



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
DENGAN *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA *CREW MANNING AGENCY*
PT. JASINDO DUTA SEGARA**

TESIS

Disusun untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

Oleh :

AGOESTI RAMA NUGRAHA
NIM. 202201058

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
DENGAN *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA *CREW MANNING AGENCY*
PT. JASINDO DUTA SEGARA**

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang pendidikan
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muria Kudus

Oleh :

**AGOESTI RAMA NUGRAHA
NIM. 202201058**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

HALAMAN PENGESAHAN TESIS

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN *PERCEIVED
VALUE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *CREW MANNING
AGENCY* PT. JASINDO DUTA SEGARA**

Oleh:
Agoesti Rama Nugraha
NIM. 202201058

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus

Tanggal :2024

Pembimbing I



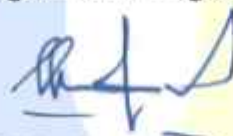
Dr. Kertati Sumekar, SE, MM
NIDN. 0616077304

Pembimbing II



Sutono, SE, MM, Ph.D
NIDN. 0626017003

Mengetahui
Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
NIDN. 0618066201

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

IDENTITAS TIM PENGUJI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *CREW MANNING AGENCY PT. JASINDO DUTA SEGARA*

Nama Mahasiswa : Agoesti Rama Nugraha
NIM : 202201058
Tanggal Ujian : 29 Januari 2024

TIM PEMBIMBING

Ketua : Dr. Kertati Sumekar, SE, MM

(.....)

Anggota : Sutono, SE, MM, Ph.D

(.....)

TIM PENGUJI

Dosen Penguji : Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM

(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini mengemukakan dengan sebenarnya bahwa Tesis dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN REPUTASI PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN *PERCEIVED VALUE* SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA *CREW MANNING AGENCY PT. JASINDO DUTA SEGARA*

Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN dicabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, 29 Januari 2024

Penulis



Agoesti Rama Nugraha

RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di Kudus pada tanggal 12 September 1987. Anak pertama dari Josef Agoes Dwi Herjanto, SH (Almarhum) dan Ambarwati Ningsih, BcHk.

Pendidikan Sekolah Dasar (SD) di selesaikan pada tahun 1999 di SD Negeri 1 Barongan-Kudus. Tahun 2002 Peneliti berhasil menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Kudus dan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) diselesaikan pada tahun 2005 di SMA Negeri 1 Bae Kudus.

Peneliti menyelesaikan pendidikan sarjana pada Tahun 2010 di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dengan mendapatkan gelar Sarjana Sains Ilmu Terapan (S.SiT) dan Ahli Teknika Tingkat 3 (ATT 3). Setelah selesai pendidikan sarjana, Peneliti melanjutkan pendidikan Ahli Teknika Tingkat 2 di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta (STIP) pada Tahun 2012. Pada tahun 2017 Peneliti menyelesaikan Pendidikan Ahli Teknika Tingkat 1 (ATT1) di Balai Besar Pendidikan Penyegaran dan Peningkatan Ilmu Pelayaran Jakarta (BP3IP) dengan mendapatkan gelar *Master Marine Engineer* (M. Mar.E) dan ATT 1.

Pada tahun 2010-2020 peneliti pernah bekerja sebagai pelaut di perusahaan pelayaran asing dengan jabatan terakhir *Chief Engineer*. Peneliti berlayar dengan jenis kapal *bulk carrier, offshore dan tanker* dengan *world wide trading area* dan *mix crew onboard*. Tahun 2021 sampai saat ini, peneliti bekerja di *office* pada perusahaan PT. Jasindo Duta Segara sebagai Engine Manager.

Kudus, 29 Januari 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Agoesti Rama Nugraha'.

