

**SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

**ANALISIS FAKTOR *DEMURRAGE* KONTAINER DOMESTIK DI PT.  
KAMADJAJA LOGISTICS JAKARTA UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**FAJRUL ARYFADLIL AZZAM**

**1511519004**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana terapan (S.Tr)  
pada program studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim


**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2024**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Faktor *Demurrage* Kontainer Domestik di PT.  
Kamadjaja Logistics Jakarta Untuk Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan  
Penyusun : Fajrul Aryfadli Azzam  
NIM : 1511519004  
Tanggal Ujian : 18 Januari 2024

Laporan ini telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Ir. Tri Mulyono, MT.

NIP. 196907011998021001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan  
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Kariy Ladesi, ST., MT

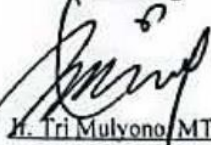
NIP. 198010272005011002

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Faktor *Demurrage* Container Domestik di PT.  
Kamadjaja Logistics Jakarta Untuk Meningkatkan  
Kepuasan Pelanggan  
Penyusun : Fajrul Aryfadlil Azzam  
NIM : 1511519004  
Tanggal Ujian : 18 Januari 2024

Disetujui Oleh :

Pembimbing



H. Tri Mulyono, MT.  
NIP. 196907011998021001

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji



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

Dosen Penguji



Vivian Karim Ladesi, ST., MT.  
NIP. 198010272005011002

Dosen Ahli



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

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, 2 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Fajrul Aryfadlil Azzam

No. Reg. 1511519004



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 : FAJRUL ARYFADLIL AZZAM  
NIM : 1511519004  
Fakultas/Prodi : TEKNIK / MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM  
Alamat email : [aryfadlil@gmail.com](mailto:aryfadlil@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 :

ANALISIS FAKTOR DEMORRAGE KONTAINER DOMESTIK DI  
PT. KAMADJAJA LOGISTICS UNTUK MENINGKATKAN KEPuasan PELANGGAN.

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

Penulis

(FAJRUL ARYFADLIL AZZAM )  
nama dan tanda tangan

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wa rahmatullahi wa barakatuh. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Faktor *Demurrage* Kontainer Domestik Di PT. Kamadjaja Logistics Jakarta Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” sebagai syarat menyelesaikan program studi Diploma Empat Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Laporan Skripsi, disusun atas bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, terutama penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan serta kelancaran dalam segala urusan.
2. Kedua orang tua beserta keluarga yang selalu medoakan serta mendukung dalam setiap kegiatan yang saya lakukan.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T., selaku kepala Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim atas arahan dan bimbingannya.
4. Bapak Ir. Tri Mulyono, MT. selaku salah satu Dosen D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta sekaligus menjadi dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta meluangkan waktu untuk membimbing sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta terkhusus dosen program studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang sudah memberikan banyak ilmunya selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staff program studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta terkhusus mba Fanny selaku administrasi prodi yang telah banyak membantu proses administrasi selama saya menyelesaikan perkuliahan di program studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta.

7. Seluruh karyawan beserta staff PT. Kamadjaja Logistics, mulai dari Kepala PT. Kamadjaja Logistik hingga security yang berada di PT. Kamadjaja Logistics yang sudah banyak membantu, memberi arahan, serta pengalaman yang tak ternilai selama saya melaksanakan PKL/magang di PT. Kamadjaja Logistics sebagai salah satu faktor pendukung dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Pidwie Asy-Syifa, Rizal Rifai, serta Khairunnisa Rizki selaku rekan seperjuangan di tempat PKL yang selalu mendukung dalam segala urusan selama praktik kerja lapangan, serta teman-teman gardu sekalian yang selalu mendukung serta memberi ilmu selama didunia perkuliahan baik didalam maupun diluar lingkungan kampus.

Jakarta, 2 Januari 2024  
Penyusun,



(Fajrul Aryfadlil Azzam)

## ABSTRAK

Tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *demurrage* pada PT. Kamadjaja Logistics yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui strategi apa yang dapat dilakukan guna meminimalisir *demurrage* dan detensi *container* pada PT. Kamadjaja Logistics yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan analisis data hasil penelitian secara matematis dengan menghitung perhitungan statistik. Hasil uji F secara Simultan dapat diketahui bahwa F-hitung memiliki nilai 3,202 lebih besar dari F-tabel yaitu 2,317 dan nilai signifikansi sebesar 0,007 ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Bea Cukai (X1), Infrastruktur (X2), Layanan Fasilitas (X3), Harga (X4), *Tracking* dan *Tracing* (X5), dan *Timeliness* (X6) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*Adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,122. Hal ini berarti 12,2% Kepuasan Pelanggan (Y) yang dipengaruhi oleh variabel Bea Cukai (X1), Infrastruktur (X2), Layanan Fasilitas (X3), Harga (X4), *Tracking* dan *Tracing* (X5), dan *Timeliness* (X6), sedangkan sisanya yaitu 87,8% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Demurrage*, Domestik, Kepuasan Pelanggan



