

SKRIPSI SARJANA TERAPAN
**ANALISIS PENGARUH KINERJA OPERASIONAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT BERLIAN DUMAI LOGISTICS**



Intelligentia - Dignitas

DISUSUN OLEH:

**RAISSA AZARIA ANDINI
1511521050**

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

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kepuasan
Pelanggan di PT Berlian Dumai Logistics.
Penyusun : Raissa Azaria Andini
NIM : 1511521050
Tanggal Ujian : 11 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



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

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



Vivian Kamm Ladesi, M.T.
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Analisis Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kepuasan
Pelanggan di PT Berlian Dumai Logistics.
Penyusun : Raissa Azaria Andini
NIM : 1511521050
Tanggal Ujian : 11 Juli 2025

Disetujui oleh:

Pembimbing I



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

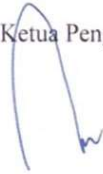
Pembimbing II



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

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan:

Ketua Penguji,



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

Anggota Penguji I,



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIP. 199305162022032010

Anggota Penguji II,



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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan
Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim



Vivian Kallim 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, 11 Juli 2025

Yang membuat



Raissa Azaria Andini

1511521050



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 : Raissa Azaria Andini
NIM : 1511521050
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : raisazaria@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 PENGARUH KINERJA OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT BERLIAN DUMAI LOGISTICS”

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

(Raissa Azaria Andini)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Berlian Dumai Logistics”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala hormat dan rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim.
2. Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si. dan Ibu Kencana Vrawati, S.ST., M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar, teliti, dan penuh dedikasi memberikan bimbingan serta arahan sejak awal hingga tersusunnya skripsi ini.
3. Seluruh Dosen D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim dan Staff Akademik Universitas Negeri Jakarta yang telah berperan secara langsung dalam kelancaran skripsi penulis.
4. Ibu Kusumastuti Diah Pratiwi, Bapak Hendy Pramudhya Lubis, Mba Thereza Putri Mangunsong, Mba Woro Novita Prameshwari, Bang Morarto Pratana selaku dari pihak PT Berlian Dumai Logistics yang senantiasa memberikan bimbingan, doa, semangat, dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini berlangsung.
5. Kepada Apih, Amih, Wa Akim dan Bunda Nuri. Dengan segala keterbatasan kata, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas kasih sayang, pengorbanan, dukungan moril maupun materiil, serta setiap doa yang tidak pernah putus. Kalian adalah alasan terbesar penulis mampu bertahan, terus belajar, dan menyelesaikan perjalanan akademik ini.

6. Kepada Rizky Yudi Prasetyo, yang telah menemani perjalanan ini sejak semester 1 hingga tahap ini. Terima kasih atas segala bentuk dukungan, pengertian, dan kesabaran yang telah kamu berikan. Terima kasih telah menjadi bahu yang bisa dijadikan sandaran saat lelah, telinga yang selalu siap mendengar keluh kesah, dan hati yang tak pernah lelah memberi semangat, dari OSPEK hingga tahap ini.
7. Kepada Narrisya Devita Febriyanti, Rani Damai Yanti, Nazwa Yuvita Sari dan Savira Maulida. Terima kasih sudah selalu hadir di saat senang maupun sulit. Terima kasih untuk segala hal yang tidak pernah berubah: dukunganmu, keberadaanmu, dan keyakinanmu pada penulis, bahkan saat penulis sendiri sempat ragu.
8. Kepada Safira Hamdan Seger, Muftiana Wildiansah, Banu Radyto Dwi Satrio, Faqih Dimas Suryadi, Putra Fajar Aditya dan Bungaran Adi Prama. Kehadiran kalian membuat perjalanan akademik ini tidak terasa sendiri. Terima kasih telah menemani setiap langkah, menjadi bagian dari proses jatuh dan bangun penulis selama menempuh pendidikan ini. Semoga kebersamaan kita tetap terjaga meski sudah tidak duduk di bangku kuliah yang sama lagi.
9. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada teman-teman seperjuangan di kampus, khususnya angkatan 2021 Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta. Terima kasih atas semangat, kerja sama, dan kebersamaan yang telah kita jalani selama masa perkuliahan ini.
10. Kepada teman-teman magang dari BDL dan Atlas Copco. Terima kasih karena telah membuat masa magang terasa seperti rumah kedua. Terima kasih atas kebersamaan, kekompakan, dan semangat yang kalian bawa selama kita menjalani proses magang bersama.
11. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Raissa Azaria Anidini, terima kasih karena telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah saat semuanya terasa gelap, saat hati dipenuhi ragu, saat langkah terasa berat untuk diteruskan. Terima kasih karena memilih untuk tetap melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti ke mana

semua ini akan membawa. Terima kasih karena telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam diam, dalam lelah, dalam sepi, dalam tangis yang tertahan. Terima kasih karena percaya pada proses, meskipun hasilnya belum selalu sesuai harapan. Meski harus berkali-kali menghadapi kecewa, kegagalan, bahkan ingin menyerah, kamu tetap memilih untuk bertahan. Terima kasih karena tetap jujur pada rasa takut, tapi tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah. Karena keberanian bukan tentang tidak adanya rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat. Dan yang paling penting, terima kasih karena sudah berani memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dari berbagai aspek. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan ke depan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangsih kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pelabuhan dan logistik maritim.

