

TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA
PT. TERMINAL TELUK LAMONG**



**Disusun Oleh:
RANU TRI JOHAN EFENDI
NIM: 11118002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS NAROTAMA
SURABAYA
2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RANU TRI JOHAN EFENDI

NIM : 11118002

Fakultas : Ekonomi & Bisnis

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis saya susun dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. TERMINAL TELUK LAMONG

Adalah benar-benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari Tesis orang lain. Apabila kemudian hari pernyataan Saya tidak benar maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelarnya).

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya dapat dipergunakan bila mana diperlukan.

Surabaya, 27 Agustus 2020

Pembuat Pernyataan,



RANU TRI JOHAN EFENDI

NIM : 11118002

PERSETUJUAN TESIS

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. TERMINAL TELUK LAMONG**

DIAJUKAN OLEH :

RANU TRI JOHAN EFENDI

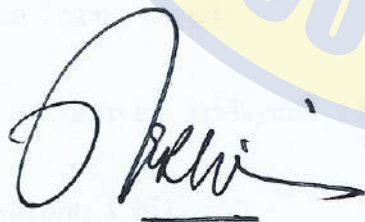
NIM : 11118002

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

PRO PATRIA

DOSEN PEMBIMBING,

KETUA PRODI
MAGISTER MANAJEMEN,



(Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM)



(Joko Suyono, P.hD)

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Telah Diuji dan Dipertahankan Pada hari Jumat 27 Agustus 2020

Judul Tesis :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA PT. TERMINAL TELUK LAMONG**

Disusun Oleh : RANU TRI JOHAN EFENDI

NIM : 11118002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Magister Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Narotama Surabaya

Dihadapan Team Penguji :

1. Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM

2. Joko Suyono, P.hD

3. Dr. Arasy Alimudin, SE., MM



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Narotama Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ranu Tri Johan Efendi
NIM : 11118002
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Narotama Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

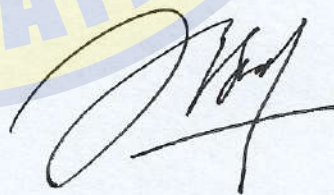
**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MELALUI KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT.
TERMINAL TELUK LAMONG”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Narotama berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

PRO PATRIA

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 27 Agustus 2020
Yang menyatakan



(Ranu Tri Johan Efendi)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis saya dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. TERMINAL TELUK LAMONG”.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tesis ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak yang telah dengan sukarela meluangkan waktu, tenaga maupun pikirannya untuk membantu dengan sukarela membantu penulis menyelesaikan Tesis ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

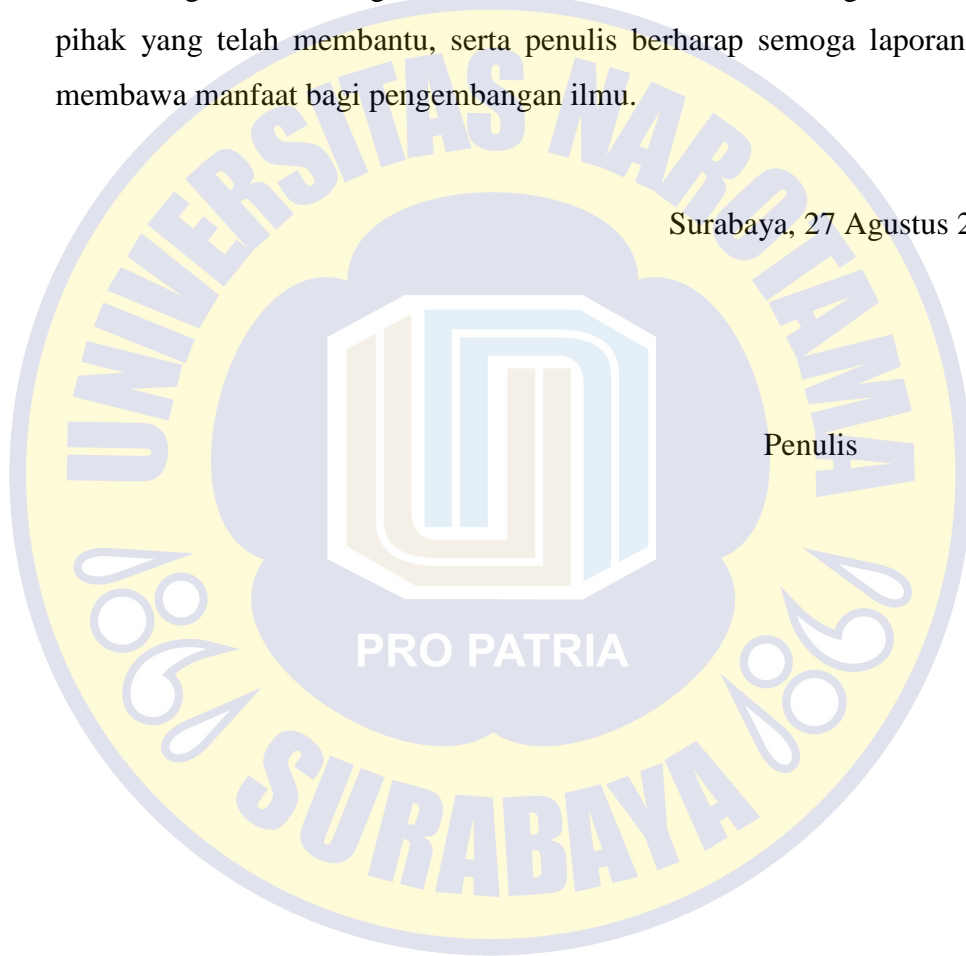
1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia –Nya serta hikmat dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Bapak Dr. Ir. H. Sri Wiwoho Mudjanarko, S.T., M.T., IPM., selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya.
3. Ibu Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya.
4. Bapak Joko Suyono, P.hD., selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Narotama Surabaya.
5. Orang tua, suami dan keluarga yang senantiasa mendukung, mendoakan dan memberi dorongan serta kasih sayang dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Ibu Dr. Ir. Rr. Hermien Tridayanti selaku dosen pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, membantu serta memberikan saran yang bermanfaat dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Sahabat karib saya yang selalu memberi dorongan dan semangat dalam melakukan pengerjaan proposal tesis ini tanpa lelah.
8. Seluruh dosen penguji yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan laporan tesis ini.

9. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Narotama Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
10. Teman- teman seangkatan yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
11. Semua pihak yang belum tersebut oleh penulis yang membantu menyelesaikan proposal skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, serta penulis berharap semoga laporan skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Surabaya, 27 Agustus 2020

Penulis



ABSTRAK

The increasing development of Lamong Bay and the empirical results of several different studies have opened up opportunities for further studies related to service quality, customer satisfaction and loyalty. The purpose of this study was to determine the effect of service quality on customer satisfaction, service quality on customer loyalty, customer satisfaction on customer loyalty and the role of customer satisfaction as a mediation of the effect of service quality on customer loyalty in Teluk Lamong loading and unloading terminal. Design of this research was quantitative research. Samples used 229 responden. Distributed through a questionnaire and the results of the data were processed using SEM PLS version 3.0. The results showed that there was a significant effect of service quality on customer satisfaction at PT Terminal Teluk Lamong. The second result shows that there is a significant effect of service quality on customer satisfaction at PT Terminal Teluk Lamong. Likewise, the effect of customer satisfaction on customer loyalty at PT Terminal Teluk Lamong is also significant. Satisfaction is also proven to mediate the effect of service quality on customer loyalty

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty, Loading And Unloading Services, Terminal Teluk Lamong

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	10

2.1.1 Kualitas Layanan	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4 Perusahaan Pelayaran Peti Kemas	19
2.1.5 Peti Kemas	23
2.1.6 Pengguna Jasa	26
2.2. Penelitian Terdahulu	27
BAB III	
KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN	
3.1. Kerangka Konseptual	30
3.2. Hipotesis Penelitian	31
3.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	31
3.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	32
3.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	33
3.2.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	34
BAB IV	
METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian	36
4.2 Populasi dan Sampel Penelitian	36
4.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	37

