

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH METODE PEMBELIAN TIKET *OFFLINE* DAN
PEMBELIAN TIKET *ONLINE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI
PT PELNI (PERSERO) CABANG TANJUNG PRIOK**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

FACHRY RAMDHANI

1511519020

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN & LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Lembar ini diperiksa

Tanggal :

1 Agustus 2023

Pembimbing :



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si

NIP. 196306041988032001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Metode Pembelian Tiket *Offline* dan Pembelian
Tiket *Online* Terhadap Kualitas Pelayanan di PT PELNI
(Persero) Cabang Tanjung Priok
Penyusun : Fachry Ramdhani
NIM : 1511519020
Tanggal Ujian : 10 Agustus 2023

Laporan ini telah diperiksa dan disetujui Oleh:

Dosen pembimbing



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si

NIP. 196306041988032001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, ST., MT

NIP. 198010272005011002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Metode Pembelian Tiket *Offline* dan Pembelian
Tiket *Online* Terhadap Kualitas Pelayanan di PT PELNI
(Persero) Cabang Tanjung Priok
Penyusun : Fachry Ramdhani
NIM : 1511519020
Tanggal Ujian : 10 Agustus 2023

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si
NIP. 196306041988032001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji



Siti Sahara, S.Pd., M.Pd
NIP. 198911242019032017

Dosen Penguji



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr
NIP. 199102252019032011

Dosen Ahli



Dr. Winoto Hadi, MT
NIP. 197102112005011003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 24 Juli 2023

Yang membuat,



Fachry Ramdhani

No. Reg 1511519020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fachry Ramdhani
NIM : 1511519020
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : fachryramdhani2@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Metode Pembelian Tiket Offline dan Pembelian Tiket Online Terhadap Kualitas Pelayanan di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Agustus 2023

(Fachry Ramdhani)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Metode Pembelian Tiket *Offline* dan Pembelian Tiket *Online* Terhadap Kualitas Pelayanan di PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok”. Skripsi ini dibuat dengan tujuan guna memenuhi syarat kelulusan kuliah untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan (S.Tr.) dalam Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Skripsi ini. Hal ini dikarenakan segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Penulis berharap dengan Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk banyak pihak. Maka dari itu penulis sangat terbuka akan saran dan kritik yang dapat membangun penulis dalam memperbaiki Skripsi ini.

Dalam pembuatan Skripsi ini penulis mendapat dukungan serta bimbingan penuh dari berbagai pihak mulai dari dosen, keluarga, staff perusahaan, dan teman-teman. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya kepada penulis.
2. Keluarga yang penulis sayangi, Bapak Ismed Togolobe, Ibu Nurma Feriyanti, dan Kakak Ghina Isya Fithriyah yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. sebagai Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan dukungan, ilmu, dan arahnya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
4. Bapak Dipo Tri Martiano, S.E. M.M. dan Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si sebagai dosen pembimbing yang memberikan dukungan ilmu kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu dosen Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan dukungan, ilmu kepada penulis.
6. Mba Fani Aulia sebagai staff administrasi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta yang telah membantu sebelum dan sesudah administrasi Skripsi ini.
7. Bapak Rahmansyah Chaidir sebagai mentor di PT PELNI Cabang Tanjung Priok yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Seluruh staff divisi operasional dan staff divisi pelayanan penumpang PT PELNI Cabang Tanjung Priok yang telah memberikan juga ilmunya kepada penulis.
9. Aji Pandita, Difa Wahdani, Anisah Fitriyana, Inas Hanifah, Diah Kartika Sari, dan Sandy Valdeza yang sudah saling mendukung dalam penyelesaian Skripsi selama ini.
10. Dwi Ayuni Rachmasari yang telah membantu untuk membuat Skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman angkatan 2019 Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan Skripsi ini, dan penulis berharap dengan Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak.

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

Jakarta, 24 Juli 2023



Fachry Ramdhani

NIM. 1511519020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah metode pembelian tiket *offline* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, apakah tiket *online* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, dan apakah kedua metode pembelian tiket *offline* dan tiket *online* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung Priok yang berlokasi di kota Jakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh penumpang kapal PT PELNI (Persero) yang ingin pergi ke tujuan daerahnya masing-masing. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus sampel slovin. Berdasarkan penelitian, maka diperoleh hasil nilai signifikansi pengaruh X1 terhadap Y adalah $0,111 > 0,05$ dan nilai t hitung $1.651 < t$ Tabel 2.056. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak. Artinya, tidak ada pengaruh X1 dengan Y. Nilai signifikansi pengaruh X2 terhadap Y adalah $0.002 < 0.05$ yang diketahui berarti nilai t hitung $3.458 > 2.056$, maka H2 diterima yang artinya variabel X2 berpengaruh terhadap Y. Pada hipotesis ketiga, nilai signifikansi pengaruh X1 dan X2 terhadap Y adalah $0.000 < 0.05$ dan nilai F hitung sebesar $22.946 > F$ Tabel 3.35, sehingga H3 dapat disimpulkan diterima. Terdapat pengaruh X1 dan X2 terhadap Y. Berdasarkan output yang diketahui nilai R Square sebesar 0.638 hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara bersama-sama terhadap variabel Y adalah sebesar 63.8%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tiket Online, Tiket Offline



