

TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DAN
KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN PELAYARAN
PT. HASNUR INTERNASIONAL SHIPPING TBK**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2) pada
Program Studi Administrasi Bisnis**

Oleh:

**RABIATUL ADAWIYAH
NIM. 1920420320007**



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA PT HASNUR INTERNASIONAL SHIPPING TBK

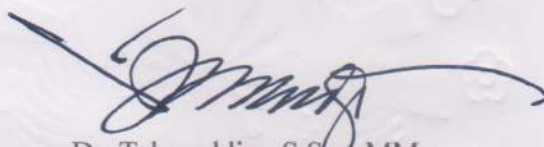
Oleh:

RABIATUL ADAWIYAH

1920420320007

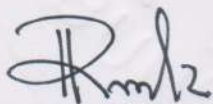
Telah disetujui, diuji dan disahkan, di Banjarmasin sebagai Tesis
Pada Tanggal 09 Desember 2023

Menyetujui,
Penguji I



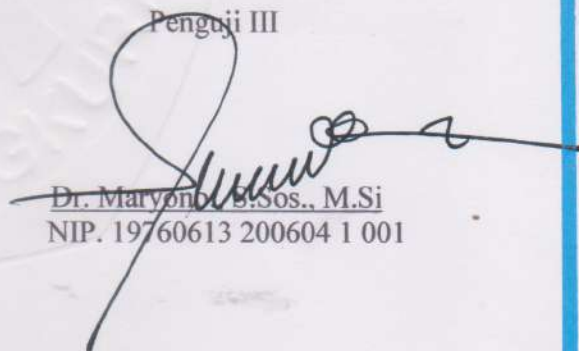
Dr. Taharuddin., S.Sos., MM
NIP. 19740110 200003 1 001

Penguji II



Dr. Irwansyah., S.Sos., M.Si
NIP. 19710420 199903 1 001

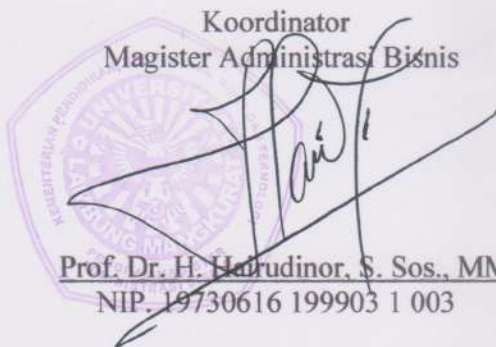
Penguji III



Dr. Maryono., S.Sos., M.Si
NIP. 19760613 200604 1 001

Diketahui,

Koordinator
Magister Administrasi Bisnis



Prof. Dr. H. Harudinor, S. Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001



Hari ini, Sabtu, Tanggal: 09, Bulan: Desember, Tahun: Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Semester Ganjil tahun 2023/2024, bahwa:

a. Dewan Penguji yang ditugaskan oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan Surat Tugas Nomor: 7055/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 8 Desember 2023.

b. Telah melakukan pengujian tesis atas:

Nama Mahasiswa : Rabiatul Adawiyah
N I M : 1920420320007
Program Studi : Magister Administrasi Bisnis
Waktu Ujian : Mulai, Jam: 14 dan Selesai Jam: 16 WITA
Tempat : Gedung Pascasarjana Lantai 3
Nilai : 82 , dengan konversi huruf: (A)
Dinyatakan : (Lulus / Tidak Lulus)

Berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Program Studi Magister Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 09 Desember 2023

Mahasiswa yang diuji,

(Rabiatul Adawiyah)

Dewan Penguji:

1. Pembimbing: Dr. Taharuddin, S.Sos, MM

2. Penguji I : Dr. Irwansyah., S.Sos, M.Si

3. Penguji II : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

Mengetahui:
Koordinator Magister Administrasi Bisnis,

Prof. Dr. Harsudinor, S.Sos., MM
NIP. 19730616 199903 1 003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PROGRAM PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 084/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

Rabiatul Adawiyah

Dengan Judul Tesis:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$, dan dinyatakan Bebas dari Plagiasi.

Banjarmasin, 16 Februari 2024

Direktur,



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si.

NIP.196805071993031020

ABSTRAK

Rabiatul Adawiyah, 1920420320007, 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Serta Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Pelayaran PT Hasnur Internasional Shipping Tbk, di bawah bimbingan Taharuddin.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antara Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Pelayaran.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe *eksplanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk baik pemilik kapal atau bagian *management*/karyawan. Data dikumpulkan menggunakan kuisioner kemudian dianalisis dengan SmartPLS SEM.

Hasil penelitian membuktikan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Komunikasi Interpersonal memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata kunci: ***Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.***

ABSTRACT

Rabiatul Adawiyah, 1920420320007, 2023. The Influence of Ship Agency Service Quality and Interpersonal Communication on Customer Satisfaction and Loyalty at PT Hasnur International Shipping Tbk, under the guidance of Taharuddin.

