

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Jumlah Item	Nomor
Ketersediaan Armada Kapal (X ₁)	1. Jumlah Unit Kapal Siap Operasi	1	1
	2. Frekuensi Ketersediaan Kapal	1	2
	3. Tingkat Utilisasi Kapal	1	3
Biaya Operasional (X ₂)	1. Efisiensi Penggunaan Bahan Bakar	1	4
	2. Pengelolaan Jadwal Operasi (<i>Idle Time</i>)	1	5
	3. Efektivitas Negosiasi Harga	1	6
Kualitas Pelayanan (Y)	1. <i>Tangible</i> (Tampilan)	1	7
	2. <i>Reliability</i> (Keandalan)	1	8
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1	9
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1	10
	5. <i>Emphaty</i> (Empati)	1	11

Lampiran 2 Instrumen Kuisioner

Variabel Penelitian	Indikator	Pernyataan
Ketersediaan Armada Kapal (X ₁) (Septiana et al., 2020)	Jumlah Unit Kapal Siap Operasi	Perusahaan memiliki jumlah kapal yang siap digunakan untuk memenuhi permintaan pengiriman
	Frekuensi Ketersediaan Kapal	Kapal tersedia secara rutin sesuai jadwal pengiriman yang telah ditentukan
	Tingkat Utilisasi Kapal	Pemanfaatan armada dilakukan secara optimal untuk memaksimalkan efisiensi operasional
Biaya Operasional (X ₂) (Sitorus et al., 2024) dan	Efisiensi Penggunaan Bahan Bakar	Penggunaan bahan bakar kapal dikelola sesuai standar operasional perusahaan
	Pengelolaan Jadwal Operasi (<i>Idle Time</i>)	Jadwal operasional kapal diatur dengan baik untuk menghindari <i>idle time</i>
	Efektivitas Negosiasi Harga	Perusahaan mampu melakukan negosiasi harga yang efektif untuk menekan biaya operasional tanpa mengorbankan mutu layanan
Kualitas Pelayanan (Y) (Alfajar et al., 2021)	<i>Tangible</i> (Tampilan)	Penampilan kru kapal mencerminkan profesionalisme dalam pelayanan
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan memuaskan
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Karyawan merespon dengan sigap terhadap keluhan segala pelanggan
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Jaminan pengiriman barang lancar dan aman
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Karyawan memiliki kesan yang baik terhadap pelanggan

<https://forms.gle/mjQdqCf6XF4UtZCJ6>

Lampiran 3

Pernyataan kuisisioner penelitian

Kuisisioner Penelitian “Pengaruh Ketersediaan Armada dan Biaya Operasional Kapal *Tug And Barge* dalam skema *Time Charter* Terhadap Kualitas Pelayanan PT Humpuss Transportasi Curah”

Assalamu’alaikum
Wr. Wb.

Perkenalkan,

Saya Reni Setiani mahasiswa Prodi D4 Transportasi Laut dari Politeknik Maritim Negeri Indonesia (Polmarin). Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk tugas akhir (Skripsi) mengenai Pengaruh Penyewaan Kapal *Tug And Barge* Berskema *Time Charter* Terhadap Kualitas Pelayanan PT Humpuss Transportasi Curah.

Sehubungan dengan hal tersebut saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi kuisisioner ini. Kuisisioner ini terdiri dari 11 pernyataan dan akan memakan waktu sekitar 3-5 menit untuk menyelesaikannya. saya mengharapkan tidak ada keraguan dalam pengerjaan dan jujur saat memberikan informasi dalam bentuk jawaban dari pernyataan-pernyataan yang disediakan, karena seluruh data dan jawaban yang Bapak/Ibu, Saudara/i berikan terjamin kerahasiaannya.

Partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam penelitian ini sangat berharga dan akan membantu saya untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang Pengaruh Penyewaan Kapal *Tug And Barge* Berskema *Time Charter* Terhadap Kualitas Pelayanan PT Humpuss Transportasi Curah.

