

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *AUTO GATE SYSTEM*
(AGS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IPC
TERMINAL PETIKEMAS AREA TANJUNG PRIOK 2**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

MOHAMMAD NAUFAL ABDULLAH

1511520077

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

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : PENGARU KUALITAS PELAYANAN *AUTO GATE SYSTEM* (AGS)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IPC TERMINAL
PETIKEMAS AREA TANJUNG PRIOK 2

Penyusun : Mohammad Naufal Abdullah

NIM : 1511520077

Tanggal Ujian : 15 Juli, 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Kencana Verawati, SST,MMTr
NIP. 199102252019032011

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. 1980102720050110

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *AUTO GATE SYSTEM* (AGS)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IPC TERMINAL
PETIKEMAS AREA TANJUNG PRIOK 2
Penyusun : Mohammad Naufal Abdullah
NIM : 1511520077

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Kencana Verawati, SST,MMTr
NIP. 199102252019032011

Pembimbing II,

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

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji

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

Anggota Penguji 1

Dr. Ir. Sylvira Ananda Azwar, M. Sc
NIDN: 0030016406

Anggota Penguji 2

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 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 diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 13 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan



Mohammad Naufal Abdullah
NIM. 1511520077



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 : Mohammad Naufal Abdullah
NIM : 1511520077
Fakultas/Prodi : Teknik/ Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : noval46.nn@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 :

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Auto Gate System* (AGS) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2

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, 06 Agustus 2024

(Mohammad Naufal Abdullah)

KATA PENGANTAR

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan selain Alhamdulillah, dan rasa puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan Skripsi dengan baik dan tepat pada waktunya guna sebagai salah satu bukti atau persyaratan untuk lulus dari program studi D-IV Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta dan untuk pengembangan dan ilmu untuk penulis melakukan penelitiannya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *AUTO GATE SYSTEM* (AGS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. IPC TERMINAL PETIKEMAS AREA TANJUNG PRIOK 2”**. Penulisan skripsi ini berdasarkan atas pengamatan penulis pada waktu melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok. Ditambah dengan materi-materi yang didapat selama perkuliahan yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini.

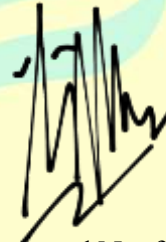
Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan membimbing selama penyusunan skripsi ini:

1. Allah SWT, selalu memberikan rahmat dan hidayah kepada penulis karena diberikan kelancaran dan kesehatan sehingga penyusunan skripsi ini diberikan kemudahan dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, memberi perhatian, kasih sayang, dukungan, motivasi, dan dukungan moril maupun material.
3. Kepala program studi S.Tr Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta, Bapak Vivian Karim Ladesi, ST.,MT yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.
4. Dosen Pembimbing, Bapak Vivian Karim Ladesi, ST.,MT dan Ibu Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr. yang telah memberikan arahan, masukan kepada penulis, serta telah meluangkan waktunya sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh dosen dan dosen praktisi Program Studi S.Tr Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan kepada penulis.
6. Staf administrasi Program Studi S.Tr Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Mbak Fanny Aulia yang telah membantu proses selama sebelum dan sesudah penyusunan skripsi ini dalam hal surat menyurat.
7. Seluruh staff dan pegawai IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok yang telah memberikan ilmu dan bimbinganya kepada penulis.

Penulis akui penulis tidaklah sempurna dalam penulisan ini, apabila nantinya terdapat kekliruan dalam penulisan laporan praktik kerja lapangan ini penulis mengharapkan kritik dan sarannya. Akhir kata semoga laporan praktik kerja lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca.

Jakarta, 13 Juli 2024



Mohammad Naufal Abdullah

NIM 1511520077

ABSTRAK

Dalam aktivitas ekspor-impor di pelabuhan, petikemas menjadi salah satu alat untuk mengirim suatu komoditas ke dalam maupun luar negeri. Namun, masih sering terjadinya permasalahan yang diakibatkan banyak-nya penumpukan petikemas di terminal. Untuk menghindari permasalahan muatan impor adalah dengan cara mempercepat arus keluarnya suatu barang dari mulai barang itu dibongkar dari kapal hingga keluar dari pelabuhan yaitu dengan merealisasikan *Auto Gate System* di IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok 2. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Auto Gate System* (AGS), mengetahui kepuasan pelanggan, dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *Auto Gate System* (AGS) terhadap kepuasan pelanggan di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji t, dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Hasil Uji T diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Auto Gate System* (AGS) di PT. IPC Terminal Petikemas Area Tanjung Priok 2 diterima. Hasil uji koefisien determinasi, nilai R^2 sebesar 0,53 yang berarti 53% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 47% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Auto Gate System*, Pelabuhan

