

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. APL LOGISTICS  
SEMARANG**

**S K R I P S I**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
guna menyelesaikan studi akhir dan untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Stikubank  
S e m a r a n g



Oleh :

Nama : Mohammad Eko Pambudi  
NIM : 16.05.71.0005  
Program Studi : S.1 Manajemen

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS STIKUBANK  
SEMARANG  
2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN



Manuskrip Skripsi ini telah memenuhi syarat dan kepada penyusun  
Disetujui untuk mengikuti ujian pendadaran skripsi dengan judul:

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. APL LOGISTICS SEMARANG**

Oleh :

Mohammad Eko Pambudi  
NIM : 16.05.71.0005

Program Studi S.1 Manajemen

Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank

Semarang

Semarang, 10 Juli 2020

Dosen Pembimbing

Mulyo Budi Setiawan, SE, M.M

NIDN : 0623036902

## HALAMAN PENGESAHAN



### PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. APL LOGISTICS SEMARANG

Oleh :

Mohammad Eko Pambudi

NIM : 16.05.71.0005

Program Studi S.1 Manajemen

Hasil Penelitian dalam skripsi ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pendadaran Skripsi dan skripsi telah disahkan dan diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang pada tanggal : Agustus 2020

#### SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Dosen Pembimbing  
(Merangkap Penguji I)

Mulyo Budi Senawan, SE, M.M  
NIDN : 0623036902

Penguji II

Dr., Dra. RA Marlien, M.M.

NIDN : 0622035701

Penguji III

Drs. Rokh Eddy Prabowo, M.M

NIDN : 0026125911

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis

Dr. Agus Setiyo, S.E., M.Si.

NIDN : 0627037101



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Mohammad Eko Pambudi

NIM : 16.05.71.0005

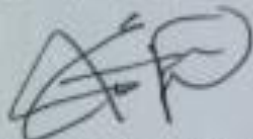
Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa SKRIPSI yang saya susun dengan judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. APL LOGISTICS SEMARANG tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dengan rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan, pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri itu. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan hasil ujian skripsi ini.

Semarang,

Yang menyatakan,



(Mohammad Eko Pambudi)

## **MOTTO**

Menuntut ilmu merupakan kewajiban bagi setiap kaum muslim, baik laki-laki dan perempuan, terutama masalah ilmu agama. (Shahih wa Dha'if Sunan Ibnu Majah no. 224)

Ilmu yang sejati, semacam benda berharga yang lain, tidak dapat diperoleh dengan gampang. Ilmu wajib diusahakan, dipelajari, dipikirkan, serta lebih dari itu, wajib senantiasa diiringi doa.

Barang siapa belum sempat merasakan pahitnya menuntut ilmu walaupun sesaat, dia hendak menelan hinanya kebodohan sejauh hidupnya. (Imam Syafi'i)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada Ayah dan Ibu tercinta yang senantiasa memberikan dorongan dan kasih sayangnya, juga kepada teman dan sahabatku yang selalu mendukungku, serta Almamaterku Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang. Tanpa dukungan mereka, aku tidak sanggup menyelesaikan studi ini. Terimakasih untuk semuanya.

(Mohammad Eko Pambudi)

## ABSTRAK

Kegiatan ekspor dan impor didasari dengan kebutuhan akan bahan mentah dan jadi yang ada di negara lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya, karena setiap negara memiliki karakteristik yang berbeda seperti keadaan sosial budaya, letak geografis, sumber daya alam yang dimiliki, iklim cuaca yang sering terjadi. Oleh sebab itu perlunya diadakan kegiatan ekspor dan impor. PT. APL Logistics Semarang merupakan salah satu pelaku bisnis yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang ekspor dan impor. Pada penelitian ini membahas apakah ada pengaruh variabel kualitas layanan, persepsi harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dari penelitian ini yaitu ada 282 pelanggan (eksportir) pengguna jasa PT. APL Logistics Semarang, dengan menggunakan rumus slovin dapat diketahui bahwa jumlah sampel yaitu 74 pelanggan (responden). Hasil penelitian ini jika dilihat pada hasil uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dapat diterangkan bahwa angka *Adjusted R square* sebesar 0,736 menunjukkan bahwa 73,6% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan, persepsi harga dan lokasi. Sedangkan sisanya sebesar 26,4% dijelaskan oleh variabel lain. Dan dari uji t diketahui bahwa nilai t hitung > t tabel dan tingkat signifikan < 0,05 untuk semua variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan, persepsi harga dan lokasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga semua hipotesis pada penelitian ini terpenuhi dan diterima.

