

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI KAPAL
KM.DOROLONDA (STUDI KASUS PT. PELAYARAN
NASIONAL INDONESIA, CABANG TANJUNG PRIOK)**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**VIONY AMARTHA PUTRI
1511519060**

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

2023

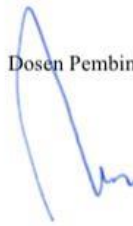
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN

Laporan ini telah diperiksa

Tanggal:

Dosen Pembimbing



(Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T.)

NIP. 197102112005011003

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : "EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI KAPAL KM.DOROLONDA (STUDI KASUS PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA, CABANG TANJUNG PRIOK)"

Penyusun : Viony Amarta Putri

NIM : 1511519060

Tanggal Ujian :

Laporan ini telah diperiksa dan disetujui Oleh:

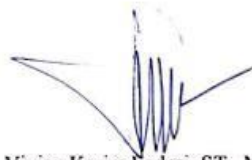
Dosen pembimbing



Dr. Winoto Hadi, ST., MT
NIP.197102112005011003

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 : Evaluasi Kualitas Pelayanan Di Kapal Km.Dorolonda
(Studi Kasus Pt. Pelayaran Nasional Indonesia, Cabang
Tanjung Priok)
Penyusun : Viony Amarta Putri
NIM : 1511519060
Tanggal Ujian :

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Winoto Hadi ST. MT
NIP. 197102112005011003

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



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

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 ketidak benaran, 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



Viony Amartha Putri
NIM: 1511519060



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 : Viony Amartha Putri
NIM : 1511519060
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : vionymartha45@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 :

Evaluasi Kualitas Pelayanan Di Kapal KM. Dorolonda (Studi Kasus PT. Pelayaran Nasional Indonesia, 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

(Viony Amartha Putri)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala nikmat-Nya yang telah memberikan kesehatan, kesempatan dan kemampuan sehingga dapat menyelesaikan Laporan Skripsi, dengan judul "EVALUASI KUALITAS PELAYANAN DI KAPAL KM. DOROLONDA (STUDI KASUS PT. PELAYARAN NASIONAL, CABANG TANJUNG PRIOK)" Adapun maksud dan tujuan Penyusunan Laporan Skripsi Sarjana Terapan ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) bagi Mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta

Dalam penulisan Laporan Sarjana Terapan (S.Tr) ini banyak pihak yang membantu, penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, laporan Sarjana Terapan (S.Tr) ini tidak dapat diselesaikan dengan baik, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yangtelah mendukung dan membantu penulis dalam proses pengerjaan laporan Sarjana Terapan (S.Tr) ini, yaitu kepada:

1. Kedua orang tua yang sangat penulis cintai, yang selalu memanjatkan doa, kasih sayang, perhatian, motivasi serta dukungan dan dorongan kepada penulis.
2. Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta, Bapak Vivian Karim Ladesi, ST., MT. yang selalu memberi motivasi kepada penulis.
3. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Winoto Hadi, ST., MT. yang telah memberikan arahan, masukan kepada penulis, serta telah meluangkan waktunya sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen dan dosen praktisi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan banyak tambahan pengetahuan dan kerelaan membagi ilmunya kepada penulis.
5. Staf administrasi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Mba Fanny yang selama bangku perkuliahan telah

membantu mengurus segala kelengkapan administrasi yang berkaitan dengan penulis.

6. Seluruh karyawan PT Pelayaran Nasional Indonesia (persero) baik Kantor Pusat maupun Kantor Cabang Tanjung Priok yang tidak dapat penulis sebutkan satu- persatu yang telah banyak membantu dalam penulisan Laporan Skripsi.
7. Irdianda, Siti Nur, Belinda Bilqiis, dan Nanda Namira selaku kerabat baik penulis yang sudah banyak membantu memberikan semangat dan dukungan.
8. Seluruh teman-teman seangkatan dan seperjuangan Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim angkatan 2019.
9. Mahasiswa D-III Transportasi UNJ angkatan 2019.

Menyadari berbagai keterbatasan yang dimiliki sehingga masih terdapat kekurangan dalam penulisan ini. Maka dari itu penulis tidak menutup diri dari segala kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan kekurangan Laporan Sarjana Terapan (S.Tr) selanjutnya agar lebih baik. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berusaha membantu dan mendukung penyusunan laporan ini, penulis harap Laporan Sarjana Terapan (S.Tr) ini dapat membantu menambah wawasan dan pengetahuan.

