

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN
KAPAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT.
SAMUDERA PERDANA SELARAS SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan Pada
Program Studi D-4 Transportasi Laut**



Disusun Oleh:

DEWI MASYITHOH

NIM. 211001007

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SAMUDERA PERDANA SELARAS SEMARANG

Oleh:
Dewi Masyithoh
NIM.211001007

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

Semarang, 31 Juli 2025

Penguji I



Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr.
NIP. 198411182021212008

Penguji II



Nurita Widiyanti, S.Psi., M.Psi.
NIP. 198301132015042002

Penguji III



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

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Dewi Masyithoh
NIM : 211001007
Prodi : D-IV Transportasi Laut
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di PT. Samudera Perdana Selaras
Semarang

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, 31 Juli 2025

Yang menyatakan



Dewi Masyithoh

NIM. 211001007

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SAMUDERA PERDANA SELARAS SEMARANG**” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 30 Juli 2025 dan dinyatakan:

LULUS DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr	Penguji I		31 Juli 2025
Nurita Widiанти, S.Psi,M.Psi	Penguji II		31 Juli 2025
Widanto Mukti Adi, M.M.Tr	Penguji III		31 Juli 2025

Semarang, 31 Juli 2025

Koordinator Program Studi
D-4 Transportasi Laut



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr
NIP. 19890429022031004

HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK
PROGRAM STUDI

Yang bertandatangan dibawah ini, saya:

Nama : Dewi Masyithoh

NIM : 200901078

Prodi :Transportasi Laut

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Terhadap

Kepuasan Pelanggan di PT. Samudera Perdana Selaras Semarang

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 31 Juli 2025

Yang menyatakan



Dewi Masyithoh

NIM. 211001007

ABSTRAK

Penelitian ini telah dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam jasa keagenan kapal sebagai penentu kepuasan pelanggan. Permasalahan dirumuskan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Samudera Perdana Selaras Semarang. Metode kuantitatif telah digunakan dengan pendekatan survei terhadap 43 responden, yang terdiri dari pemilik kapal, nakhoda, dan kru. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai variabel independen, sementara kepuasan pelanggan dijadikan sebagai variabel dependen. Data dianalisis melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan regresi linier sederhana. Hasil pada Bab IV menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi sebesar 0,425 dan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Nilai determinasi sebesar 18,1% menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dimensi reliability dan responsiveness ditemukan sebagai faktor dominan. Kesimpulan yang diperoleh adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, disarankan agar pelatihan SDM dan penguatan sistem digital terus ditingkatkan untuk mendukung layanan keagenan yang efisien dan profesional.

Kata Kunci: Pelayanan Keagenan Kapal; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research was conducted to examine the influence of service quality in shipping agency services on customer satisfaction at PT. Samudera Perdana Selaras Semarang. The problem was formulated to determine how service quality affects customer satisfaction. A quantitative approach was applied using a survey method involving 43 respondents, including ship owners, captains, and crew members. Service quality was measured using the five SERVQUAL dimensions as the independent variable, while customer satisfaction served as the dependent variable. The data were analyzed through validity and reliability tests, normality tests, and simple linear regression. The results presented in Chapter IV indicated a significant influence of service quality on customer satisfaction, with a regression coefficient of 0.425 and a significance value of 0.000 (< 0.05). The coefficient of determination (R^2) of 18.1% showed that customer satisfaction was explained in part by the service quality provided. Reliability and responsiveness were identified as the most dominant dimensions. It was concluded that improving service quality would directly enhance customer satisfaction. Therefore, continuous training of human resources and the development of digital systems were recommended to support more efficient and professional agency

Keywords: Shipping Agency Services; Service Quality; Customer Satisfaction; PT. Samudera Perdana Selaras.

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 KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN KAPAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. SAMUDERA PERDANA SELARAS SEMARANG”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi D4 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. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing I, Nurita Widiyanti, S.Psi,M.Psi selaku Dosen Pembimbing II serta Ibu Widanto Mukti Adi, 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 Moch Syaiful, Ibu Rohma Wahyuni 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 Perdana Selaras yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan Praktek Industri selama 8 bulan.
6. Rekan-rekan Batch X – Nalendra Arnawadasa selaku rekan seperjuangan penulis dalam menempuh pendidikan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia yang telah memberikan segenap cerita serta pembelajaran hidup yang berarti bagi penulis selama di bangku kuliah.

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, 31 Juli 2025

Yang menyatakan,



DEWI MASYITHOH
NIM 211001007

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	3
HALAMAN PERNYATAAN	4
ABSTRAK	5
ABSTRACT	6
KATA PENGANTAR.....	7
DAFTAR ISI	9
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Kualitas Pelayanan	9
2.1.2 Jasa Keagenan Kapal	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan	15
2.1.4 Kualitas Jasa Keagenan Kapal	20
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pikir.....	31
2.4 Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Tipe Penelitian	32
3.2 Objek Penelitian	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1 Kuesioner	33
3.3.2 Observasi.....	33
3.3.3 Sumber Data	34
3.3.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	34
3.3 Teknik Pengolahan Data.....	36

3.3.1 Uji Validitas	36
3.3.2 Uji Reliabilitas	37
3.3.3 Uji Normalitas	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Hasil.....	38
4.1.1 Profil Umum Objek Penelitian	38
4.1.2 Analisis data responden.....	38
4.1.2.1 Jenis Kelamin	38
4.1.2.2. Lama Menjadi Pengguna Jasa Keagenan	40
4.2 Uji Kualitas Data	40
4.2.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Jasa Keagenan Kapal (X)	41
4.2.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan(Y).....	41
4.3 Hasil Uji Hipotesis	49
BAB V PENUTUP	51
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran	51
Daftar Pustaka.....	52