This research, focuses on examining the direct and indirect effects of Agency Service Quality and Interpersonal Communication on Customer Satisfaction and Loyalty in the shipping industry, specifically at PT Hasnur International Shipping Tbk.

The study employs a quantitative research method with an explanatory type. The population comprises customers of PT Hasnur International Shipping Tbk, including ship owners and management/employees. Data collection is carried out through questionnaires, and the analysis is conducted using SmartPLS Structural Equation Modeling (SEM).

The findings of the research demonstrate that Service Quality significantly influences Customer Satisfaction, while Interpersonal Communication has a non-significant impact on Customer Satisfaction. Furthermore, Customer Satisfaction has a significant influence on Customer Loyalty.

Keywords: Service Quality, Ship Agency Services, Interpersonal Communication, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Shipping Companies.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tak lupa pula, shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi teladan bagi umat manusia dalam segala aspek kehidupan.

Penyusunan tesis yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan dan Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Pelayaran PT. Hasnur Internasional Shipping Tbk” ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Magister (S2) pada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan tesis ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

3. Prof. Dr H. Hairudinor., S. Sos., MM selaku Koordinator Prodi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
4. Dr. Taharuddin, S. Sos., MM selaku Pembimbing Tesis yang telah membimbing dan memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik dan selesai.
5. Dr. Irwansyah, S. Sos, M. Si selaku Dosen Penguji I yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
6. Dr. Maryono, S. Sos, M. Si selaku Dosen Penguji II yang telah banyak memberikan ilmu, masukan dan saran-saran dalam perbaikan penulisan tesis ini agar menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen dan rekan-rekan Mahasiswa Angkatan tahun 2019 dan tahun 2020 Program Studi Magister Administrasi Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
8. Abah dan Mama serta Suami tercinta yang selalu mendukung dan memberikan motivasi agar tesis dan perkuliahan ini dapat selesai.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan semuanya.

Semoga Allah SWT, memberikan imbalan atas amal kebbaikannya, Aamiin
Allahumma Aamiin.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, penulis mengharapkan tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Desember 2023

Rabiatul Adawiyah

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis tesis saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelas akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di publikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, Desember 2023

Yang membuat pernyataan,

Rabiatul Adawiyah
NIM: 1920420320007

DAFTAR ISI

COVER TESIS	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitiann	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teoritis	15
2.1.1 Kualitas	15
2.1.2 Pelayanan	22
2.1.3 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4 Jasa	29
2.1.5 Keagenan Kapal	33
2.1.6 Komunikasi Interpersonal	41
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	49
2.1.8 Loyalitas Pelanggan	54
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	57
2.3 Hipotesis	62
2.4 Model Penelitian	66
BAB III METODE PENELITIAN	68
3.1. Pendekatan Penelitian	68

3.2 Desain Penelitian	68
3.3 Lokasi Penelitian	69
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling.....	69
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	73
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	76
3.7 Teknik Analisa Data	77
3.7.1 Skala Pengukuran	79
3.7.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	80
3.8 Analisa Outer Model	81
3.9 Analisa Inner Model	82
3.10 Statistik Deskriptif	83
3.11 Alat Uji Hipotesis	84
BAB IV HASIL PENELITIAN	85
4.1 Hasil Penelitian	85
4.2 Profil Responden.....	86
4.3 Hasil Statistik Deskriptif	92
4.4 Hasil Bobot Faktor.....	110
4.5 Hasil Uji Inner Model	113
4.5.1 Hasil Koefisien Jalur Model Struktural	113
4.5.2 Hasil <i>Goodness of Fit</i> Model Struktural.....	115
4.6 Pengujian Hipotesis	116
BAB V PEMBAHASAN HASIL.....	120
5.1 Pembahasan	120
5.2 Relevansi Hasil Penelitian.....	122
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	128
BAB VI KESIMPULAN.....	130
6.1 Hasil Penelitian	130
6.2 Saran Peneliti	130
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN.....	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Komponen Komunikasi Interpersonal	49
Gambar 2. 2 Model Penelitian	67
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Terhadap Jenis Perusahaan	88
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Terhadap Usia Perusahaan.....	90
Gambar 4. 3 Frekuensi Penggunaan Jasa Keagenan.....	91
Gambar 4. 4 Standardized loading factor.....	110

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	57
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	73
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perusahaan.....	87
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Perusahaan	89
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa.....	91
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Terhadap Variabel Tangible	92
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Terhadap Variabel Reliable	94
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Terhadap Variabel Responsiveness	96
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Terhadap Variabel Assurance.....	98
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Terhadap Variabel Emphaty	100
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Terhadap Variabel Komunikasi Interpersonal.....	103
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	105
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	107
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	111
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	112
Tabel 4. 14 Hasil Uji Path Coefficient.....	114
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Penelitian	115
Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	115
Tabel 4. 17 Nilai Path Coefficients Bootstrapping	121