

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK
PT. “ADI SARANA ARMADA TBK” TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus PT. “Hanjaya Mandala Sampoerna tbk”)**

SKRIPSI



Oleh :

ZULIAN WILU ATMAJA

NPM : 18024010108

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
SURABAYA
2023**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK
PT. "ADI SARANA ARMADA TBK" TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus PT. "Hanjaya Mandala Sampoerna tbk")**

Diajukan Oleh :

Zulian Wilu Atmaja
NPM : 18024010108

Telah Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing Pendamping

Ir. Sri Widayanti, MP
NIP : 19620106 199003 2001

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

Mengetahui,


Koordinator

Program Studi Agribisnis

Dr. Ir. Nuriah Yulianti, MP
NIP. 19620712 199103 2001

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK
PT. "ADI SARANA ARMADA TBK" TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN
(Studi Kasus PT. "Hanjaya Mandala Sampoerna tbk")**

Oleh :


Zulian Wilu Atmaja

NPM : 18024010108

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian


Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Pada hari Senin, 24 Juli 2023

Telah disetujui oleh :

Pembimbing Pendamping

Pembimbing Utama


Ir. Sri Widayanti, MP
NIP. 19620106 199003 2001

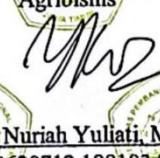

Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pertanian

Koordinator Program Studi
Agribisnis


Dr. Ir. Wanti Mindari, MP
NIP. 19631208 199003 2001


Dr. Ir. Nuriah Yuliati, M.P.
NIP. 19620712 199103 2001

SURAT PERNYATAAN

Berdasarkan Undang – Undang No. 19 Tahun 2002 tentang Hak Cipta dan Permendiknas No. 17 Tahun 2010, Pasal 1 Ayat 1 tentang plagiarisme. Maka, saya sebagai Penulis Skripsi dengan Judul : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK PT. “ADI SARANA ARMADA TBK” TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus PT. “Hanjaya Mandala Sampoerna tbk”)**

Menyatakan bahwa Skripsi tersebut di atas bebas dari plagiarisme.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Surabaya, Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



ZULIAN WILU ATMAJA

NPM. 18024010108

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Proposal Skripsi tanpa suatu halangan yang berarti. Dengan judul ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK PT. “ADI SARANA ARMADA TBK” TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus PT. “Hanjaya Mandala Sampoerna tbk”) penulisan proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat yang bertujuan untuk menyelesaikan kuliah dan mendapatkan gelar Sarjana Program Studi Agribisnis di Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penulis menyadari banyak pihak yang telah membantu memberikan arahan serta dukungannya, khususnya kepada Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku Dosen Pembimbing Utama dan Ir. Sri Widayanti, MP selaku Dosen Pembimbing Pendamping, terima kasih atas arahan dan bimbingan yang telah diberikan. Tak lupa penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Wanti Mindari, M.P selaku Dekan Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Syarif Imam Hidayat, MP selaku Ketua Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ir. Nuriah Yuliati, MP selaku Koordinator Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Elisabeth Diah selaku Ketua Cabang ASSA Rent Surabaya dan Bapak Imam Rahman selaku Supervisor ASSA Rent Surabaya yang telah memberikan kesempatan Magang Kampus Merdeka di PT. Adi Sarana Armada Tbk.

5. Seluruh staff karyawan PT. Adi Sarana Armada tbk dan PT Hanjaya Mandala Sampoerna tbk yang telah memberikan informasi dan Data pendukung yang dibutuhkan oleh penulis.
6. Kedua orang tua yang telah banyak memberikan doa dan dukungan dalam melaksanakan seluruh kegiatan kuliah kerja profesi.
7. Teman-teman Agribisnis angkatan 2018 yang telah membantu dan saling memberikan motivasi, kritik, dan saran, serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan proposal Skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik, saran dan sumbangan yang konstruktif sangat penulis harapkan.

