

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ATAS
KUALITAS PELAYANAN KAPAL MENGGUNAKAN
METODA SERVQUAL
(Studi Kasus Penumpang Kapal PT PELNI)**

SKRIPSI

**ROSMA FITRIANI SIBUEA
21177000253**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ATAS
KUALITAS PELAYANAN KAPAL MENGGUNAKAN
METODA SERVQUAL
(Studi Kasus Penumpang Kapal PT PELNI)**

SKRIPSI

**ROSMA FITRIANI SIBUEA
21177000253**



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

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2021**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul:

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ATAS
KUALITAS PELAYANAN KAPAL MENGGUNAKAN
METODA SERVQUAL
(Studi Kasus Penumpang Kapal PT PELNI)**

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 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, 17 September 2021

ROSMA FITRIANI SIBUEA
NPM 21177000253

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ATAS KUALITAS PELAYANAN KAPAL MENGGUNAKAN METODA SERVQUAL (Studi Kasus Penumpang Kapal PT PELNI)

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya Ilmiah ini ditulis di bawah bimbingan Ir. Dwi Windu Suryono, MS dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 17 September 2021

Pembimbing,



Ir.Dwi Windu Suryono, MS

Kepala Program Studi S-1 Manajemen,



Muhammad Ramaditya, BBA.,M.Sc

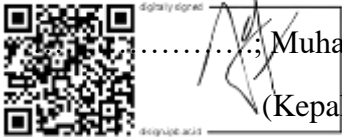
HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ATAS KUALITAS PELAYANAN KAPAL MENGGUNAKAN METODA SERVQUAL (Studi Kasus Penumpang Kapal PT PELNI)

telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 17 September 2021 dengan nilai

Panitia Ujian Karya Ilmiah

1. ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2. ; Dr. Dwi Windu Suryono, MS
(Pembimbing)
3. ; Dr. Indra Sakti, SE., MM
(Penguji I)
4. ; Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc
(Penguji II)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya ilmiah yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Karya Ilmiah 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 Ir. Dwi Windu Suryono, MS selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Indra Sakti, SE, MM dan Bapak Drs. Jusuf Hariyanto, M.Sc selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.S selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen.
5. Pihak PT PELNI yang telah memberi izin dan membantu dalam perolehan data.
6. Orang tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan bantuan dukungan material, moral dan semangat.
7. Sahabat yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini (Roshinta, Dumoli dan Bryan).

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam karya ilmiah ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan karya ilmiah ini.

Jakarta, 17 September 2021



ROSMA FITRIANI SIBUEA
NPM 21177000253

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 : Rosma Fitriani Sibuea
NPM : 21177000253
Program Studi : S-1 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 Karya Ilmiah saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ATAS KUALITAS PELAYANAN KAPAL MENGGUNAKAN METODA SERVQUAL (Studi Kasus Penumpang Kapal PT PELNI)

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 Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :
Pada tanggal :

Yang menyatakan,

Rosma Fitriani Sibuea

Rosma Fitriani Sibuea
NPM : 21177000253
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG ATAS KUALITAS
PELAYANAN KAPAL MENGGUNAKAN
METODA SERVQUAL
(Studi Kasus Penumpang Kapal PT PELNI)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh penumpang dan mengetahui tingkat kepuasan penumpang kapal PT PELNI.

Metoda penelitian yang digunakan adalah strategi deskriptif dengan metoda pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*) dan metoda pengolahan data yang digunakan adalah metoda servqual dengan bantuan *software* SPSS versi 21. Jumlah sampel pada penelitian ini 100 responden.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT PELNI sejauh ini sudah baik, namun ada beberapa atribut yang masih kurang dan perlu diperhatikan oleh PT PELNI. Selain itu data yang diperoleh juga menunjukkan bahwa kepuasan penumpang kapal PT PELNI belum terpenuhi dengan skor bobot servqual yang bernilai negatif dan tingkat kesesuaian yang belum terpenuhi 100%. Hasil penelitian tersebut kemudian digambarkan dalam diagram IPA atau kartesius dan atribut yang menjadi perhatian dan perlu dilakukan evaluasi adalah: proses dan kemudahan penumpang untuk masuk terminal, kebersihan kapal, petugas dapat dipercaya dan jujur, proses check in cepat dan teratur, keamanan terjamin dan kondusif, suhu ruangan dan sikap sopan petugas terhadap penumpang

Kata Kunci : Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, Metoda Servqual, IPA

Rosma Fitriani Sibuea
NPM : 21177000253
Program Studi S1 Manajemen

Dosen Pembimbing :
Ir. Dwi Windu Suryono, MS

***ANALYSIS OF PASSENGER SATISFACTION ON THE QUALITY
OF SHIP SERVICE USING
THE SERVQUAL METHOD
(Case Study of Passengers PT PELNI Ships)***

ABSTRACT

This study aims to determine the service quality attributes needed by passengers and to determine the level of satisfaction of passengers onboard PT PELNI.

The research method used is a descriptive strategy with a quantitative approach method. The data collection technique used in this study was purposive sampling and the data processing method used was the servqual method with the help of SPSS version 21 software. The number of samples in this study was 100 respondents.

Based on the results of the research that has been carried out, it shows that the services provided by PT PELNI so far have been good, but there are some attributes that are still lacking and need to be considered by PT PELNI. In addition, the data obtained also shows that the satisfaction of PT PELNI ship passengers has not been met with a negative servqual weight score and a 100% level of conformity that has not been met. The results of the research are then described in a IPA or Cartesian diagram and the attributes that are of concern and need to be evaluated are: the process and ease of passengers to enter the terminal, the cleanliness of the ship, trustworthy and honest officers, the check-in process is fast and regular, security is guaranteed and conducive, room temperature and the officer's polite attitude towards passengers

Keywords : Passenger Satisfaction, Service Quality, Servqual Method, IPA