Atas kesediannya untuk meluangkan waktu, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

renisetianii@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Pria
☐ Wanita

Kelompok Jabatan *

- ☐ General manager
☐ Manager
☐ Assistant Manager/Superintendent
☐ Staff

Asal Perusahaan *

Jawaban Anda

Kelompok Usia *

- ☐ 21-30 Tahun
☐ 31-40 Tahun
☐ 41-50 Tahun
☐ > 50 Tahun

Berikutnya

Kosongkan formulir

Kuisisioner Penelitian “Pengaruh Ketersediaan Armada dan Biaya Operasional Kapal *Tug And Barge* dalam skema *Time Charter* Terhadap Kualitas Pelayanan PT Humpuss Transportasi Curah”

rennisetianii@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

KETERSEDIAAN ARMADA KAPAL

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda pada setiap pilihan jawaban yang menggambarkan tentang ketersediaan armada kapal Bapak/Ibu/saudara/i atas setiap pernyataan yang disampaikan.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. NETRAL
4. SETUJU
5. SANGAT SETUJU

Perusahaan memiliki jumlah armada yang memadai untuk memenuhi permintaan *
pengiriman sesuai kebutuhan pelanggan

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Ketersediaan kapal dijaga secara rutin dan konsisten sesuai dengan jadwal *
pengiriman yang telah direncanakan sebelumnya

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Strategi pemanfaatan armada dirancang secara optimal untuk memastikan *
tercapainya efisiensi dalam seluruh kegiatan operasional

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju
☐ ☐ ☐ ☐ ☐

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Kuisisioner Penelitian “Pengaruh Ketersediaan Armada dan Biaya Operasional Kapal *Tug And Barge* dalam skema *Time Charter* Terhadap Kualitas Pelayanan PT Humpuss Transportasi Curah”

rennisetiani@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

BIAYA OPERASIONAL

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda pada setiap pilihan jawaban yang menggambarkan tentang biaya operasional Bapak/Ibu/saudara/i atas setiap pernyataan yang disampaikan.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. NETRAL
4. SETUJU
5. SANGAT SETUJU

Pengelolaan penggunaan bahan bakar kapal dilakukan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Perencanaan jadwal operasional kapal dilakukan secara efektif untuk menghindari terjadinya waktu tidak produktif (*idle time*) *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Perusahaan mampu melakukan negosiasi harga yang efektif untuk menekan biaya operasional tanpa mengorbankan mutu layanan *

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 Sangat Setuju

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Kuisioner Penelitian “Pengaruh Ketersediaan Armada dan Biaya Operasional Kapal *Tug And Barge* dalam skema *Time Charter* Terhadap Kualitas Pelayanan PT Humpuss Transportasi Curah”

rennisetianii@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

KUALITAS PELAYANAN

PETUNJUK PENGISIAN

Berikan tanda pada setiap pilihan jawaban yang menggambarkan tentang tingkat kualitas pelayanan Bapak/Ibu/saudara/i atas setiap pernyataan yang disampaikan.

1. SANGAT TIDAK SETUJU
2. TIDAK SETUJU
3. NETRAL
4. SETUJU
5. SANGAT SETUJU

Penampilan kru kapal mencerminkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Karyawan merespons dengan cepat dan tanggap terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Perusahaan memberikan jaminan atas kelancaran dan keamanan proses pengiriman barang kepada pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Karyawan memberikan kesan yang baik dan profesional kepada pelanggan *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Lampiran 4
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Melalui IBM SPSS V.31 Variabel X₁

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.691**	.684**	.887**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001
	N	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.691**	1	.710**	.901**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001
	N	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	.684**	.710**	1	.890**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	40	40	40	40
Total X1	Pearson Correlation	.887**	.901**	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.872	3

Lampiran 5
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Melalui IBM SPSS V.31 Variabel X₂

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	Total X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.799**	.667**	.895**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001
	N	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.799**	1	.784**	.947**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001
	N	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.667**	.784**	1	.897**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001
	N	40	40	40	40
Total X2	Pearson Correlation	.895**	.947**	.897**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	
	N	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	3

Lampiran 6
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Melalui IBM SPSS V.31 Variabel Y