Agoesti Rama Nugraha

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si. selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan izin studi di Magister Manajemen Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan izin serta bimbingan maupun arahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muria Kudus yang telah memberikan arahan, izin, kemudahan dan dorongan hingga terwujudnya tesis ini.
4. Sutono, SE, MM, Ph.D selaku dosen pembimbing II yang juga telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan dan dorongan semangat hingga terwujudnya tesis ini.
5. Keluarga besar Program Studi Pasca Sarjana Magister Manajemen UMK.
6. Bapak dan Ibu tercinta, adik-adikku serta seluruh Keluarga Besar yang telah memberi semangat, dukungan dan doanya.
7. Istriku tercinta, Anak-anakku tersayang yang telah menjadi penyemangat dalam penyusunan tesis ini.
8. Sahabat seperjuangan yang telah memberikan semangat, doa dan bantuannya hingga selesainya tesis ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk semuanya.

Kudus, 29 Januari 2024

Penulis



Agoesti Rama Nugraha

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dengan *Perceived Value* sebagai Variabel Intervening pada *Crew Manning Agency* PT. Jasindo Duta Segara. Sampel penelitian dalam penelitian sebanyak 110 staf dari 17 perusahaan pengguna jasa PT. Jasindo Duta Segara. Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif. Sumber data penelitian adalah data primer berupa kuesioner. Analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas yang terdiri dari *Convergence Validity*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Discriminant Validity*, dan *Construct Reliability*. teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modelling*) yang dioperasikan melalui program AMOS. Hasil analisis dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value*, reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived value*, *perceived value* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dengan melalui atau tanpa melalui *perceived value*, reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dengan melalui atau tanpa melalui *perceived value*.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, reputasi perusahaan, *perceived value*, kepuasan pengguna.

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality and company reputation on service user satisfaction with perceived value as an intervening variable at Crew Manning Agency PT. Jasindo Duta Segara. The research sample in the study was 110 staff from 17 companies using PT services. Jasindo Duta Segara. The type of data for this research is quantitative data. The research data source is primary data in the form of a questionnaire. The data analysis used is validity and reliability tests consisting of Convergence Validity, Average Variance Extracted (AVE), Discriminant Validity, and Construct Reliability. The analysis technique used is SEM (Structural Equation Modeling) which is operated through the AMOS program. The results of the analysis can be concluded that service quality has a positive and significant effect on service user satisfaction, company reputation has a positive and significant effect on service user satisfaction, service quality has a positive and significant effect on perceived value, company reputation has a positive and significant effect on perceived value, perceived value has a positive and significant effect on service user satisfaction, service quality has a positive effect and Significant to service user satisfaction through or without through perceived value, company reputation has a positive and significant effect on service user satisfaction through or without through perceived value.

Keywords: Service quality, company reputation, perceived value, user satisfaction.

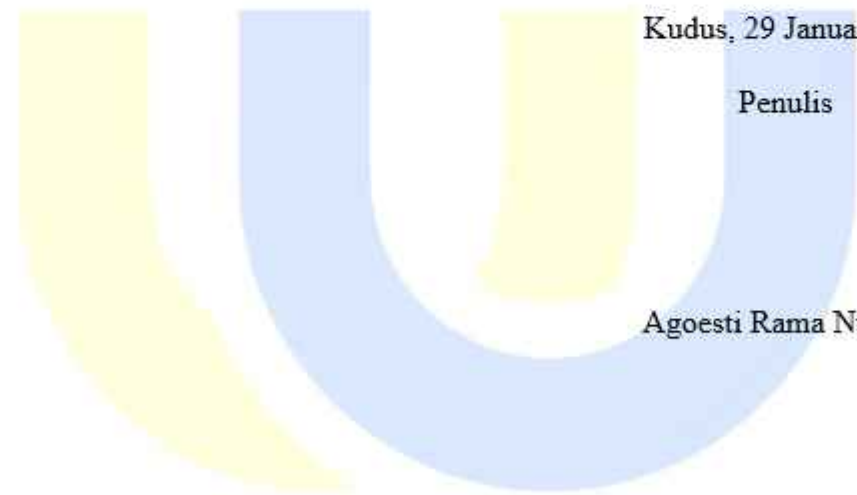
KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, inayah dan karunia-Nya, serta kenikmatan yang tak terhingga sehingga saya berkesempatan menimba ilmu hingga jenjang Strata 2 (S2) Perguruan Tinggi. Berkat rahmat-Nya pula memungkinkan saya untuk menyelesaikan tesis dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa dengan *Perceived Value* Sebagai Variabel Intervening pada *Crew Manning Agency* PT. Jasindo Duta Segara. Saya menyadari bahwa dalam menyelesaikan tesis ini tidak lepas dari bimbingan dan bantuan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini saya menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Dr. Kertati Sumekar, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus, serta selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan ijin serta bimbingan maupun arahan dalam penyusunan tesis ini.
3. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muria Kudus.
4. Sutono, SE, MM, Ph.D, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan arahan serta memberikan saran hingga terwujudnya penulisan tesis ini.
5. Para Dosen di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muria Kudus yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan.