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

ABSTRACT

This study aims to determine whether the offline ticket purchase method affects service quality, whether online tickets affect service quality, and whether both offline ticket purchase methods and online tickets affect service quality. This research was conducted at PT PELNI (Persero) Tanjung Priok Branch located in the city of Jakarta. The population in this study is the total number of passengers on the PT PELNI (Persero) ship who want to go to their respective regional destinations. Determination of the sample of this study using the slovin sample formula. Based on the research, the results obtained that the significance value of X1's influence on Y is $0.111 > 0.05$ and the t arithmetic value is $1.651 < t$ Table 2.056. So, it can be concluded that H1 is rejected. That is, there is no effect of X1 with Y. The significance value of X2's influence on Y is $0.002 < 0.05$ which is known to mean the t -count value is $3.458 > 2.056$, then H2 is accepted which means that the X2 variable has an effect on Y. In the third hypothesis, the significance value of X1's influence and X2 to Y is $0.000 < 0.05$ and the calculated F value is $22,946 > F$ Table 3.35, so that H3 can be concluded to be accepted. There is an effect of X1 and X2 on Y. Based on the known output, the value of R Square is 0.638, this means that the effect of X1 and X2 together on Y is 63.8%.

Keywords: *Service Quality, Online Tickets, Offline Tickets*



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Kegunaan Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.1.1 Pelayanan Pelanggan	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	6
2.1.3 Unsur Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	9

2.1.5	Indikator Kepuasan Pelanggan	9
2.1.6	Keputusan Pembelian	10
2.1.7	Metode	11
2.1.8	Pembelian.....	12
2.1.9	Jenis-jenis Pembelian.....	12
2.1.10	Tiket Online dan Tiket Offline	12
2.1.11	Tahapan untuk Pembelian Tiket Online dan Tiket Offline.....	13
2.2	Kajian Relevan.....	14
2.3	Kerangka Berpikir.....	18
2.1	Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	20
3.2	Rancangan Penelitian.....	21
3.2.1	Jenis Penelitian	21
3.2.2	Subjek Penelitian	21
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.2.4	Variabel Penelitian.....	23
3.2.5	Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		25
4.1	Hasil Penelitian.....	25
4.1.1	Uji Validitas	25
4.1.2	Uji Reabilitas	25
4.2	Hasil Analisis Data	26
4.2.1	Hasil Linier Regresi Berganda menggunakan SPSS	26
4.3	Pembahasan.....	34

4.3.1	Pengaruh metode pembelian tiket <i>offline</i> (X1) dan metode pembelian tiket <i>online</i> (X2) terhadap kualitas layanan (Y) di PT PELNI Cabang Tanjung Priok	34
4.3.2	Korelasi pengaruh gabungan pengaruh pembelian tiket <i>offline</i> (X1) dan pembelian tiket <i>online</i> (X2) terhadap kualitas layanan (Y) di PT PELNI Cabang Tanjung Priok.....	35
4.3.3	Kualitas layanan yang diberikan oleh PT PELNI Cabang Tanjung Priok	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		37
5.1	Kesimpulan.....	37
5.2	Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN		41



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	8
Tabel 2.2 Indikator 5 dimensi kualitas pelayanan	10
Tabel 2.3 Kajian Relevan	15
Tabel 3.1 Indikator Penelitian	23
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban	23
Tabel 4.1 Uji Validitas	25
Tabel 4.2 Uji Reabilitas	26
Tabel 4.3 Skala Kepuasan Pelanggan	31



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Pembelian Tiket	3
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	18
Gambar 3.1 Kantor PT PELNI Cabang Tanjung Priok	20
Gambar 3.2 Terminal Penumpang	20
Gambar 4.1 Karakteristik Responden	30
Gambar 4.2 Metode Pembelian Tiket	30
Gambar 4.3 Rumus Rentang Skala	31



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Nilai r Product Moment	41
Lampiran 2. Nilai Distribusi t	42
Lampiran 3. Nilai Distribusi f	43
Lampiran 4. Penyebaran Barcode Kuesioner	44
Lampiran 5. Hasil Penyebaran Kuesioner di Google Form	45
Lampiran 6. Uji Validitas (Rumus Manual)	46
Lampiran 7. Riwayat Hidup	47



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*