

**SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

**PENGARUH KUALITAS JASA LAYANAN PELABUHAN  
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL DINAS  
PERHUBUNGAN DI PELABUHAN MUARA ANGKE**



Indah Priyanti Putri Agustiana

1511520032

**MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Pelabuhan Terhadap  
Kepuasan Penumpang Kapal Dinas Perhubungan di  
Pelabuhan Muara Angke  
Penyusun : Indah Priyanti Putri A  
NIM : 1511520032  
Tanggal Ujian :

**Disetujui oleh,**

Pemimbing I,

Pembimbing II,



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



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

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Dinas Perhubungan di Pelabuhan Muara Angke  
Penyusun : Indah Priyanti Putri A  
NIM : 1511520032

Disetujui oleh :

Pemimbing I,



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

NIP. 198010272005011002

Pembimbing II,

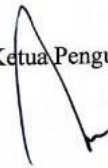


Kencana Verawati, S.S.T.,M.M.Tr

NIP. 199102252019032011

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji,



Winoto Hadi, M. T.

NIP. 197102112005011003

Anggota Penguji I,



Siti Sahara, S.Pd., M.Pd

NIP. 198911242019032017

Anggota Penguji II,



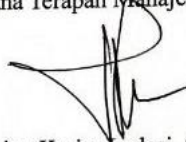
Dr. Ir. Sylvira

Ananda Armansyah

NIP. 0030016404

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, 22 Juli 2024  
yang membuat pernyataan



Indah Priyanti Putri A  
No. Reg. 1511520032



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 : Indah Priyanti Putri Agustiana  
NIM : 1511520032  
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim  
Alamat email : indahprynti@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 Jasa Layanan Pelabuhan terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Dinas  
Perhubungan di Pelabuhan Muara Angke

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

( Indah Priyanti Putri A )

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan Semesta Alam yang telah melimpahkan rahmat-Nya dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya hingga pada umatnya hingga akhir zaman sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Dishub di Pelabuhan Muara Angke” tepat pada waktunya dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada program studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat dukungan dan dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari seluruh pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, antara lain:

1. Kepada orang tua dan keluarga, yang selalu menjadi *support system* dan memberikan dukungan berupa doa, moral, materi dan kebutuhan lainnya selama menjalankan perkuliahan sampai skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Prof. Dr. Komarudin, M.Si, selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta atas kesempatan yang diberikan kepada pihak penulis untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan studi di Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Uswatun Hasanah, M.Si, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan di Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.
4. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T, selaku Koordinator Program Studi S.Tr Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan berupa motivasi, masukan serta arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

5. Ibu Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, nasehat dan saran kepada penulis sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen dan praktisi Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
7. Seluruh pegawai di Pelabuhan Muara Angke yang telah banyak membantu dan membimbing praktikan secara langsung maupun tidak langsung selama pelaksanaan Penelitian Skripsi.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan ataupun kesalahan dalam melakukan penyusunan Penelitian Skripsi. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun para pembaca guna perbaikan di masa mendatang nantinya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta berdampak positif bagi praktikan dan semua pihak yang membantu laporan ini.

Jakarta, 22 Juli 2024



Indah Priyanti Putri A  
NIM. 1511520032

PENGARUH KUALITAS JASA LAYANAN PELABUHAN TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG KAPAL DINAS PERHUBUNGAN  
DI PELABUHAN MUARA ANGKE

Indah Priyanti Putri A

S.Tr Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas jasa layanan pelabuhan terhadap kepuasan penumpang kapal dinas perhubungan di pelabuhan muara angke. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan penumpang yang menggunakan kapal dishub di Pelabuhan Muara Angke. Purposive sampling merupakan teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa penelitian lapangan yang diperoleh melalui kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linier sederhana melalui SPSS.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa indikator kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memperoleh rata – rata tertinggi sebesar 4,06 atau 81%, dimana nilai ini berada pada interval 81% - 100% sehingga dikategorikan sangat kuat. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tergolong tinggi, sehingga apabila kualitas pelayanan meningkat maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** Kualitas jasa layanan, Kepuasan penumpang kapal



