

**PENGARUH *LOGISTICS SERVICE QUALITY* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT YANG MING SHIPPING
INDONESIA**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Oleh:

BELLA TRISYA ALMIRA

NIM : 1523422042

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PELABUHAN
DAN LOGISTIK MARITIM
TAHUN 2026**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK SKRIPSI**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK: SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Bella Trisya Almira
NIM : 1523422042
Judul Penelitian : Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap Kepuasan
Pelanggan PT Yang Ming Shipping Indonesia

Ini telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian tugas akhir.

Jakarta, 14 Juli 2026
Pembimbing 1,



Intan Puspa Wangi, S.T., M.T.
NIDN. 0016059305

Pembimbing 2,



Dr. Dian Alfia Purwandari, SE., M.Si.
NIDN. 0015087806

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BENTUK: SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Bella Trisya Almira
 NIM : 1523422042
 Program Studi/Fakultas : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim / Teknik
 Judul Penelitian : Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan PT Yang Ming Shipping Indonesia

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus / Tidak Lulus* *

Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 16 Juli 2026

Tim penguji,

Ketua Penguji	<u>Dr. Winoto Hadi, M.T.</u> NIDN. 0011027106	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 1)	<u>Kencana Vrawati, S.S.T., M.M.Tr</u> NIDN. 0025029103	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 2)	<u>Fernanda Sucitra Murti, S.PWK., M.T.</u> NUPTK. 424777678230113	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	<u>Intan Puspa Wangi S.T., M.T.</u> NIDN. 0016059305	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	<u>Dr. Dian Alfia Purwandari, SE., M.Si.</u> NIDN. 0015087806	

Mengetahui,
 Dekan Fakultas Teknik



Prof. Dr. Neneng Siti Silfi Ambarwati, S.Si., Apt., M.Si.
 NIDN. 0029027204

Koordinator Program Studi
 Manajemen Pelabuhan dan
 Logistik Maritim



Vivian Karlin Ladesi, S.T., M.T.
 NIDN. 0027108001

LEMBAR PERNYATAAN

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, 15 Juli 2026

Yang menyatakan,



Bella Trisya Almira
NIM. 1523422042



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
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 : Bella Trisya Almira

NIM : 1523422042

Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim

Alamat email : btrisyaaalmira@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 *LOGISTICS SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT
YANG MING SHIPPING INDONESIA**

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, 03 Agustus 2026
Penulis,

(Bella Trisya Almira)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Yang Ming Shipping Indonesia” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim, Universitas Negeri Jakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
2. Ibu Intan Puspa Wangi, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta masukan yang sangat berarti kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.
3. Ibu Dr. Dian Alfia Purwandari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan kritik, saran, dan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh dosen akademik Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta wawasan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Seluruh staf PT Yang Ming Shipping Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta membantu dalam proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Almarhumah ibu penulis, Yeni Indrawati. Sosok paling penulis sayangi. Terima kasih atas sayang yang tidak pernah berkurang, doa yang sering engkau panjatkan, dan setiap pengorbanan yang ibu berikan semasa hidup. Terima kasih telah menjadi tempat pulang, tempat bercerita, dan rumah paling hangat bagi penulis. Maaf penulis belum sempat membahagiakan ibu, semoga penulis bisa mewujudkan impian-impian yang kerap kali di bicarakan bersama. Semoga

Allah SWT melimpahkan rahmat, ampunan, dan menempatkan di surga terbaik-Nya. Aamiin ya Rabbal 'alamin.

7. Ayah penulis, Safii, terima kasih atas seluruh perjuangan, pengorbanan, doa, kerja keras, serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu berusaha kuat dalam setiap keadaan demi mendukung pendidikan dan masa depan penulis. Segala bentuk dukungan, nasihat, dan perhatian yang diberikan menjadi alasan terbesar penulis untuk terus bertahan dan menyelesaikan pendidikan ini.
8. Kedua kakak penulis, Brian Aldi Baskara dan Bemby Risky Syahputra, terima kasih karena selalu hadir memberikan dukungan, perhatian, semangat, serta menjadi tempat penulis bersandar dalam berbagai keadaan. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis dan selalu membantu penulis untuk tetap kuat.
9. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungan, bantuan, semangat, kebersamaan, serta pengalaman yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang logistik maritim dan pelayanan jasa pelayaran.

