



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL
(SKA) TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR PADA DINAS
KOPERASI, USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen
pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan Sains Mandala

Disusun Oleh:

ARIE YAFI

Nim :23130004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA
JEMBER 2025**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL
(SKA) TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR PADA DINAS
KOPERASI, USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

NAMA : ARIE YAFI
NIM : 23130004
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
MINAT STUDI : MANAJEMEN PEMASARAN

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Asisten,

Dr. Agustin HP, M.M.
NIDN. 0717086201

Drs. Muhaimin Dimyati, M.Si
NIDN. 0712106002.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Kaprodi Manajemen
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Dr. Agustin HP, M.M.
NIDN. 0717086201

Nely Supeni, SE., MM.
NIDN. 0722128103

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI MANAJAMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL
(SKA) TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR PADA DINAS
KOPERASI, USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN BANYUWANGI**

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi pada:

Hari/Tanggal :

Jam :

Tempat :

Disetujui oleh Tim Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Kaprodi Manajemen
Institut Teknologi dan Sains Mandala

Dr. Agustin HP,M.M.
NIDN. 0717086201

Nely Supeni, SE., MM.
NIDN. 0722128103

**PROGRAM STUDI MANAJAMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arie Yafi
NIM : 23130004
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT
KETERANGAN ASAL (SKA) TERHADAP
KEPUASAN EKSPORTIR PADA DINAS KOPERASI,
USAHA MIKRO DAN PERDAGANGAN
KABUPATEN BANYUWANGI

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi ini saya susun benar-benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, maka sepenuhnya adalah tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, Juli 2025

Penulis

Arie Yafi
23130004

MOTTO

"Skripsi ini bukan sekadar tugas akademik, tetapi bukti bahwa setiap perjuangan, meski penuh rintangan, selalu memiliki jalan menuju keberhasilan bagi mereka yang tidak pernah menyerah"



KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karuniaNya yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Surat Keterangan Asal (SKA) Terhadap Kepuasan Eksportir Pada Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak.. Maka dari itu, peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P. selaku Rektor ITS Mandala.
2. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, M.M., M.P., CiQaR selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis ITS Mandala.
3. Ibu Dr. Tamriatin Hidayah, S.E., M.P. selaku Ketua Prodi Manajemen ITS Mandala.
4. Ibu Dr. Agustin HP, M.M selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah sabar membimbing dan mengarahkan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Muhaimin Dimiyati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Asisten yang juga telah sabar membimbing dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh jajaran Dosen ITS Mandala yang telah menyalurkan ilmunya selama peneliti menempuh pendidikan di kampus ini.
7. Kedua orang tua yang peneliti hormati, yang senantiasa memberi dukungan moril, materi serta doa yang tak terhingga.
8. Teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang sudah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri yang sudah mau dan mampu menyelesaikan tanggung jawabnya sebagai mahasiswi. Pencapaian ini merupakan hasil dari keputusan terbaik yang pernah diambil sebelumnya.

Demikian yang dapat peneliti sampaikan, semoga dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca. Peneliti juga mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Banyuwangi, Juli 2025

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
RINGKASAN EKSKLUSIF	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Pembatasan Masalah	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kajian Teori	11
2.2.1 Manajemen Pemasaran	11
2.2.2 Kualitas Pelayanan	12
2.2.3 Kepuasan	15
2.3 Kerangka Konseptual	18
2.4 Hipotesis	18
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Tempat/Lokasi Penelitian.....	22
3.2 Populasi, Sampel dan Sampling	22
3.3 Jenis Penelitian	23

3.4	Identifikasi Variabel	23
3.5	Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
3.6	Metode Pengumpulan Data	26
3.7	Metode Analisis Data	27
3.7.1	Uji Instrumen Penelitian	27
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	29
3.7.3	Regresi Linear Berganda.....	30
3.7.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	31
3.7.5	Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
4.1.2	Gambaran Umum Responden	38
4.1.3	Profil Responden	38
4.1.4	Deskripsi Jawaban Responden.....	39
4.2	Analisis Hasil Penelitian.....	44
4.2.1	Uji Instrumen	44
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	45
4.2.3	Uji Regresi Linier Berganda	48
4.2.4	Uji Hipotesis	49
4.3	Intepretasi	53
4.3.1	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Eksportir	53
4.3.2	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Eksportir.....	54
4.3.3	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Eksportir	55
4.3.4	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Eksportir.....	55
4.3.5	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Eksportir	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Implikasi	59
5.3	Saran	60
DAFTAR PUSTAKA		61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin	39
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia	39
Tabel 4.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Bukti Fisik.....	40
Tabel 4.4	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kehandalan	40
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan daya tanggap	41
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan jaminan	42
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan empati.....	42
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan kepuasan.....	43
Tabel 4.9	Hasil Analisis Uji validitas.....	44
Tabel 4.10	Hasil Analisis Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.11	Hasil Analisis Uji Normalitas	46
Tabel 4.12	Hasil Pengujian Multikolinieritas.....	47
Tabel 4.13	Hasil Pengujian Heterokedastisitas	47
Tabel 4.14	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.15	Hasil Analisis Uji t	50
Tabel 4.16	Hasil Analisis Uji F	51
Tabel 4.17	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	52
Tabel 4.18	Hasil Analisis Uji Regresi Linier Berganda.....	52

