

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN DI TERMINAL PENUMPANG
NUSANTARA PELABUHAN TANJUNG PRIOK**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

ADAM FERDIANSYAH

1511520059

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan di Terminal Penumpang Nusantara
Pelabuhan Tanjung Priok
Penyusun : Adam Ferdiansyah
NIM : 1511520059
Tanggal Ujian : 17 Juli 2024

Disetujui oleh,

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T
NIP. 197102112005011003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



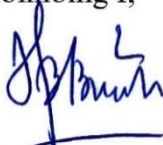
Vivian Karim Wadesi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan di Terminal Penumpang Nusantara
Pelabuhan Tanjung Priok
Penyusun : Adam Ferdiansyah
NIM : 1511520059

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T
NIP. 197102112005011003

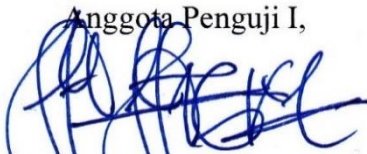
Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat, M.S.
NIP. 196107171992031001

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



Kencana Verawati 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, 02 Agustus 2024
Yang membuat

pernyataan Meterai Rp.



Adam Ferdiansyah
No. Reg. 1511520059



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 : Adam Ferdiansyah
NIM : 1511520059
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : adamferdiansyah71@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 :

.....
.....
.....

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, 05 Agustus 2024

Penulis

(Adam Ferdiansyah)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Terminal Penumpang Nusantara Pelabuhan Tanjung Priok”. Laporan penelitian ini ditulis dan disusun untuk memenuhi suatu persyaratan kelulusan Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim dengan gelar Sarjana Terapan (S.Tr) di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa laporan ini belum sempurna dan terdapat kesalahan. Penulis juga menyadari bahwa menyusun laporan ini tidak mudah dan ada hambatan yang dialami oleh Penulis, baik dalam segi penyusunan, isi, maupun kata- kata yang tidak tersusun dengan baik. Laporan skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya doa, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, yang selalu memberikan rahmat dan hidayah kepada penulis karena diberikan kelancaran dan kesehatan sehingga menyelesaikan skripsi ini diberikan kemudahan dan dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu memberikan doa, mendukung moril maupun material, agar penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S. T., M. T. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim.
4. Dosen Pembimbing, Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si dan Bapak Winoto Hadi, M.T yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan mengluangkan waktunya kepada penulis untuk menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
5. Seluruh dosen Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang sudah memberikan wawasan dan pengetahuan kepada penulis.

6. Mbak Fani Aulia selaku Staff administrasi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah membantu proses administrasi selama masa perkuliahan.
7. Seluruh karyawan PT. PELNI (Persero) Kantor Cabang Tanjung Priok khususnya di bidang Operasi dan Pelayanan yang sudah banyak berpartisipasi dalam membantu penulis selama proses pemenuhan data.
8. Syadzwana Widiasalwa, S.Ak yang selalu memberi dukungan serta menemani dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Teman-Teman angkatan 2020 Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis mengharapkan pembaca dapat mengambil manfaat dan memahami laporan ini. Untuk menyempurnakan laporan skripsi selanjutnya dan mengatasi segala kekurangan, penulis tidak menutup diri dari kritik dan saran. Last but not least, dengan segala kerendahan hati, Penulis mengucapkan terima kasih atas perhatian dan dukungannya serta berharap laporan skripsi ini dapat membawa banyak manfaat bagi setiap orang yang membacanya.

Jakarta, 02 Agustus 2024



Adam Ferdiansyah
NIM. 1511520059

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan Terhadap kualitas kinerja pada terminal penumpang Nusantara Pelabuhan Tanjung Priok. Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan diukur berdasarkan kuesioner dengan sampel berjumlah 50 responden yaitu para penumpang yang memulai perjalanan dari terminal penumpang nusantara pelabuhan tanjung priok dengan tujuan masing-masing. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis dengan metode Analisis Gap dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian termasuk dalam kategori kepuasan tinggi yaitu sebesar 97% berdasarkan pemetaan *Importance Performance Analysis* (IPA), masih terdapat atribut dengan nilai negatif yang menandakan perbedaan antara tingkat kinerja berdasarkan pengalaman pelanggan dan tingkat harapan pelanggan. Berdasarkan analisis Gap atribut dengan nilai positif antara kinerja dan harapan sebanyak 15 atribut positif dan 5 atribut dengan nilai negatif. Maka perusahaan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada pernyataan yang bernilai gap negatif, agar persentase kepuasan pelanggan terminal Nusantara dapat meningkat dan gap yang bernilai negatif dapat berbalik menjadi positif.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Analisis Gap, *Importance Performance Analysis* (IPA)