ABSTRACT

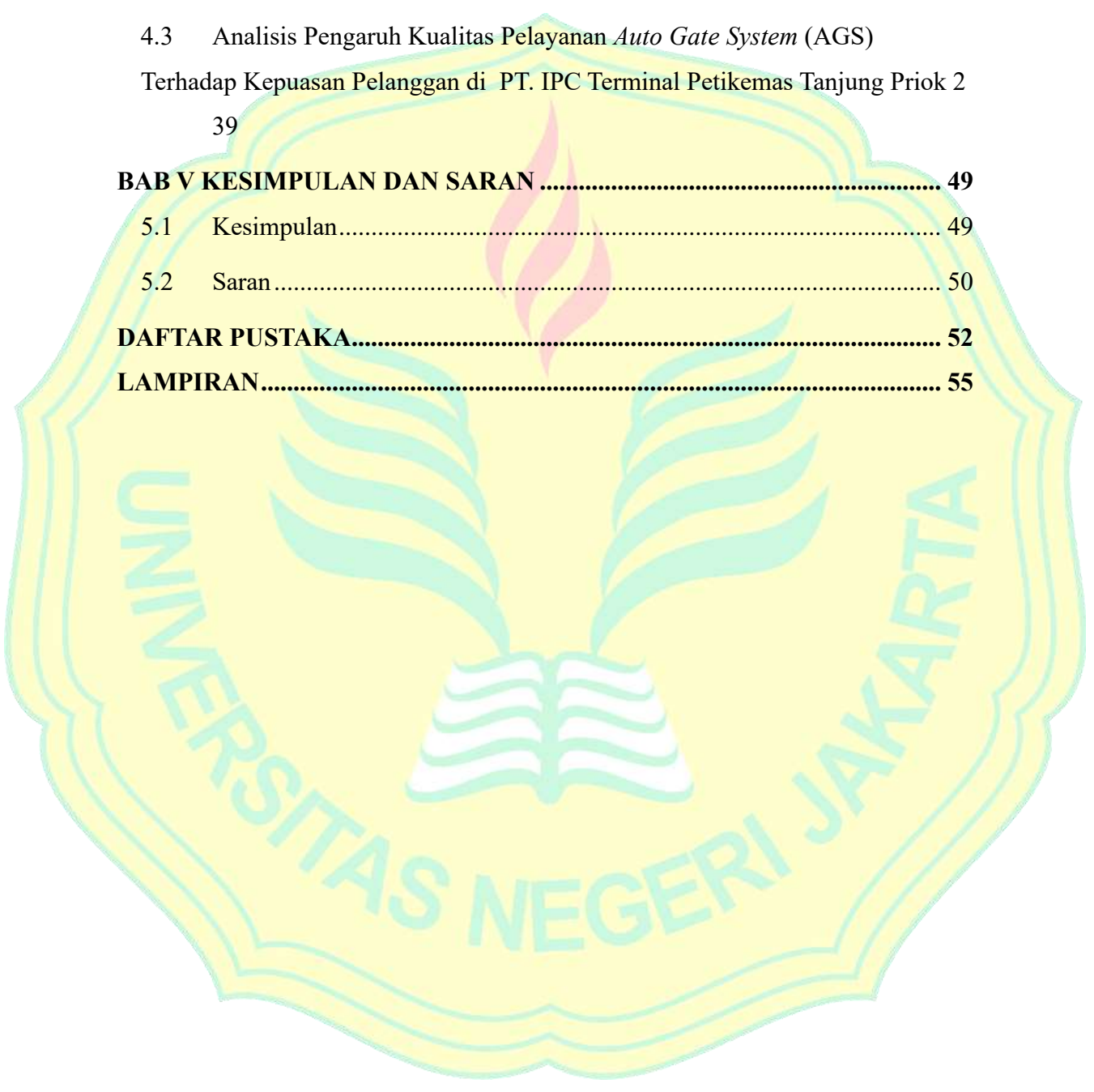
In export-import activities at ports, containers are a means of sending commodities domestically or internationally. However, problems still often occur due to the large buildup of containers at the terminal. To avoid problems with imported cargo, it is necessary to speed up the outflow of goods from the moment the goods are unloaded from the ship until they leave the port, namely by implementing the Auto Gate System at the IPC Tanjung Priok Container Terminal 2. This research aims to determine the quality of the Auto Gate System (AGS) service.), knowing customer satisfaction, and analyzing how much influence the quality of Auto Gate System (AGS) service has on customer satisfaction at PT. IPC Container Terminal Tanjung Priok Area 2. The analytical methods used are Descriptive Analysis, Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression Analysis Test, t Test, and Coefficient of Determination Test (R²). The T Test results obtained a significance value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that H_a which states that the quality of the Auto Gate System (AGS) service at PT. Tanjung Priok Area Container Terminal IPC 2 received. The results of the coefficient of determination test, the R² value is 0.53, which means that 53% of customer satisfaction is influenced by service quality variables. The remaining 47% is influenced by other variables that have not been examined in this research.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Auto Gate System, Port*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERPAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Kerangka Pemikiran.....	10
2.3 Hipotesis Penelitian.....	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	13
3.1 Tempat, dan Waktu Penelitian.....	13
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	13
3.3 Metode Penelitian	20
3.4 Rancangan Penelitian	20
3.5 Pengumpulan Data	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	31

4.1	Analisis Kualitas Pelayanan <i>Auto Gate System</i> (AGS) pada PT. IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok 2.....	31
4.2	Analisi Tingkat kepuasan pelanggan pada PT. IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok 2.	35
4.3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Auto Gate System</i> (AGS) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. IPC Terminal Petikemas Tanjung Priok 2 39	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA.....		52
LAMPIRAN.....		55



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.1	Diagram Ikhtisar Operasional Tanjung Priok 2 Ocean Going	2
2.1	Kerangka Pemikiran	10
3.1	Model Hipotesis	21



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
3.1	Operasionalisasi Variabel (X) Kualitas Pelayanan	16
3.2	Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	17
3.3	Tabel Skala Likert	22
4.1	Deskripsi variabel Kualitas Pelayanan	31
4.2	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	33
4.3	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (X)	34
4.4	Statistik Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X)	35
4.5	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	35
4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	37
4.7	Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	38
4.8	Statistik Reliabel Kepuasan Pelanggan (Y)	39
4.9	Uji Normalitas	40
4.10	Uji Homogenitas	40
4.11	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	41
4.12	Hasil Uji F	42
4.14	Data Antrian	43
4.15	Waktu Antar Kedatangan	45

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Gambar	Halaman
1	Kuesioner	56
2	Hasil Rekap Kuesioner	59
3	Hasil Uji Validitas Spss 25	60
4	Hasil Uji Reliabilitas Spss 25	62
5	Dokumentasi Penelitian	64