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
Y1	Pearson Correlation	1	.711**	.432**	.410**	.301	.719**
	Sig. (2-tailed)		<,001	.005	.009	.059	<,001
	N	40	40	40	40	40	40
Y2	Pearson Correlation	.711**	1	.465**	.441**	.742**	.862**
	Sig. (2-tailed)	<,001		.003	.004	<,001	<,001
	N	40	40	40	40	40	40
Y3	Pearson Correlation	.432**	.465**	1	.532**	.428**	.755**
	Sig. (2-tailed)	.005	.003		<,001	.006	<,001
	N	40	40	40	40	40	40
Y4	Pearson Correlation	.410**	.441**	.532**	1	.455**	.739**
	Sig. (2-tailed)	.009	.004	<,001		.003	<,001
	N	40	40	40	40	40	40
Y5	Pearson Correlation	.301	.742**	.428**	.455**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.059	<,001	.006	.003		<,001
	N	40	40	40	40	40	40
Total Y	Pearson Correlation	.719**	.862**	.755**	.739**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.822	5

Lampiran 7
Hasil Analisis Regression dan Nonparamatric Tests dengan IBM SPSS V.31

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya Operasional, Ketersediaan Armada ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.562	.538	1.724

a. Predictors: (Constant), Biaya Operasional, Ketersediaan Armada

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	140.817	2	70.408	23.692	<.001 ^b
	Residual	109.958	37	2.972		
	Total	250.775	39			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Biaya Operasional, Ketersediaan Armada

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.639	2.154		3.082	.004	2.275	11.002		
	Ketersediaan Armada	.726	.148	.554	4.893	<.001	.425	1.026	.925	1.081
	Biaya Operasional	.443	.133	.376	3.322	.002	.173	.714	.925	1.081

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Total X1	Total X2
1	1	2.970	1.000	.00	.00	.00
	2	.019	12.471	.03	.37	.86
	3	.010	16.895	.97	.63	.13

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

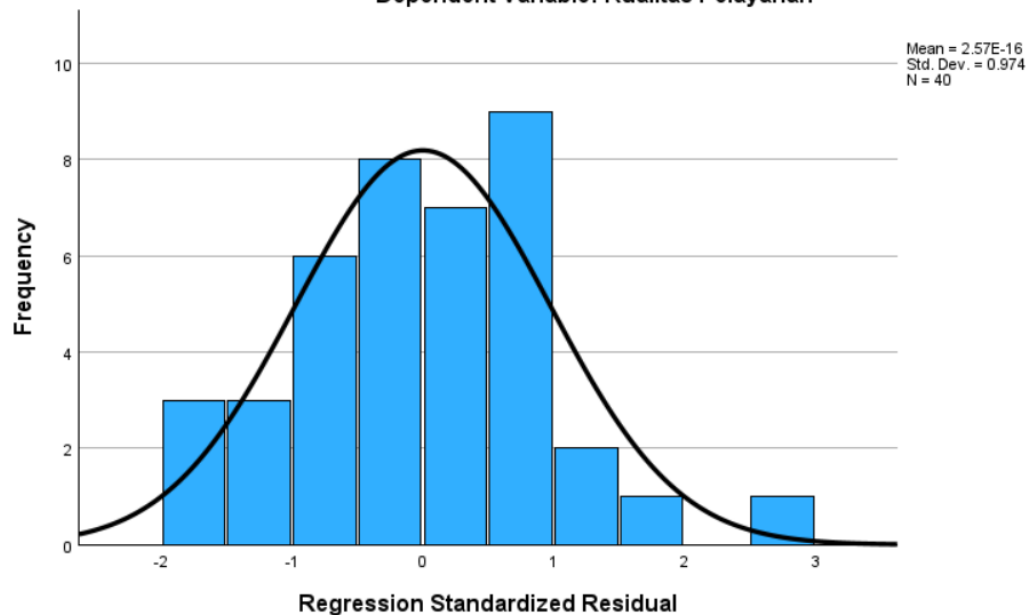
Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.00	24.17	21.33	1.900	40
Std. Predicted Value	-2.277	1.499	.000	1.000	40
Standard Error of Predicted Value	.287	1.147	.442	.168	40
Adjusted Predicted Value	16.51	24.28	21.30	1.935	40
Residual	-3.117	4.334	.000	1.679	40
Std. Residual	-1.808	2.514	.000	.974	40
Stud. Residual	-1.845	2.551	.007	1.012	40
Deleted Residual	-3.244	4.462	.028	1.819	40
Stud. Deleted Residual	-1.909	2.772	.009	1.037	40
Mahal. Distance	.109	16.297	1.950	2.874	40
Cook's Distance	.000	.254	.029	.048	40
Centered Leverage Value	.003	.418	.050	.074	40