## ABSTRACT

*The purpose of this research is to find out what factors cause demurrage at PT. Kamadjaja Logistics which can increase customer satisfaction and to find out what strategies can be implemented to minimize demurrage and container detention at PT. Kamadjaja Logistics which can increase customer satisfaction. The research method uses a descriptive method with a quantitative approach, a quantitative approach, namely an approach that allows recording and analyzing research data mathematically by carrying out statistical calculations. The results of the simultaneous F test show that the F-count has a value of 3.202 which is greater than the F-table, namely 2.317 and a significance value of 0.007 ( $p < 0.05$ ). Thus, it can be said that Customs and Excise (X1), Infrastructure (X2), Service Facilities (X3), Price (X4), Tracking and Tracing (X5), and Timeliness (X6) simultaneously influence Customer Satisfaction (Y). The coefficient of determination test results show that the coefficient of determination (Adjusted R square) obtained is 0.122. This means 12.2% Customer Satisfaction (Y) which is influenced by the variables Customs Excise (X1), Infrastructure (X2), Service Facilities (X3), Price (X4), Tracking and Tracing (X5), and Timeliness (X6). while the remaining 87.8% of customer satisfaction is influenced by other variables not examined in this research.*

*Keywords: Demurrage, Domestic, Customer Satisfaction*

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Perumusan Masalah .....	8
1.5 Manfaat Tugas Akhir .....	8
<b>BAB II KERANGKA TEORETIK</b> .....	<b>10</b>
2.1 Deskripsi Konseptual.....	10
2.2 Penelitian yang Relevan .....	21
2.3 Kerangka Berfikir .....	22
2.4 Hipotesis Penelitian .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Tujuan Penelitian .....	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.3 Metode Penelitian .....	25
3.4 Populasi dan Sampel.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	31
3.7 Hipotesis Statistika .....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>35</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	35
4.2 Pembahasan .....	55
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan .....	58

5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Kisi-Kisi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	28
Tabel 3. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) .....	29
Tabel 3. 3 Tabel Kisi-Kisi Faktor Demurrage Kontainer Domestik .....	30
Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen Faktor Demurrage Kontainer Domestik .....	31
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	35
Tabel 4. 2 Hasil kuesioner variabel X1.1 .....	36
Tabel 4. 3 Hasil kuesioner variabel X1.2 .....	36
Tabel 4. 4 Hasil kuesioner variabel X1.3 .....	36
Tabel 4. 5 Hasil kuesioner variabel X2.1 .....	37
Tabel 4. 6 Hasil kuesioner variabel X2.2 .....	37
Tabel 4. 7 Hasil kuesioner variabel X2.3 .....	38
Tabel 4. 8 Hasil kuesioner variabel X2.4 .....	38
Tabel 4. 9 Hasil kuesioner variabel X3.1 .....	39
Tabel 4. 10 Hasil kuesioner variabel X3.2 .....	39
Tabel 4. 11 Hasil kuesioner variabel X3.3 .....	40
Tabel 4. 12 Hasil kuesioner variabel X3.4 .....	40
Tabel 4. 13 Hasil kuesioner variabel X3.5 .....	41
Tabel 4. 14 Hasil kuesioner variabel X4.1 .....	41
Tabel 4. 15 Hasil kuesioner variabel X4.2 .....	42
Tabel 4. 16 Hasil kuesioner variabel X5.1 .....	42
Tabel 4. 17 Hasil kuesioner variabel X5.2 .....	43
Tabel 4. 18 Hasil kuesioner variabel X5.3 .....	43
Tabel 4. 19 Hasil kuesioner variabel X6.1 .....	44
Tabel 4. 20 Hasil kuesioner variabel X6.2 .....	44
Tabel 4. 21 Hasil kuesioner variabel X6.3 .....	44
Tabel 4. 22 Hasil kuesioner variabel X6.4 .....	45
Tabel 4. 23 Hasil Uji Validitas Variabel X .....	46
Tabel 4. 24 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	47

Tabel 4. 25 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel X.....	48
Tabel 4. 26 Statistik Reliabel Variabel X.....	49
Tabel 4. 27 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	49
Tabel 4. 28 Statistik Reliabel Variabel Y.....	50
Tabel 4. 29 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
Tabel 4. 30 Hasil Parsial (Uji t) .....	52
Tabel 4. 31 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F) .....	54
Tabel 4. 32 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	55



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bagan Chart untuk Penjelasan Persentasi Variabel.....33