Surabaya, Juli 2023

Penulis

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK PT. ADI SARANA ARMADA TBK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Studi Kasus PT. Hanjaya Mandala Sampoerna TBK)

Zulian Wilu Atmaja, Nuriah Yuliati, Sri Widayanti

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sistem pelayanan sewa, menganalisis pengaruh kualitas layanan logistik PT. Adi Sarana Armada TBK terhadap loyalitas PT Hanjaya Mandala Sampoerna TBK, serta menganalisis pengaruh kualitas layanan logistik PT. Adi Sarana Armada TBK terhadap kepuasan dan loyalitas PT Hanjaya Mandala Sampoerna TBK. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS. Hasil penelitian ini menemukan bahwasanya sistem pelayanan sewa logistik PT. Adi Sarana Armada TBK yang dilakukan pada PT. Hanjaya Mandala Sampoerna TBK memiliki faktor penting dalam pelayanan sewa yang dilakukan mulai dari pra sewa dan pasca sewa. Selain itu, berdasarkan hasil perhitungan statistik, variabel Kualitas Layanan (X) memiliki pengaruh secara langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai koefisien jalur ialah sebesar 0,387. Sementara itu, Kualitas Layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) melalui Kepuasan Pelanggan (Y1) dengan koefisien jalur ialah sebesar 0,328.

Kata Kunci: Pengaruh kualitas, sistem pelayanan sewa, kualitas layanan logistik

***INFLUENCE ANALYSIS OF LOGISTICS SERVICE QUALITY AT PT. ADI SARANA FLEET TBK ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY
(Case Study of PT. Hanjaya Mandala Sampoerna TBK)***

Zulian Wilu Atmaja, Nuriah Yuliati, Sri Widayanti

Abstract

This study aims to determine the rental service system, analyze the impact of PT. Adi Sarana Armada TBK's quality of logistics services on PT. Hanjaya Mandala Sampoerna TBK's loyalty, as well as the impact of PT. Adi Sarana Armada TBK on PT. Hanjaya Mandala Sampoerna TBK's satisfaction and loyalty. Descriptive analysis and SEM-PLS analysis are the data analysis techniques employed in this study. According to the study's insights, pre-rental and post-rental services are just the beginning of the logistics rental service system of PT. Adi Sarana Armada TBK conducted at PT. Hanjaya Mandala Sampoerna TBK. Additionally, according to the outcomes of statistical computations, the path coefficient value for the relationship between the Service Quality variabel (X) and Customer Loyalty (Y) is 0.387. With a path coefficient of 0.328, Service Quality (X) has a positive and significant impact on Customer Loyalty (Y2) via Customer Satisfaction (Y1).

Keywords: Rental service system, quality of logistics services, effect of quality.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------|---------|
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | x |
| I . PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 10 |
| II . TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 12 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 16 |
| 2.2.1 Jasa Logistik..... | 16 |
| 2.2.2 Kualitas Layanan..... | 21 |
| 2.2.3 Kepuasan Pelanggan..... | 34 |
| 2.2.4 Loyalitas Pelanggan..... | 42 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran..... | 50 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian..... | 53 |
| III . METODOLOGI PENELITIAN..... | 54 |
| 3.1 Objek dan Lokasi Penelitian..... | 54 |
| 3.2 Penentuan Sampel..... | 54 |