4.3.1 Variabel Penelitian	37
4.3.2 Definisi Operasional	38
4.4. Teknik Pengumpulan Data	42
4.5. Teknik Analisa Data	43

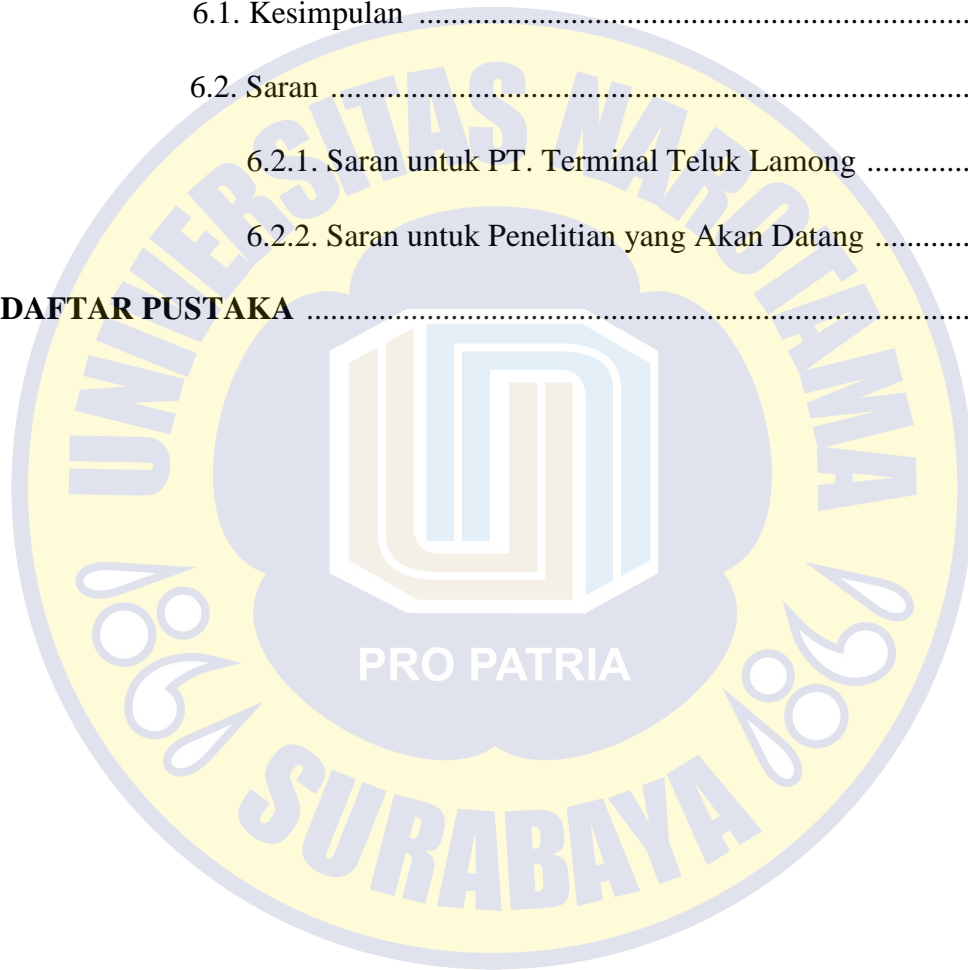
BAB V ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Umum PT. Terminal Teluk Lamong	47
5.2. Karakteristik Responden	55
5.3. Identifikasi Jawaban Responden	58
5.3.1 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X_1)	58
5.3.2 Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan (Y_1) ...	61
5.3.3 Identifikasi Berdasarkan Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan (Y_2)	62
5.4. Analisis Data	63
5.4.1. Tahap Pengujian <i>Outer Model</i>	64
5.5. Pengujian Hipotesis	70
5.5.1 Tahap Pengujian <i>Inner Model</i> atau <i>Structural Model</i>	70
5.5.2 Koefisien Determinasi	73
5.5.3 Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	74
5.6 Pembahasan	75
5.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	75
5.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	76

5.6.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	77
5.6.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan	79

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1.	Kesimpulan	81
6.2.	Saran	81
6.2.1.	Saran untuk PT. Terminal Teluk Lamong	82
6.2.2.	Saran untuk Penelitian yang Akan Datang	82
DAFTAR PUSTAKA	83



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel 2.1	Tabel Penelitian Terdahulu	27
Tabel 5.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 5.2	Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 5.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 5.4	Tabel Kategori Skala Interval.....	58
Tabel 5.5	Tabel Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan (X)	59
Tabel 5.6	Tabel Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)	61
Tabel 5.7	Tabel Deskripsi Jawaban Responden Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)	62
Tabel 5.8	Hasil Pengujian Validitas Konvergen	66
Tabel 5.9	Hasil Pengujian Validitas Konstrak	67
Tabel 5.10	Hasil Pengujian Validitas Deskriminan dengan <i>Cross Loading</i>	68
Tabel 5.11	Hasil Pengujian Reliability Konstrak	69
Tabel 5.12	Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung	71

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar 3.1	Kerangka Konseptual	30
Gambar 5.1	Gambar Outer / <i>Measurement Model</i>	65
Gambar 5.12	Uji <i>Inner / Struktural Model</i>	70



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian	85
Lampiran 2..	Hasil Pengisian Kuesioner	89
Lampiran 3.	<i>Final Results Outer Model</i>	98

