

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kisi-Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Jumlah Item	Nomor
Kualitas Layanan Keagenan (X)	1. Tangible (bukti fisik)	1	1
	2. Reliability (keandalan)	1	2
	3. Responsiviness (daya tanggap)	1	3
	4. Assurance (jaminan)	1	4
	5. Emphaty (peduli)	1	5
Kelancaran Penyandaran Kapal (Y)	1. Waktu tunggu kapal (<i>waiting time</i>)	2	6,7
	2. Waktu kapal di pelabuhan (<i>turn around time</i>)	2	8,9
	3. Waktu kapal di dermaga/sandar (<i>berthing time</i>)	1	10

Lampiran 2

Kuesioner Penelitian

Kuesioner Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kelancaran Penyandaran Kapal PT Wasaka Samudera Karya"

Perkenalkan, saya Prabowo Wisnu Saputro mahasiswa semester 8 program studi D4 Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia. Saat ini, saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kelancaran Penyandaran Kapal PT Wasaka Samudera Karya"

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan keagenan dapat memengaruhi kelancaran aktivitas penyandaran. Sebagai bagian dari penelitian ini, saya telah menyusun kuesioner yang diharapkan dapat memberi data dan informasi yang akurat terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kelancaran penyandaran. Oleh karena itu, partisipasi Anda dalam mengisi kuesioner sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Isi data diri Anda dengan lengkap dan sesuai.
2. Bacalah setiap pernyataan dengan cermat dan berikan penilaian sesuai dengan pengalaman dan pandangan pribadi Anda.

Keterangan:

- 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2 = Tidak Setuju (TS)
- 3 = Cukup (C)
- 4 = Setuju (S)
- 5 = Sangat Setuju (SS)

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas waktu dan kesediaan Anda untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat yang nyata bagi pengembangan kinerja keagenan PT Wasaka Samudera Karya terkhusus pada Divisi Keagenan bagian terkait.

Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,

Prabowo Wisnu Saputro

Politeknik Maritim Negeri Indonesia
prabowowisnu209@gmail.com [Ganti akun](#)

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

 Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Usia *

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

Masa Kerja *

- ☐ < 1 Tahun
- ☐ 1 - 3 Tahun
- ☐ 3 - 5 Tahun
- ☐ > 5 Tahun

Identitas Responden *

- ☐ Pengguna Layanan Jasa Keagenan
- ☐ Divisi Keagenan PT Wasaka Samudera Karya

Berikutnya

Kosongkan formulir

Kuesioner Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kelancaran Penyandaran Kapal PT Wasaka Samudera Karya"

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



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Kuesioner Variabel X (Kualitas Pelayanan Keagenan)

1. PT Wasaka Samudera Karya selalu memberikan layanan keagenan kapal yang konsisten sesuai dengan yang dijanjikan. *

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

2. Staf keagenan PT Wasaka Samudera Karya selalu tanggap dan cekatan dalam pelayanan jasa keagenan. *

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

3. PT Wasaka Samudera Karya memberikan layanan yang aman dan terpercaya. *

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

4. PT Wasaka Samudera Karya memberikan perhatian yang cukup terhadap kebutuhan dan keluhan dari berbagai pelanggan *

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

5. Fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh PT Wasaka Samudera Karya dalam layanan keagenan kapal dalam kondisi baik dan memadai. *

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Kuesioner Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Keagenan Terhadap Kelancaran Penyandaran Kapal PT Wasaka Samudera Karya"

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



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Kuesioner Variabel Y (Kelancaran Penyandaran Kapal)

1. Waktu tunggu yang diinformasikan oleh PT Wasaka Samudera Karya sebelum *
penyandaran kapal sesuai dengan kenyataan.

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

2. Proses penyandaran kapal di PT Wasaka berlangsung dengan cepat dan *
efisien.

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

3. Waktu berlabuh (berthing time) kapal saya sesuai dengan jadwal yang telah *
ditentukan.

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

4. Waktu penyandaran di PT Wasaka lebih baik dibandingkan dengan *
pengalaman saya di perusahaan keagenan kapal lain.

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

5. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua proses setelah kapal *
bersandar sesuai dengan harapan pelanggan.

	1	2	3	4	5	
STS	☐	☐	☐	☐	☐	SS

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

Lampiran 3

Surat Persetujuan Berlayar (SPB)



BANTEN
SPB.IDBTN.0225.0001013

REPUBLIK INDONESIA
THE REPUBLIC OF INDONESIA

SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR PORT CLEARANCE

No. : SPB.IDBTN.0225.0001013

Berdasarkan UU No 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1
Under This Shipping Act No.17, 2008 Article 219 (1)

Nama Kapal <i>Ship Name</i>	SAMUDRA SINDO 25	Tonnase Kotor <i>Gross Tonnage</i>	198
Bendera Kebangsaan <i>Nationality Flag</i>	INDONESIA	Nakhoda <i>Master</i>	ZUARKAN
Nomor IMO <i>IMO Number</i>	9906788	Tanda Panggilan <i>Call Sign</i>	YDB3244

Sesuai dengan Surat Pernyataan Keberangkatan Kapal yang dibuat oleh Nakhoda kapal tanggal 27 Feb 2025 Pukul 15:05:55 WS,
In accordance with Sailing Declaration issued by Master on dated 27 Feb 2025 Time 15:05:55 LT.

Bahwa kapal telah memenuhi seluruh ketentuan pada pasal 219 (3) UU No. 17 Tahun 2008
That ship has fully comply with the provision of article 219 (3) Shipping Act. 17, 2004

Dengan ini kapal tersebut di atas disetujui untuk
The above mentioned vessel is hereby granted for

Bertolak dari <i>Departure from</i>	: PERAIRAN BOJONEGARA	Pada tanggal / jam <i>on date/time</i>	: 28 FEB 2025 06.00.00	Pelabuhan tujuan <i>Port of destination</i>	: SAMPIT
Jumlah awak kapal <i>Number Of Ship Crew</i>	: 10 ORANG TERMASUK NAKHODA			Dengan Muatan <i>With cargoes</i>	: NIHL
Tempat diterbitkan <i>Place of issued</i>	: BANTEN				
Pada Tanggal <i>Date</i>	: 27 FEB 2025				
Jam <i>Time</i>	: 22.06.50				

SYAHBANDAR
HARBOUR MASTER

Perhatian :

1. Surat Persetujuan Berlayar ini berlaku paling lama 24 jam sejak di terbitkan dan kapal wajib meninggalkan pelabuhan.
This Port Clearance expired 24 hour due to date of issued and ship should leave of port.
2. Apabila dalam 24 jam Pemilik, agen atau Nakhoda Kapal tidak melayarkan kapalnya sejak Surat Persetujuan Berlayar diterbitkan, agar dikembalikan ke Syahbandar untuk penerbitan kembali, apabila perlu mengajukan permohonan Surat Persetujuan Berlayar yang baru.
Within 24 hours after issued the port clearance, the owner, agent or master of any vessel which fails to sail, Port Clearance shall be returned to the Harbour Master for the re-issued, and if so required, obtain a new port clearance.
3. Surat Persetujuan Berlayar ini tidak berlaku apabila terdapat coretan-coretan atau perubahan-perubahan.
This Port Clearance expired if any corrections or deletions.

Lampiran 4

Aktivitas Penyandaran Kapal

