

TESIS

**PENGARUH *KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN*
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DI MEDIASI
OLEH KINERJA KARYAWAN DALAM MENGGUNAKAN
JASA KEAGENAN DI PT BUKIT PRIMA BAHARI**






Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh :
ACHMAD AKBAR
NPM 2021501031

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PALEMBANG
2024**

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS		
PENGARUH KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DI MEDIASI OLEH KINERJA KARYAWAN DALAM MENGGUNAKAN JASA KEAGENAN DI PT BUKIT PRIMA BAHARI		
Nama Mahasiswa : Achmad Akbar NPM : 2021501031 Program Studi : Manajemen Program Magister Konsentrasi : Manajemen Pemasaran		
Telah Diuji Dalam Sidang Tesis Pada Tanggal 29 Januari 2024		
No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	Tanda Tangan
01	Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom., CME NIDN. 0007077501 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr. Juhaini Alie, MM NIDN. 0210067003 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Dr. Tien Yustini, M.Si., CIRR., CLMA NIDN. 0228047001 Anggota Komisi Penguji II	
Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi, FAKULTAS EKONOMI  Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP NIDN. 0204128602		Diketahui oleh; Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom., CME NIDN. 0007077501



FM-PM-09.5/05

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh,

Judul : PENGARUH KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DI MEDIASI OLEH KINERJA KARYAWAN DALAM MENGGUNAKAN JASA KEAGENAN DI PT BUKIT PRIMA BAHARI

Nama Mahasiswa : Achmad Akbar


NPM : 2021501031

Program Studi : Manajemen Program Magister

Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Komisi Penguji Sidang Tesis,

Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama,


Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom., CME
NIDN. 0007077501

Anggota Komisi Penguji I



Dr. Juhaini Alie, MM
NIDN. 0210067003

Anggota Komisi Penguji II


Dr. Dr. Tien Yustini, M.Si., CIRR., CLMA
NIDN. 0228047001

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,


Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom., CME
NIDN. 0007077501

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI




Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN 0204128602

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS

**PENGARUH KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN YANG DI MEDIASI OLEH KINERJA KARYAWAN
DALAM MENGGUNAKAN JASA KEAGENAN DI PT BUKIT PRIMA BAHARI**

Nama Mahasiswa : Achmad Akbar
NPM : 2021501031
Program Studi : Manajemen Program Magister
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis

Palembang, ~~3~~ Februari 2024

**Ketua Komisi Penguji/
Pembimbing,**



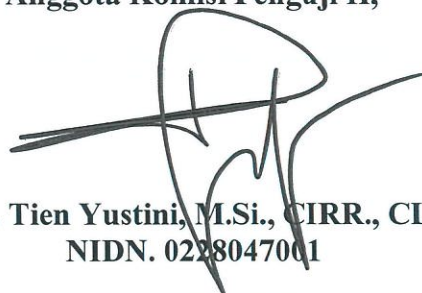
**Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom., CME
NIDN. 0007077501**

Anggota Komisi Penguji I,



**Dr. Juhaini Alie, MM
NIDN. 0210067003**

Anggota Komisi Penguji II,



**Dr. Dr. Tien Yustini, M.Si., CIRR., CLMA
NIDN. 0228047001**

Palembang, ~~5 / Feb~~ 2024

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI



**Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN 0204128602**

Palembang, ~~3 / Feb~~ 2024

**Ketua Program Studi Manajemen Program
Magister,**



**Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom., CME
NIDN. 0007077501**

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

SAYA YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI:

NAMA LENGKAP : ACHMAD AKBAR
NPM : 2021501031

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA SESUNGGUHNYA TESIS SAYA YANG BERJUDUL :

PENGARUH KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DI MEDIASI OLEH KINERJA KARYAWAN DALAM MENGGUNAKAN JASA KEAGENAN DI PT BUKIT PRIMA BAHARI

TIDAK PERNAH DIAJUKAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR KESARJANAAN DI SUATU PERGURUAN TINGGI LAIN DAN BENAR-BENAR HASIL PENELITIAN SAYA, SESUAI KODE ETIK AKADEMIK PENULISAN ILMIAH. PENGUTIPAN HASIL PENELITIAN ORANG LAIN ATAU PENGGUNAAN TEORI PENELITIAN, SAYA SELALU DISEBUTKAN SUMBER KUTIPAN YANG BERSANGKUTAN.

JIKA SAYA MELAKUKAN PLAGIARISME DAN MELANGGAR PERNYATAAN TERSEBUT, MAKA SAYA BERSEDIA DIKENAKAN SANKSI AKADEMIK YANG BERLAKU DIUNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG.