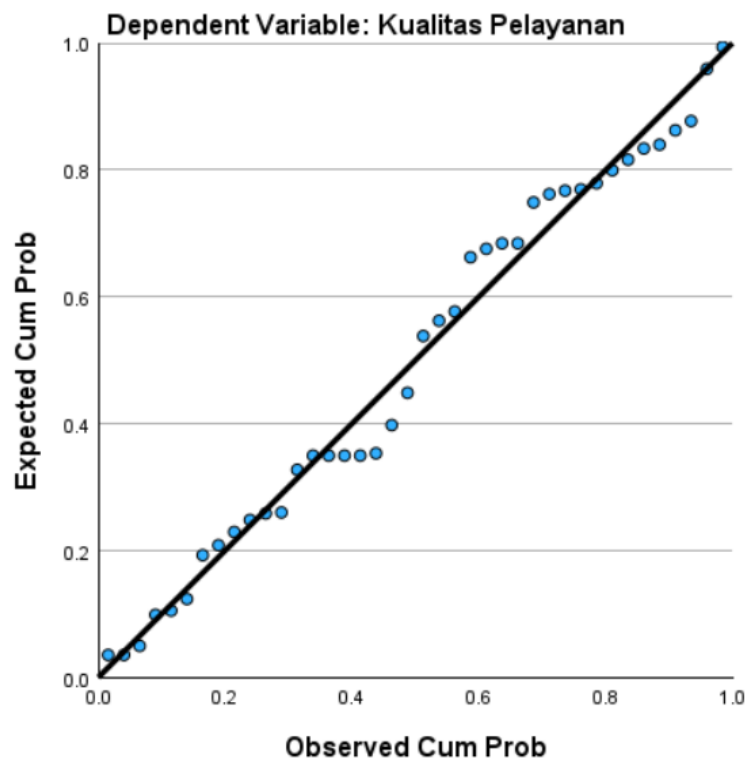
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Histogram

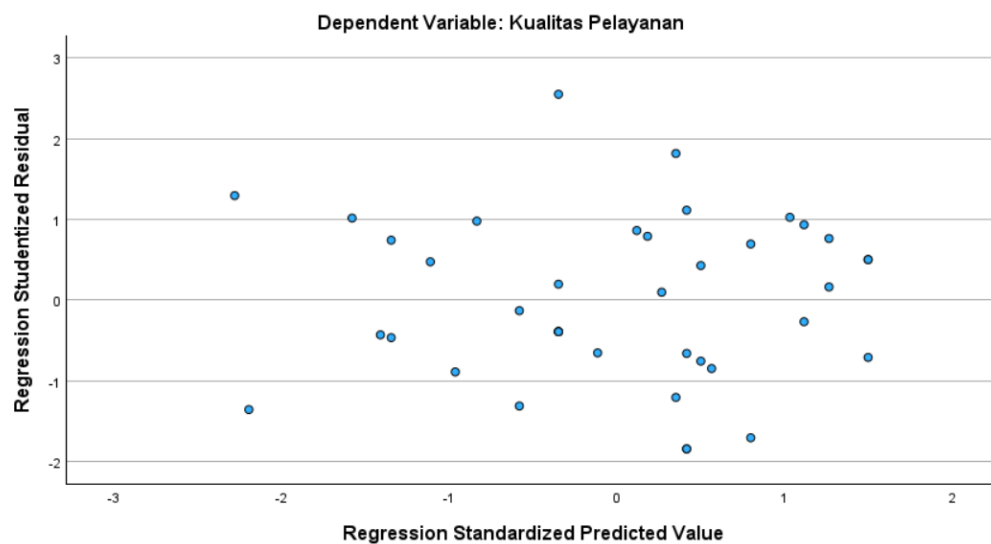
Dependent Variable: Kualitas Pelayanan



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Lampiran 8 Daftar Armada Kapal

