

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN JASA EKSPOR IMPOR DAN PERGUDANGAN
PADA PT. DWIPA MANUNGGAL KONTENA**

SKRIPSI

OLEH :
KARIM IRSYAD AFURI
211000098



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015**

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN JASA EKSPOR IMPOR DAN PERGUDANGAN
PADA PT. DWIPA MANUNGGA KONTENA**

SKRIPSI

OLEH :

KARIM IRSYAD AFURI

211000098



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI
SEBAGIAN PERSYARATAN MENJADI
SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2015**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PELAYANAN DAN
KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PERUSAHAAN JASA EKSPOR IMPOR DAN PERGUDANGAN
PADA PT. DWIPA MANUNGGAL KONTENA**

yang disusun oleh Karim Irsyad Afuri 211000098 untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI)-Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 07 Oktober 2015



Karim Irsyad Afuri
211000098

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

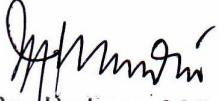
HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA EKSPOR IMPOR DAN PERGUDANGAN PADA PT. DWIPA MANUNGGAL KONTENA

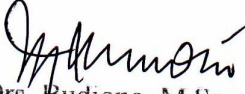
Dibuat oleh Karim Irsyad Afuri, NPK 211000098 untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di Program Studi Strata-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bapak Drs. Budiono, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Prodi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).

Jakarta, 07 Oktober 2015

Pembimbing

Kepala Prodi S1 Manajemen


Drs. Budiono, M.Sc


Drs. Budiono, M.Sc

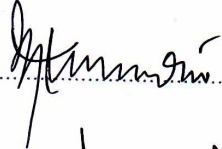
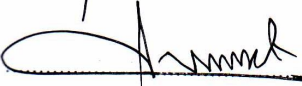
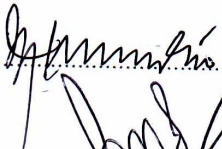
PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA EKSPOR IMPOR DAN PERGUDANGAN PADA PT. DWIPA MANUNGGAL KONTENA

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1
Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal **07 Oktober**
2015 dengan nilai **B**

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Budiono, M.Sc.
(Kepala Prodi S-1 Manajemen)
2.  ; Drs. Sumitro, M.Sc.
(Sekretaris Prodi S-1 Manajemen)
3.  ; Drs. Budiono, M.Sc.
(Pembimbing)
4.  ; Drs. Subekti S Hadi, M.Sc
(Anggota Penguji)
5.  ; Rama Chandra, SE, MF
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Saya panjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya kepada penulis, sehingga skripsi dengan judul **“HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN JASA EKSPOR IMPOR DAN PERGUDANGAN PADA PT. DWIPA MANUNGGA KONTENA”** ini dapat diselesaikan sebagai pemenuhan persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga segala macam kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Allah Subhanahu Wata'ala yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Bapak H. Agustian Burdah, BSBA., M.B.A., selaku Ketua Yayasan Pendidikan Fatahillah Jakarta.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, MSc., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Drs. Budiono, M.Sc, selaku pembimbing dan Kepala Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
5. Segenap dosen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama menyelesaikan studi.
6. Kedua orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan baik moriil maupun materiil.
7. Keluarga besar yang selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Pimpinan PT. Dwipa Manunggal Kontena beserta staf, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk meneliti dan memberikan data yang diperlukan oleh penulis.
9. Bapak H. Hidayat selaku Manager AKAP PT. Dwipa Manunggal Kontena yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman yang telah banyak membantu memberikan semangat dan dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun penyempurnaan skripsi ini, serta dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Jakarta, September 2015

Karim Irsyad Afuri
21000098

Karim Irsyad Afuri
NPK 21000098
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Budiono, M.Sc

**HUBUNGAN ANTARA TINGKAT PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK DENGAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN
JASA EKSPOR IMPOR DAN PERGUDANGAN PADA PT. DWIPA
MANUNGKAL KONTENA**

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui hubungan tingkat pelayanan dengan kepuasan pelanggan, untuk mengetahui hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan tingkat pelayanan dan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey yang menitikberatkan pada analisis kuantitatif. Penelitian survey merupakan penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya.

