

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN OPERASIONAL DEPO  
PETIKEMAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
DI PT. AIRIN (*INDONESIAN AIR & MARINE SUPPLY*)**



**TESAR AGNIA ARIFIAN**

**1511521053**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : ”Pengaruh Kualitas Layanan Operasional Depo Petikemas Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. AIRIN (*Indonesian Air & Marine Supply*)”

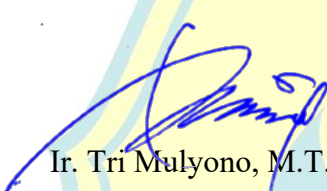
Penyusun : Tesar Agnia Arifian

NIM : 1511521053

Tanggal Ujian : 19 Januari 2026

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

  
Ir. Tri Mulyono, M.T.

NIP. 196907011998021001

Pembimbing II,

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

NIP. 199305162022032010

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik  
Maritim

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

NIP. 198010272005011002

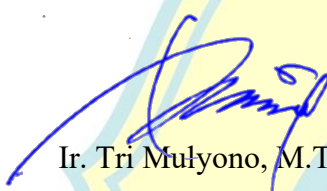
## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : ”Pengaruh Kualitas Layanan Operasional Depo Petikemas Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. AIRIN (*Indonesian Air & Marine Supply*)”  
Penyusun : Tesar Agnia Arifian  
NIM : 1511521053  
Tanggal Ujian : 19 Januari 2026


### Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Ir. Tri Mulyono, M.T.

NIP. 196907011998021001

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

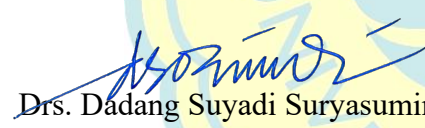
NIP. 199305162022032010

### Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan

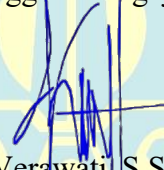
Ketua Penguji,

Anggota Penguji I,

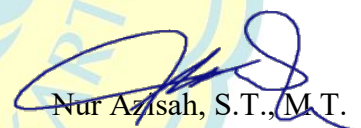
Anggota Penguji II,

  
Drs. Dadang Suyadi Suryasumirat

NIP.198010272005011002

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

NIP. 199102252019032011

  
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, 10 Januari 2026

Yang membuat



Tesar Agnia Arifian

1511521015



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](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 : Tesar Agnia Arifian  
NIM : 1511521053  
Fakultas/Prodi : Teknik / Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim  
Alamat email : [aatesar107@gmail.com](mailto:aatesar107@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 Layanan Operasional Depo Petikemas Terhadap Loyalitas Pelanggan  
di PT. AIRIN (*Indonesian Air & Marine Supply*)

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, 12 Januari 2026  
Penulis

( Tesar Agnia Arifian )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Operasional Depo Petikemas Terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Airin (*Indonesian Air & Marine Supply*)”. Adapun maksud serta tujuan dibuatnya skripsi ini yaitu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim di Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan dalam berbagai hal, baik secara moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. Kepada Irfan selaku adik saya yang selalu menjadi salah satu sumber semangat dalam hidup saya. dan juga kepada keluarga saya yaitu tante Rina serta om Seno terima kasih atas doa, dukungan, dan nasihat yang tidak pernah putus saya terima, baik dalam suka maupun duka. Dalam setiap langkah perjuangan penyusunan skripsi ini, ini adalah salah satu alasan saya untuk tidak menyerah. Dukungan moral dan semangat yang diberikan sangat berarti bagi saya.
3. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
4. Ir. Tri Mulyono, M.T., dan Intan Puspa wangi, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing yang memberikan arahan, bimbingan serta meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini sehingga terselesaikan dengan baik.
5. Segenap Bapak/Ibu dosen pengajar dan praktisi Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan serta Mba Fanny selaku admin program studi yang membantu dalam proses administrasi.

6. Bapak Saryanto selaku General Manager PT AIRIN, Bapak Erlang selaku Manager SDM, Umum & Pengadaan, Bapak Abdullah selaku Asisten Manager SDM, Umum & Pengadaan, Ibu Riniviyanti selaku Manager MR & QHSE, Mba Susan selaku Kepala Bidang MR & QHSE, Bapak Basuki selaku Staf MR & QHSE, Bapak Rahmat selaku Manager Pemasaran & Pengembangan Usaha, Mba Rini selaku Kepala Bidang Pemasaran, Mas Rian selaku Kepala Bidang Pengembangan Usaha dan mentor penulis, Mas Reza selaku Staf Pemasaran, dan seluruh karyawan PT. AIRIN yang telah banyak membantu penulis selama proses pemenuhan data.
7. Beberapa kawan seperjuangan Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim angkatan 2021 yang turut memberikan dukungan selama proses mengerjakan skripsi.

