



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG DI TERMINAL PT. PELNI CABANG PELABUHAN  
TANJUNG PRIOK.**

**SKRIPSI**

**M. YUSRON AMIN**

**1310313026**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS TEKNIK**

**PROGRAM STUDI TEKNIK PERKAPALAN**

**2017**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG DI TERMINAL PT. PELNI CABANG PELABUHAN  
TANJUNG PRIOK.**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Gelar  
Sarjana Teknik**

**M. YUSRON AMIN**

**1310313026**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS TEKNIK  
PROGRAM STUDI TEKNIK PERKAPALAN  
2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini di adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : M. Yusron Amin

NRP : 131313026

Program Study : Teknik Perkapalan

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 15 juni 2017

Yang menyatakan



**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Yusron Amin  
NRP : 1310313026  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Teknik Perkapalan


Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya ilmiah saya berikut ini yang berjudul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL PT. PELNI CABANG PELABUHAN TANJUNG PRIOK.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 15 Juni 2017

Yang menyatakan

  
(M. Yusron Amin)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :


Nama : M. YUSRON AMIN

NPM : 1310313026

Program Studi : Teknik Perkapalan

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL PT PELNI  
CABANG PELABUHAN TANJUNG PRIOK.**


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada program studi Teknik Perkapalan, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


  
( Ir. Iswadi Nur, MT )  
Ketua Penguji

  
( Ir. Rusdy Hatuwe, MT )  
Penguji I

  
(Jooned Hendrarsakti, P.hD)  
Dekan



  
(Purwo Joko Suranto, ST, MT)  
Penguji II

  
(Purwo Joko Suranto, ST, MT)  
Ka.Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 15 Juni 2017

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL PT. PELNI CABANG PELABUHAN TANJUNG PRIOK**

**M. YUSRON AMIN**

## **Abstrak**

Pengaruh kualitas pelayanan dari kepuasan penumpang pada terminal pelabuhan PT PELNI cabang pelabuhan tanjung priok. Penelitian ini utnuk mendapatkan pengaruh kualitas pelayanan dari kepuasan penumpang rumus nilai kepuasan menggunakan analisis regresi linier berganda. Perhitungan membutuhkan 90 sampel responden, dengan tahapan perhitungan adalah uji validasi, ujireliabilitasi, skala pengukuran variabel , uj F, Uji t, Hasil perhitungan didapat  $y= 6,744 + 0,562(x_1) - 0,266(x_2) + 0,293(x_3)$  dimana  $X_1 =$  Variable Tangible  $x_2=$  Variabel Responceveness  $x_3=$ Vaiabel Assurance di terminal Pelabuhan PT. PELNI Cabang Tanjug Priok mendapat nilai hasil 6,502

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang.

# THE INFLUENCE OF THE QUALITY SERVICE TO THE SATISFACTION OF THE PASSENGERS AT TERMINAL PT. PELNI BRANCH OF TANJUNG PRIOK.

**M. Yusron Amin**

## **Abstract**

*The Service Quality influence of Passenger Satisfaction at PT PELNI terminal port of Tanjung Priok branch. The research wants to know the service quality influence of passenger satisfaction, the formula satisfaction value uses linear regression analysis, the calculation needs 90 sample data with the science calculation validity test, reliability test, scale of variable measurement, F test, t test, the result calculation has obtained as  $Y = 6,744 + 0,562(x_1) - 0,266(x_2) + 0,293(x_3)$  where  $x_1$  = Tangible Variable  $x_2$  = responsiveness Variable  $x_3$  = Assurance Variable Finally PT PELNI Terminal Port of Tanjung Priok Branch has total value 6,502.*

**Keyword:** Quality of service, Passenger Satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL PT. PELNI CABANG PELABUHAN TANJUNG PRIOK.” skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Teknik Perkapalan, Fakultas Teknik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak, Ibu, Kakak, Adik yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan do'a. Terima kasih pula untuk kedua pembimbing saya:

Bapak Drs.Ir. Bambang Sudjasta ,MT dan Bapak Purwo Joko Suranto, ST,MT yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga sampaikan terima kasih banyak kepada Karyawan PT. Pelni yang telah membantu dan selalu memberi dukungan dalam penulisan Skripsi ini. Yang terakhir penulis ucapkan terima kasih kepada para sahabat-sahabat yang tidak bisa di sebutkan satu persatu, mereka lah yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan menghibur penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 2017  
Penulis

