

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN KAPAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT. LINTAS BAHARI NUSANTARA CABANG BANTEN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan Pada
Program Studi Transportasi Laut**



Di susun Oleh :

DEWA URDA KRISNA

NIM.200901034

**PROGRAM STUDI TRANSPORTASI LAUT
JURUSAN BISNIS MARITIM
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN KAPAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. LINTAS BAHARI
NUSANTARA CABANG BANTEN**

Oleh:

DEWA URDA KRISNA

NIM. 200901034

**Telah diperiksa hasil revisi oleh dosen penguji Skripsi Program Studi
Transportasi Laut
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA**

Semarang, Agustus 2024

Penguji I



Fajar Sari Kurniawan, S.T.,M.Kom

NIP. 198312042019031004

Penguji II



Lia Retian Asfirah, M.M.Tr

NIP. 199112022022032012

Penguji III



Endra Winarni, SE, MM

NIP. 197304112021212006

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Layanan Keagenan Kapal Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. Lintas Bahari Nusantara Cabang Banten**” ini telah dipertahankan di depan Dewa Penguji pada tanggal 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Fajar Sari Kurniawan, S.T., M.Kom	Penguji I		
Lia Retian Asfirah, M.M.Tr	Penguji II		
Endra Winarni, SE, MM	Penguji III		

Semarang, Agustus 2024

Koordinator Program Studi Transportasi Laut



Niken Devi Rosita, S.SiT., M.M.Tr

NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Dewa Urda Krisna
NIM : 200901034
Prodi : D4 Transportasi Laut
Judul :PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN KAPAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. LINTAS BAHARI
NUSANTARA CABANG BANTEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, Agustus 2024
Yang menyatakan



Dewa Urda Krisna
NIM. 200901034

HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Dewa Urda Krisna

NIT : 200901034

Prodi : D4 Transportasi Laut

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN KAPAL
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. LINTAS
BAHARI NUSANTARA CABANG BANTEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini menjadi hak milik program studi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.

Semarang, Agustus 2024
Yang menyatakan



Dewa Urda Krisna
NIM. 200901034

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan keagenan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten. Jenis penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode IMB SPSS *statistic* 25. Data yang digunakan adalah hasil dari kuisioner pelanggan yang menggunakan jasa keagenan di PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten dari tanggal 1 Agustus 2023 sampai tanggal 1 April 2024, dengan jumlah sampel sebanyak 65 responden pelanggan yang menggunakan jasa. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan kualitas layanan keagenan kapal secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan, dengan setiap peningkatan 1 poin dalam kualitas layanan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,499 poin. Di antara dimensi kualitas layanan, Bukti Fisik memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien regresi 1,717, sementara Daya Tanggap memberikan dampak paling kecil dengan koefisien 0,713.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Keagenan Kapal

Abstract

This study aims to determine the effect of agency service quality on customer satisfaction at PT. Lintas Bahari Nusantara, Banten branch. The research employs a quantitative approach using IMB SPSS Statistics 25. Data were collected from customer surveys of agency services at PT. Lintas Bahari Nusantara, Banten branch from August 1, 2023, to April 1, 2024, with a sample size of 65 respondents. The results indicate that the quality of agency services significantly affects customer satisfaction, with each 1 point increase in service quality raising customer satisfaction by 0.499 points. Among the service quality dimensions, Physical Evidence has the greatest impact on customer satisfaction with a regression coefficient of 1.717, while Responsiveness has the smallest effect with a coefficient of 0.713.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Shipping Agency

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat dan inayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. LINTAS BAHARI NUSANTARA CABANG BANTEN”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih kepada pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, dan meluangkan waktunya dalam segala hal yang sangat berarti dan menunjang dalam penyelesaian skripsi ini, maka dari itu dengan segala kerendahan hati untuk diperkenankan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Akmad Nuriyanis, M.T, selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr selaku Ketua Jurusan Bisnis Maritim di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.ST., M.M.Tr selaku Koordinator Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
4. Fajar Sari Kurniawan, S.T., M.Kom selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
5. Ibu Lia Retian Asfirah, M.M.Tr selaku Dosen Pembimbing II dan dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam Menyusun skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan lancar dan tepat waktu.

6. Bapak/Ibu Dosen dan Pak Bintar yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama empat tahun ini semoga bermanfaat di masa yang akan datang.
7. Keluarga besar saya, ayah saya Subardi dan Ibu saya Daryatni selaku orang tua dari penulis serta kakak saya Dewi Widyawati adik saya Bungsu Urga Dewa yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan berupa moral dan materil untuk menyelesaikan pendidikan penulis. Terimakasih untuk setiap kasih sayang, dan doa yang diberikan kepada penulis.
8. Pihak Perusahaan PT. Lintas Bahari Nusantara cabang Banten yang telah memberikan dukungan dan memberikan materi untuk menyelesaikan skripsi penulis.
9. Teman seangkatan yang telah memberikan semangat dan dukungan untuk terus berkembang.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu.

Sebagai penutup dengan segala harapan semoga skripsi ini dapat menjadi masukan dan manfaat bagi semua pihak dan bagi penulis pribadi maupun para pembaca pada umumnya, serta penulis menerima saran dan kritik yang membangun guna meningkatkan kualitas dalam penulisan skripsi pada masa yang akan datang.

Semarang, Agustus 2024
Yang menyatakan

Dewa Urda Krisna
NIM. 200901034

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1.1 Dimensi Kualitas Layanan	7
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	7
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.2.1 Pengukur Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Error! Bookmark not defined.	
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Pikir	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Tipe Penelitian	22

3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4 Sumber Data	25
3.5 Skala Pengukuran Variabel	25
3.6 Variabel Penelitian.....	26
3.7 Teknik Pengolahan Data	27
3.8 Teknik Analisa Data	27
BAB IV	31
HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil.....	31
4.1 Uji Kualitas Data.....	31
4.3 Pembahasan	41
BAB V.....	46
PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
DAFTAR LAMPIRAN.....	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3.1 Skala Likert	26
Tabel 3.2 Variabel Penelitian.....	26
Tabel 4.1Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Keagenan Kapal(X)	32
Tabel 4.2Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	33
Tabel 4.3Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan Keagenan Kapal (X)	34
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	34
Tabel 4.5 Hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	35
Tabel 4.6Hasil Uji Regresi	36
Tabel 4.7Hasil Uji Regresi Dimensi Bukti Fisik	37
Tabel 4.8Hasil Uji Regresi Dimensi Keandalan	37
Tabel 4.9Hasil Uji Regresi Dimensi Daya Tanggap	38
Tabel 4.10Hasil Uji Regresi Dimensi Jaminan.....	38
Tabel 4.11Hasil Uji Regresi Dimensi Empati	39
Tabel 4.12Hasil Uji Persial (Uji T)	39
Tabel 4.13Koefisien Determinan	40
Tabel 4.14Deskriptif Variabel Kualitas Layanan Keagenan	43
Tabel 4.15Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	20
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuisioner.....	
lampiran 2 Lembar Hasil Uji Validitas Reliabilitas SPSS	