Penulis sangat berterimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama perkuliahan dan penyusunan laporan skripsi. Laporan skripsi sarjana terapan ini tentunya masih terdapat kekurangan, baik itu dalam penulisan dan informasi yang dilaporkan. Dengan demikian, Penulis sangat menghargai apabila ada kritik dan saran untuk kebutuhan laporan ini. Akhir kata, penulis mengharapkan laporan skripsi ini dapat menambah wawasan serta memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 10 Januari 2026

Penulis,



Tesar Agnia Arifian  
NIM. 1511521053

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan operasional depo petikemas terhadap loyalitas pelanggan pada PT. AIRIN (*Indonesian Air & Marine Supply*). Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya volume arus petikemas yang berpotensi memengaruhi kinerja operasional dan berdampak pada persepsi serta loyalitas pelanggan. Objek penelitian adalah layanan operasional depo petikemas lini 2 PT. AIRIN dengan periode penelitian Februari hingga Desember 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif inferensial dengan metode survei, sedangkan teknik analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji-t), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 45 responden yang merupakan pengguna jasa depo petikemas, khususnya perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) yang telah menggunakan layanan lebih dari satu tahun. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yang dibuktikan oleh nilai koefisien regresi tidak terstandarisasi sebesar 0,848 dengan tingkat signifikansi  $< 0,001$  serta nilai t-hitung sebesar 12,016. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,771 menunjukkan bahwa 77,1% variasi loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas layanan operasional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan operasional, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, keandalan proses, keamanan petikemas, dan responsivitas petugas, memiliki implikasi praktis dalam meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat daya saing depo petikemas PT. AIRIN.

Kata Kunci: kualitas layanan operasional, depo petikemas, loyalitas pelanggan, *SERVPERF*

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of operational service quality of a container depot on customer loyalty at PT. AIRIN (Indonesian Air & Marine Supply). The research background is based on the increasing volume of container flows, which potentially affects operational performance and subsequently influences customer perceptions and loyalty. The object of this study is the operational service of container depot line 2 at PT. AIRIN, conducted during the period from February to December 2025. This research employed a quantitative inferential approach using a survey method. Data analysis techniques included validity testing, reliability testing, classical assumption tests, simple linear regression analysis, partial hypothesis testing (t-test), and coefficient of determination ( $R^2$ ) analysis. Data were collected through questionnaires distributed to 45 respondents consisting of container depot service users, particularly freight forwarding companies (EMKL) that had utilized the depot services for more than one year. The results indicate that operational service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, as evidenced by an unstandardized regression coefficient of 0.848 with a significance level of  $< 0.001$  and a t-statistic value of 12.016. Furthermore, the coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.771 indicates that 77.1% of the variation in customer loyalty can be explained by operational service quality. Therefore, it can be concluded that improving operational service quality, particularly in terms of service speed, process reliability, container security, and staff responsiveness, has important practical implications for enhancing customer loyalty and strengthening the competitive position of PT. AIRIN's container depot.*

*Keywords: operational service quality, container depot, customer loyalty, SERVPERF*