Jakarta, 11 Juli 2025

Penulis,



Raissa Azaria Andini

NIM. 1511521050

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan pada PT Berlian Dumai Logistics. Dalam menghadapi tantangan meningkatnya volume pengiriman tahun 2024, perusahaan perlu menjaga kualitas layanan agar dapat mempertahankan loyalitas pelanggan. Variabel kinerja operasional diukur dengan pendekatan *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, melalui kuesioner yang disebarakan kepada 35 responden yang merupakan pelanggan tetap perusahaan. Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya serta asumsi klasik sebelum dilakukan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 67,2%. Dimensi *assurance* dan *tangibles* memberikan kontribusi tertinggi dalam membentuk kepuasan pelanggan, sementara *reliability* menunjukkan adanya celah performa, terutama dalam hal ketepatan waktu dan akurasi pengiriman. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan proses operasional, termasuk kecepatan, keandalan, dan pelayanan yang responsif, menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor logistik. Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah pentingnya investasi dalam sistem manajemen mutu, pelatihan karyawan, serta penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi operasional. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan daya saing dan mempertahankan posisi strategisnya di pasar yang semakin kompetitif. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan untuk perbaikan berkelanjutan di sektor jasa logistik.

Kata Kunci: Kinerja Operasional, Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*, Logistik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of operational performance on customer satisfaction at PT Berlian Dumai Logistics. As delivery volume increases throughout 2024, the company faces challenges in maintaining service quality to retain customer loyalty. Operational performance variables are measured using the SERVQUAL approach, which includes five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research employs a quantitative method with surveys distributed to 35 respondents who are regular customers of the company. The research instrument was tested for validity, reliability, Classical Assumptions before conducting simple linear regression analysis. The results indicate that operational performance has a significant impact on customer satisfaction, with a coefficient of determination of 67.2%. The dimensions of assurance and tangibles contribute the most to customer satisfaction, while reliability shows a performance gap, especially in terms of delivery accuracy and timeliness. These findings confirm that improvements in operational processes, including speed, reliability, and responsive service, are essential to enhancing satisfaction in the logistics sector. The managerial implication of this research highlights the importance of investing in quality management systems, employee training, and digital technology to improve operational efficiency. Thus, the company can enhance competitiveness and maintain its strategic position in an increasingly competitive market. This research is expected to serve as a reference for continuous improvement in the logistics service sector, emphasizing the critical role of operational excellence in achieving high levels of customer satisfaction.

Keywords: Operational Performance, Customer Satisfaction, SERVQUAL, Logistics.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi masalah.....	3
1.4 Rumusan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Kinerja Operasional	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Metode <i>Service Quality</i> (<i>SERVQUAL</i>)	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	11
2.3 Kerangka Berfikir	16
2.4 Hipotesis Penelitian	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Tempat, dan Waktu Penelitian	18
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	18
3.2.1 Populasi	18
3.2.2 Sampel	18
3.2.3 Instrumen Penelitian	19
3.2.4 Sumber Data Penelitian	23
3.3 Metode Penelitian	23
3.4 Rancangan Penelitian	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	25
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Uji Validitas	26
3.6.2 Uji Reliabilitas	26
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	26
3.6.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	27
3.6.5 Analisis TKI (Tingkat Kesesuaian Indeks)	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Uji Validitas	29
4.1.2 Uji Reliabilitas	31
4.1.3 Uji Asumsi Klasik	31
4.1.4 Uji F	33
4.1.5 Uji T	34
4.1.6 Uji Koefisien Determinasi	34
4.1.7 Analisis Variabel dengan TKI (Tingkat Kesesuaian Indeks) Kinerja Operasional	36

4.1.8	Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan	38
4.2	Pembahasan	40
2.2.1	Kinerja Operasional berdasarkan Dimensi <i>SERVQUAL</i>	41
2.2.2	Pengaruh antara Variabel X terhadap Y	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		43
5.1	Kesimpulan	43
5.2	Saran	43
DAFTAR PUSTAKA		45
LAMPIRAN		49
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		57



DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	10
3.1	Responden Penelitian	17
3.2	Skala Pengukuran	18
3.3	Operasional Variabel	18
3.4	Tabel Interpretasi TKI	26
3.5	Analisis Variabel Y	27
4.1	Uji Validitas X	27
4.2	Uji Validitas Y	28
4.3	Uji Reliabilitas X dan Y	29
4.5	Hasil Uji Normalitas	29
4.6	Hasil Uji F	31
4.7	Hasil Uji T	32
4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi	34
4.9	Hasil Perhitungan TKI	35



DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1.1	Data Kegiatan <i>Shipment</i> di PT Berlian Dumai <i>Logistics</i>	2
2.1	Kerangka Berfikir	14
3.1	Rancangan Penelitian	22



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Melalui <i>Google Form</i>	47
2	Tabulasi Data Kuesioner	50
3	Hasil Uji Validitas X	51
4	Hasil Uji Validitas Y	52
5	Hasil Uji Reliabilitas X	52
6	Hasil Uji Reliabilitas Y	52
7	Hasil Asumsi Klasik	53
8	Hasil Uji F	54
9	Hasil Uji T	54
10	Hasil Uji Koefisien Determinasi	54