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara tingkat pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah 0,448 termasuk dalam kategori sedang, dalam arti jika tingkat pelayanan itu baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dan sebaliknya. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan adalah 0,247 termasuk dalam kategori lemah, dalam arti jika kualitas produk itu baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dan sebaliknya. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara tingkat pelayanan (X_1), kualitas produk (X_2), dengan kepuasan pelanggan (Y) adalah 0,449 termasuk dalam kategori sedang, dalam arti secara bersama-sama jika tingkat pelayanan dan kualitas produk itu baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dan sebaliknya.

Kata Kunci : Tingkat Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan

Karim Irsyad Afuri
NPK 21000098
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing:
Drs. Budiono, M.Sc

**RELATIONSHIP BETWEEN THE LEVEL OF SERVICE AND THE
QUALITY PRODUCTS WITH CUSTOMER SATISFACTION
IN IMPORT AND EXPORT WAREHOUSING SERVICES
IN DWIPA MANUNGGAL KONTENA**

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the relationship with the service level of customer satisfaction, to determine the relationship with the product quality and customer satisfaction to determine how strong the relationship level of service and product quality to customer satisfaction.

The research method used in this research is a survey research that focuses on quantitative analysis. Survey research is research taking sample from a population using a questionnaire as a data collection tool.

Based on the discussion can be concluded that there is a positive and significant relationship between the level of service and customer satisfaction is 0.448 in medium category, in the sense that if the service level is good, then it will increase customer satisfaction, and vice versa. There is a positive and significant relationship between product quality and customer satisfaction is 0.247 categorized as weak, in the sense that if the quality of the product is good, then it will increase customer satisfaction, and vice versa. There is a positive and significant relationship between the level of service (X1), product quality (X2), customer satisfaction (Y) was 0.449 in medium category, in the sense that together if the level of service and product quality is good, then customer satisfaction increases, and vice versa.

Keywords: Level of Service, Quality Products, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PANITIA PENGUJI SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah Analisis Pengendalian Intern	
Persediaan Barang Dagang	1
1.1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.1.2. Perumusan Masalah	3
1.1.3. Spesifikasi Masalah Pokok Penelitian.....	4
1.1.4. Tujuan Penelitian	5
1.1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Review Penelitian Terdahulu	6
2.2. Persediaan	9
2.2.1. Pengertian Persediaan	9
2.2.2. Jenis-jenis Persediaan	11
2.2.3. Sistem Pencatatan Persediaan	13
2.2.4. Sistem Penilaian Persediaan	15
2.3. Pengendalian Intern	17
2.3.1. Pengertian Pengendalian Intern	17
2.3.2. Unsur-unsur Pengendalian Intern	19
2.4. Penjualan Konsinyasi	28

2.5. Penjualan dengan sistem kredit	28
2.6. Kerangka Konseptual	29
 BAB III PROSEDUR PENELITIAN	 30
3.1. Obyek dan Waktu Penelitian	30
3.2. Strategi dan Metode Penelitian	30
3.3. Tahapan Penelitian	31
3.4. Jenis Data dan Sumber Data	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data	32
3.6. Metode Analisis Data	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN	 34
4.1. Data Penelitian	34
4.1.1. Gambaran Umum PT. Parit Padang Global	34
4.1.2. Jenis-jenis Persediaan Barang Dagang	38
4.2. Prosedur dan Sistem Persediaan Barang Dagangan	39
4.2.1. Aktivitas Pengendalian Persediaan Barang	
Dagangan	39
4.2.2. Prosedur Persediaan Barang Dagangan	40
4.2.3. Pengendalian Intern Persediaan Barang	
Dagangan	43
4.3. Unsur-Unsur Pengendalian Intern Persediaan Barang	
Dagang	48
4.3.1. Penilaian Resiko Persediaan Barang Dagang	48
4.3.2. Informasi Persediaan Barang Dagangan	49
4.3.3. Pemantauan Persediaan Barang Dagangan	52
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 56
5.1. Kesimpulan	56
5.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Surat Keterangan Riset Penelitian
- Lampiran 2.** Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 3.** Contoh Kuisioner
- Lampiran 4.** Output SPSS