

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA JASA PENGIRIMAN  
MUATAN BERLABEL *REDPACK* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS: PT PELNI (PERSERO) KANTOR PUSAT 2024)**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**DEARY TREE NOWI PUTRI GALUH**

**1511520078**

**SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK  
MARITIM**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

Judul : Pekaruh Kualitas Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Muatan Berlabel *RedPack* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: PT.Pelni(Persero) Kantor Pusat 2024)

Penyusun : Deary Tree Nowi Putri Galuh

NIM : 1511520078

Tanggal Ujian : 22 Juli 2024

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



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

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN**

Judul : Pagaruh Kualitas Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Muatan Berlabel  
*RedPack* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: PT.Pelni(Persero)  
Kantor Pusat 2024)  
Penyusun : Deary Tree Nowi Putri Galuh  
NIM : 1511520078

**Disetujui oleh:**

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

**Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :**

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



Vivian Karim Ladesi S.T., M.T  
NIP. 1998010272005011002

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 menunjukkan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik dari Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian 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



Deary Tree Nowi Putri Galuh  
No. Reg. 1511520078

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala karunia, rahmat, nikmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Jasa Pengiriman Muatan Berlabel *RedPack* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: PT.Pelni(Persero) Kantor Pusat 2024)". Adapun tujuan dari penulisan SKRIPSI ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh jenjang Diploma IV Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta. Pada penyusunan Skripsi ini penulis ucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Beti Widyanti, selaku Ibunda dari Penulis yang telah memberikan do'a dan dukungan kepada penulis.
2. Alm. Bpk Sunardi selaku Ayah dari penulis yang selalu menjadi motivasi penulis untuk menyelesaikan perkuliahannya.
3. Ibu Prof. Dr. Henita Rahmayanti. M.Si selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Siti Sahara S.Pd.,M.Pd selaku Dosen pembimbing kedua yang telah memberikan arahan kepada penulis dalam proses penulisan penelitian ini.
4. Bapak Dr. Winoto Hasi, S.T.,MT selaku ketua penguji, Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T.,M.T selaku penguji satu, dan Ibu Kencana Verawati S.S.T.,M.M.Tr selaku penguji dua dalam sidang skripsi yang telah memberikan saran dalam penelitian.
5. Teman-teman angkatan 2020 khususnya pada program studi manajemen pelabuhan dan logistik maritim yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata Penulis sampaikan rasa terimakasih kepada semua pihak atas terselesaikannya SKRIPSI ini. Semoga dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan seluruh mahasiswa Fakultas Teknik Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.

Jakarta, 22 Juli 2024

Penyusun



Deary Tree Nowi Putri Galuh  
No. Reg. 1511520078



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 : Deary Tree Nowi Putri Galuh  
NIM : 1511520078  
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim  
Alamat email : nowideary@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 Pada Jasa Muatan Berlabel *RedPack* Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: PT.Pelni(Persero)Kantor Pusat Tahun 2024)

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

Penulis

(Deary Tree Nowi Putri Galuh)



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi faktor - faktor yang berdampak paling besar terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan *Redpack* di kantor pusat PT PELNI (Persero). Survei anggota *RedPack* dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik sampling jenuh digunakan dimana seluruh populasi berjumlah 70 responden. Data yang didapat dari kuesioner dilakukan analisis memakai analisis regresi linier sederhana untuk mendapat informasi besarnya koefisien variasi. Peneliti menggunakan hasil survei kualitas layanan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan secara signifikan. Hasil analisis regresi linier sederhana memperlihatkan ada pengaruh positif serta signifikan antar kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, serta hasil korelasi menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53,7%. Berdasarkan hasil survei, kebanyakan dari responden (42,8%) memberikan penilaian tinggi terhadap variabel *Reliability* yang dianggap sebagai faktor yang memiliki dampak terbesar kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan jasa pengiriman barang berlabel *Redpack* di PT. Peln (Persero) pada tahun 2024. Hasil pengujian hipotesis uji t parsial menunjukkan tingkat signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Dinyatakan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maknanya kualitas pelayanan punya suatu pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan angkutan barang *RedPack* PT. Peln(Persero).

