

**PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNG
JAWAB SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi D-4 Transportasi Laut Untuk
Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Transportasi Laut**



**Disusun Oleh:
IKA RAHMANIA RIZKY
NIM. 211001035**

**PROGRAM STUDI D-4 TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ika Rahmania Rizky

NIM : 211001035

Prodi : D-4 Transportasi Laut

Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Tanggung Jawab
Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
PT Samudera Makmur Agensi

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, 28 Juli 2025

Yang menyatakan


Ika Rahmania Rizky
NIM. 211001035

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DI REVISI

SKRIPSI

PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN DAN TANGGUNG JAWAB SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI

Oleh:

Ika Rahmania Rizky

NIM. 211001035

Telah diperiksa hasil revisi oleh penguji skripsi
Program Studi D-4 Transportasi Laut
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA

Semarang, 29 Juli 2025

Penguji I



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr.
NIP. 198904292022031004

Penguji II



Fajar Sari Kurniawan, S.T., M.Kom.
NIP. 198312042019031004

Penguji III



Lia Retian Asfirah, M.M.Tr.
NIP. 199112022022032012

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH PENGETAHUAN, KETERAMPILAN
DAN TANGGUNG JAWAB SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PT SAMUDERA MAKMUR AGENSI**”

ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 29 Juli

2025

dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Widanto Mukti Adi, M.M.Tr.	Penguji I		29 Juli 2025
2.	Fajar Sari Kurniawan, S.T., M.Kom.	Penguji II		29 Juli 2025
3.	Lia Retian Asfirah, M.M.Tr.	Penguji III		29 Juli 2025

Semarang, 29 Juli 2025

Koordinator Prodi D-4 Transportasi Laut



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr.

NIP. 198904292022031004

HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI MILIK PROGRAM STUDI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ika Rahmania Rizky

NIM : 211001035

Prodi : D4-Transportasi Laut

Judul : Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Tanggung Jawab
Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada
PT Samudera Makmur Agensi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini menjadi hak milik program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



Ika Rahmania Rizky
NIM. 211001035

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, keterampilan, dan tanggung jawab sumber daya manusia (SDM) terhadap kepuasan pelanggan pada PT Samudera Makmur Agensi, perusahaan yang bergerak di bidang jasa keagenan kapal. Dalam dunia industri jasa, kualitas SDM menjadi faktor krusial yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif korelasional menggunakan instrumen berupa kuesioner dengan menetapkan 58 responden serta menggunakan pengumpulan data dokumentasi berupa *link form* kepuasan pelanggan yang kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Versi 26. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik, diketahui bahwa data terdistribusi normal dan tidak terjadi heteroskedastisitas dengan nilai koefisien regresi yang menunjukkan nilai positif $Y = 3.450 + 0.488X_1 + 0.414X_2 + 0.351X_3 + e$ yang berarti terdapat pengaruh positif antara variabel pengetahuan (X1), keterampilan (X2) dan tanggung jawab (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Samudera Makmur Agensi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,800 mengindikasikan bahwa ketiga variabel independen menjelaskan 80% berpengaruh pada kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 20 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil penelitian menegaskan pentingnya perusahaan dalam pengembangan SDM melalui pelatihan, pembinaan, serta evaluasi kinerja untuk meningkatkan kualitas layanan serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Pengetahuan; Keterampilan; Tanggung Jawab; Sumber Daya Manusia: Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of human resource (HR) knowledge, skills, and responsibility on customer satisfaction at PT Samudera Makmur Agensi, a company engaged in ship agency services. In the service industry, HR quality is a crucial factor that affects customer satisfaction. This research adopts a quantitative correlational approach using a questionnaire instrument with 58 selected respondents and additional documentation data in the form of customer satisfaction forms, which were then analyzed using IBM SPSS Version 26. Based on the classical assumption tests, the data were found to be normally distributed with no heteroscedasticity, and the regression coefficient values showed a positive relationship expressed by the equation $Y = 3.450 + 0.488X_1 + 0.414X_2 + 0.351X_3 + e$. This indicates a positive influence of knowledge (X_1), skills (X_2), and responsibility (X_3) variables on customer satisfaction (Y) at PT Samudera Makmur Agensi. The research results show that the coefficient of determination (R^2) value of 0.800 indicates that these three independent variables explain 80% of the variation in customer satisfaction, while the remaining 20% is influenced by other factors outside this study. The findings emphasize the importance of the company's investment in HR development through training, coaching, and performance evaluation to improve service quality and enhance customer satisfaction.

