

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP  
PROSES PELAYANAN EMBARKASI PENUMPANG KAPAL  
PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (Persero) CABANG  
TANJUNG PRIOK**



Muhammad Difa Wahdani

1511519046

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*  
**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN**

**MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

Judul : Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Proses  
Pelayanan Embarkasi Penumpang Kapal PT. Pelayaran Nasional  
Indonesia, (Persero) Cabang Tanjung Priok.

Penyusun : Muhammad Difa Wahdani

NIM : 1511519046

Tanggal Ujian : Rabu, 23 Agustus 2023

Disetujui oleh:

Pembimbing

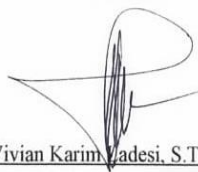


Dr. Hendri Dunant Hamidi, M.Si

NIP. 1959070719881110011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik  
Maritim



Vivian Karim Adesi, S.T., M.T.

NIP. 198010272005011002

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

Judul : ANALISIS FAKTOR PENGHAMBAT KEGIATAN TALLY  
PELABUHAN PADA TERMINAL DOMESTIK PT INDONESIA  
KENDARAAN TERMINAL

Penyusun : Ndaru Putra Panulad

NIM : 1511519068

**Disetujui oleh:**

Pembimbing



Dr. Hendri Dunant Hamidi, M.Si

NIP. 1959070719881110011

**Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :**

Ketua Penguji,



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si

NIP. 196306041988032001

Anggota Penguji I,



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

NIP. 199102252019032011

Anggota Penguji II,




Dr. Winoto Hadi, ST., 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

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, 16 Agustus 2023

Yang Membuat



Muhammad Difa Wahdani

NIM 1511519046



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://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 : Muhammad Difa Wahdani  
NIM : 1511519046  
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim  
Alamat email : mdifawahdani24@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 TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PROSES EMBARKASIPENUMPANG ...  
KAPAL PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (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, 1 September 2023  
Penulis

( Muhammad Difa Wahdani )  
nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Evaluasi Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Proses Pelayanan Embarkasi Penumpang Kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia, (Persero) Cabang Tanjung Priok". Skripsi dibuat dengan tujuan sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan (S.Tr) Program Studi D-IV 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 agar skripsi ini dapat bermanfaat untuk banyak pihak. Maka dari itu penulis sangat terbuka akan saran dan kritik yang dapat membangun penulis dalam memperbaiki skripsi ini.

Selama penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, support, dan uluran tangan dari banyak pihak sehingga penulis dapat merampungkan penyusunan skripsi. Untuk itu, dengan kesungguhan hati penulis mengutarakan banyak terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya.
2. Bapak H. Muhsin dan Ibu Hj. Sumiati Su'ud yang telah banyak memberi dukungan dan doa, agar saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Sungkono Ali selaku pendiri dari Program Studi D-IV Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim.
4. Bapak Vivian Karim Ladesi, S. T., M. T. selaku Koordinator Program Studi D-IV Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim.
5. Bapak Prof Dr. Hendri Dunant Hamidi, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang senantiasa selalu membantu saya dalam penyusunan skripsi ini melalui bimbingan dan arahan beliau.

6. Seluruh Karyawan dan Pimpinan di PT. Pelayaran Nasional Indonesia cabang Tanjung Priok, sudah memberikan ilmu pengetahuan selama berada di lapangan.
7. Teman – teman seperjuangan sarjana terapan prodi D-IV Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim 2019 Universitas Negeri Jakarta.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini, dan harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak.



Jakarta, 16 Juli 2023

Muhammad Difa Wahdani

Nim. 1511519046

*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kualitas layanan apakah sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal PT. PELNI cabang Tanjung Priok, serta mengevaluasi kinerja pelayanan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang kemudian dianalisis dengan metode statistik yang sesuai. Dalam hasil presentase dari setiap pertanyaan mendapatkan hasil rata-rata sebesar 81.37%. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen mendapatkan nilai sebesar 81,33% dimana menurut kriteria CSI adalah sangat puas hasil tersebut menandakan dari teori 9 komponen sistem logistik sudah sesuai dengan baik dan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. PT.PELNI perlu mengevaluasi dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan embarkasi yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan konsumen.

