

SRIPSI SARJANA TERAPAN

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BONGKAR MUAT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PELABUHAN
TANJUNG PRIOK (PTP) TERMINAL NONPETIKEMAS**



Intelligentia - Dignitas

DISUSUN OLEH:

DIMAS RIZKI SAPUTRA

151152164

**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 Bongkar Muat Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Pelabuhan Tanjung Priok (PTP)
Terminal Nonpetikemas
Penyusun : Dimas Rizki Saputra
NIM : 1511521064
Tanggal Ujian : 15 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Pelabuhan Tanjung Priok (PTP)
Terminal Nonpetikemas
Penyusun : Dimas Rizki Saputra
NIM : 1511521064
Tanggal Ujian : 15 Juli 2025

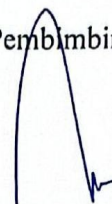
Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Dr. Wihoto Hadi, M.T..
NIP. 197102112005011003

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



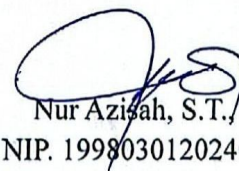
Vivian Karim Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

Anggota Penguji I,



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

Anggota Penguji II,



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

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Karim Ladesi, 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, 01 Agustus 2025

Yang membuat



Dimas Rizki Saputra

1511521064



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 : Dimas Rizki Saputra
NIM : 1511521064
Fakultas/Prodi : Teknik/ Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : dmsrizki74@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 BONGKAR MUAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PELABUHAN TANJUNG PRIOK (PTP) TERMINAL NONPETIKEMAS

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, 01 Agustus 2025

Penulis

(Dimas Rizki Saputra)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan di PTP Terminal Nonpetikemas”. Laporan skripsi ini ditulis dan disusun untuk memenuhi suatu persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa laporan ini belum sempurna dan terdapat kesalahan. Penulis juga menyadari bahwa menyusun laporan ini tidak mudah dan ada hambatan yang dialami oleh Penulis, baik dalam segi penyusunan, isi, maupun kata-kata yang tidak tersusun dengan baik. Laporan skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya doa, bimbingan, dan dukungan dari banyak pihak. Maka dari itu pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang senantiasa selalu memberikan doa, mendukung moral maupun material, agar penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan baik.
2. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
3. Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si dan Dr. Winoto Hadi, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan, bimbingan serta meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik.
4. Seluruh dosen Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang sudah memberikan wawasan dan pengetahuan kepada penulis serta Mba Fanny selaku admin program studi yang membantu dalam proses administrasi.
5. Beberapa kawan seperjuangan Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim angkatan 2021 yang turut memberikan dukungan selama proses mengerjakan skripsi.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah membantu dalam penyusunan laporan skripsi ini dan harapan penulis agar laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak. Penulis menyadari bahwa

Skripsi Sarjana Terapan ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, jika ada saran dan kritik yang membangun maka akan diterima dengan baik demi kesempurnaan Skripsi Sarjana Terapan ini. Semoga Skripsi Terapan ini dapat bermanfaat untuk pembacanya.

Jakarta, 15 Juli 2025

Penulis,



Dimas Rizki Saputra

NIM. 1511521064



Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan bongkar muat di sektor kepelabuhanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang menunjang serta pendekatan evaluasi berbasis persepsi pelanggan. Dalam penelitian ini, digunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis data yang mencakup *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Data yang digunakan meliputi data primer berupa kuesioner kepada pelanggan dan data sekunder dari studi pustaka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan, yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis, rata-rata skor kinerja pelayanan bongkar muat di PTP Terminal Nonpetikemas adalah 73%, sementara harapan pelanggan terhadap pelayanan mencapai 78%. Tingkat kesesuaian pelanggan berada pada angka 93%, yang menandakan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan sangat memuaskan dan mendekati atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bongkar muat di PTP Terminal Nonpetikemas telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara optimal serta dapat dijadikan dasar dalam strategi peningkatan mutu layanan ke depan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bongkar Muat, Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*, *IPA*.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

