

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT
(Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura
PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)**

SKRIPSI

**FREDRICO LEONARDO
21150600472**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN
KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT
(Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura
PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)**

SKRIPSI

**FREDRICO LEONARDO
21150600472**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2020**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul:

ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 18 Februari 2020



FREDRICO LEONARDO
NPM 21150600472

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Ilmiah dengan judul:

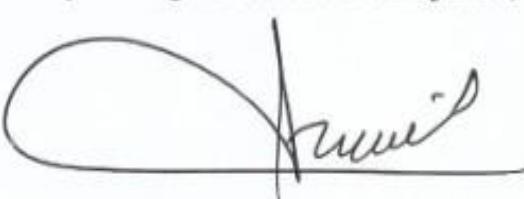
ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc. dan diketahui oleh kepala Program Studi Strata 1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Strata 1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 18 Februari 2020

Pembimbing,


Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,


Drs. Sumitro, M.Sc.

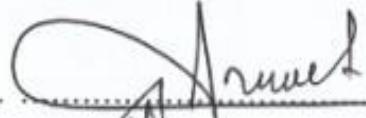
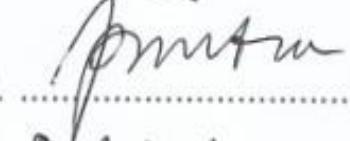
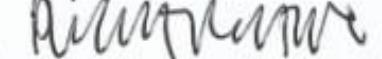
HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul:

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL LAUT
(Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan
Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)**

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1
Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 18 Februari 2020
dengan nilai A.

Panitia Ujian Skripsi

1. ; Drs. Sumitro, M.Sc.
2. ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
3. ; Dra. Pristina Hermasturi, MBA.
4. ; Gatot Prabantoro, SE., MM.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Pristina Hermasturi, MBA. dan Bapak Gatot Prabantoro, SE., MM. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Si. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc. selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Ibu DR. IR. Diah Pranita Sari, M.M. atas waktu dan kesabaran yang telah diberikan untuk membantu mengolahkan data pada penelitian ini.
6. Pihak PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
7. Orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral kepada penulis.
8. Sahabat yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 18 Februari 2020



FREDRICO LEONARDO
NPM 21150600472

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fredrico Leonardo
NPM : 21150600472
Program Studi : S1 Manajemen
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul:

ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT

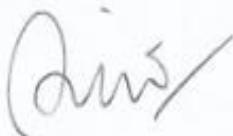
**(Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan
Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Februari 2020

Yang menyatakan,



Fredrico Leonardo

Fredrico Leonardo NPM: 21150600472 Program Studi S1 Manajemen	Dosen Pembimbing: Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc.
---	---

**ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL LAUT**
**(Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan
Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan Terminal Penumpang Nusantara Pura milik PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok terhadap kepuasan penumpang yang menggunakan jasa terminal tersebut. Kepuasan penumpang sebagai variabel dependen, sedangkan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai variabel independen yang merupakan dimensi kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang dianalisis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan software *SmartPLS* 3.0. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh penumpang kapal laut yang menggunakan jasa Terminal Penumpang pada tahun 2018. Sampel ditentukan berdasarkan metode *purposive sampling*, dengan pertimbangan yaitu responden telah minimal 1 (satu) kali menggunakan Jasa Terminal Penumpang Tanjung Priok. Jumlah sampel yang diberikan kuesioner untuk dilakukan observasi adalah sebanyak 100 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji t.

Hasil penelitian membuktikan bahwa *tangible* dan *empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, sedangkan *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Dimensi kualitas pelayanan, kepuasan penumpang

Fredrico Leonardo
NPM: 21150600472
Major: S1 Management

Advisor: Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc.

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY DIMENTIONS AND PASSENGER SATISFACTION

(Study At Nusantara Pura Passenger Terminal PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Tanjung Priok Branch)

ABSTRACT

The objective of this study is to indentify the effect of service quality dimensions on passenger satisfaction at Nusantara Pura Passenger Terminal PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Tanjung Priok Branch. Passenger satisfaction is the dependent variable, while tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy are independent variables.

This research uses a quantitative approach that is analyzed using Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0 software. The population of this study is all ship passengers using the services of the Passenger Terminal in 2018. The sample is determined based on the purposive sampling method, with consideration that the respondent has used at least 1 (one) time using Tanjung Priok Passenger Terminal Services. The number of samples given the questionnaire to be observed was 100 respondents. Hypothesis testing using the T Test.

