DAFTAR REFERENSI

Antara News. (2019). Dirut IPC Elvyn G. Masassya, padukan konsep profesionalisme dan seni musik. Retrieved October 2, 2019, from https://www.antaranews.com/berita/810242/dirut-ipc-elvyn-g-masassya-padukan-konsep-profesionalisme-dan-seni-musik

Aryani, D. W. I. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, *17*(2), 114–126.

Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2015). Journal of Air Transport Management The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger ' s overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, *44–45*, 77–81. https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.03.001

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *PARTIAL LEAST SQUARE: KONSEP, TEKNIK DAN APLIKASI Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

Hariastuti, N. L. P., & Ardiansyah, D. R. (2013). Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pelanggan Di Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, *12*(2), 192–200.

Indonesia Shipping Line News. (2018). IPC CABANG TANJUNG PRIOK SOSIALISASI STANDAR PELAYANAN PRIMA TERMINAL PENUMPANG DAN PETIKEMAS. Retrieved October 2, 2019, from https://www.indonesiashippingline.com/port/3162-ipc-cabang-priok.html

Indriastiwi, F. (2017). Identifikasi Fasilitas 24 Pelabuhan di Indonesia Menggunakan Analisis Cluster dan Analysis Hierarchy Process. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, *19*, 25–39.

Jogiyanto. (2009). *Konsep & Aplikasi PLS Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFP Yogyakarta.

Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2013a). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2013b). *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 2*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa (Praktik dan Teori)*. Jakarta: PT Salemba Empat.

Malisan, J. (2017). Analisis Tingkat Pelayanan Terminal Penumpang Balikpapan. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, *19*, 76–87.

Marina, S., Darmawati, A., & Setiawan, I. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Perusahaan Penerbangan Full Service Airlines. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, *01*(02), 157–164.

Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Paisal, & Afrizawati. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Jasa Terminal Penumpang Kapal Cepat Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, *15*(2).

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 72 Tahun 2017 Tentang Jenis, Struktur, Golongan Dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan (2017).

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). (n.d.-a). Corporate Detail PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). Retrieved from http://www.indonesiaport.co.id/read/tentang-perusahaan.html

PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). (n.d.-b). Nilai Perusahaan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero). Retrieved from http://www.indonesiaport.co.id/sub/visi,-misi-and-nilai-perusahaan.html

Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, *2*(2), 312–318.

Soamole, B., & Susanto, B. (2013). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Laut Di Pelabuhan Regional Sanana Kab. Kepulauan Sula, Prop. Maluku Utara. *Jurnal Teknik Sipil*, *12*(3), 202–209.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thai, V. V. (2015). The Impact of Port Service Quality on Customer Satisfaction : The Case of The Impact of Port Service Quality on Customer Satisfaction : The Case of Singapore. *Maritime Economics And Logistics*, (June). https://doi.org/10.1057/mel.2015.19

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2017). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 1–15. https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran (2008).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa* (Edisi 1). Jakarta: PT Indeks.

Lampiran 1. Lembar Kuesioner

Dengan hormat,

Kuisioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi 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)". Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi program S1 Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Untuk itu peneliti memohon bantuan kepada saudara/saudari untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas responden. Atas ketersediaanya, peneliti mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Fredrico Leonardo

KUESIONER KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG NUSANTARA PURA PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG TANJUNG PRIOK

Jenis kelamin:	**Usia:**	**Pendidikan:**
( ) Laki-laki	( ) 17 – 25 tahun	( ) SD/Sederajat
( ) Perempuan	( ) 26 – 30 tahun	( ) SMP/Sederajat
	( ) 31 – 35 tahun	( ) SMA/Sederajat
	( ) di atas 35 tahun	( ) Sarjana
		( ) Lainnya

Cara pengisian:

Berilah tanda silang (X) pada jawaban anda pada kolom:

STS: Sangat tidak setuju TS: Tidak setuju S: Setuju SS: Sangat setuju

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Kapasitas ruang tunggu memadai				
2	Lingkungan terminal bersih dan nyaman				
3	Kondisi toilet bersih dan nyaman				
4	Penerangan area terminal memadai				
5	Suhu ruang tunggu dingin dan nyaman				

2. *Reliability* (Reliabilitas)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Informasi keberangkatan dan kedatangan kapal tepat dan jelas				
2	Pelayanan terhadap penumpang tanpa diskriminasi atau membeda-bedakan				

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Proses *check in* cepat dan teratur				
2	Proses masuk terminal mudah dan nyaman				
3	Petugas terminal memiliki pengetahuan tentang fasilitas yang ada dalam terminal				