Improving the quality of cargo handling services in the port sector requires adequate facilities and infrastructure, along with evaluation approaches based on customer perceptions. This study employed a quantitative method with data analysis techniques that included Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA). The data used consisted of primary data collected through customer questionnaires and secondary data from literature studies. The findings indicate that all dimensions of service quality Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy positively contribute to customer satisfaction. Based on the analysis, the average performance score of cargo handling services at PTP Terminal Nonpetikemas was 73%, while customer expectations reached 78%. The customer satisfaction level stood at 93%, indicating that the services provided were generally very satisfactory and met or even exceeded customer expectations. These results demonstrate that the quality of cargo handling services at PTP Terminal Nonpetikemas has effectively met customer needs and expectations and can serve as a foundation for future strategies to improve service quality.

Keywords: Service Quality, Cargo Handling, Customer Satisfaction, SERVQUAL, IPA.

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pengertian Jasa	5
2.1.2 Pengertian Pelayanan	5
2.1.3 Pengertian Bongkar Muat	6
2.1.4 Kualitas Pelayanan	7
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Tempat, dan Waktu Penelitian	16
3.2 Bahan dan Materi Penelitian	16
3.2.1 Populasi.....	16
3.2.2 Sampel.....	16

3.2.3	Instrumen Penelitian.....	17
3.2.4	Sumber Data Penelitian.....	19
3.3	Metode Penelitian.....	20
3.4	Rancangan Penelitian	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data	21
3.6	Teknik Analisis Data	23
3.6.1	Metode <i>SERVQUAL</i>	23
3.6.2	Tingkat Kesesuaian Pelanggan (TKP)	23
3.6.3	<i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA)	23
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1	Hasil Penelitian.....	25
4.1.1	Profil Responden Penelitian.....	25
4.1.2	Uji Instrumen Penelitian	26
4.1.3	Analisis Tingkat Kinerja Kualitas Pelayanan Bongkar Muat	29
4.1.4	Analisis Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan.....	31
4.1.5	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	33
4.2	Pembahasan	38
4.2.1	Kualitas Pelayanan Bongkar Muat PTP Terminal Nonpetikemas ..	38
4.2.2	Tingkat Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Bongkar Muat PTP Terminal Nonpetikemas.....	41
4.2.3	Tingkat Kesesuaian antara Kinerja dan Harapan Pelanggan PTP Terminal Nonpetikemas	44
4.2.4	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	45
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	49
	DAFTAR PUSTAKA.....	52
	LAMPIRAN.....	57