DEMIKIANLAH PERNYATAAN INI SAYA BUAT DAN SAYA TANDA TANGANI SECARA SADAR DAN SEBENARNYA, UNTUK DAPAT DIGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA.

Palembang , 5 / Februari / 2024
Yang Membuat Pernyataan



Achmad Akbar
NPM. 2021501031

**DEKLARASI HAK CIPTA TESIS
DAN PERSEMBAHAN LICENSI TERBATAS
KEPADA PROGRAM MAGISTER EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

DEKLARASI HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL

DENGAN INI, SAYA SELAKU PENULIS DAN PEMILIK HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL BERUPA TESIS YANG BERJUDUL :

PENGARUH KECEPATAN DAN KEHANDALAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN YANG DI MEDIASI OLEH KINERJA KARYAWAN DALAM MENGGUNAKAN JASA KEAGENAN DI PT BUKIT PRIMA BAHARI

DENGAN SEBENARNYA MEMBERIKAN KEWENANGAN TERBATAS KEPADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG; UNTUK MENYIMPAN PADA PERPUSTAKAAN, MENGGANDAKAN DAN MENSITASI UNTUK KEPENTINGAN PENELITIAN ILMIAH.

DEMIKIANLAH DEKLARASI INI DIBUAT DENGAN SESUNGGUHNYA UNTUK DIGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA

Palembang, 5 / Februari / 2024
Yang Mendeklarasikan



**Achmad Akbar
NPM. 2021501031**

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat dan ridha Allah SWT, puji syukur penulis panjatkan atas nikmat-Nya yang melimpah serta petunjuk-Nya yang senantiasa membimbing langkah-langkah penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, dan para sahabatnya.

Tesis yang berjudul **“Pengaruh Kecepatan Dan Keandalan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen yang di Mediasi oleh Kinerja Karyawan dalam menggunakan Jasa Keagenan Di PT. Bukit Prima Bahari”** Tesis ini disusun sebagai memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Magister Manajemen pada Program Studi Ekonomi Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Peneliti menghaturkan ucapan Terima Kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tuaku yaitu Ayahanda (Alm) dan Ibunda tercinta yang telah melahirkan, membesarkan, membiayai, mendidik, mendoakan, juga kepada istri dan anakku tercinta, saudara-saudariku dan Bapak Dr. H. Irwan, S.H., M.Mar.E yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan Program Studi pada Program Pasca Sarjana Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Peneliti juga menyampaikan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Komisaris, Direksi, VP Operasi, Manager dan rekan-rekan Pegawai PT. Bukit Prima Bahari yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini.

Serta seluruh pimpinan dan Dosen Magister Manajemen yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan sewaktu menempuh pendidikan, yang telah membantu peneliti dalam penyelesaian Program Studi Ilmu Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Indo Global Mandiri Palembang, yaitu:

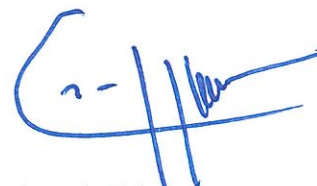
1. Bapak Dr. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
2. Ibu Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Ibu Dr. Hj. Luis Marnisah. MM., CLMA., CIQnR selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan akademik selama menempuh studi di Magister manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

4. Bapak Dr. Juhaini Alie, MM. selaku Dosen Penguji I dan Ibu Dr. Dr. Tien Yustini, M.Si., CIRR., CLMA., selaku Dosen Penguji II yang telah senantiasa memberikan arahan, saran, pemahaman dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom., CME, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri Palembang dan juga sekaligus Dosen Pembimbing Utama Tesis yang telah senantiasa memberikan arahan, saran, pemahaman dan bimbingan dalam penyelesaian penulisan tesis ini.
6. Dosen-dosen Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Universitas Indo Global Mandiri Palembang, Bapak Dr. H. Harsi Romli, SE., MM., Ak., CA., Dr. Marzuki Alie, MM., Bapak Dr. Jefirstston R. Riwu Kore., MM., Bapak Dr. Herri Setiawan., M.Kom., yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada Penulis.
7. Bapak-Bapak, Ibu-ibu staf dan pegawai baik Program Studi Ilmu Manajemen Program Pascasarjana Universitas Indo Global Mandiri yang telah memfasilitasi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Semua pihak yang telah membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan tesis ini secara langsung ataupun tidak langsung yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih jauh dari kata kesempurnaan oleh karena itu saran dan kritik membangun senantiasa penulis terima untuk memberikan kebaikan.

Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi kalangan akademis, masyarakat luas atau perusahaan pada umumnya dan bagi penulis sendiri.

Wassalamualaikum wr. wb.
Penulis,



Achmad Akbar
NPM. 2021501031

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan dan kehandalan pelayanan yang dimediasi oleh kinerja karyawan terhadap kepuasan konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kuantitatif. Metode Kuantitatif adalah metode yang mengandalkan pengukuran objektif dan analisis matematis (statistik) terhadap sampel data yang diperoleh melalui kuesioner untuk membuktikan atau menguji hipotesis dalam penelitian. Konsumen yang dipilih sebagai responden sebanyak 120 orang yang berasal dari 14 perusahaan. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer penelitian berasal dari penyebaran kuesioner ke responden untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan yang didasarkan pada aspek kecepatan dan kehandalan serta kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dan kehandalan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Di samping itu hasil penelitian juga menemukan bahwa kinerja karyawan sebagai variabel mediasi memberikan pengaruh yang signifikan, dimana dalam penelitian ini tanpa dukungan karyawan yang terampil, mereka tidak dapat bekerja secara cepat dan handal sehingga tidak dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Berdasarkan hasil penelitian ini maka akan berimplikasi pada operasional perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya dengan lebih baik lagi kepada konsumen sehingga berdampak positif bagi PT. Bukit Prima Bahari dalam jangka panjang.

Kata kunci : Kecepatan pelayanan, Kehandalan pelayanan, kinerja karyawan dan kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the influence of service speed and service reliability, mediated by employee performance, on customer satisfaction. The research method used in this research is a quantitative method. Quantitative Methods are methods that rely on objective measurements and mathematical (statistical) analysis of data samples obtained through questionnaires to prove or test hypotheses in research. The respondents selected for this study were 120 individuals from 14 companies. The types of data used were primary and secondary data. The primary data for the research were collected through the distribution of questionnaires to respondents, aiming to gather information about services based on aspects of speed, reliability, and employee performance. The research results indicate that service speed and service reliability have a positive and significant impact on customer satisfaction. Additionally, the research found that employee performance, as a mediating variable, has a significant influence. In this study, it was revealed that without the support of skilled employees, they cannot work quickly and reliably, thereby failing to provide satisfaction to customers. Based on these research findings, it is implied that there will be implications for the company's operations to enhance their services to customers, thus having a positive long-term impact on PT. Bukit Prima Bahari.

Keywords : Service speed, Service reliability, Employee performance, Customer satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME	v
DEKLARASI HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Perumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.5.1. Manfaat Teoritis	11
1.5.2. Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Ilmu Manajemen	12
2.1.2. Manajemen Pemasaran.....	19
2.1.3. Kecepatan Pelayanan	21
2.1.4. Keandalan Pelayanan	24
2.1.5. Kinerja Karyawan	26
2.1.6. Kepuasan Pelanggan	28

BAB V PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran	68
5.3. Implikasi Manajerial	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	32
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PT Bukit Prima Bahari	41
Gambar 4.2	Hasil Analisis Jalur.....	52
Gambar 4.3	Hasil Estimasi SOBEL TEST Jalur Pertama.....	59
Gambar 4.4	Hasil Estimasi SOBEL TEST Jalur Kedua	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.2. Rancangan Pengujian Hipotesis.....	39
Tabel 4.1 Deskripsi Data Indikator Variabel Kecepatan Pelayanan	44
Tabel 4.2 Deskripsi Data Indikator Variabel Keandalan Pelayanan.....	45
Tabel 4.3 Deskripsi Data Indikator Variabel Kinerja Karyawan.....	45
Tabel 4.4 Deskripsi Data Indikator Variabel Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Kecepatan Pelayanan	47
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Keandalan Pelayanan.....	48
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	48
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	49
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Variabel Kecepatan Pelayanan	49
Tabel 4.10 Uji Realibilitas Variabel Keandalan Pelayanan	49
Tabel 4.11 Uji Realibilitas Variabel Kinerja Karyawan	50
Tabel 4.12 Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Konsumen	50
Tabel 4.13 Hasil Estimasi dengan Metode Path Analysis.....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4.15 Hasil Estimasi dengan Metode Path Analysis.....	55
Tabel 4.16 Hasil Estimasi dengan Metode Path Analysis sebagai Dasar Estimasi SOBEL TEST	58