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Muatan RedPack*

## **ABSTRACT**

*The objective of this study is to identify the factors that have the greatest impact on the quality of service provided to Redpack customers at the head office of PT PELNI (Persero). A survey of RedPack members was conducted using a quantitative approach. The saturated sampling technique was used where the entire population amounted to 70 respondents. The data obtained from the questionnaire was analyzed using simple linear regression analysis to obtain information on the coefficient of variation. Researchers used the results of the service quality survey to significantly influence customer satisfaction with service quality. The results of simple linear regression analysis show that there is a positive and significant effect between service quality and customer satisfaction, and the correlation results show that the effect of service quality on customer satisfaction is 53.7%. Based on the survey results, most of the respondents (42.8%) gave a high rating to the Reliability variable which is considered the factor that has the greatest impact on customer satisfaction on the quality of service of goods delivery services labeled Redpack at PT Pelni (Persero) in 2024. The partial t test hypothesis testing results show a significance level of  $0.001 < 0.05$ . It is stated that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. This means that service quality has a significant influence on customer satisfaction for RedPack freight transportation at PT Pelni (Persero).*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, RedPack Load*





## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Lata Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Kualitas Pelayanan .....	5
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	6
2.3 Penelitian Terdahulu .....	9
2.4 Kerangka Pemikiran .....	11
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>13</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	13
3.2 Bahan dan Materi Penelitian .....	13
3.2.1 Populasi .....	13
3.2.2 Sampel .....	13
3.3 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel .....	14
3.4 Metode Penelitian .....	17

3.5 Rancangan Penelitian .....	17
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.7 Teknik Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Data Penelitian .....	31
4.2 Uji Instrumen .....	50
4.3 Uji Persyarat (Asumsi Klasik) .....	52
4.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	54
4.5 Analisis Korelasi .....	55
4.6 Analisis Koefisien Determinasi .....	56
4.7 Uji T Parsial .....	57
4.8 Pembahasan .....	58
4.8.1 Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
4.8.2 Faktor Yang Paling Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Kualitas Pelayanan .....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1 KESIMPULAN .....	61
5.2 SARAN .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>65</b>

Nomor	Judul Gambar	Halaman
2.2	Kerangka Pemikiran	11
3.1	Bagan Rancangan Penelitian	17
4.1	Hasil Uji Normalitas	53
4.2	Hasil Uji Homogenitas <i>Bartlett</i>	53
4.3	Hasil Uji Linearitas	54
4.4	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	55
4.5	Hasil Uji Koefisien Korelasi	56
4.6	Hasil Uji Koefisien Determinas	56
4.7	Hasil Uji T Parsial	57



Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	9
3.1	Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan	15
3.2	Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	16
3.3	Skala Likert	20
3.4	Kuesioner Kualitas Pelayanan	20
3.5	Kuesioner Kepuasan Pelanggan	22
3.6	Interpretasi Koefisien Korelasi	28
3.7	Kategori Skor Jawaban Responden	30
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	31
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Pengguna	32
4.4	Hasil Pertanyaan 1 <i>Tangible</i>	33
4.5	Hasil Pertanyaan 2 <i>Tangible</i>	33
4.6	Hasil Pertanyaan 3 <i>Empathy</i>	34
4.7	Hasil Pertanyaan 4 <i>Empathy</i>	35
4.8	Hasil Pertanyaan 5 <i>Reliabilty</i>	35
4.9	Hasil Pertanyaan 6 <i>Reliabilty</i>	36
4.10	Hasil Pertanyaan 7 <i>Responsiveness</i>	37
4.11	Hasil Pertanyaan 8 <i>Responsiveness</i>	37
4.12	Hasil Pertanyaan 9 <i>Assurance</i>	38
4.13	Hasil Pertanyaan 10 <i>Assurance</i>	39
4.14	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel X	40
4.15	Hasil Pertanyaan 1 <i>Customer Expactation</i>	42
4.16	Hasil Pertanyaan 2 <i>Customer Expactation</i>	43
4.17	Hasil Pertanyaan 3 <i>Perceived Quality</i>	44
4.18	Hasil Pertanyaan 4 <i>Perceived Quality</i>	44
4.19	Hasil Pertanyaan 5 <i>Perceived Value</i>	45
4.20	Hasil Pertanyaan 6 <i>Perceived Value</i>	45
4.21	Hasil Pertanyaan 7 <i>Customer Satisfaction</i>	46
4.22	Hasil Pertanyaan 8 <i>Customer Satisfaction</i>	47
4.23	Hasil Pertanyaan 9 <i>Customer Loyalty</i>	47
4.24	Hasil Pertanyaan 10 <i>Customer Loyalty</i>	48
4.25	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Variabel Y	48
4.26	Hasil Uji Validitas Variabel X	51
4.27	Hasil Uji Validitas Variabel Y	51
4.28	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	52
4.29	Interpretasi Koefisien Korelasi	55

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Tampilan Kuesioner Pada Gform	65
2	Hasil Uji Validitas Variabel X	66
3	Hasil Uji Validitas Variabel Y	67
4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y	68
5	Rtabel	69
6	Ttabel	70
7	Data Tabulasi Jawaban Responden Kualitas Pelayanan	71
8	Data Tabulasi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan	72
9	Dokumentasi Gudang Muatan RedPack	73
10	Daftar Riwayat Hidup	74