M. Yusron Amin



## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                                  | i    |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                        | ii   |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....               | iii  |
| ABSTRAK .....  | iv   |
| ABSTRACT.....  | v    |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                              | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                                  | vii  |
| DAFTAR ISI .....                                     | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                   | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                   | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                              | 1    |
| I.1 Latar Belakang .....                             | 1    |
| I.2 Perumusan Masalah .....                          | 7    |
| I.3 Batasan Masalah .....                            | 7    |
| I.4 Tujuan Penelitian .....                          | 8    |
| I.5 Manfaat Penelitian .....                         | 8    |
| I.6 Sistematika Penulisan .....                      | 8    |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                          | 10   |
| II.1 Pelabuhan .....                                 | 10   |
| II.2 Pelayanan Penumpang .....                       | 9    |
| II.3 Pengertian Pemasaran .....                      | 11   |
| II.4 Karakteristik Jasa.....                         | 12   |
| II.4.1 Pengertian Jasa .....                         | 12   |
| II.4.2 Macam-macam Jasa .....                        | 13   |
| II.5 Kualitas Jasa atau Pelayanan .....              | 14   |
| II.5.1 Pengertian Kualitas.....                      | 14   |
| II.5.2 Pengertian Kualitas Jasa atau Pelayanan ..... | 14   |
| II.5.3 Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan.....    | 15   |
| II.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....                  | 17   |
| II.6.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....             | 18   |
| II.7 Kerangka Pikir .....                            | 20   |
| II.8 Hipotesis .....                                 | 21   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                      | 22   |
| III.1 Lokasi Penelitian .....                        | 22   |
| III.2 Metode Pengumpulan Data .....                  | 22   |
| III.3 Jenis dan Sumber data .....                    | 23   |
| III.3.1 Jenis Data.....                              | 23   |
| III.3.2 Sumber data .....                            | 23   |
| III.4 Populasi dan Sampel .....                      | 24   |
| III.4.1 Populasi .....                               | 24   |
| III.4.2 Sampel .....                                 | 24   |
| III.5 Pengukuran Instrumen Penelitian.....           | 26   |
| III.6 Metode Analisis Data .....                     | 26   |
| III.6.1 Uji Validitas.....                           | 26   |