4. *Assurance* (Jaminan)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Petugas sopan terhadap penumpang				
2	Sikap profesional antar petugas ketika melayani penumpang				
3	Keamanan terjamin dan kondusif				
4	Petugas jujur dan dapat dipercaya				
5	Tersedianya layanan dan perlengkapan darurat/*emergency*				

5. *Empathy* (Empati)

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Petugas memberikan perhatian kepada penumpang yang membutuhkan bantuan				
2	Petugas bersikap ramah dan melayani sepenuh hati				

6. Kepuasan Pelanggan

No.	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Pelayanan yang diberikan memuaskan dan sesuai dengan harapan penumpang				
2	Penumpang bersedia memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa terminal penumpang				
3	Penumpang akan kembali menggunakan jasa terminal				

Lampiran 2. Tabulasi Jawaban Responden

Responden	*Tangible*					*Reliability*		*Responsiveness*			*Assurance*					*Empathy*		Kepuasan Pelanggan		
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**1**	**2**	**3**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**1**	**2**	**3**
1	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	2	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	1	2	1	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
6	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
10	3	1	1	3	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
11	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
12	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
13	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
18	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
19	3	3	1	2	1	4	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	4	2	3	2	2	1	3	1
24	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
26	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
27	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
30	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
31	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3
33	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	1	2	3	3
35	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
36	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
38	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
42	4	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3
43	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
44	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3
46	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
47	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
48	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
50	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3

Responden	*Tangible*					*Reliability*		*Responsiveness*			*Assurance*					*Empathy*		Kepuasan Pelanggan		
	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**1**	**2**	**3**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**1**	**2**	**1**	**2**	**3**
51	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	3
52	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
55	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
56	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
59	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
60	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
61	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
62	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4
65	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3
66	3	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
68	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
69	4	1	1	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3
70	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
73	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
75	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3
76	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	2	1	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2
79	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	2
80	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
81	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	2	3	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
91	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
94	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
96	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
97	2	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3
98	3	2	1	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
99	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 3. Hasil Olah Data *SmartPLS*

1. Uji Validitas

a. *Loading Factor*

Loading Factor Tahap I

	Loading Factor	Keterangan
X11	0.487	Tidak Valid
X12	0.828	Valid
X13	0.902	Valid
X14	0.804	Valid
X15	0.868	Valid
X21	0.787	Valid
X22	0.928	Valid
X31	0.878	Valid
X32	0.939	Valid
X33	0.642	Tidak Valid
X41	0.874	Valid
X42	0.867	Valid
X43	0.748	Valid
X44	0.825	Valid
X45	0.699	Tidak Valid
X51	0.928	Valid
X52	0.916	Valid
Y1	0.907	Valid
Y2	0.874	Valid
Y3	0.867	Valid

Loading Factor Tahap II

	Loading Factor	Keterangan
X12	0.832	Valid
X13	0.910	Valid
X14	0.793	Valid
X15	0.871	Valid
X21	0.787	Valid
X22	0.928	Valid
X31	0.938	Valid
X32	0.942	Valid
X41	0.865	Valid
X42	0.898	Valid
X43	0.741	Valid
X44	0.840	Valid
X51	0.928	Valid
X52	0.916	Valid
Y1	0.907	Valid
Y2	0.874	Valid
Y3	0.866	Valid

b. *Discriminant Validity*

Discriminant Validity							
	Tangible	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Customer Satisfaction	Keterangan
X12	**0.832**	0.376	0.512	0.479	0.448	0.424	Valid
X13	**0.910**	0.490	0.756	0.580	0.595	0.655	Valid
X14	**0.793**	0.395	0.670	0.526	0.506	0.451	Valid
X15	**0.871**	0.484	0.678	0.470	0.450	0.578	Valid
X21	0.396	**0.787**	0.361	0.345	0.180	0.379	Valid
X22	0.489	**0.928**	0.507	0.547	0.404	0.627	Valid
X31	0.752	0.503	**0.938**	0.497	0.600	0.634	Valid
X32	0.710	0.468	**0.942**	0.534	0.548	0.655	Valid
X41	0.476	0.408	0.409	**0.865**	0.611	0.555	Valid
X42	0.579	0.552	0.543	**0.898**	0.593	0.644	Valid
X43	0.366	0.344	0.296	**0.741**	0.297	0.450	Valid
X44	0.568	0.471	0.546	**0.840**	0.581	0.633	Valid
X51	0.512	0.338	0.551	0.615	**0.928**	0.582	Valid
X52	0.580	0.335	0.576	0.555	**0.916**	0.541	Valid
Y1	0.640	0.543	0.617	0.633	0.617	**0.907**	Valid
Y2	0.546	0.575	0.631	0.619	0.491	**0.874**	Valid
Y3	0.484	0.494	0.565	0.571	0.502	**0.866**	Valid