Jakarta, 24 Juli 2023

Penulis,



Viony Amarta Putri

NIM. 1511519060

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan pihak PT. Pelayaran Nasional Indonesia kepada para penumpang kapal KM. Dorolonda terhadap persepsi kenyataan, harapan atau kualitas langsung dari pelayanan angkutan penumpang. Metode yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah deskriptif kuantitatif. Menyebarkan Kuesioner dengan sampel sebanyak 45 responden. Data yang diperoleh dengan teknik analisis yaitu metode pengukuran kepuasan pelanggan dengan skor TKI, Servqual, CSAT dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan rata-rata secara keseluruhan sebesar 79,36% dalam skor CSAT, untuk hasil persentase tersebut sudah tergolong pada kriteria puas. Artinya, secara garis besar untuk kinerja pelayanan angkutan penumpang di kapal KM. Dorolonda dari kelima dimensi tersebut baik, walaupun masih belum sepenuhnya mencapai 100% sesuai dengan harapan pelanggannya. Jika berdasarkan hasil perhitungan metode Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 5 atribut yang masuk pada kuadran I tersebut yang harus diprioritaskan dahulu perbaikannya. Diharapkan dari hasil penelitian ini perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Layanan, Kepuasan Pelanggan, Servqual, IPA*



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

ABSTRACT

This study aims to measure how much the level of service provided by PT. Indonesian National Shipping to the passengers of the KM ship. Dorolonda on perceptions of reality, expectations or direct quality of passenger transport services. The method used in the preparation of this thesis is descriptive quantitative. Distributing Questionnaires with a sample of 45 respondents. Data obtained by analysis techniques, namely customer satisfaction measurement methods with TKI scores, Servqual, CSAT and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The results of the study showed an overall average of 79.36% in the CSAT score, for the results this percentage was classified as satisfied. That is, in outline for the performance of passenger transport services on KM ships. Dorolonda from the five dimensions is good, although it still has not fully reached 100% according to customer expectations. If based on the results of the calculation of the Importance Performance Analysis (IPA) method, there are 5 attributes included in the first quadrant that must be prioritized for improvement first. It is hoped that from the results of this study the company can improve service quality in order to create customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service, Customer Satisfaction, Servqual, IPA



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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 Penulisan Skripsi Sarjana Terapan	5
1.6 Manfaat Skripsi Sarjana Terapan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Teori.....	6
2.1.1 Evaluasi	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	8

2.1.3 Pelanggan	9
2.1.4 Pelayanan	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan	11
2.1.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.6 Hubungan Kualiatas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan...	14
2.1.7 Jasa Angkutan Penumpang.....	14
2.1.8 Pengertian Kapal	15
2.2 Kajian Relevan	17
2.3 Kerangka Berpikir	21
2.4 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.3 Rancangan Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Penelitian	30
4.1.1 Uji Instrumen.....	30
4.1.2 Uji Validitas	30
4.1.3 Uji Realibilitas.....	33
4.1.3.1 Uji Realibilitas Kenyataan (X)	34

4.1.3.2 Uji Realibilitas Harapan (Y)	35
4.1.4 Karakteristik Pengguna Jasa Angkutan Penumpang KM. Dorolonda	35
4.1.4.1 Deskripsi Karakteristik Pengguna Layanan	35
4.1.5 Kualitas Kenyataan/Kualitas Pelayanan di Kapal Angkutan Penumpang KM. Dorolonda.....	38
4.1.6 Kualitas Pelayanan Angkutan Penumpang yang Diharapkan Pelanggan di Kapal Angkutan Penumpang KM. Dorolonda.....	44
4.1.7 Tingkat Kesesuaian Antara Kenyataan Layanan dan Harapan Pelanggan terhadap Pelayanan Angkutan Penumpang KM. Dorolonda	50
4.1.8 Hasil <i>Importance Performance Analysis</i> IPA	55
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	58
4.2.2 Kualitas Pelayanan.....	58
4.2.3 Harapan Pelayanan	58
4.2.4 Tingkat Kesesuaian Pelayanan	59
4.2.5 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Uji Validitas Instrument Kenyataan (X)	31
Tabel 4.2 Uji Validitas Instrument Harapan (Y).....	32
Tabel 4.3 Uji Realibilitas	34
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan Realibilitas Kenyataan.....	34
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Realibilitas Harapan	35
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.9 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	37
Tabel 4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan	37
Tabel 4.11 Kriteria Penilaian terhadap Kenyataan/Kualitas Layanan	38
Tabel 4.12 Tingkat Kenyataan/Kualitas Layanan kapal KM. Dorolonda PT PELNI (Persero) cabang Tanjung Priok.....	39
Tabel 4.13 Kriteria Penilaian Harapan Pelanggan	44
Tabel 4.14 Tingkat Harapan Pelanggan Kapal KM. Dorolonda PT. PELNI (Persero) cabang Tanjung Priok.....	45
Tabel 4.15 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Angkutan Penumpang PT.PELNI Cabang Tanjung Priok.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Alur Observasi.....	22
Gambar 3.1 Kantor Cabang PT. PELNI.....	23
Gambar 3.2 Diagram Kartesius Tingkat Kepentingan dan Kinerja berdasarkan Importance Performance Analysis (supranto, 2010).....	28
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Hasil Importance Performance Analysis.....	56



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2. Jawaban Responden X (Kenyataan).....	77
Lampiran 3. Jawaban Responden Y (Harapan).....	77
Lampiran 4. Uji Validitas Kenyataan.....	78
Lampiran 5. Uji Validitas Harapan.....	78
Lampiran 6. Tabel r Product Moment.....	79
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian.....	80
Lampiran 8. Lembar Eksistensi Bimbingan.....	81
Lampiran 9. Daftar Riwayat Hidup.....	82



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*