**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PELINDO (PERSERO) CABANG BITUNG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (SST)

Pada Program Study Manajemen Bisnis

**Oleh :**

**DESSI RUTHIE KATUUK**

**NIM : 14 053 116**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL i

ABSTRAK ii

MOTTO iv

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING v

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN vi

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN vii

BIOGRAFI viii

KATA PENGANTAR ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 4

1.3 Pembatasan Masalah 4

1.4 Perumusan Masalah 5

1.5 Tujuan dan Manfaat 5

1.5.1 Tujuan 5

1.5.2 Manfaat 6

BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS 7

2.1 Konsep Kualitas Pelayanan 7

2.1.1 Pengertian Kualitas 7

2.1.2 Pengertian Pelayanan 8

2.1.3 Kualitas Pelayanan 9

2.1.4 Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan 10

2.1.5 Karakteristik Jasa atau Layanan 11

2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan 12

2.2.1 Pengertian Pelanggan 12

2.2.2 Kepuasan Pelanggan 12

2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelangg

-an 15

2.2.4 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 15

2.2.5 Metode *Service Quality* (SERVQUAL) 16

2.3 Hubungan Antar Konsep 18

2.4 Tinjauan Pustaka 19

2.5 Kerangka Pikir 21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 22

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 22

3.2 Metode dan Jenis Penelitian 22

3.3 Jenis Data 23

3.4 Metode Pengumpulan Data 23

3.5 Populasi dan Sampel 25

3.5.1 Populasi 25

3.5.2 Sampel 25

3.6 Definisi dan Pengukuran Variabel 26

3.6.1 Definisi Variabel 26

3.6.2 Pengukuran Variabel 28

3.7 Metode Analisis 29

3.7.1 Analisis Data 29

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 34

4.1 Gambaran Umum Perusahan 34

4.1.1 Sejarah Perusahan 34

4.1.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan 36

4.1.3 Visi dan Misi 37

4.1.4 Sumber Daya Perusahaan 37

4.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan 39

4.2 Uraian Kerja 40

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN 55

5.1 Karakteristik Responden Penelitian 55

5.1.1 Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Jenis

Kelamin 55

5.1.2 Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Usia 56

5.1.3 Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Pendidi

-kan 57

5.2 Perhitungan Analisis SERVQUAL 58

5.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan *Tangibles* 60

5.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan *Reliability* 61

5.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan *Responsiveness* 62

5.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan *Assurance* 64

5.2.5 Dimensi Kualitas Pelayanan *Emphaty* 64

5.3 Analisis Tingkat Kesesuaian 66

5.4 Analisis Diagram Kartesius 68

5.4.1 Kuadran A 68

5.4.2 Kuadran B 69

5.4.3 Kuadran C 69

5.4.4 Kuadran D 69

5.5 Implementasi 70

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN 76

6.1 Kesimpulan 76

6.2 saran 77

DAFTAR PUSTAKA 78

LAMPIRAN

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari beribu-ribu pulau yang dipisahkan oleh laut dengan luas lautan yang melebihi daratan. Oleh karena itu sektor transportasi laut berperan dalam menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya. Pelabuhan merupakan suatu tempat kegiatan usaha kepelabuhanan yang sangat berpengaruh untuk kelancaran perekonomian disektor laut, juga sebagai pintu keluar dan masuknya kegiatan ekspor impor maupun jasa pengiriman barang melalui jalur laut dan juga merupakan penghubung antara suatu daerah dan daerah lainnya Pelabuhan dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara yang mengatur dan menjalankan fungsi pelabuhan. Kegiatan yang sering terjadi di pelabuhan ialah kapal sandar di dermaga, bongkar muat kapal yang sandar di dermaga, selain itu juga ada kegiatan kapal penumpang.