**Kata Kunci :** Pelayanan Embarkasi, Kepuasan, Presentase.



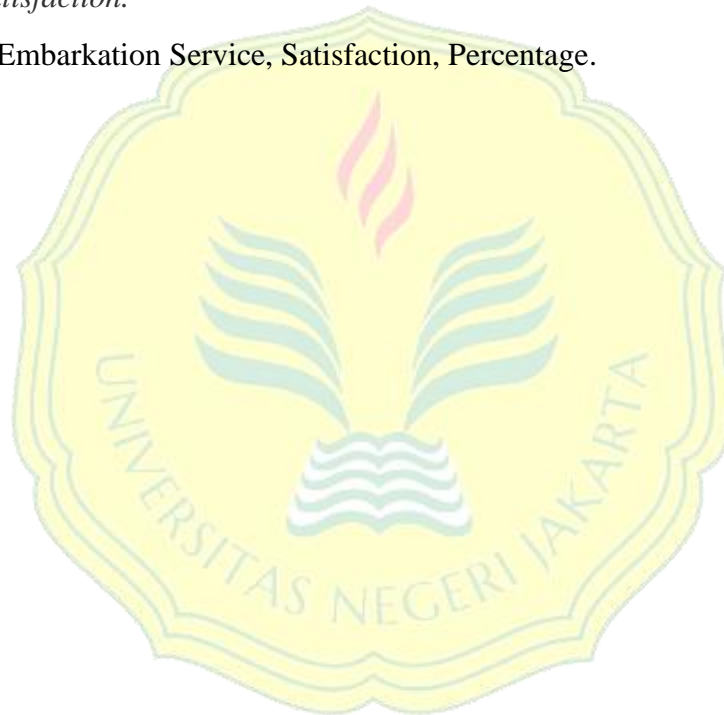
*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*



## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine whether the level of service quality greatly influences the satisfaction of PT. PELNI Tanjung Priok branch, as well as evaluating service performance. In this study the authors used quantitative research methods, which were then analyzed using appropriate statistical methods. In the percentage results of each question get an average result of 81.37%. Overall, the service provided by the company to consumers received a value of 81.33%, which according to the CSI criteria was very satisfied. PT. PELNI needs to evaluate and improve the quality of embarkation services which can influence and increase consumer satisfaction.*

**Keywords :** Embarkation Service, Satisfaction, Percentage.



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN .....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN .....</b>	<b>Error!</b>
Bookmark not defined.	
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRCT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Rumusan Masalah .....	3
1.5 Tujuan Penulisan Skripsi.....	3
1.6 Manfaat Skripsi .....	3
1.7 Keaslian Gagasan .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Landasan Teori.....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Logistik .....	6
2.1.2 Sistem Logistik .....	6
2.1.3 Teori 9 Komponen .....	7

2.1.4	Evaluasi.....	8
2.1.5	Pelabuhan .....	8
2.1.6	Sistem Fasilitas Penumpang.....	9
2.1.7	Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.8	Unsur Kualitas Pelayanan .....	11
2.1.9	Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.10	Embarkasi Penumpang.....	12
<b>2.2</b>	<b>Kerangka Berfikir .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3</b>	<b>Rancangan Penelitian.....</b>	<b>17</b>
3.3.1	Jenis Penelitian .....	17
3.3.2	Subjek Penelitian .....	17
3.2.3	Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.2.4	Variable Penelitian.....	20
3.2.6	Teknik Analisis Data .....	21
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
<b>4.1</b>	<b>Hasil Penelitian .....</b>	<b>23</b>
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>31</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>32</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Likert .....	19
Tabel 2. Indikator Penelitian .....	20
Tabel 3. Bobot Nilai Jawaban Pertanyaan .....	21
Tabel 4. Kriteria CSI.....	22
Tabel 5 Responden berdasarkan Umur.....	23
Tabel 6. Uji Validitas Kepuasan .....	24
Tabel 7. Uji Validitas Kepentingan.....	25
Tabel 8. Uji Reabilitas Kepuasan.....	25
Tabel 9. Uji Reabilitas Kepentingan .....	25
Tabel 10. Bobot Nilai Jawaban Pertanyaan .....	26
Tabel 11. Skor Maksimal Hasil Jawaban Responden .....	28
Tabel 12. Hasil Perhitungan CSI.....	28
Tabel 13. Hasil Perhitungan Kriteria CSI .....	28



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kantor PT. PELNI Cabang Tanjung Priok.....	15
Gambar 2. Terminal Penumpang .....	15
Gambar 3. Cara Menghitung CSI .....	22
Gambar 4 Data Responden berdasarkan umur.....	24



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Kelayakan Judul Tugas Akhir/ Tema Skripsi.....	34
Lampiran 2. Lembar Konsultasi Skripsi .....	35
Lampiran 3. Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing .....	36
Lampiran 4. Bukti Kuisisioner Penumpang.....	37
Lampiran 5. Dokumentasi Pembagian Kuisisioner Pada Penumpang.....	38
Lampiran 6. Dokumentasi Pembagian Kuisisioner Pada Penumpang.....	39
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup.....	40



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*