Jakarta, 30 April 2026



Bella Trisya Almira

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Yang Ming Shipping Indonesia, serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Penentuan sampel dilakukan melalui teknik *Probability Sampling* dengan model *Simple Random Sampling*, dan jumlahnya dihitung memakai rumus Slovin dari populasi sebanyak 96 perusahaan pelanggan, sehingga diperoleh sampel minimum sejumlah 49 perusahaan. Pada praktiknya, data yang berhasil dikumpulkan berasal dari 78 responden yang merepresentasikan 51 perusahaan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, kemudian diolah menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis (uji t), serta analisis koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan SPSS. Hasil pengujian memperlihatkan bahwa *Logistics Service Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 10,857 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Koefisien regresi yang diperoleh, yaitu sebesar 0,309, mengindikasikan bahwa setiap kenaikan pada *Logistics Service Quality* akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Pelanggan. Selain itu, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,608 memperlihatkan bahwa variabel *Logistics Service Quality* mampu menjelaskan 60,8% variasi yang terjadi pada Kepuasan Pelanggan, sedangkan sisanya sebesar 39,2% ditentukan oleh faktor-faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Logistics Service Quality*, Kepuasan Pelanggan

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction at PT Yang Ming Shipping Indonesia, as well as to find out how much Logistics Service Quality affects Customer Satisfaction. The research method used is a quantitative method with a survey approach. The sample was determined through the Probability Sampling technique with the Simple Random Sampling model, and the number was calculated using the Slovin formula from a population of 96 customer companies, so that a minimum sample of 49 companies was obtained. In practice, the data collected came from 78 respondents representing 51 customer companies. Data collection was carried out through the distribution of questionnaires, then processed using simple linear regression analysis, hypothesis test (t-test), and determination coefficient (R^2) analysis with the help of SPSS. The test results showed that Logistics Service Quality had a positive and significant influence on Customer Satisfaction, shown by a t-value of 10.857 and a significance level of 0.000 (< 0.05). The regression coefficient obtained, which is 0.309, indicates that any increase in Logistics Service Quality will be followed by an increase in Customer Satisfaction. In addition, the determination coefficient value (R^2) of 0.608 shows that the Logistics Service Quality variable is able to explain 60.8% of the variation that occurs in Customer Satisfaction, while the remaining 39.2% is determined by other factors that were not studied in this study.

Keywords: *Logistics Service Quality, Customer Satisfaction*

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	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 Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 <i>Service Quality</i>	8
2.1.2 <i>Logistics Service Quality</i>	9
2.1.3 <i>Dimensi Logistics Service Quality</i>	11
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Relevan	18
2.3 Kerangka Berfikir	27
2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.1.1 Tempat.....	29

3.1.2 Waktu Penelitian	29
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel Penelitian.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Teknik Analisis Data	39
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.5.1.1 Uji Validitas.....	40
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	41
3.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	42
3.5.4 Uji Hipotesis (Uji t)	43
3.5.5 Analisis Koefisien Korelasi (r).....	43
3.5.6 Analisis Koefisiensi Determinasi R^2)	44
3.6 Hipotesis Statistika.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Deskripsi Data.....	46
4.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	47
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.3.1 Uji Normalitas	52
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	53
4.3.3 Uji Linearitas.....	55
4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	55
4.5 Uji Hipotesis (Uji t)	57
4.6 Analisis Koefisiensi Korelasi (r).....	57
4.7 Analisis Koefisiensi Determinasi (R^2)	58
4.8 Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN- LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Total Closing Time Peti Kemas Periode Januari - Desember 2025	3
2.1	Penelitian yang Relevan	18
3.1	Rencana Waktu Penelitian Periode 2026	29
3.2	Skala Likert	34
3.3	Variabel Logistics Service Quality	34
3.4	Variabel Kepuasan Pelanggan	37
4.1	Karakteristik Responden	46
4.2	Hasil Uji Validitas Tahap Awal Instrumen	49
4.3	Hasil Uji Validitas Tahap Akhir Instrumen	50
4.4	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	52
4.5	Hasil Uji Normalitas Instrumen	53
4.6	Hasil Uji Glejser Instrumen	54
4.7	Hasil Uji Linearitas Instrumen	55
4.8	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Instrumen	56
4.9	Hasil Uji Hipotesis (Uji t) Instrumen	57
4.10	Hasil Uji Koefiensi Korelasi (r) Instrumen	58
4.11	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi Instrumen	58

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Penyebab Keterlambatan Kapal	3
2.1	Kerangka Berfikir	27
4.1	Hasil Uji Grafik Scatterplot Instrumen	54



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	72
2	Google Form Kuissoner Penelitian	77
3	Daftar Pelanggan	81
4	Tabulasi Data	82
5	Hasil Olah Data	87
6	Dokumentasi	94
7	Daftar Riwayat Hidup	95