6. Segenap keluarga, Ibu dan saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan moril dan spiritual kepada penulis.
7. Istriku dan anakku tercinta yang selalu memberikan dorongan semangat dan motivasi kepada penulis hingga terwujudnya penulisan tesis ini.
8. Almamaterku Universitas Muria Kudus.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan tesis ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis hingga terselesainya penulisan tesis ini, terima kasih atas bantuan, dorongan dan motivasinya.

Sekiranya Allah SWT memberkahi saudara semua yang telah memberikan bantuan, nasihat, petunjuk serta perhatiannya kepada penulis, Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat serta dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca.



Kudus, 29 Januari 2024

Penulis

Agoesti Rama Nugraha

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS	ii
HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
RIWAYAT HIDUP	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TELAAH PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Telaah Teori	17
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2 Reputasi Perusahaan	25
2.2.3 <i>Perceived value</i>	31
2.2.4 Kepuasan Pengguna Jasa	36
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN DAN HIPOTESIS.....	41
3.1 Kerangka Konsep Penelitian.....	41
3.2 Pengaruh Antar Variabel.....	41
3.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa... 41	41
3.2.2 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa 43	43
3.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Perceived value</i>	45
3.2.4 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap <i>Perceived value</i>	46
3.2.5 Pengaruh <i>Perceived value</i> terhadap Kepuasan Pengguna Jasa.....	48
3.3 Hipotesis Penelitian.....	50
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	50
3.4.1 Jenis Variabel Penelitian.....	50
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	50
BAB IV METODE PENELITIAN	53
4.1 Tempat dan Waktu Penelitian	53
4.2 Metode Pengambilan Sampel.....	53
4.2.1 Populasi.....	53

	Halaman
4.2.2 Sampel	53
4.2.3 Teknik pengambilan sampel	55
4.3 Jenis dan Sumber Data	55
4.3.1 Jenis Data	55
4.3.2 Sumber Data	56
4.4 Metode Pengumpulan Data	56
4.5 Pengukuran Variabel	56
4.6 Analisis Data	57
4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	57
4.6.2 Analisis SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>)	58
4.6.3 Memilih Matriks Input dan Estimasi Model Kovarians atau Korelasi	61
4.6.4 Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi	62
4.6.5 Evaluasi Kriteria <i>Goodness-of-fit</i>	63
4.6.6 Uji Kesesuaian & Uji Statistik	64
4.6.7 Interpretasi dan Modifikasi Model	66
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	68
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	68
5.1.1 Gambaran Umum PT. Jasindo Duta Segara	68
5.2 Penyajian Data	69
5.2.1 Tanggapan Responden mengenai Karakteristik Responden	69
5.2.2 Deskriptif Variabel Penelitian	70
5.2.2.1 Kualitas Pelayanan (X_1)	70
5.2.2.2 Variabel Reputasi Perusahaan (X_2)	71
5.2.2.3 Variabel <i>Perceived Value</i> (Y_1)	71
5.2.2.4 Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y_2)	72
5.3 Uji Instrumen Penelitian	73
5.3.1 Uji <i>Convergent Validity</i>	73
5.3.2 <i>Average Variance Exctracted</i> (AVE)	76
5.3.3 <i>Dicriminant Validity</i>	76
5.3.4 Uji <i>Construct Reliability</i>	77
5.4 Analisis Data	78
5.4.1 Analisis Konfirmatori Keseluruhan variabel	78
5.4.2 Uji Normalitas	85
5.4.3 Evaluasi <i>Outliers</i>	87
5.4.4 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	88
5.4.5 Uji Hipotesis	93
5.4.6 Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>) dan <i>Total Effect</i>	95
5.5 Pembahasan	97
5.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa ...	97
5.5.2 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	99
5.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap <i>Perceived value</i>	103
5.5.4 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap <i>Perceived value</i>	106
5.5.5 Pengaruh <i>Perceived value</i> terhadap Kepuasan Pengguna Jasa	110

