

**SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN *SINGLE TRUCK IDENTIFICATION DATA* (STID) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Nur Fajar Rizky**

**1511520046**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN MANAJEMEN**

**PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN  
*SINGLE TRUCK IDENTIFICATION DATA* (STID)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT.  
PELABUHAN INDONESIA (PERSERO)

Penyusun : Nur Fajar Rizky

NIM : 1511520046


Tanggal Ujian : ... Juni 2024

Laporan ini telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing


Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ir. Tri Mulyono, M.T.  
NIP. 196907011998021001

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**

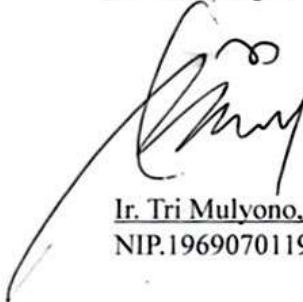
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan *Single Truck Identification Data* (STID) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero)

Penyusun : Nur Fajar Rizky

NIM : 1511520046

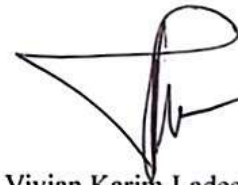
**Disetujui oleh :**

Pembimbing I,



Ir. Tri Mulyono, M.T.  
NIP.196907011998021001

Pembimbing II,



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

**Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :**

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



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

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, 5 Juli 2024

Yang membuat pernyataan

A 10,000 Indonesian postage stamp is placed over the signature. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number 'FB014ALX2990024' is visible at the bottom of the stamp.

Nur Fajar Rizky

NIM. 1511520046



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 : Nur Fajar Rizky  
NIM : 1511520046  
Fakultas/Prodi : Teknik/ Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim  
Alamat email : nfajar109@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 Pembuatan *Single Truck Identification Data* (Stid) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero)

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, 07 Agustus 2024

( Nur Fajar Rizky )

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wa rahmatullahi wa barakatuh, Puji dan syukur penulis persembahkan hanya kepada Allah SWT atas berkat, dan kemurahan hati-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan segala sesuatu yang telah dimulai, dan telah selesai menyusun Skripsi Sarjana Terapan. Adapun dibuatnya penulisan Skripsi Sarjana Terapan ini menjadi salah satu syarat untuk lulus dari Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta dan untuk melatih penulis melakukan penelitian ilmiah.

Dalam penulisan Skripsi Sarjana Terapan ini, penulis mendapatkan banyak dukungan secara moril, dan materil dari berbagai pihak. Sehingga tantangan serta kendala yang dihadapi penulis dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini, terutama diucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan serta kelancarandalam segala urusan.
2. Bapak Nurdin (Alm) dan Ibu Nina yogiwati yang tercinta, serta seluruh anggota keluarga penulis yang telah membantu penulis dengan dukungan doa, moril, serta material selama penulis menjalani penyusunan Skripsi Sarjana Terapan ini.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T., selaku kepala Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim atas arahan dan bimbingannya.
4. Bapak Ir. Tri Mulyono, MT. dan Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T.,selaku salah satu Dosen D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta sekaligus menjadi dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta meluangkan waktu untuk membimbing sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh dosen Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta terkhusus dosenprogram studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang sudah memberikan banyak ilmunya selama masa perkuliahan.

6. Seluruh staff program studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta terkhusus mba Fanny selaku administrasi prodi yang telah banyak membantu proses administrasi selama saya menyelesaikan perkuliahan di program studi D4 Manajaemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta.
7. Seluruh staff dan pegawai PT Pelabuhan Indoensia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingannya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Sarjana Terapan
8. Teman-teman Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim 2020 yang telah menjadi teman, sahabat sekaligus saudara selama penulis menempuh pendidikan.

Penulis menyadari bahwa Skripsi Sarjana Terapan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memerlukan kritik atau saran yang bermanfaat agar penulis dapat menulis penelitian selanjutnya dapat lebih baik dan bermanfaat kepada orang banyak.

Jakarta, 5 Juli 2024

Penulis



Nur Fajar Rizky  
NIM. 1511520046

## ABSTRAK

Perkembangan ekonomi dan teknologi yang pesat mendorong pelaku bisnis untuk memikirkan kembali prinsip logistik dan distribusi demi efisiensi dan peningkatan kinerja. Pemerintah Indonesia merespons dengan memperkenalkan *National Logistic Ecosystem (NLE)*, sebuah platform digital yang mengintegrasikan berbagai pihak terkait untuk memastikan kelancaran arus barang. Implementasi *Single Truck Identification Data (STID)* di Pelabuhan Tanjung Priok menjadi langkah awal dalam memperbaiki arus logistik melalui sistem pendataan truk yang terintegrasi. Namun, penerapan STID masih menghadapi tantangan, seperti kurangnya pemahaman dan persiapan dari perusahaan angkutan truk. Dengan adanya STID, diharapkan akan terjadi peningkatan kinerja layanan pelabuhan, keselamatan, dan keamanan, serta efisiensi biaya logistik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing ekonomi nasional. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan *Single Truck Identification Data (STID)*, mengetahui kepuasan pelanggan, dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan *Single Truck Identification Data (STID)* terhadap kepuasan pelanggan di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. 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 *Single Truck Identification Data (STID)* di PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) diterima. Hasil uji koefisien determinasi, nilai  $R^2$  sebesar 0,254 yang berarti 25,4% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 74,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Pelabuhan



## **ABSTRACT**

*The rapid development of the economy and technology has prompted businesses to reconsider logistics and distribution principles for efficiency and performance improvement. The Indonesian government responded by introducing the National Logistic Ecosystem (NLE), a digital platform integrating various stakeholders to ensure smooth goods flow. The implementation of Single Truck Identification Data (STID) at Tanjung Priok Port is a preliminary step to enhance logistics flow through an integrated truck data system. However, the implementation of STID still faces challenges, such as the lack of understanding and preparation from trucking companies. With STID, it is expected that there will be improvements in port service performance, safety, security, and logistics cost efficiency, ultimately enhancing national economic competitiveness. This study aims to determine the quality of Single Truck Identification Data (STID) services, assess customer satisfaction, and analyze the extent to which the quality of STID service affects customer satisfaction at PT. Pelabuhan Indonesia (Persero). The type of research used in this study is quantitative research. The analysis methods used are Descriptive Analysis, Validity Test, Reliability Test, Simple Linear Regression Analysis, t-Test, and Coefficient of Determination Test ( $R^2$ ). The t-Test results show a significance value of  $0.000 < 0.05$ , leading to the conclusion that  $H_0$ , which states that the quality of STID services at PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) is accepted. The coefficient of determination test results show an  $R^2$  value of 0.254, meaning that 25.4% of customer satisfaction is influenced by the service quality variable. The remaining 74.6% is influenced by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Port

## DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN .....	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Kerangka Pemikiran.....	18
2.3 Hipotesis Penelitian.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
3.2 Bahan dan Materi Penelitian .....	21
3.3 Metode Penelitian.....	31
3.4 Rancangan Penelitian .....	32
3.5 Pengumpulan Data .....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Analisis Kualitas Pelayanan <i>Single Truck Identification Data</i> (STID) pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) .....	39
4.2 Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	44
4.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Single Truck Identification</i> <i>Data (STID)</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	24
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	29
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert	34
Tabel 4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kualitas Pelayanan (X)	43
Tabel 4.4 Statistik Reliabel Kualitas Pelayanan (X)	44
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel 4.8 Statistik Reliabel Kepuasan Pelanggan (Y)	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	48
Tabel 4.10 Hasil Uji T	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Hipotesis

32