Dalam setiap kegiatan yang terjadi di pelabuhan, secara langsung berhubungan dengan pengguna jasa atau yang disebut pelanggan. Pelanggan merupakan aspek penting dalam suatu perusahan instansi, menurut Daryanto (2014:49), dilihat dari segi perbaikan kualitas, definisi pelanggan adalah setiap orang yang menuntut pemberian jasa untuk memenuhi suatu standar kualitas pelayanan tertentu, sehingga dapat memberi pengaruh pada performansi (*performance*) pemberi jasa tersebut. Instansi yang bergerak di bidang jasa akan menawarkan pelayanan jasa kepada para pelanggan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka kepada pelanggannya untuk membuat pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan jasa dari instansi tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang selalu menjadi perhatian oleh instansi maupun perusahan yang bergerak dibidang jasa dalam pelayanannya terhadap pelanggan. Menurut Zeinthaml et.al seperti yang dikutip dalam Laksana (2008:88), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai *“the extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perpection”.* Dari pernyataan tersebut dikemukakan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan, dinyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi mereka. Presepsi pelanggan, didasarkan pada beberapa indikator yang secara umum selalu digunakan yaitu: *tangibles, realibility, responsiveness, asurance, empathy.* Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi akan dinilai dari perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan berdasarkan indikator-indikator tersebut hal ini juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang selalu ingin dicapai oleh instansi yang bergerak di bidang jasa, pelanggan akan merasa senang jika hal yang diharapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka terima, jika kualitas pelayanan yang diberikan, sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa senang dengan hal tersebut, jika pelayanan yang diberikan melebihi ekspetasi pelanggan maka pelanggan akan mempresepsikan bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut sangat memuaskan begitu pula sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka pelanggan tidak akan merasa puas, dalam hal ini instansi tersebut tidak mencapai tujuan dalam hal kepuasan pelanggan.

PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang jasa kepelabuhanan. Hampir semua kegiatan usahanya menyangkut kegiatan jasa kepelabuhanan seperti pelayanan kapal, pelayanan barang, pelayanan penumpang dan pelayanan lainnya yang berkaitan dengan jasa-jasa kepelabuhanan. PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung juga mempunyai kegiatan usaha penyewaan tanah dan bangunan milik instansi yang berada disekitar lingkungan instansi.

Pada saat penulis melakukan pengamatan di PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung, ditemui oleh penulis pada saat pelanggan ingin melakukan proses administrasi bongkar muat kapal, petugas yang melayani pelanggan sering tidak berada di tempat, juga disaat pelanggan ingin melakukan transaksi sehingga menyebabkan ada pelanggan yang komplain terhadap hal tersebut, ada pegawai yang bertugas di loket, masih kebingungan untuk menangani tugasnya. Ditemui juga kurangnya perhatian dari petugas administrasi pada saat pelanggan mengisi  *form* aplikasi sehingga terdapat perbedaan data pada *fom* aplikasi yang diinput oleh pelanggan dan yang di catat oleh petugas lapangan tentang pengisian daftar muatan maupun bongkaran kapal yang disebabkan oleh karena kurangnya pengetahuan pelanggan tentang cara pengisian daftar bongkaran maupun muatan pada aplikasi yang disiapkan. Juga ada pelanggan yang sering melakukan komplain terhadap lamanya proses bongkar muat dikarenakan salah satu alat bongkar muat yang mengalami kerusakan pada saat beroperasi sehingga mengakibatkan lamanya proses bongkar muat. Ditemui oleh peneliti, komputer yang sering digunakan oleh pelanggan sering mengalami kerusakan, bahkan aplikasi bongkar muat pun seringkali terjadi *error* yang membuat pelanggan merasa resah dan menunggu lebih lama.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Pelanggan Pada PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung”**

**1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis mengemukakan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Petugas loket yang tidak ada ditempat saat pelanggan datang.
2. Kurangnya pengetahuan petugas akan apa yang akan dikerjakannya.
3. Kurangnya perhatian petugas terhadap pelanggan pada saat pelanggan ingin melakukan pengisian informasi muatan atau bongkaran kapal pada form aplikasi yang disediakan.
4. Ketidaktepatan waktu oleh petugas loket dalam menyelesaikan tugasnya.
5. Komplain yang muncul akibat kerusakan pada alat bongkar muat.

**1.3 PEMBATASAN MASALAH**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi penelitian hanya pada masalah yang sering terjadi menyangkut kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan (pelayanan barang) divisi PBAU yang ada di PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung.

**1.4 PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan permasalahan pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah ada kesenjangan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung.

**1.5 TUJUAN DAN MANFAAT**

**1.5.1 Tujuan**

Dari perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung.
2. Untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang akan menjadi prioritas utama divisi PBAU PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung.
3. Implementasi pelayanan yang baik dalam PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung agar tercapai kepuasan pelanggan.

**1.5.2 Manfaat**

1. **Bagi penulis**

Penelitian ini berguna untuk menambah dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi penulis serta mampu memecahkan masalah ilmiah guna memperluas wawasan dalam bidang pemasaran yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

1. **Bagi pihak akademisi**

Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pustaka serta referensi yang menjadi bahan pembandingan dalam melakukan penelitian-penelitian selanjutnya juga pengaplikasian ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

1. **Bagi pihak Instansi**

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PELINDO IV (Persero) Cabang Bitung