

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
PENGARUH REVITALISASI FASILITAS UMUM
CAFETARIA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
KAPAL KM. LABOBAR



Muhammad Aris Rafli
1511520013

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2025



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 : Muhammad Aris Rafli
NIM : 1511520013
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : arisrafli2002@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 REVITALISASI FASILITAS UMUM CAFETARIA TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI KAPAL KM. LABOBAR**

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, 6 Agustus 2025

Penulis

Muhammad Aris Rafli

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**Judul : PENGARUH REVITALISASI FASILITAS UMUM
CAFETARIA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
KAPAL KM. LABOBAR**

Penyusun : Muhammad Aris Rafli

NIM : 1511520013

Tanggal Ujian : 24 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

Mengetahui,

**Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim**



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : PENGARUH REVITALISASI FASILITAS UMUM
CAFETARIA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
KAPAL KM. LABOBAR

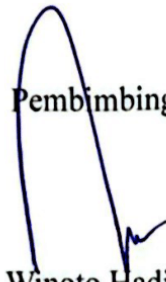
Penyusun : Muhammad Aris Rafli

NIM : 1511520013

Tanggal Ujian : 24 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Winoto Hadi, M.T.

NIP. 197102112005011003

Pembimbing II



Vivian Karim Ladesi, M.T.

NIP. 198010272005011002

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.

NIP. 196306041988032001

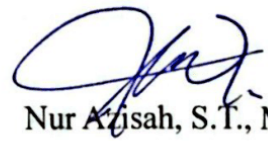
Anggota Penguji I,



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, 20 Juli 2025

Yang membuat
Pernyataan,



Muhammad Aris Rafli

1511520013



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadiran 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 Vivian Karim Ladesi, ST., MT. selaku ketua program studi sekaligus dosen pembimbing atas arahan dan dukungannya selama proses penulisan Penelitian Skripsi.
3. Bapak Dr. Winoto Hadi, ST,MT. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dalam terlaksananya penelitian ini dan membimbing peneliti dalam penulisan skripsi.
4. Seluruh pegawai PT Pelita Indonesia Djaya yang telah banyak membantu dan membimbing praktikan secara langsung maupun tidak langsung selama pelaksanaan Penelitian Skripsi.
5. Galant Setia Aji yang telah membantu dalam pengambilan data dan survey di kapal KM. LABOBAR.
6. 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 dimasa mendatang nanti nya. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat serta berdampak positif bagi praktikan dan semua pihak yang membaca laporan ini.

Bekasi, 29 Juli 2025



Muhammad Aris Rafli

NIM. 1511520013



ABSTRAK

Revitalisasi fasilitas umum di kapal penumpang menjadi isu penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi laut, khususnya pada fasilitas cafetaria yang berperan mendukung kenyamanan penumpang selama perjalanan. Penelitian ini mengkaji pengaruh revitalisasi fasilitas umum cafetaria terhadap kepuasan penumpang di kapal KM. Labobar milik PT. PELNI, dengan fokus pada perubahan tampilan fisik, kenyamanan tempat duduk, dan kualitas pelayanan. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan: Apakah revitalisasi fasilitas umum cafetaria berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang? Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 92 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Desain penelitian yang digunakan adalah *Nonequivalent Control Group Design* dan data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana serta uji validitas dan reliabilitas. Hasil analisis menunjukkan bahwa revitalisasi cafetaria berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,458 dan tingkat signifikansi yang memenuhi kriteria statistik. Temuan ini memberikan kontribusi penting dalam pengelolaan fasilitas kapal, menunjukkan bahwa peningkatan fasilitas publik berdampak langsung terhadap peningkatan kepuasan penumpang.

Kata Kunci : Revitalisasi, Fasilitas Cafetaria, Kepuasan Penumpang, Transportasi laut KM. Labobar

ABSTRACT

The revitalization of public facilities on passenger ships is an important issue in improving the quality of maritime transportation services, particularly in cafeteria facilities that play a role in supporting passenger comfort during the journey. This study examines the effect of revitalizing public cafeteria facilities on passenger satisfaction on the KM. Labobar ship owned by PT. PELNI, focusing on changes in physical appearance, seating comfort, and service quality. The primary objective of this study is to answer the question: Does the revitalization of cafeteria facilities significantly impact passenger satisfaction? This study employs a quantitative approach using a survey method via a questionnaire administered to 92 respondents selected through purposive sampling. The research design utilized is the Nonequivalent Control Group Design, and data were analyzed using simple linear regression, as well as validity and reliability tests. The analysis results indicate that cafeteria revitalization significantly impacts passenger satisfaction, with a regression coefficient value of 0.458 and a significance level meeting statistical criteria. This finding provides important contributions to ship facility management, demonstrating that improvements in public facilities directly impact increased passenger satisfaction.