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1	Kerangka konseptual	18
Tabel 3.1	Struktur Organisasi Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi.....	34



RINGKASAN EKSKLUSIF

Pelayanan permintaan Surat Keterangan Asal (SKA) merupakan salah satu bentuk layanan publik yang bertujuan untuk mendukung kegiatan ekspor serta memberikan kemudahan administratif bagi eksportir. Dalam menjalankan fungsinya, instansi pemerintah seperti Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi perlu menciptakan dan mempertahankan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Agar tujuan pelayanan tercapai secara optimal, maka instansi tersebut harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, sederhana, transparan, dan nyaman bagi pemohon. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari adanya hubungan timbal balik yang positif antara masyarakat pengguna layanan dan penyedia layanan pemerintah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial dan simultan terhadap kepuasan eksportir pada Kantor Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah semua eksportir yang ada di wilayah Kabupaten Banyuwangi sebanyak 59 orang. Teknik sampling menggunakan sampling jenuh dengan total sampel 59 orang. Variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) dan variabel terikat adalah kepuasan eksportir. Pengumpulan data menggunakan lembar kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan level signifikan 0,05.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antara variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan eksportir ($P\text{value} = 0,023 < \alpha = 0,05$; $P\text{value} = 0,001 < \alpha = 0,05$; $P\text{value} = 0,039 < \alpha = 0,05$; $P\text{value} = 0,044 < \alpha = 0,05$; $P\text{value} = 0,017 < \alpha = 0,05$). Variabel kehandalan (X_2) merupakan variabel yang memiliki koefisien beta yang besar. Artinya kepuasan eksportir lebih banyak dipengaruhi oleh variabel kehandalan (X_2) dibandingkan variabel lainnya.

Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati menjadi hal penting untuk dapat mempengaruhi suatu kepuasan eksportir untuk membuat permintaan Surat Keterangan Asal (SKA) sehingga dapat dijadikan salah satu strategi untuk meningkatkan kepuasan eksportir serta eksportir yang sudah mendapatkan SKA dapat merekomendasikan kepada eksportir lain yang belum mengurus SKA.

Disarankan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi pelayanan di Kantor Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi, terutama terkait kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan eksportir dan meningkatkan minat eksportir lain untuk mengurus SKA di masa mendatang.

ABSTRAK

Pelayanan publik yang efektif dapat tercermin dari adanya hubungan timbal balik antara pemohon dan penyedia layanan. Untuk mencapai keberhasilan dalam proses pelayanan, langkah utama yang perlu dilakukan adalah memahami kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Penilaian dan evaluasi dari pemohon terhadap kualitas pelayanan, kejelasan prosedur, serta sikap petugas akan sangat memengaruhi citra instansi dan kepercayaan publik, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan partisipasi dan keberlanjutan permohonan SKA di wilayah Banyuwangi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara parsial dan simultan terhadap kepuasan eksportir pada Kantor Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah semua eksportir yang ada di wilayah Kabupaten Banyuwangi sebanyak 59 orang. Teknik sampling menggunakan sampling jenuh dengan total sampel 59 orang. Hasil Uji pengaruh antar variabel menunjukkan ada pengaruh bukti fisik (X_1), kehandalan (X_2), daya tanggap (X_3), jaminan (X_4) dan empati (X_5) terhadap kepuasan eksportir baik secara parsial dan simultan Kantor Dinas Koperasi, Usaha Mikro Dan Perdagangan Kabupaten Banyuwangi. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan eksportir yaitu kehandalan (X_2).

Keywords: Bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepuasan eksportir

ABSTRACT

Effective public service can be reflected in the reciprocal relationship between the applicant and the service provider. To achieve success in the service process, the main step that needs to be taken is to understand the needs and expectations of the community as service users. The assessment and evaluation of the applicant regarding the quality of service, clarity of procedures, and the attitude of officers will greatly affect the image of the agency and public trust, which ultimately has an impact on increasing participation and sustainability of SKA applications in the Banyuwangi. The purpose of this study was to determine and analyze the influence of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy partially and simultaneously on exporter satisfaction at the Office of Cooperatives, Micro Enterprises and Trade of Banyuwangi Regency. This study is a quantitative descriptive study. The population in this study were all exporters in the Banyuwangi Regency area as many as 59 people. The sampling technique used saturated sampling with a total sample of 59 people. The results of the influence test between variables show that there is an influence of physical evidence (X_1), reliability (X_2), responsiveness (X_3), assurance (X_4) and empathy (X_5) on exporter satisfaction both partially and simultaneously at the Office of Cooperatives, Micro Enterprises and Trade of Banyuwangi Regency. The most dominant factor influencing exporter satisfaction is reliability (X_2).

Key words: *Physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, exporter satisfaction*