## ABSTRACT

*This research aims to determine the effect of port service quality on passenger satisfaction on transportation service ships at Muara Angke Port. The research method used in this research uses quantitative methods. The sample used in this research was 100 respondents who were passengers using Transportation Department ships at Muara Angke Port. Purposive sampling is the sampling technique used in this research. The data collection technique in this research is field research obtained through questionnaires. The data obtained was analyzed using simple linear regression via SPSS.*

*The calculation results show that the service quality indicator that has the most influence on customer satisfaction has the highest average of 4.06 or 81%, where this value is in the interval 81% - 100% so it is categorized as very strong. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. The influence of service quality on customer satisfaction is relatively high, so that if service quality increases it will increase customer satisfaction.*

**Keywords:** *Service quality, ship passenger satisfaction*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN</b>	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN</b>	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR</b>	iv
<b>ABSTRAK</b>	vi
<b>DAFTAR ISI</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Manfaat Penelitian	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Kerangka Pemikiran	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	20
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	20
3.3 Metode Penelitian	22
3.4 Instrumen Penelitian	22
3.5 Rancangan Penelitian	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Teknik Analisis Data	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Yang Paling Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan	40

4.3	Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Layanan Pelabuhan terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Dishub di Pelabuhan Muara Angke	50
4.4	Pembahasan	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	59
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		61
<b>LAMPIRAN</b>		64