Keywords: Knowledge; Skills; Responsibility; Human Resources; Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena senantiasa memberikan nikmat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan Dan Tanggung Jawab Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Samudera Makmur Agensi”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D-4 Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia (POLIMARIN) dengan memperoleh gelar Sarjana Terapan Transportasi (S.Tr.Tra).

Dalam penyusunan skripsi ini tak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak sehingga memberikan penulis kelancaran dalam penyusunannya. Maka dari itu, dengan segala kerendahan hati untuk diperkenankan menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T. selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia beserta jajarannya.
2. Widanto Mukti Adi, M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing I, Fajar Sari Kurniawan, S.T., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II serta Lia Retian Asfirah, M.M.Tr selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta arahan pada proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis mampu menyelesaikan dengan lancar dan tepat waktu.
3. Bapak/Ibu Dosen, Karyawan, serta Pembina dan Pengasuh Taruna (Binsuhtar) yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama penulis melaksanakan pendidikan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia selama kurang lebih 4 tahun.
4. Bapak Jumantri, Ibu Siti Fatimah, kakak Maya Yuliana dan segenap keluarga yang selalu mendukung penulis dalam menjalani pendidikan, selalu menjadi penyemangat bagi penulis, dan selalu memberikan berbagai bentuk dukungan kepada penulis dengan sepenuh hati.
5. PT Samudera Makmur Agensi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan Praktek Industri selama 8 bulan.

6. Seluruh senior dan junior keluarga besar Mess Jajung, rekan taruni angkatan 10, rekan angkatan 10 Nalendra Arnawadasa yang telah memberikan segenap cerita serta pembelajaran hidup yang berarti bagi penulis selama di bangku kuliah.
7. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Ika Rahmania Rizky. Terimakasih telah berjalan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali-kali hampir menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga kedepanya, raga ini tetap kuat, hati tetap tegar dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang, menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis sangat terbuka atas kritik dan saran yang membangun dalam meningkatkan kualitas penulis dan karya tulis selanjutnya. Besar harapan karya tulis ini dapat membawa manfaat untuk banyak orang.

Semarang, 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



Ika Rahmania Rizky
NIM. 211001035

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH DI REVISI	iii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI MILIK PROGRAM STUDI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Sumber Daya Manusia (SDM).....	10
2.1.2 Pengetahuan	13
2.1.2 Keterampilan.....	15
2.1.3 Tanggung jawab.....	18
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Berfikir.....	26

2.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Tipe Penelitian.....	28
3.2 Objek Penelitian	28
3.2.1 Populasi.....	29
3.2.2 Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Sumber Data	32
3.4.1 Data Primer	33
3.4.2 Data Sekunder	33
3.5 Teknik Pengelohan Data	33
3.6 Teknik Analisa Data	34
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	35
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.3 Uji Hipotesis Penelitian	39
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda	43
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil.....	45
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.2 Gambaran Umum Identitas Responden.....	45
4.2 Pembahasan	47
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian.....	47
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	51
4.2.3 Uji Hipotesis.....	57
4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	59
4.2.4 Uji Koefisien Determinasi.....	61
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Skala Likert 5 Poin.....	31
Tabel 3. 2 Indikator Variabel Penelitian	32
Tabel 3. 3 r Tabel Product Moment	36
Tabel 3. 4 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dalam uji reliabilitas	37
Tabel 3.5 F tabel <i>Distribution Sig. 5% (0,05)</i>	42
Tabel 3.6 Tingkat korelasi & kekuatan hubungan	44
Tabel 4. 1Tabel Kelompok Usia Responden	46
Tabel 4. 2 Tabel Kelompok Jabatan Responden.....	47
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Pengetahuan (X_1)	48
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan (X_2)	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Tanggung Jawab (X_3).....	49
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 Diagram Kelompok Usia.....	46
Gambar 4.2 Diagram Kelompok Jabatan.....	47
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot Grafik	52
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.5 Hasil Uji <i>Scatterplot</i>	54
Gambar 4.6 Hasil Uji <i>Coefficient Residual</i>	55
Gambar 4.7 Hasil Uji <i>Coefficient Correlations</i>	56
Gambar 8 Hasil Uji <i>Coefficients</i> (Multikolonieritas).....	56
Gambar 4. 9 Uji <i>Coefficients</i> (Uji T)	58
Gambar 4.10 Hasil Uji ANOVA.....	59
Gambar 4.11 Hasil Uji <i>Coefficient</i> (Analisis Regresi Linier Berganda)	60
Gambar 4.12 Hasil Analisis <i>Model Summary</i>	61