The results of the study prove that tangibility and empathy have no effect on passenger satisfaction, while reliability, responsiveness, and assurance have a effect on passenger satisfaction.

Keywords: Service quality dimensions, passenger satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 7
2.1. Review Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	10
2.2.1. Pengertian Pemasaran	10
2.2.2. Pengertian Jasa Dan Karakteristik Jasa	11
2.2.3. Kualitas Pelayanan	12
2.2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2.3.3. Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.2.4. Kepuasan Pelanggan	14

	Halaman
2.2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.2.4.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	15
2.2.4.3. Indikator Kepuasan Pelanggan	16
2.2.5. Pelabuhan, Terminal, dan Kapal	16
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	17
2.3.1. Pengaruh <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Penumpang	17
2.3.2. Pengaruh <i>Reliability</i> (Reliabilitas) Terhadap Kepuasan Penumpang	18
2.3.3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Penumpang	18
2.3.4. Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Penumpang	19
2.3.5. Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Penumpang	19
2.4. Pengembangan Hipotesis	20
2.5. Kerangka Konseptual Penelitian	21
BAB III METODA PENELITIAN	23
3.1. Strategi Penelitian	23
3.2. Populasi dan Sampel	23
3.2.1. Populasi Penelitian	23
3.2.2. Sampel Penelitian	23
3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data	25
3.3.1. Jenis Data	25
3.3.2. Metoda Pengumpulan Data	25
3.4. Operasionalisasi Variabel	26
3.5. Metoda Analisis Data	27
3.5.1. Pengolahan Data	27
3.5.2. Metoda Penyajian Data	27
3.5.3. Analisis Statistik Data	28
3.5.3.1. Model Pengukuran Atau <i>Outer Model</i>	28
3.5.3.2. Model Struktural Atau <i>Inner Model</i>	29
3.5.4. Model Pengujian Hipotesis	30
3.5.4.1. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	31
4.1.1. Visi dan Misi Perusahaan	31
4.1.1.1. Visi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)	31

	Halaman
4.1.1.2. Misi PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)	32
4.2. Deskripsi Responden	32
4.3. Analisis Data	34
4.3.1. <i>Outer Model</i>	34
4.3.1.1. Uji Validitas	34
4.3.1.2. Uji Reliabilitas	37
4.3.2. <i>Inner Model</i>	37
4.3.2.1. <i>R-Squares (R²)</i>	38
4.3.2.2. Uji Signifikansi	39
4.4. Pembahasan	40
4.4.1. Pengaruh <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) Terhadap Kepuasan Penumpang	40
4.4.2. Pengaruh <i>Reliability</i> (Reliabilitas) Terhadap Kepuasan Penumpang	41
4.4.3. Pengaruh <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) Terhadap Kepuasan Penumpang	42
4.4.4. Pengaruh <i>Assurance</i> (Jaminan) Terhadap Kepuasan Penumpang	42
4.4.5. Pengaruh <i>Empathy</i> (Empati) Terhadap Kepuasan Penumpang	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	44
5.1. Simpulan	44
5.2. Saran	45
5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya	45
DAFTAR REFERENSI	47
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2017	2
Tabel 1.2 Total Jumlah Penumpang Kapal Laut Pada Terminal Penumpang Tanjung Priok Tahun 2018	2
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	26
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i>	27
Tabel 4.1. Profil Responden	33
Tabel 4.2. <i>Loading Factor</i>	35
Tabel 4.3. <i>Loading Factor</i> Tahap II	35
Tabel 4.4. <i>Discriminant Validity</i>	36
Tabel 4.5. <i>Composite Reliability</i>	37
Tabel 4.6. Hasil Penghitungan <i>R-Squares</i>	38
Tabel 4.7. Hasil Penghitungan <i>Bootstrapping</i> Tahap I	39
Tabel 4.8. Hasil Penghitungan <i>Bootstrapping</i> Tahap II	39

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	21
Gambar 4.1 Model Struktural	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	50
Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden	53
Lampiran 3. Hasil Olah Data <i>SmartPLS</i>	55
Lampiran 4. Lembar Konsultasi Karya Ilmiah	58
Lampiran 5. Surat Riset Perusahaan	60
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup Peneliti	61

