

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PELAYANAN BONGKAR MUAT
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KAWASAN BERIKAT
NUSANTARA PADA PT PRIMA LOGISTIK**



Intelligentia - Dignitas

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

Oleh :

TOPAN ADI SAPUTRA

NIM : 1523422020

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

FAKULTAS TEKNIK

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PELABUHAN

DAN LOGISTIK MARITIM

TAHUN 2026

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Topan Adi Saputra
NIM : 1523422020
Judul Penelitian : Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat Terhadap
Kepuasan Pelanggan di Kawasan Berikat Nusantara pada PT
Prima Logistik

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

Jakarta, 17 Juli 2026

Pembimbing 1,



Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T.
NIDN. 0011027106

Pembimbing 2,



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr.
NIDN. 0025029103

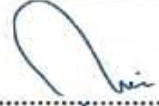
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BENTUK : SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Topan Adi Saputra
NIM : 1523422020
Program Studi/Fakultas : Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim / Teknik
Judul Penelitian : Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat
Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kawasan Berikat Nusantara
pada PT Prima Logistik

ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan **Lulus** (~~Tidak Lulus~~) * Ujian
Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 17 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua Penguji	Vivian Karim Ladesi, S.T., M. T. NIDN. 0027108001	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 1)	Nur Azisah, S.T., M.T. NUPTK. 7633776677230142	
Anggota Penguji (Penguji Ahli 2)	Taufan Prasetyo Putra, S.ST., M.T. NUPTK. 9443772673130393	
Anggota Penguji (Pembimbing 1)	Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T. NIDN. 0011027106	
Anggota Penguji (Pembimbing 2)	Kencana Vrawati, S.S.T., M.M.Tr. NIDN. 0025029103	

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 Karim Ladesi, S.T., M. T.
NIDN. 0027108001



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 : Topan Adi Saputra
NIM : 1523422020
Fakultas/Prodi : Fakultas Teknik/ Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
Alamat email : topansaputra071@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (... ..)

yang berjudul :

Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kawasan Berikat

Nusantara pada PT Prima Logistik.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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

Penulis

(Topan Adi Saputra)

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,

Yang Bertanda tangan



Topan Adi Saputra

1523422020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan di Kawasan Berikat Nusantara pada PT Prima Logistik” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bimbingan, arahan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Winoto Hadi, S.T., M.T. dan Ibu Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr. selaku dosen pembimbing, terima kasih atas kesabaran, arahan, dan bimbingan yang sangat berarti selama proses penulisan skripsi ini.
2. Seluruh Bapak/Ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim yang telah memberikan ilmu dan wawasan yang sangat bermanfaat selama masa program studi.
3. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. KBN Prima Logistik, khususnya untuk tim Operasional Lapangan, terima kasih karena telah memberikan kesempatan, data, serta wawasan tentang logistik yang sangat mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
4. Keluarga tercinta, khususnya Ibu penulis, terima kasih atas doa, dukungan moral, dan semangat yang tak pernah putus dalam mendampingi setiap langkah perjuangan ini.
5. Kepada teman – teman “ KOSAN PARA APESTOR” yaitu, Farhan, Qian, Alphon, Reza, Kutaibah, Fajar, Fathur yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk terus maju dan akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada semua teman Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim khususnya angkatan 22 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semua dukungan dan kebersamaan selama awal semester hingga semester akhir ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan di bidang logistik ekspor dan impor terutama pada perdagangan.



Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan waktu pelayanan bongkar muat, tingkat kepuasan pelanggan, serta menganalisis pengaruh ketepatan waktu pelayanan bongkar muat terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kawasan Berikat Nusantara Prima Logistik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 48 responden yang mewakili 10 perusahaan pelanggan PT Kawasan Berikat Nusantara Prima Logistik, sedangkan data sekunder diperoleh dari data operasional perusahaan sebagai data pendukung penelitian. Analisis deskriptif dilakukan berdasarkan data jawaban 48 responden, sedangkan analisis regresi linier sederhana dilakukan menggunakan nilai rata-rata masing-masing perusahaan sebagai unit analisis. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji linearitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu pelayanan bongkar muat memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,39 dengan kategori Netral, sedangkan variabel kepuasan pelanggan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,42 dengan kategori Puas. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan bongkar muat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,898 menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan bongkar muat mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 89,8%, sedangkan sisanya sebesar 10,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, ketepatan waktu pelayanan bongkar muat merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada PT Kawasan Berikat Nusantara Prima Logistik.

Kata Kunci: Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier Sederhana.