2. Uji Reliabilitas

Composite Reliability

	Composite Reliability	**Keterangan**
Tangible	0.914	Reliabel
Reliability	0.850	Reliabel
Responsiveness	0.938	Reliabel
Assurance	0.904	Reliabel
Empathy	0.919	Reliabel
Customer Satisfaction	0.914	Reliabel

3. R-Squares

	R-Square
Customer Satisfaction	0.652

4. Uji Siqnifikansi (Uji t)

Bootstrapping Tahap I

	T Statistik	Keterangan
Tangible -> Customer Satisfaction	0.079	Tidak Signifikan
Reliability -> Customer Satisfaction	2.869	Signifikan
Responsiveness -> Customer Satisfaction	3.172	Signifikan
Assurance -> Customer Satisfaction	3.166	Signifikan
Empathy -> Customer Satisfaction	1.770	Tidak Signifikan

Bootstrapping Tahap II

	T Statistik	Keterangan
Reliability -> Customer Satisfaction	2.766	Signifikan
Responsiveness -> Customer Satisfaction	5.107	Signifikan
Assurance -> Customer Satisfaction	4.768	Signifikan

Lampiran 4. Lembar Konsultasi Karya Ilmiah

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2019/2020

LEMBAR KONSULTASI
PEMBIMBINGAN SKRIPSI

DATA MAHASISWA

Nama	: Fredrico Leonardo
Tempat/ Tanggal Lahir	: Jakarta, 10 Februari 1995
NPM	: 21150600472
Email	: rico.rumambi@outlook.com
Telepon/Handphone	: 081511651180
IPK Terakhir	: 3,43
Judul Skripsi	: ANALISIS DIMENSI KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENUMPANG KAPAL LAUT (Studi Kasus Pada Terminal Penumpang Nusantara Pura PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok)

Bidang Kajian **: Manajemen Pemasaran**

No.	TANGGAL KONSULTASI	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN DOSEN
1	2/10/2019	Proposal revisi	
2	7/10/2019	Bab I revisi (judul)	
3	14/10/2019	Bab II oke	
4	21/10/2019	Bab III revisi	
5	28/10/2019	Bab III revisi	
6	11/11/2019	Bab III oke	
7	14/11/2019	Kuesioner oke	
8	9/12/2019	Bab IV revisi	
9	20/12/2019	Bab V revisi	

Lanjutan Lampiran 4

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
TAHUN AKADEMIK 2019/2020

LEMBAR KONSULTASI
PEMBIMBINGAN SKRIPSI

No.	TANGGAL KONSULTASI	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN DOSEN
10	13/01/2020	Bab V oke	
11	17/01/2020	ACC	
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

Skripsi Disetujui untuk Ujian Komperhensif	
Tanggal	17 Januari 2020
Nama dan Tanda Tangan Dosen Pembimbing	

Lampiran 5. Surat Riset Perusahaan

IPC
Energizing Trade. Energizing Indonesia.

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Didi Achmad Supriadi
NIPP	: 272056142
Jabatan	: Kepala Terminal Penumpang
Perusahaan	: PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama	: Fredrico Leonardo
NPM	: 21150600472
Perguruan Tinggi	: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia

Bahwa benar yang bersangkutan telah melakukan riset dalam rangka penulisan skripsi 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)** pada tanggal 15 November 2019 hingga 8 Desember 2019 dan yang bersangkutan telah membahas materi penelitiannya kepada kami.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Desember 2019
Kepala Terminal Penumpang

NUSANTARA PURA PASSENGER TERMINAL
PORT
JAKARTA-INDONESIA

Didi Achmad Supriadi
NIPP: 272056142

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup Peneliti

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI

Data Pribadi

Nama	: Fredrico Leonardo
NPM	: 21150600472
Tempat dan Tanggal Lahir	: Jakarta, 10 Februari 1995
Agama	: Kristen Katolik
Kewarganegaraan	: Indonesia
Alamat	: Jl. Teluk Ratai II No. 51 RT 03 / RW 10 Kelapa Gading Barat, Jakarta Utara 14240
Telepon	: 0815-1165-1180
Email	: rico.rumambi@outlook.com

Pendidikan Formal

SD Hang Tuah VI, Jakarta	: Lulus Tahun 2007
SMP 95, Jakarta	: Lulus Tahun 2010
SMA Kartini, Jakarta	: Lulus Tahun 2013
STIE Indonesia, Jakarta	: Tahun 2015 sampai sekarang

Pekerjaan : Pegawai BUMN

Nama Perusahaan	: PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)
Alamat Kantor	: Jl. Pasoso No. 1, Tanjung Priok, Jakarta Utara 14310