

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TRAYEK TETAP DAN
TERATUR ANGKUTAN LAUT DALAM NEGERI (LINER)
DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX***



**RIZKI ALFIAN
1511520041**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur
Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner) dengan Metode
Customer Satisfaction Index

Penyusun : Rizki Alfian

NIM : 1511520041

Tanggal Ujian : 10 Januari 2025


Laporan ini telah diperiksa dan disetujui oleh:
Dosen Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,




Vivian Karim Ladesi, ST., MT
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, ST., MT
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur
Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner) dengan Metode
Customer Satisfaction Index

Penyusun : Rizki Alfian


NIM : 1511520041


Tanggal Ujian : 10 Januari 2025

Disetujui Oleh:
Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Vivian Karim Ladesi, ST., MT.
NIP. 198010272005011002



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIP. 199102252019032011


Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji

Anggota Penguji 1

Anggota Penguji 2


Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.S. i.
NIP. 196306041988032001


Dr. Winoto Hadi, ST., MT.
NIP: 197102112005011003


Nur Azisah, S.T., M.T.
NIP. 199803012024062002

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, 8 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT Atas rahmat dan limpahnya saya dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini dengan baik. Tujuan dari dibuatnya laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Maritim Logistik.

Penelitian Skripsi ini adalah menjadi salah satu syarat wajib yang harus dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim sebagai upaya pengembangan diri dan melatih diri mempraktikkan menerapkan ilmu yang didapatkan selama perkuliahan.

Dalam melakukan penyusunan Penelitian Skripsi ini tidak dapat praktikan selesaikan dengan baik tanda adanya dukungan, saran dan bimbingan kepada Peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini praktikan ingin mengucapkan banyak terima kasih, kepada :

1. Kepada kedua orang tua serta keluarga, atas segala doa yang telah dipanjatkan dan segala dukungan yang telah diberikan selama pelaksanaan Penelitian Skripsi.
2. Bapak Dr. Vivian Karim Ladesi, ST., MT. selaku ketua program studi sekaligus dosen pembimbing atas arahan dan dukungannya selama proses penulisan Penelitian Skripsi.
3. Ibu Kencana Verawati S.S.T.,M.M.Tr selaku dosen pembimbing atas arahan dan dukungannya selama proses penulisan Penelitian Skripsi.
4. Seluruh pegawai Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan RI yang telah banyak membantu dan membimbing praktikan secara langsung maupun tidak langsung selama pelaksanaan Penelitian Skripsi.
5. Teman-teman Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Maritim Logistik 2020 yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk mengerjakan laporan ini sehingga praktikan dapat menyelesaikan Penelitian Skripsi ini dengan baik.

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 membaca laporan ini.

Jakarta, 8 Januari 2025

Rizki Alfian
NIM. 1511520041





KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
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 : Rizki Alfian
NIM : 1511520041
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim
Alamat email : alfianrizki106@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 Trayek Tetap Dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner) Dengan Metode Customer Satisfaction Index”

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, 24 Februari 2025

Penulis

(Rizki Alfian)

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	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	15
3.3 Metode Penelitian.....	22
3.4 Rencana Penelitian	22
3.5 Pengumpulan Data	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Sampel	26
4.2 Analisis Kenyataan dan Harapan	30
4.3 Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	

5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	49



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan	15
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	16
Tabel 3.3 Skala Likert untuk Harapan (Ekspektasi)	19
Tabel 3.4 Skala Likert untuk Kenyataan (Persepsi)	19
Tabel 3.5 Kriteria Nilai Indeks untuk Harapan (Ekspektasi)	25
Tabel 3.6 Kriteria Nilai Indeks untuk Kenyataan (Persepsi)	25
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner)	27
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner)	29
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> Reliabilitas Kenyataan Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner)	30
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> Reliabilitas Harapan Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner)	30
Tabel 4.5 Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner)	31
Tabel 4.6 Penilaian Tingkat Harapan Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner)	34
Tabel 4.7 Tingkat Kesesuaian Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner)	37
Tabel 4.8 Hasil Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> di Pelayanan Trayek Tetap dan Teratur Angkutan Laut Dalam Negeri (Liner)	42

ABSTRAK

Pelayanan transportasi laut di Indonesia sangat penting untuk mendukung perekonomian nasional, terutama sebagai negara kepulauan, dengan kebutuhan akan layanan angkutan laut dalam negeri yang efisien dan berkualitas tinggi. Kualitas pelayanan, yang diukur dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), merupakan faktor kunci keberhasilan operasional dan kepuasan pelanggan. CSI memberikan penilaian komprehensif mengenai dimensi pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta membantu perusahaan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan mereka. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri menggunakan metode CSI untuk meningkatkan kualitas layanan, menyediakan data empiris bagi pengelola perusahaan dan kebijakan transportasi laut, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka.

Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pengguna tentang kenyataan pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri (liner), menganalisis harapan pengguna untuk pelayanan trayek tetap dan teratur angkutan laut dalam negeri (liner), dan untuk menganalisis perbandingan antara harapan dan kenyataan (*gap analysis*) dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh angkutan laut dalam negeri. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI).

Hasil analisis perbandingan antara harapan dan kenyataan menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Tingkat kesesuaian rata-rata sebesar 100,80% mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan sudah sesuai dengan harapan penumpang. Beberapa atribut, seperti ketepatan jadwal pelayanan dan keramahan staf, bahkan memiliki tingkat kesesuaian yang lebih tinggi dari 100%, menunjukkan kinerja yang sangat memuaskan. Meskipun demikian, masih ada beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal perhatian dan pengertian staf terhadap kebutuhan dan keluhan penumpang, meskipun tingkat kesesuaiannya mendekati 100%.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction Index*, Kepuasan Pelanggan, Trayek Tetap

ABSTRACT

Sea transportation services in Indonesia are crucial for supporting the national economy, particularly as an archipelagic country, with a need for efficient and high-quality domestic sea transport services. Service quality, measured by the Customer Satisfaction Index (CSI), is a key factor in operational success and customer satisfaction. CSI provides a comprehensive assessment of service dimensions such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, and helps companies identify strengths and weaknesses in their services. This study aims to analyze the quality of fixed and regular domestic sea transport services using the CSI method to enhance service quality, provide empirical data for company management and maritime transport policies, and improve customer satisfaction and loyalty.

The study seeks to analyze user perceptions of the actual service of fixed and regular domestic sea transport (liner), evaluate user expectations for such services, and compare the expectations with the actual service provided (gap analysis). The research method used is quantitative, employing the Customer Satisfaction Index (CSI) approach.

The comparison analysis between expectations and reality shows that most service attributes meet or exceed user expectations. The average conformity rate of 100.80% indicates that service performance aligns with passenger expectations. Some attributes, such as schedule punctuality and staff friendliness, even exceed 100%, indicating highly satisfactory performance. However, there are still areas needing improvement, particularly in staff attention and understanding of passenger needs and complaints, although the conformity rate is close to 100%.

Keywords: *Customer Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Fixed Routes*