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

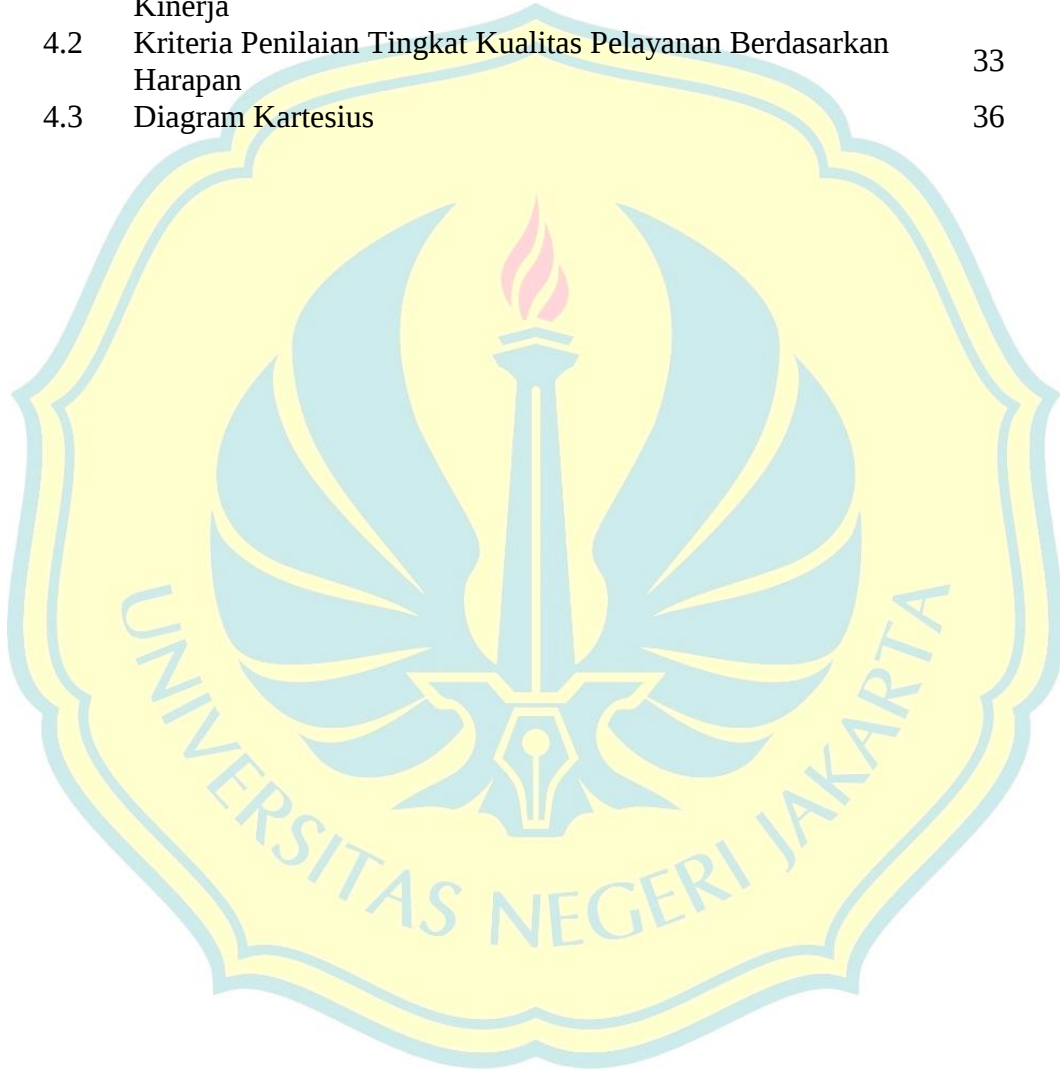
No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	5
3.1	Instrumen Penelitian Variabel	17
3.2	Skor Skala Pengukuran	22
4.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	25
4.2	Berdasarkan Usia	25
4.3	Berdasarkan Pekerjaan	26
4.4	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kenyataan/kinerja	27
4.5	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Harapan	28
4.6	Uji Reliabilitas Kinerja	29
4.7	Uji Reliabilitas Harapan	29
4.8	Tingkat Kinerja Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	30
4.9	Tingkat Harapan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan	31
4.10	Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian	34
4.11	Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja dan Harapan	34



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	15
3.1	Rancangan Penelitian	21
3.2	Diagram Kartesius	24
4.1	Kriteria Penilaian Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Kinerja	31
4.2	Kriteria Penilaian Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Harapan	33
4.3	Diagram Kartesius	36



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian PTP Terminal Nonpetikemas	57
2	Instrumen Penelitian	58
3	Karakteristik Responden	60
4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Kenyataan/Kinerja)	61
5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (Harapan)	62
6	Hasil Perhitungan Kenyataan/Kinerja Kualitas Pelayanan	63
7	Hasil Perhitungan Harapan Kualitas Pelayanan	64
8	Diagram Kartesius	65
9	Perhitungan Persen Kenyataan/Kinerja dan Harapan	66
10	Dokumentasi Penelitian	67



Intelligentia - Dignitas