

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BONGKAR MUAT
PETIKEMAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT.
SARANA BANDAR NASIONAL CABANG TANJUNG PRIOK**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

NOVI PRAMITA SANDY

1511520040

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

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bongkar muat dengan menggunakan dimensi *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Pengambilan sampel dengan penyebaran kuesioner yang disebarakan kepada pengguna jasa PT Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung Priok. Penelitian menggunakan teknik sampel insidental, pada saat pengguna sedang melakukan jasa bongkar muat petikemas. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan tingkat kesesuaian pelanggan. Hasil perhitungan kinerja dan harapan menunjukkan nilai rata-rata 81% dan 85%, rata-rata tersebut untuk menggambarkan kinerja layanan dan harapan pelanggan berada dalam kondisi dengan baik. Untuk menentukan keseluruhan dimensi kualitas pelayanan dengan metode tingkat kesesuaian pelanggan (TKi) memperoleh nilai 1391 dengan rata-rata sebesar 93%. Ini menandakan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja pelayanan bongkar muat petikemas, perusahaan perlu lebih memperhatikan setiap aspek layanan yang disediakan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bongkar Muat dan Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to measure customer satisfaction with the quality of loading and unloading services using the Service Quality dimensions and the Importance Performance Analysis (IPA) method. The sample was collected by distributing questionnaires to users of PT Sarana Bandar Nasional, Tanjung Priok Branch. The research employed an incidental sampling technique, targeting users during the container loading and unloading services. The data obtained were analyzed using the Service Quality method and the Importance Performance Analysis (IPA) to measure customer satisfaction with service quality through customer suitability levels. The results of the performance and expectation calculations showed average values of 81% and 85%, respectively. These averages indicate that the service performance and customer expectations are in good condition. To determine the overall dimensions of service quality using the customer suitability level (TKi) method, a score of 1391 with an average of 93% was obtained. This indicates that all dimensions of service quality have a significant positive impact on customer satisfaction. Therefore, to improve the performance of container loading and unloading services, the company needs to pay more attention to each aspect of the services provided. It is hoped that the results of this study can help the company improve service quality to achieve customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Container Loading and Unloading, Customer Satisfaction.*



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 : Novi Pramita Sandy
NIM : 1511520040
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim
Alamat email : novipramitas06@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 Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Petikemas Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sarana Bandar Nasional 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, 5 Agustus 2024

Penulis

(Novi Pramita Sandy)

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Petikemas Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung Priok
Penyusun : Novi Pramita Sandy
NIM : 1511520040
Tanggal Ujian :

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Winoto Hadi, M.T
NIP. 197102112005010003

Pembimbing II,



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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen pelabuhan dan Logistik Maritim



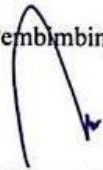
Vivian Karim Ladesi S.T., M.T.
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Petikemas Terhadap
Kepuasan Pelanggan PT Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung
Priok
Penyusun : Novi Pramita Sandy
NIM : 1511520040

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji,



Dr. Dadang Suyadi Suryasunirat, M.S.
NIP. 196107171992031001

Anggota Penguji I,



Dr. Ir. Sylvira Ananda Azwar M.Sc.
NIDN. 0030016404

Anggota Penguji II,



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

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 Sarjan 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 penyimpanan 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, 27 Maret 2024

Yang membuat,



Novi Pramita Sandy
No.Reg. 1511520040

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang sudah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan kelancaran dengan baik dan tepat dalam waktunya serta berterima kasih sudah dimudahkan dalam segala urusannya. Penulis memahami bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Hal ini dikarenakan segala keterbatasan dan kemampuan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang dapat mengembangkan penulis dalam memperbaiki skripsi ini.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis mendapatkan banyak dukungan dan penyemangat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan terutama kepada:

1. Kepada kedua orangtuaku yang selalu memberi dukungan dan doa yang tak pernah putus serta membiayai pendidikan anaknya hingga memperoleh gelar sarjana. Suatu hal yang perlu diketahui saya sangat menyayanginya tolong hidup lebih lama di dunia ini izinkan saya mengabdikan dan membalas segala pengorbanan kalian selama ini.
2. Bapak Vivian Karim Ladesi, ST., MT selaku ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta dan sebagai dosen pembimbing yang telah rela meluangkan waktu untuk membantu penyusunan Skripsi Terapan dengan baik
3. Bapak Dr. Winoto Hadi, S.T, M.T selaku dosen pembimbing yang senantiasa selalu membantu saya dalam penyusunan skripsi ini melalui bimbingan dan arahan beliau sehingga saya menyelesaikan dengan tepat pada waktunya.
4. Seluruh Dosen Program studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta.

5. Mba Fanny selaku staff administrasi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah membantu proses selama pra dan pasca penyusunan Skripsi.
6. Seluruh Karyawan dan Pimpinan di PT. PBM Sarana Bandar Nasional sudah memberikan ilmu pengetahuan selama berada di kantor maupun di lapangan.
7. Teman Seperjuangan Shaqnas Zetalia dan Fathia Sausan Karimah terima kasih sudah membuktikan bahwa teman kuliah tidak seburuk yang dibayangkan. Yang dilakui semua harus bareng-bareng “masuk bareng keluar bareng”
8. Kepada kakakku Nanaria Putri, Chandra Wira Dhika dan Linda Puspita Sari terima kasih sudah membantu semua kebutuhan yang penulis butuh kan selama penulis menyelesaikan kuliah.
9. Teman-teman seperjuangan Sarjana Terapan Program Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim 2020 Universitas Negeri Jakarta.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini dan harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak. Penulis menyadari bahwa Skripsi Terapan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, jika ada saran dan kritik yang membangun maka akan diterima dengan baik demi kesempurnaan Skripsi Terapan ini. Semoga Skripsi Terapan ini dapat bermanfaat untuk pembacanya.

Jakarta, 1 Febuari 2024

Penyusun



Novi Pramita Sandy

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	4
2.1.2 Bongkar Muat.....	6
2.1.3 Peti Kemas.....	7
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	8
2.1.5 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Bahan dan Materi Penelitian.....	17
3.2.1 Jenis Data.....	17
3.2.2 Sumber Data.....	18
3.2.3 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.2.4 Instrumen Penelitian.....	19

3.3 Rancangan Penelitian	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data	22
3.5 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Profil Responden Penelitian.....	28
4.1.2 Uji Instrumen Penelitian	29
4.1.3 Kinerja/Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Petikemas	33
4.1.4 Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	34
4.1.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	36
4.2 Pembahasan.....	40
4.2.1 Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Petikemas PT Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung Priok.....	40
4.2.2 Tingkat Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Petikemas PT Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung Priok.....	42
4.2.3 Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dan Harapan Pelanggan PT Sarana Bandar Nasional Cabang Tanjung Priok	45
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Variabel Penelitian	19
Tabel 3. 2 Kuesioner Penelitian.....	22
Tabel 3. 3 Skala Likert	25
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Kenyataan).....	30
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Harapan)	31
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Reliabilitas	32
Tabel 4. 8 Tingkat Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Petikemas	33
Tabel 4. 9 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian	37
Tabel 4. 10 Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 3. 1 Flow Chart Rancangan Penelitian	21
Gambar 3. 2 Diagram Importance Performance Analysis	26
Gambar 4. 1 Hasil Importance Performance Analysis	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	55
Lampiran 2 Karakteristik Responden	57
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Kinerja dan Harapan	58
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan.....	59
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian	60
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	61
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing I	62
Lampiran 8 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing II.....	63
Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup	64