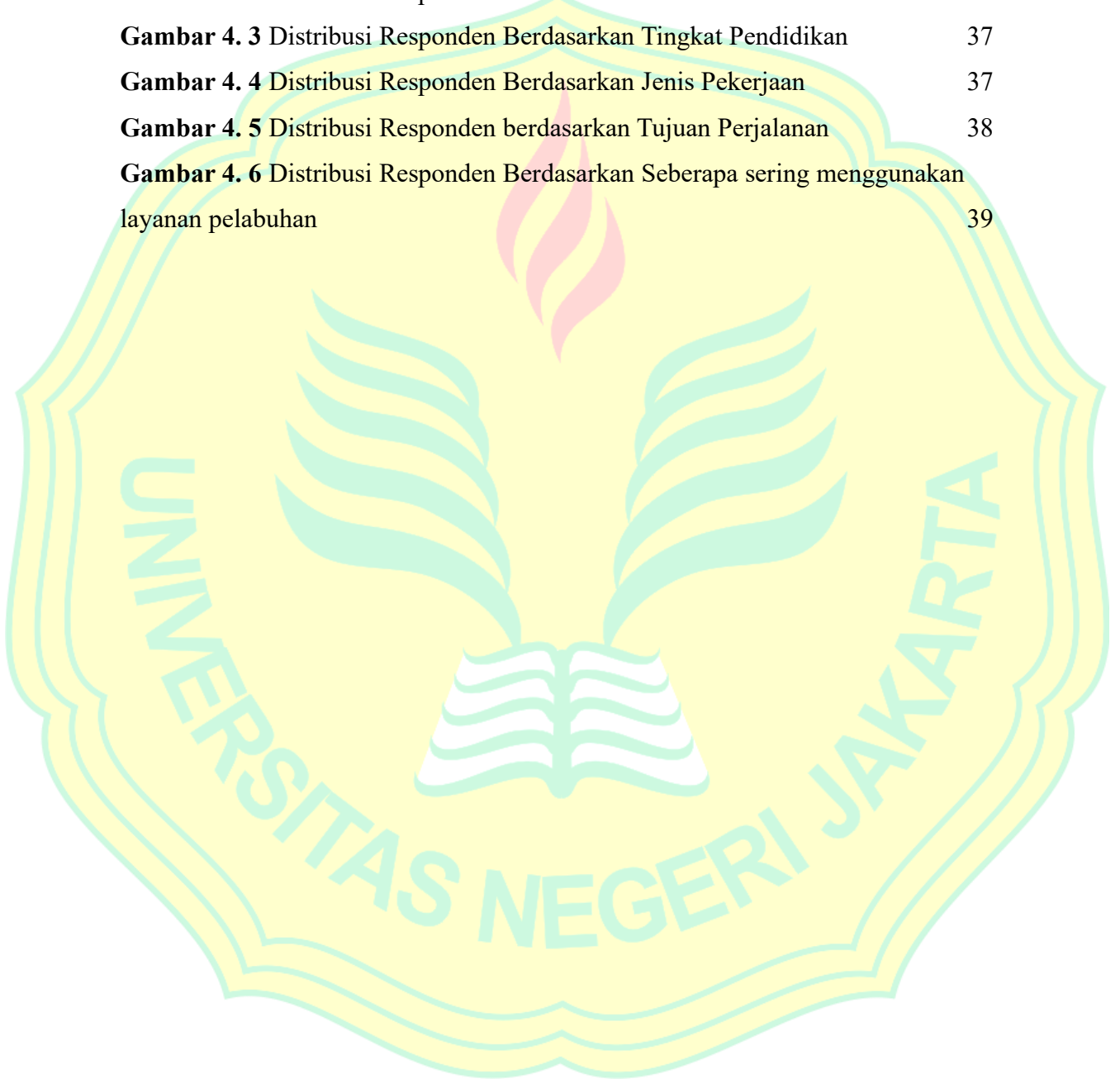


## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b>	<b>Kerangka Pemikiran</b>	<b>19</b>
<b>Tabel 3. 1</b>	<b>Kisi – Kisi Instrument Kualitas Pelayanan</b>	<b>22</b>
<b>Tabel 3. 2</b>	<b>Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 3. 3</b>	<b>Skala Likert</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 3. 4</b>	<b>Kriteria Interpretasi Skor</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 3. 5</b>	<b>Kuesioner Penelitian Kualitas Pelayanan</b>	<b>27</b>
<b>Tabel 3. 6</b>	<b>Kuesioner Penelitian Kepuasan Pelanggan</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4. 1</b>	<b>Deskripsi variabel kualitas pelayanan (X)</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 4. 2</b>	<b>Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 4. 3</b>	<b>Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (X)</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4. 4</b>	<b>Statistik Reliabel Kualitas Pelayanan (X)</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 5</b>	<b>Deskripsi variabel kepuasan pelanggan (Y)</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4. 6</b>	<b>Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>48</b>
<b>Tabel 4. 7</b>	<b>Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4. 8</b>	<b>Statistik Reliabel Kepuasan Pelanggan (Y)</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4. 9</b>	<b>Uji Normalitas</b>	<b>50</b>
<b>Tabel 4. 10</b>	<b>Hasil Uji Homogenitas</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4. 11</b>	<b>Hasil Uji Regresi Linier Sederhana</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4. 12</b>	<b>Hasil Uji T</b>	<b>52</b>
<b>Tabel 4. 13</b>	<b>Hasil Uji Koefisien Determinasi</b>	<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3. 1</b> Model Hipotesis	26
<b>Gambar 4. 1</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
<b>Gambar 4. 2</b> Distribusi Responden Berdasarkan Usia	36
<b>Gambar 4. 3</b> Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
<b>Gambar 4. 4</b> Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	37
<b>Gambar 4. 5</b> Distribusi Responden berdasarkan Tujuan Perjalanan	38
<b>Gambar 4. 6</b> Distribusi Responden Berdasarkan Seberapa sering menggunakan layanan pelabuhan	39



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Penelitian	65
<b>Lampiran 2.</b> Data Primer Kuesioner Penelitian	70
<b>Lampiran 3.</b> Dokumentasi Penelitian	72
<b>Lampiran 4.</b> Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	73