	Halaman
5.5.6 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa melalui <i>Perceived Value</i>	113
5.5.7 Pengaruh Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa melalui <i>Perceived Value</i>	117
BAB VI PENUTUP	122
6.1 Kesimpulan.....	122
6.2 Implikasi Manajerial	123
6.3 Implikasi Teoritis	125
6.4 Agenda Penelitian yang Akan Datang.....	125
DAFTAR PUSTAKA	126

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Sampel Staf Karyawan dari Pengguna jasa PT. Jasindo Duta Segara	54
Tabel 4. 2 <i>Goodness-of-Fit Index</i>	66
Tabel 5. 1 Data Responden	69
Tabel 5. 2 Hasil Tanggapan Kualitas Pelayanan	70
Tabel 5. 3 Tanggapan Variabel Reputasi Perusahaan (X ₂)	71
Tabel 5. 4 Tanggapan Variabel Perceived Value (Y ₁)	72
Tabel 5. 5 Tanggapan Variabel Kepuasan Pengguna (Y ₂)	73
Tabel 5. 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)	74
Tabel 5. 7 Uji Validitas Variabel Reputasi Perusahaan (X ₂)	74
Tabel 5. 8 Uji Validitas Variabel Perceived Value (Y ₁)	75
Tabel 5. 9 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna Jasa (Y ₂)	75
Tabel 5. 10 Uji AVE	76
Tabel 5. 11 <i>Dicriminant Validity</i>	77
Tabel 5. 12 <i>Construct Reliability</i>	77
Tabel 5. 13 Uji Model <i>Goodness of Fit Full Measurement</i>	79
Tabel 5. 14 <i>Standardized Regression Weights</i>	81
Tabel 5. 15 Uji Model <i>Goodness of Fit Full Measurement Revisi</i>	82
Tabel 5. 16 <i>Standardized Regression Weights</i>	85
Tabel 5. 17 Uji Normalitas	86
Tabel 5. 18 Analisis Outliers	87
Tabel 5. 19 Uji Model <i>Goodness of Fit Full Model</i>	89
Tabel 5. 20 <i>Standardized Regression Weights</i>	91
Tabel 5. 21 Hasil <i>Estimate Direct Effect</i>	92
Tabel 5. 22 Koefisein Determinasi	93
Tabel 5. 23 Pengujian Hipotesis	94
Tabel 5. 24 Hasil <i>Estimate Indirect Effect dan Total Effect</i>	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 <i>Annual Inspection</i>	5
Gambar 1. 2 <i>Cause of Crew accident dan cost distribution</i>	6
Gambar 3. 1 Kerangka Konsep Penelitian.....	41
Gambar 4. 1 Path Diagram Model Amos.....	60
Gambar 5. 1 Konfirmatory <i>Full Measurement</i>	78
Gambar 5. 2 Konfirmatory <i>Full Measurement</i> Revisi.....	82
Gambar 5. 3 Konfirmatory Full Model.....	88