

**SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PEMERIKSAAN FISIK  
DALAM KEGIATAN *BEHANDLE CONTAINER IMPORT* PADA  
PT. MUSTIKA ALAM LESTARI**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Disusun Oleh : DEVI  
AYUSAHRI1511520027**

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

# LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Layanan Pemeriksaan Fisik Dalam Kegiatan  
Behandle Kontainer Import Pada PT. Mustika Alam Lestari  
Penyusun : Devi Ayusahri  
NIM : 1511520027  
Tanggal Ujian : 15 Juli 2021

Disetujui oleh,

Pembimbing I,

Pembimbing II,




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



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

ITAS NEGERI



**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 : Devi Ayusahri  
NIM : 1511520027  
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim  
Alamat email : deviayusahri@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 LAYANAN PEMERIKSAAN FISIK DALAM KEGIATAN  
BEHANDLE CONTAINER IMPORT PADA PT. MUSTIKA ALAM LESTARI**

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, 02 Agustus 2024

Penulis

(Devi Ayusahri)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi syarat kelulusan dalam Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta serta untuk memberikan informasi tentang pengalaman dan pemahaman penulis selama Praktik Kerja Lapangan. Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan laporan ini karena keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki. Penulis berharap skripsi ini dapat membantu mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja nyata.

Dalam menyusun laporan skripsi ini penulis mendapat dukungan penuh dari berbagai pihak mulai dari dosen, keluarga, staff perusahaan, sahabat dan teman-teman. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Uswatun Hasanah, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta
2. Bapak Vivian Ladesi, S.T., M.T. sebagai Kepala Progam Studi Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim yang telah memberikan dukungan, ilmu, dan arahnya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi.
3. Bapak Winoto Hadi, ST., MT sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta ilmu kepada penulis.
4. Kencana Verawati, S.S. T., M.M. Tr. sebagai dosen pembimbing ke-2 yang telah memberikan bimbingan, dukungan serta ilmu kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan dukungan serta ilmu kepada penulis.
6. Dua orang paling berjasa didalam hidup penulis, Ibu Nursaadah dan Alm. Ayah Ahmad Sahroni, terimakasih untuk semua yang kalian berikan sampai saat ini sampai di titik ini, terimakasih atas kepercayaan serta pengorbanan, cinta, doa, motivasi, semangat dan segala bentuk yang telah kalian berikan untuk penulis, terimakasih sudah selalu berjuang. *You are my reason for living, I would do anything to make you smile, and I am so blessed to have you both in my corner. I love you more more and more.* Dela Peniaulia selaku kaka penilis yang selalalu mendukung dunia pendidikan

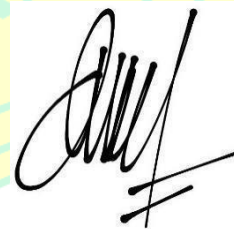
sampai dititik ini terimakasih atas semangat darimu untuk penulis, terimakasih untuk segala hal yang sudah diberikan, *I love you*.

7. Bapak Subur, Bapak Nurdin, Bapak Sukamto, selaku pembimbing saya selama pkl di PT Mustika Alam Lestari. Seluruh staff divisi behandle PT. Mustika Alam Lestari telah memberikan dukungan dan juga ilmunya kepada penulis.
8. Kepada sahabat terbaik Syahira Maharani yang selalu ada saat senang dan sedih, yang selalu mendengarkan keluh kesah selama ini serta tidak pernah bosan untuk selalu memberikan dukungan dan semangat untuk kelancaran skripsi ini.
9. Kepada teman terbaik Nadhifa dan Shania yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam menyusun laporan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2020 Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.
11. Kepada seluruh member Blackpink Terimakasih untuk kalian sudah memberikan hal positif dan juga karya serta semangat dan motivasi bagi penulis untuk selalu bekerja keras dan berusaha semaksimal mungkin untuk menjalankan skripsi ini sampai selesai, Saranghaeyo.

Semoga kebaikan yang telah semua orang yang penulis sebutkan diatas dibalas oleh ALLAH SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis berharap ada sarandan kritik agar adanya perbaikan evaluasi untuk skripsi ini, semoga skripsi ini dapat manfaat bagi pembaca dan bagi semua.

Jakarta, 14 Maret 2024

Penulis



NIM.1511520027



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN .....	2
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
LEMBAR PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	4
ABSTRAK.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	6
DAFTAR TABEL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Peneliti.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.4 Kegunaan Peneliti.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Landasan Teori.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Behandle.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Jalur Masuk Barang Impor.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3 Dokumen Proses Behandle .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4 Pengertian Impor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Kualitas Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Importance Perfomance Analysis (IPA)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 PenelitianTerdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODOLOGI PENELITIAN ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Bahan dan materi penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1 Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2 Sample.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3 Kerangka Berpikir dan Alur Penelitian	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4 Tahapan Penentuan Variabel dan Pembuatan Kuesioner	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Data Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5	Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> <b>Error! Bookmark not defined.</b>		
4.1	Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1	Analisis Karakteristik Responden	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Uji Coba Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Pembahasan Importance Perfomance Analysis (IPA)	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Tingkat Kesesuaian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Analisis Kuadran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Diagram Kartesius.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		
Lampiran.....		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....		
I.	DATA PRIBADI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.	RIWAYAT PENDIDIKAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