Intelligentia - Dignitas

ABSTRACT

This study aims to determine the timeliness of loading and unloading services and the level of customer satisfaction, as well as to analyze the impact of loading and unloading service timeliness on customer satisfaction at PT Kawasan Berikat Nusantara Prima Logistik. The study employs a quantitative method with descriptive and associative approaches. Primary data were obtained through questionnaires distributed to 48 respondents representing 10 client companies of PT Kawasan Berikat Nusantara Prima Logistik, while secondary data were derived from the company's operational records to support the research. Descriptive analysis was conducted based on the responses of the 48 participants, whereas simple linear regression analysis utilized the average values of each company as the unit of analysis. Data analysis techniques included validity, reliability, normality, heteroscedasticity, and linearity tests, as well as simple linear regression analysis, the t-test, and the coefficient of determination. The results indicate that the loading and unloading service timeliness variable achieved a mean score of 3.39 (categorized as Neutral), while the customer satisfaction variable achieved a mean score of 3.42 (categorized as Satisfied). Simple linear regression analysis revealed that the timeliness of loading and unloading services has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 (< 0.05); consequently, the null hypothesis (H_0) was rejected and the alternative hypothesis (H_1) was accepted. The coefficient of determination (R^2) of 0.898 indicates that the timeliness of loading and unloading services explains 89.8% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 10.2% is influenced by factors outside the scope of this study. Thus, the timeliness of loading and unloading services is a crucial factor influencing customer satisfaction at PT Kawasan Berikat Nusantara Prima Logistik.

Keywords: *Loading and Unloading Service Timeliness, Customer Satisfaction, Simple Linear Regression.*

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Manfaat teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Logistik.....	8
2.1.2 Pengertian Bongkar Muat.....	8
2.1.3 Pengertian Lead Time.....	9
2.1.4 Ketepatan Waktu Pelayanan	9
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.6 Kawasan Berikat Nusantara.....	11
2.1.7 Pengaruh Ketepatan waktu dengan Kepuasan Pelanggan	12

2.2 Penelitian yang Relevan	12
2.3 Kerangka Pemikiran	15
2.4 Hipotesis Penelitian	16
BAB III METODE PENELITIAN	17
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	17
3.2 Metode Penelitian	17
3.3 Variabel Penelitian	18
3.3.1 Variabel Independen	18
3.3.2 Variabel Dependen	19
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.4.1 Populasi	20
3.4.2 Sampel	20
3.5 Rancangan Penelitian	22
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6.1 Data Primer	23
3.6.2 Data Sekunder	23
3.7 Teknik Analisis Data	23
3.7.1 Analisis Deskriptif	23
3.7.2 Pengujian Instrumen Penelitian	24
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	25
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	25
3.7.4 Uji t (Parsial)	26
3.7.5 Koefisien Determinasi	26
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Penelitian	28
4.1.1 Karakteristik Responden	28
4.1.2 Hasil Pengukuran Ketepatan Waktu Pelayanan	29
4.1.3 Hasil Pengukuran Kepuasan Pelanggan	33
4.1.4 Uji Validitas	37
4.1.5 Uji Reliabilitas	38
4.1.6 Uji Normalitas	39
4.1.7 Uji Heteroskedastisitas	40
4.1.8 Uji Linearitas	41
4.1.9 Regresi Linear Sederhana	42

4.1.10 Uji t (Uji Hipotesis)	43
.....	43
4.1.11 Koefisien Determinasi	43
4.2 Pembahasan	43
4.2.1 Tingkat Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat Berdasarkan Persepsi Pelanggan.....	43
4.2.2 Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	46
4.2.3 Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
BAB V KESIMPULAN & SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.1.1 Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat	47
5.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	47
5.1.3 Pengaruh Ketepatan Waktu Pelayanan Bongkar Muat terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	53

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	Service Level Agreement	14
2.1	Kerangka Pemikiran	26
3.1	Rancangan Penelitian	33
4.1	Uji Reliabilitas	47
4.2	Uji Normalitas	47
4.3	Uji Heteroskedastisitas Scatterplot	48
4.4	Uji Heteroskedastisitas Glejser	49
4.5	Uji Linearitas	49
4.6	Uji Regresi Linear Sederhana	50
4.7	Uji t (Uji Hipotesis)	51
4.8	Uji Koefisien Determinasi	51



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	27
3.1	Indikator Variabel X	31
3.2	Indikator Variabel Y	32
3.3	Proyeksi Kebutuhan Responden	33
3.4	Nilai Interval	36
4.1	Rekapitulasi Responden	40
4.2	Rata-rata setiap pernyataan Variabel X	42
4.3	Nilai Kepuasan Berdasarkan Customer	43
4.4	Nilai Rata-rata Variabel X	44
4.5	Rata-rata setiap pernyataan Variabel Y	46
4.6	Nilai Kepuasan Berdasarkan Customer	47
4.7	Nilai Rata-rata Variabel Y	47
4.8	Hasil Uji Validitas (X)	48
4.9	Hasil Uji Validitas (Y)	48
4.10	Hasil Uji Reliabilitas	49
4.11	Hasil Uji Normalitas	50

Intelligentia - Dignitas