ABSTRACT

This study aims to measure customer satisfaction with the quality of performance at the Nusantara passenger terminal of Tanjung Priok Port. In this study customer satisfaction was measured based on a questionnaire with a sample of 50 respondents, namely passengers who started the journey from the archipelago passenger terminal of Tanjung Priok Port with their respective destinations. The method used in this research is descriptive quantitative. The data obtained in this study were analyzed using the Gap Analysis method and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The results showed that the level of conformity is included in the high satisfaction category which is 97% based on Importance Performance Analysis (IPA) mapping, there are still attributes with negative values which indicate the difference between the level of performance based on customer experience and the level of customer expectations. Based on Gap analysis, attributes with positive values between performance and expectations are 15 positive attributes and 5 attributes with negative values. So the company should improve service quality, especially in statements that have a negative gap value, so that the percentage of Nusantara terminal customer satisfaction can increase and the negative gap can be reversed to positive.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Gap Analysis, Importance Performance Analysis (IPA)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	1
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pelabuhan, Terminal, dan Kapal.....	5
2.1.2 Sistem Fasilitas Penumpang	5
2.1.3 Embarkasi Penumpang.....	7
2.1.4 Kualitas Pelayanan	7
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	12
BAB III METODE PENELITIAN	13
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	13

3.2	Bahan dan Materi Penelitian.....	14
3.2.1	Sumber Data	14
3.2.2	Populasi.....	14
3.2.3	Sampel.....	14
3.2.3	Operasional Variabel Penelitian.....	15
3.3	Metode Penelitian.....	18
3.4	Rancangan Penelitian.....	18
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6	Teknik Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		26
4.1	Hasil Penelitian.....	26
4.1.1	Karakteristik Responden.....	26
4.1.2	Uji Validitas	28
4.1.3	Uji Reliabilitas Data	29
4.1.4	Gambaran Variabel Penelitian	29
4.1.5	Hasil Analisis <i>Gap</i>	34
4.1.6	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	38
4.2	Pembahasan	43
4.2.1	Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Terminal Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh PT. PELNI.	43
4.2.2	Atribut Yang Menjadi Keunggulan Dan Kelemahan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Sesuai Dengan Keinginan Penumpang Terminal Nusantara	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		49
DAFTAR LAMPIRAN		52

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2. 1	Penelitian Terdahulu	10
3. 1	Populasi Penumpang Kapal PT. PELNI	14
3. 2	Operasional Variabel Penelitian	15
3. 3	Skala Pengukuran	20
4. 1	Jenis Kelamin Responden	26
4. 2	Usia Responden	26
4. 3	Pekerjaan Responden	27
4. 4	Tujuan Berpergian Responden	27
4. 5	Hasil Uji Validitas	28
4. 6	Uji Reliabilitas Kinerja	29
4. 7	Uji Reliabilitas Harapan	29
4. 8	Kriteria Penilaian	29
4. 9	Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja	30
4. 10	Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan	32
4. 11	Hasil GAP Per-dimensi Kinerja dan Harapan	34
4. 12	Hasil GAP Per-kriteria Kinerja dan Harapan	35
4. 13	Hasil GAP Secara Keseluruhan	36
4. 14	Tingkat Kepuasan	38
4. 15	Tingkat Kesesuaian Antara Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan	38
4. 16	Nilai Rataan Kinerja dan Harapan	39

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2. 1	Kerangka Pemikiran	12
3. 1	Kantor PT PELNI Cabang Tanjung Priok	13
3. 2	Terminal Penumpang	13
3. 3	Rancangan Penelitian	19
3. 4	Rancangan Penelitian	24
4. 1	Diagram Kartesius	40



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1.	Instrumen Penelitian	52
2.	Hasil Uji Validitas	55
3.	Hasil Uji Reliabilitas	56
4.	Hasil Analisis Gap	56
5.	Dokumen Penelitian	57
6.	Daftar Riwayat Hidup	58