|   |    |
|---|----|
| III.6.2 Uji Reliabilitas .....  | 26 |
| III.6.3 Uji Normalitas .....  | 27 |
| III.6.4 Skala Pengukuran Variabel .....   | 27 |
| III.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda .....                                      | 28 |
| III.6.6 Uji Simultan (F).....   | 29 |
| III.6.7 Uji Parsial (t) .....   | 29 |
| III.6.8 Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....                            | 29 |
| III.7 Bagan Alir Penelitian .....   | 30 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....  | 31 |
| IV.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....   | 31 |
| IV.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....   | 33 |
| IV.3 Kegiatan Pokok Perusahaan .....  | 37 |
| IV.4 Visi dan Misi Perusahaan .....   | 38 |
| IV.5 Profil Responden .....   | 38 |
| IV.6 Hasil Penelitian dan Hasil Pembahasan .....                                    | 39 |
| IV.6.1 Metode Skala Likert .....  | 39 |
| IV.7 Analisis distribusi Frekuensi Berdasarkan Pertanyaan Kuisisioner.....          | 40 |
| IV.7.1 Pertanyaan Mengenai Variabel <i>Tangible</i> .....                           | 40 |
| IV.7.2 Pertanyaan Mengenai Variabel <i>Responsiveness</i> .....                     | 43 |
| IV.7.3 Pertanyaan Mengenai Variabel <i>Assurance</i> .....                          | 47 |
| IV.7.4 Pertanyaan Mengenai Kepuasan Penumpang.....                                  | 49 |
| IV.8 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Usia Responden .....                 | 55 |
| IV.9 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....        | 56 |
| IV.10 Analisis Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendapatan per Bulan Responden..... | 57 |
| IV.11 Pembahasan .....  | 58 |
| IV.11.1 Uji Validasi .....  | 58 |
| IV.11.2 Uji Reliabilitas.....   | 59 |
| IV.11.3 Uji Normalitas .....  | 60 |
| IV.11.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....                                      | 63 |
| IV.12 Pengujian Hipotesis.....  | 64 |
| IV.12.1 Uji F.....  | 64 |
| IV.12.2 Uji t.....  | 65 |
| IV.12.3 Pengujian Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....                     | 67 |
| BAB V PENUTUP .....   | 68 |
| 6.1 Kesimpulan .....  | 68 |
| 6.2 Saran-saran .....   | 68 |
| DAFTAR PUSTAKA.....   | 70 |
| RIWAYAT HIDUP   |    |
| LAMPIRAN  |    |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1  | tingkat reliabilitas .....  | 27 |
| Tabel 3.2  | penentuan skor jawaban .....  | 28 |
| Tabel 4.1  | Skala likert .....  | 39 |
| Tabel 4.2  | penilaian dan kelas interval .....  | 40 |
| Tabel 4.3  | Penampilan karyawan yang rapi dan profesional .....   | 41 |
| Tabel 4.4  | Peralatan perlengkapan dan sarana yang modern.....  | 42 |
| Tabel 4.5  | kebersihan dan kerapihan lingkungan pelabuhan.....  | 42 |
| Tabel 4.6  | penataan fasilitas yang baik.....   | 43 |
| Tabel 4.7  | kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap masalah yang timbul.....                               | 44 |
| Tabel 4.8  | kemampuan perusahaan untuk selalu tanggap terhadap keluhan penumpang .....                                | 45 |
| Tabel 4.9  | cepat merespon pengguna jasa yang datang .....  | 45 |
| Tabel 4.10 | karyawan memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengguna jasa/penumpang.....              | 46 |
| Tabel 4.11 | karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada penumpang  | 47 |
| Tabel 4.12 | karyawan mampu menjawab setiap pertanyaan penumpang.....  | 48 |
| Tabel 4.13 | pengetahuan dan kecakapan karyawan.....   | 48 |
| Tabel 4.14 | melakukan komunikasi yang efektif dengan pengguna jasa .....  | 49 |
| Tabel 4.15 | membrikan pelayanan jasa yang sangat memuaskan sesuai dengan yang diharapkan.....                         | 50 |
| Tabel 4.16 | keramahan karyawan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa .....                                     | 51 |
| Tabel 4.17 | kecepatan dan kecekatan karyawan dalam melayani pengguna jasa memberikan kepuasan bagi pengguna jasa..... | 52 |
| Tabel 4.18 | secara keseluruhan penilaian terhadap PT.Pelni memiliki citra positif yang baik .....                     | 53 |
| Tabel 4.19 | Rangkuman hasil penelitian.....   | 54 |
| Tabel 4.20 | Usia Responden .....  | 55 |
| Tabel 4.21 | Jenis kelamin responden .....   | 56 |
| Tabel 4.22 | pendapatan per bulan responden.....   | 57 |
| Tabel 4.23 | Hasil validasi .....  | 59 |
| Tabel 4.24 | Realibilitas .....  | 60 |
| Tabel 4.25 | Analisis dari variabel X terhadap variabel Y .....  | 63 |
| Tabel 4.26 | Analisis Nilai F.....   | 65 |
| Tabel 4.27 | Analisis Nilai t.....   | 66 |
| Tabel 4.28 | Korelasi tingkat kepuasan penumpang diterminal PT. Pelni Cabanag Pelabuhan Tanjung Priok .....            | 67 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 Denah Pelabuhan Tanjun Priok .....                           | 4  |
| Gambar 1.2 Layout PT PELNI (Persero) Cabang Pelabuhan Tanjung Priok ..  | 5  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....   | 20 |
| Gambar 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Usia .....                | 56 |
| Gambar 4.2 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....        | 57 |
| Gambar 4.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan ..... | 58 |
| Gambar 4.4 Grafi Histogram .....  | 61 |
| Gambar 4.5 Uji Normalitas .....   | 62 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuisisioner
- Lampiran 2 Tabel Jawaban Kuisisioner
- Lampiran 3 Tabel t
- Lampiran 4 Tabel r
- Lampiran 5 Tabel F