

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL DAN
KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR
(Studi Kasus Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF CERTIFICATE OF ORIGIN QUALITY OF SERVICE AND
WEBSITE QUALITY ON EXPORTER SATISFACTION
(Case Study of the Yogyakarta Special Region Industri and Trade Service)***



Oleh

NURUL KHASANAH

20170430226

PROGRAM STUDI EKONOMI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL DAN
KUALITAS WEBSITE TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR
(Studi Kasus Dinas Perindustrian dan Perdagangan
Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***INFLUENCE OF CERTIFICATE OF ORIGIN QUALITY OF SERVICE AND
WEBSITE QUALITY ON EXPORTER SATISFACTION***

(Case Study of the Yogyakarta Special Region Industri and Trade Service)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh :

NURUL KHASANAH

20170430226

**PROGRAM STUDI EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Khasanah

NIM : 20170430226

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SURAT KETERANGAN ASAL (SKA) DAN KUALITAS WEBSITE (*WEBSITE QUALITY*) TERHADAP KEPUASAN EKSPORTIR”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Perguruan Tinggi, tidak terdapat karya yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia membatalkan karya ini.

Yogyakarta, 21 Maret 2021



Nurul Khasanah

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Puji Syukur saya haturkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada Rasulullah SAW, Dalam penulisan skripsi ini tak luput saya mendapat bantuan dari keluarga, teman terdekat dan saudara yang telah segenap memberi dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan kerendahan saya tulis persembahan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya yang sangat luar biasa, Bapak Alimah dan Ibu Sri Prihatiningsih, yang selalu memberikan dukungan moral dan material serta doa yang tiada henti-hentinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Untuk adik-adik ku Aldi Laksana Putra dan Reynand Abrisam Putra yang selalu memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh keluarga besar saya yang sangat luar biasa yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih telah memberi dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
4. Untuk Agun Paleha terimakasih sudah menjadi orang spesial dalam hidup saya, terimakasih atas segala perhatian, semangat, dan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik .

5. Dosen Pembimbing saya Bapak Dr. Ayif Fathurrahman, S.E., M.Si yang senantiasa selalu memberikan bimbingan dan bersabar terhadap setiap kesalahan penelitian hingga menjadi skripsi yang baik. Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan bapak serta dilancarkan segala urusannya.
6. Untuk Annisa Amalia yang telah menemani saya berlayar dalam lautan penelitian yang terbiasa bertukar cerita dan semangat dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini.
7. Awaliah Titis Febriyanthy, Diah Aprilia, Gladys Annisa Octavvyanthi, Amanda Adhistira, Ibu Theresia Sumartini, Agung Yulianto, yang telah memberi semangat dan membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah senantiasa memudahkan jalan untuk kita menggapai mimpi lain kedepannya.
8. Seluruh dosen yang telah mengajarkan saya dari semester 1 hingga semester 6, terimakasih banyak untuk ilmunya yang telah diberikan, semoga Allah selalu membalas kebaikan Bapak dan Ibu serta mempermudah segala urusannya.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Website Terhadap Kepuasan Eksportir ”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam evaluasi kinerja perusahaan dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Rizal Yaya, SE,M.Sc., Ph.D., Ak, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Ayif Fathurrahman, S.E., M.Si yang telah memberikan bimbingan dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
3. Dr. Imamudin Yuliadi, SE., M.Si. selaku Kepala Program Studi Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Seluruh staf, Dosen, dan Administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu melancarkan penelitian skripsi.
5. Ibu dan Bapak serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini dapat menyelesaikan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dalam penulisan skripsi ini, Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 21 Maret 2020



Nurul Khasanah
NIM. 20170430226

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Landasan Teori.....	16
B. Hasil Penelitian Terdahulu	31
C. Gap Literature	39
D. Hipotesis	40
E. Model Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
A. Objek Penelitian	41
B. Jenis Data	42
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
F. Uji Instrumen Data	48
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
B. Deskripsi Responden.....	65
C. Deskripsi Variabel.....	67
D. Uji Kualitas Instrumen	69
E. Analisis Data Penelitian	71
1. Analisis Regresi Berganda	71
2. Uji F	74
3. Uji T.....	75
4. Koefisien Determinasi.....	77
5. Uji Asumsi Klasik	78
F. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Keterbatasan Penelitian.....	86
C. Implikasi Kebijakan	86
D. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Ekspor Non Migas (Provinsi).....	2
Tabel 2.1 Five dimensions of the SERVQUAL and their definition	20
Tabel 3.1 Alat Ukur dan Skala Pengukuran	45
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Usia.....	65
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin	66
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Pendidikan.....	66
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan	67
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Website quality	68
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Kepuasan eksportir	69
Tabel 4.7 Uji Validitas Antar Variabel	70
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Antar Variabel.....	71
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Regresi Linier Berganda	71
Tabel 4.12 Hasil Uji F	75
Tabel 4.13 Hasil Uji t	76
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefisien Determinasi	78
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	79
Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser.....	80
Tabel 4.17 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Hipotesis Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Sistem Mekanisme Dan Prosedur Penerbitan SKA	63
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot	80
Gambar 4.3 Hasil Uji P-Plot	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	4
Kuesioner Penelitian.....	4
Lampiran 2	6
Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan	6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan	6
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	7
Lampiran 3	8
Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Website (<i>Website quality</i>).....	8
Hasil Uji Validitas Kualitas Website (<i>Website quality</i>).....	8
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Website (<i>Website quality</i>).....	9
Lampiran 4	10
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Eksporir	10
Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Eksporir	10
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Eksporir	11
Lampiran 5	1
Analisis Regresi Berganda	1
Lampiran 6	1
Uji Asumsi Klasik	1
Uji Multikolinearitas	1
Uji Heterokedastisitas	1
Uji Normalitas.....	2
Lampiran 7	3
R Tabel	3
Lampiran 8	4
F Tabel.....	4
Lampiran 9	5
T Tabel.....	5
Lampiran 10	6
Turnitin	6

