji Asumsi Klasik	31
3.10.1	Uji Normalitas.....	31
3.10.2	Linieritas	31
3.10.3	Uji Multikolinieritas	32
3.10.4	Uji Heteroredastisitas.....	32
3.10.5	Uji Autokorelasi.....	32
3.11	Pengujian Hipotesis	33
3.11.1	Uji T (partial)	33
3.11.2	Uji F (Simultan)	33
3.12	Analisa Regresi Linier Berganda.....	33
3.13	Uji Koefisien Determinasi (R ²)	34
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	35	
4.1	Profil Perusahaan	35
4.1.1	Sejarah Bollore Logistics Indonesia	35
4.1.2	Visi Misi dan Tujuan Perusahaan	35

4.2	Deskripsi Data	37
4.2.1	Penyebaran Kuesioner.....	37
4.2.2	Identitas Responden	38
4.3	Uji Data Kuesioner	40
4.3.1	Uji Validitas	40
4.3.2	Uji Reliabilitas	43
4.4	Analisis Deskriptif Variabel.....	45
4.5	Uji Asumsi Klasik	46
4.5.1	Uji Normalitas.....	46
4.5.2	Uji Linieritas	49
4.5.3	Uji Multikolinieritas.....	50
4.5.4	Uji Autokorelasi	51
4.5.5	Uji Heterokesdatisitas	52
4.6	Analisis Regresi Berganda	53
4.7	Hasil Uji Hipotesis	55
4.7.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.7.2	Uji Koefisien Korelasi.....	55
4.7.3	Uji T (Secara Parsial)	57
4.7.4	Uji F (Secara Simultan).....	59
4.8	Pembahasan	60
4.8.1	Variabel Citra Perusahaan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	60
4.8.2	Variabel Kualitas Pelayanan(X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	
	61	
4.9	Hambatan Penelitian.....	62
4.9.1	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	63
BAB V PENUTUP.....		64
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Implikasi Manajerial.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penggunaan jasa Customs Clearance tahun 2017-2019	9
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	25
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	36
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan	37
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Fungsi Pelayanan.....	38
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lokasi Perusahaan.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan (X1).....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X2)	41
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Citra Perusahaan (X1)	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X2)	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.13 Hasil Uji Linearitas Variabel Citra Perusahaan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.14 . Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan dengan Variabel Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.15 Hasil Analisis Multikolinearitas	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Autokorelasi	55
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Berganda	55

Tabel 4.18 Hasil Analisis Uji R2	55
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Korelasi	56
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4. 21 Hasil Uji F Simultan	59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 A&A's Top 25 Global Freight Forwarders	Armstrong & Associates ..	7
Gambar 2.1 Diagram Konsep Kepuasan Pelanggan	13	
Gambar 2. 2 Model Konseptual	21	
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	24	
Gambar 3. 2 Model Konseptual Penelitian	24	
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	35	
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	38	
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Fungsi Pelayanan.....	39	
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Lokasi perusahaan	40	
Gambar 4.5 Diagram Histogram Uji Normalitas	47	
Gambar 4.6 Diagram P-P Plot Normalitas	47	
Gambar 4.7 Hasil Analisis Heteroskedastisitas	53	