Keywords: *Revitalization, Cafeteria Facilities, Passenger Satisfaction, Sea Transportation KM. Labobar*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Deskripsi Konseptual.....	6
2.1.1 Transportasi Laut.....	6
2.1.2 PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI)	6
2.1.3 Pelita Indonesia Djaya (PELNI SERVICES)	6
2.1.4 Kapal Penumpang.....	7
2.1.5 Kapal Penumpang KM. LABOBAR	8
2.1.6 Kepuasan Penumpang.....	8
2.1.7 Kualitas Layanan	9
2.1.8 Revitalisasi Fasilitas	11

2.1.9 Cafetaria.....	11
2.2 Penelitian yang Relevan	11
2.3 Kerangka Berfikir	12
2.4 Hipotesis	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	15
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	15
3.2.1 Pendekatan Penelitian.....	15
3.2.2 Metode Penelitian.....	16
3.3 Populasi	16
3.4 Sampel	17
3.5 Desain Penelitian dan Operasional Penelitian.....	18
3.5.1 Desain Penelitian.....	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6.1 Analisis Statistik Dekriptif	22
3.6.2 Jenis data	23
3.6.3 Sumber Data.....	23
3.7 Teknik Analisis Data	24
3.7.1 Uji Validitas	24
3.7.2 Uji Reliabilitas Data.....	26
3.8 Uji Analisis Dan Hipotesis	27
3.8.1 Analisis Regresi Linear.....	27
3.8.2 Uji T	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil	29
4.1.1 Profil Responden.....	29
4.1.2 Statistik Deskriptif.....	31

4.1.3 Uji Validitas Data.....	34
4.1.4 Reliabilitas Data.....	37
4.1.5 Regresi Linier Sederhana.....	38
4.1.6 Uji Normalitas.....	40
4.1.7 Uji T.....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN KUESIONER.....	48



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Proses Revitalisasi	16
2.1	Kapal Penumpang KM. LABOBAR	22
2.2	Kerangka Berpikir	27
2.3	Model Hipotesis	27
3.1	Kapal KM. LABOBAR	29
4.1	Diagram Lingkaran Untuk Kelompok Umur	43
4.2	Diagram Lingkaran Untuk Kelompok Pekerjaan	44
4.3	Diagram Lingkaran Untuk Kelompok Tingkat Pendidikan Terakhir	44
4.4	Diagram Untuk Tujuan Perjalanan	45
4.5	Deskriptive Statistics	47
4.6	Reliabilitas X	51
4.7	Reliabilitas Statistisik Y	52
4.8	Uji Regresi Linier Sederhana	52
4.9	Nilai Koefisien Determinasi pada Analisa Regresi	53
4.10	ANOVA	54
4.11	Uji Normalitas One-Sample Kolmogrov-Smirnov	54
4.12	Uji T	55

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdaulu	26
3.1	Pernyataan Variabel Revitalisasi Fasilitas Umum Cafeteria	33
3.2	Pernyataan Variabel Kepuasan Penumpang	35
3.3	Skala Likert	38
3.4	R-Tabel	39
4.1	Pernyataan Hasil dari Kuesioner Revitalisasi Cafeteria	45
4.2	Tabel Skor	47
4.3	Uji Validitas Variabel X	48
4.4	Uji Validitas Variabel Y	49
4.5	Kategori Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	52



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner	65
2	Hasil Rekap Kuesioner X	66
3	Hasil Rekap Kuesioner Y	67
4	VALIDITAS	68
5	HISTOGRAM	69
6	P-Plot	69
7	Scaterplot	70
8	RELIABLITY X DAN Y	70
9	REVITALISASI CAFETARIA KM LABOBAR	71
10	SURVEY DOKUMENTASI DI KM LABOBAR	73