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                             | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                    | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                 | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                               | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                              | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                            | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang .....                                | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                          | 4           |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                            | 4           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....                               | 5           |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                              | 5           |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                            | 5           |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                      | <b>6</b>    |
| 2.1 Landasan Teori .....                                | 6           |
| 2.1.1 Kualitas Layanan.....                             | 6           |
| 2.1.2 Layanan Operasional.....                          | 7           |
| 2.1.3 SERVPERF ( <i>Service Performance-Only</i> )..... | 9           |
| 2.1.4 Depo Petikemas.....                               | 11          |
| 2.1.5 Loyalitas Pelanggan .....                         | 12          |
| 2.2 Penelitian yang Relevan.....                        | 13          |
| 2.3 Kerangka Berpikir.....                              | 16          |
| 2.4 Hipotesis Penelitian.....                           | 18          |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....              | <b>19</b>   |
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....                    | 19          |
| 3.2 Bahan dan Materi Penelitian .....                   | 19          |
| 3.2.1 Sumber Data.....                                  | 19          |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.2.2 Populasi .....                           | 20        |
| 3.2.3 Sampel.....                              | 20        |
| 3.2.4 Pengembangan Instrumen Penelitian .....  | 21        |
| 3.2.5 Definisi Operasional Variabel .....      | 22        |
| 3.3 Metode Penelitian.....                     | 23        |
| 3.4 Rancangan Penelitian .....                 | 24        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data .....              | 25        |
| 3.6 Teknis Analisis Data.....                  | 27        |
| 3.6.1 Uji validitas .....                      | 27        |
| 3.6.2 Analisis faktor (Reduksi Dimensi).....   | 28        |
| 3.6.3 Uji Reliabilitas .....                   | 29        |
| 3.6.4 Uji Persyaratan Analisis .....           | 29        |
| 3.6.5 Uji Regresi Linier Sederhana.....        | 30        |
| 3.6.6 Uji Hipotesis .....                      | 31        |
| 3.6.7 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) ..... | 31        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>        | <b>32</b> |
| 4.1 Hasil Analisis .....                       | 32        |
| 4.1.1 Uji Validitas.....                       | 32        |
| 4.1.2 Analisis Faktor (Reduksi Dimensi).....   | 33        |
| 4.1.3 Uji Reliabilitas .....                   | 37        |
| 4.1.4 Uji Persyaratan Analisis .....           | 38        |
| 4.1.5 Analisis Regresi Linear Sederhana .....  | 40        |
| 4.1.6 Uji Hipotesis (uji-t).....               | 42        |
| 4.1.7 Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ ) ..... | 43        |
| 4.2 Pembahasan.....                            | 44        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>        | <b>46</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                           | 46        |
| 5.2 Saran.....                                 | 46        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                     | <b>48</b> |



## DAFTAR TABEL

| Nomor | Judul Tabel                                      | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1.1   | Data PLP Periode Agustus-November 2025 PT. AIRIN | 2       |
| 2.1   | Penelitian yang Relevan                          | 13      |
| 3.1   | Jumlah Populasi                                  | 20      |
| 3.2   | Responden Penelitian                             | 21      |
| 3.3   | Definisi Operasional                             | 22      |
| 3.4   | Kuesioner Penelitian                             | 26      |
| 3.5   | Skala likert                                     | 27      |
| 4.1   | Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y             | 32      |
| 4.2   | Hasil Analisis Faktor                            | 34      |
| 4.3   | Hasil Reduksi Dimensi                            | 35      |
| 4.4   | Hasil Korelasi                                   | 36      |
| 4.5   | Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y          | 38      |
| 4.6   | Hasil Uji Normalitas                             | 38      |
| 4.7   | Hasil Uji Heteroskedastitas                      | 40      |
| 4.8   | Hasil Uji Regresi Linear Sederhana               | 40      |
| 4.9   | Hasil Uji Hipotesis                              | 42      |
| 4.10  | Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )        | 43      |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Judul Gambar         | Halaman |
|-------|----------------------|---------|
| 2.1   | Kerangka Berpikir    | 17      |
| 3.1   | Rancangan Penelitian | 24      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Judul Lampiran                                       | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1     | Kuesioner Melalui <i>Google Form</i>                 | 53      |
| 2     | Tabulasi Data Kuesioner                              | 56      |
| 3     | Uji Validitas X                                      | 58      |
| 4     | Uji Validitas Y                                      | 59      |
| 5     | Analisis Faktor                                      | 59      |
| 6     | Reduksi Dimensi                                      | 60      |
| 7     | Korelasi Reduksi                                     | 60      |
| 8     | Uji Reliabilitas variabel X                          | 61      |
| 9     | Uji Reliabilitas Variabel Y                          | 61      |
| 10    | Uji Persyaratan Analisis                             | 62      |
| 11    | Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis | 63      |
| 12    | Hasil Uji Koefisien Determinasi                      | 63      |
| 13    | Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing 1               | 65      |
| 14    | Lembar Konsultasi Skripsi Pembimbing 2               | 66      |
| 15    | Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing                  | 67      |
| 16    | Lembar Persetujuan Perbaikan Skripsi                 | 68      |
| 17    | Lembar catatan perbaikan ketua dosen penguji         | 69      |
| 18    | Lembar catatan perbaikan dosen penguji 1             | 70      |
| 19    | Lembar catatan perbaikan dosen penguji 2             | 71      |
| 20    | Lembar catatan perbaikan dosen pembimbing 1          | 72      |
| 21    | Lembar catatan perbaikan dosen pembimbing 2          | 73      |