Kata kunci: ekspor-impor, kualitas layanan, persepsi harga, lokasi, kepuasan pelanggan, PT. APL Logistics Semarang

## **ABSTRACT**

*Export and import activities are based on the need for raw and finished materials that exist in other countries to meet the needs of its people, because each country has different characteristics such as socio-cultural conditions, geographical location, and natural resources owned, weather climate that often occurs. Therefore the need for export and import activities. PT. APL Logistics Semarang is one of the business company engaged in export and import goods shipping services. In this study discusses whether there is an influence of service quality, price perceptions, and location on customer satisfaction variables. The population of this research is that there are 282 customers (exporters) of PT. APL Logistics Semarang, using the Slovin formula can be seen that the number of samples is 74 customers (respondents). The results of this study when viewed from the Determination Coefficient (R square) test results can be explained that the Adjusted R square figure of 0.736 indicates that 73.6% of the customer satisfaction variables can be explained by variables of service quality, price perception and location. And the remaining 26.4% is explained by other variables. While from the t test it is known that the calculated t value > t table and a significant level <0.05 for all variables. So it can be concluded that the variable service quality, price perception and location partially have a significant positive effect on customer satisfaction. So that all hypotheses in this study are met and accepted.*

*Keywords: export and import, service quality, price perception, location, customer satisfaction, PT. APL Logistics Semarang.*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul :” *Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. APL Logistics Semarang*”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Manajemen Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank Semarang.

Penelitian ini dilakukan di PT. APL Logistics Semarang dengan sampel yang memadai. Hasil penelitian memberikan bukti bahwa kualitas layanan, persepsi harga dan lokasi memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian ini juga memiliki keterbatasan dari aspek metodologis. Oleh karena itu pembaca yang budiman yang berminat kepada kajian penelitian ini perlu mempertimbangkan informasi ini sekiranya hasil ini dipergunakan sebagai referensi selanjutnya.

Dalam proses penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Euis Soliha, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Stikubank yang telah memberikan kesempatan penulisan skripsi ini.

2. Ibu Sri Sudarsi, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Stikubank Semarang.
3. Bapak Mulyo Budi Setiawan, SE., M.M selaku dosen pembimbing dan dosen penguji 1 (satu) yang telah mengorbankan waktu, tenaga, serta pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.
4. Ibu Dr., Dra. RA Marlien, M.M. selaku dosen penguji 2 (dua) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
5. Bapak Drs. Rokh Eddy Prabowo, M.M selaku dosen penguji 3 (tiga) yang juga banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI HALAMAN .....	iv
MOTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Pembatasan Masalah.....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDALULU DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
2.1. TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1.1. Kualitas Layanan.....	12
2.1.2. Persepsi Harga .....	20
2.1.3. Lokasi .....	29

2.1.4. Perilaku Konsumen .....	33
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	37
2.1.6. Logistik .....	40
2.2. Penelitian Terdalulu .....	44
2.3. Pengembangan Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis .....	51
2.4. Kerangka Berpikir.....	54
<b>BAB III METODE DAN DESAIN PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
3.1. Objek Penelitian.....	56
3.2. Populasi dan Sampel .....	58
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	59
3.4. Variabel Penelitian.....	60
3.5. Tehnik Analisis .....	66
3.6. Uji Instrumen .....	68
3.7. Uji Fit Model .....	71
3.8. Uji Hipotesis .....	72
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>73</b>
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian.....	73
4.1.1. Deskripsi Responden.....	73
4.1.2. Deskripsi Variabel.....	75
4.2. Hasil Penelitian .....	80
4.2.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	80
4.2.2. Uji Validitas.....	82
4.2.3. Uji Reabilitas .....	83
4.2.4. Uji Fit Model .....	84
4.2.5. Uji Hipotesis.....	87
4.3. Pembahasan .....	88

BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI .....	90
5.1. Simpulan .....	90
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	91
5.3. Implikasi Penelitian .....	91
5.4. Saran .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
DAFTAR TABEL.....	98
LAMPIRAN.....	99