| | |
|--|----|
| 3.2.1 Populasi..... | 54 |
| 3.2.2 Sampel..... | 55 |
| 3.2.3 Metode Penentuan Ukuran Sampel..... | 55 |
| 3.3 Pengumpulan Data..... | 56 |
| 3.3.1 Data Primer..... | 57 |
| 3.3.2 Data Sekunder..... | 57 |
| 3.3.3 Teknik Pengumpulan Data..... | 57 |
| 3.4 Definisi dan Pengukuran Variabel..... | 59 |
| 3.5 Analisis Data..... | 63 |
| IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 77 |
| 4.1 Gambaran Umum PT. Hanjaya Mandala Sampoerna tbk..... | 77 |
| 4.1.1 Sejarah Perusahaan..... | 77 |
| 4.1.2 Profil Perusahaan..... | 78 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 81 |
| 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 81 |
| 4.2.2 Responden Berdasarkan Usia..... | 82 |
| 4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan..... | 83 |
| 4.2.4 Responden Berdasarkan Jabatan..... | 83 |
| 4.2.5 Responden Berdasarkan Kendaraan..... | 84 |
| 4.3 Gambaran Variabel Yang Diteliti..... | 85 |
| 4.3.1 Distribusi Variabel Kualitas Layanan (X1)..... | 86 |
| 4.3.2 Distribusi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)..... | 89 |
| 4.3.3 Distribusi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)..... | 91 |
| 4.4 Analisis Data..... | 94 |
| 4.4.1 Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i> | 95 |

| | |
|--|-----|
| 4.4.2 Discriminant Validity..... | 96 |
| 4.4.3 Reabilitas..... | 98 |
| 4.4.4 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 99 |
| 4.4.5 Pengujian Hipotesis..... | 101 |
| 4.5 Implikasi Manajerial..... | 109 |
| V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 113 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 113 |
| 5.2 Saran..... | 114 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 115 |
| LAMPIRAN..... | 119 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1.1 | Total sewa unit kendaraan Sampoerna | 6 |
| 1.2 | <i>Market Share & Market leader</i> Unit Sewa Kendaraan | 7 |
| 2.1 | Sasaran manfaat keunggulan layanan..... | 28 |
| 3.1 | Keterangan Skoring skala likert..... | 58 |
| 3.2 | Definis Operasional variabel..... | 62 |
| 3.3 | Variabel Laten dan Manifes..... | 69 |
| 4.1 | Produk PT. Hanjaya Mandala Sampoerna tbk..... | 81 |
| 4.2 | Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 81 |
| 4.3 | Jumlah Responden Berdasarkan Usia | 82 |
| 4.4 | Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan | 83 |
| 4.5 | Jumlah Responden Berdasarkan Jabatan | 84 |
| 4.6 | Interpretasi Rata Rata Jawaban Responden | 84 |
| 4.7 | Interpretasi Rata Rata Jawaban Responden..... | 86 |
| 4.8 | Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan (X)..... | 86 |
| 4.9 | Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)..... | 89 |
| 4.10 | Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)..... | 91 |
| 4.11 | Outer Loading..... | 95 |
| 4.12 | Nilai Discriminant Validity (<i>Cross Loading</i>)..... | 97 |
| 4.13 | Nilai <i>discriminant validity Fornell Larcker</i> | 98 |
| 4.14 | <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach Alpha</i> | 98 |
| 4.15 | Nilai R-Square..... | 100 |
| 4.16 | Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)..... | 104 |
| 4.17 | Pengaruh Tidak Langsung..... | 108 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul | Halaman |
|-------|--|---------|
| 2.1 | Konsep Kepuasan Pelanggan..... | 37 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran..... | 52 |
| 3.1 | Tahapan Analisis Penggunaan SEM-PLS..... | 66 |
| 3.2 | Diagram Jalur SEM-PLS..... | 71 |
| 4.1 | Struktur Organisasi PT. Hanjaya Mandala Sampoerna tbk..... | 79 |
| 4.2 | Logo Tiga tangan PT. Hanjaya Mandala Sampoerna tbk..... | 80 |
| 4.3 | Model Struktural (Outer Model)..... | 94 |
| 4.4 | Model Struktural (<i>Inner Model</i>)..... | 99 |
| 4.5 | Alur Sistem Pelayanan Pra Sewa & Pasca Sewa..... | 102 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Judul | Halaman |
|-------|--------------------------------------|---------|
| 1. | Kuesioner Penelitian..... | 119 |
| 2. | Distribusi Jawaban Responden..... | 125 |
| 3. | Hasil SEM – PLS..... | 133 |
| 4. | Dokumentasi kegiatan perusahaan..... | 136 |