ARMADA KAPAL PT HUMPUSS TRANSPORTASI CURAH

Periode : July 2025

TUG ASSIST - KAPAL MILIK

NO	KAPAL	TAHUN	HOUSE POWER	TYPE	LOKASI
1	Semar 4	2004	2000	FPP	Manokwari
2	Semar 15	2004	2000	FPP	Sorong
3	Semar 17	2004	2000	FPP	Balikpapan
4	Semar 18	2010	2000	FPP	Balikpapan
5	Semar 19	2011	2000	FPP	Bontang
6	Semar 20	2011	2000	FPP	Bontang
7	Semar 23	2012	2000	FPP	Tarakan
8	Semar 24	2017	2000	FPP	BauBau
9	Semar 25	2017	2000	FPP	Makasar
10	Semar 26	2017	2000	FPP	Makasar
11	Semar 27	2021	2000	FPP	Bontang
12	Semar 28	2022	3200	Z-Peller	Balikpapan
13	Semar 29	2023	2000	FPP	Banjarmasin
14	Anugerah Bersama 219	2021	2000	FPP	Gorontalo
15	Anugerah Bersama 2219	2022	2000	FPP	Tanjung Pinang
16	Anugerah Bersama 5	2019	2000	FPP	Tarakan - Tj. Batu
17	Anugerah Bersama 6	2020	2000	FPP	Kendari
18	Bintang Laut 203	2004	2000	FPP	Banjarmasin
19	Semar 82	2013	4894	Voith	Surabaya
20	Semar 83	2013	4894	Voith	Surabaya
21	Trans Pacific 201	2010	2000	FPP	Merak

TUG ASSIST - KAPAL BACK TO BACK CHARTER

NO	KAPAL	TAHUN	HOUSE POWER	TYPE	LOKASI
1	Artindo Perkasa	2018	2000	FPP	Tarakan
2	Diasraya V	1994	3000	Z-Peller	Ciwandan
3	Diasraya VII	1994	3000	Z-Peller	Ciwandan

TUG & BARGE - KAPAL MILIK

NO	KAPAL	TAHUN	HP / CAPACITY	TYPE
1	Semar 16	2004	1600	FPP
2	Box 19	2011	300	BARGE
3	Semar 21	2011	1600	FPP
4	Box 20	2011	300	BARGE
5	Semar 22	2012	1600	FPP
6	Box 18	2010	300	BARGE
7	Tekun 16216	2007	1600	FPP
8	Chandra 303	2005	300	BARGE

Lampiran 9 Utilisasi kapal

Tabel Utilisasi Kapal

	2020	2021	2022	2023	2024
Tug	14	20	26	28	30
Barge	4	3	3	3	4
Utilisasi Tug & Barge	88%	91%	94%	98%	98%
Revenue (dalam jutaan)	105.777	191.568	209.287	198.147	209.287
+/- of Utilisasi	-4%	3%	3%	4%	0%

Lampiran 10 On Hire TB. Dias Raya VII



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Reni Setiani
Tempat/Tanggal Lahir : Purbalingga, 20 Februari 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
NIT : 211001021
Jurusan : Bisnis Maritim
Proram Studi : D4 Transportasi Laut
Alamat : Kp Rawa Roko, RT 004 / RW 041, Bojong Rawalumbu,
Rawalumbu, Kota Bekasi, Jawa Barat 17116
E-mail : rennisetianii@gmail.com / renisetiani1320@gmail.com
Riwayat Pendidikan :

No.	Nama Sekolah	Tahun Lulus
1	SDIT Baitul Jihad	2015
2	SMP Islam Intelektika	2018
3	SMK Negeri 8 Kota Bekasi	2021
4	Politeknik Maritim Negeri Indonesia	2025