

**ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL*
PADA PERUSAHAAN JASA KEAGENAN KAPAL
PT OREMUS BAHARI MANDIRI TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN DAN LOYALITAS *CUSTOMER***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

DWI PUTRA KURNIA

NIM. 200901064

**PROGRAM STUDI D4 TRANSPORTASI LAUT
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
SEMARANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI
SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL* PADA PERUSAHAAN JASA
KEAGENAN KAPAL PT OREMUS BAHARI MANDIRI TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS *CUSTOMER*

Oleh:
Dwi Putra Kurnia
NIM. 200901064

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

Semarang, 6 Agustus 2024

Penguji I



Retno Anggoro, S.ST, M.M.Tr
NIP 198410162019032015

Penguji II



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr
NIP 1989042920220310004

Penguji III



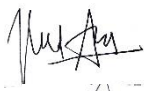
Alimatussa'diyah, S.Pd.,M.Pd.
NIP 199012132019032013

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL* PADA PERUSAHAAN JASA KEAGENAN KAPAL PT OREMUS BAHARI MANDIRI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS *CUSTOMER*” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal Agustus 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Retno Anggoro, S.ST, M.M.Tr	Penguji I		5 Agustus 2024
Widanto Mukti Adi, M.M. Tr	Penguji II		5 Agustus 2024
Alimatussa'diyah, S. Pd.,M. Pd	Penguji III		5 Agustus 2024

Semarang, 5 Agustus 2024

Ketua Program Studi Transportasi Laut



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

NIP. 198403252018032001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Putra Kurnia

NIM : 200901064

Prodi : Transportasi Laut

Judul : ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL* PADA PERUSAHAAN
JASA KEAGENAN KAPAL PT OREMUS BAHARI MANDIRI
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS *CUSTOMER*

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



**HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dwi Putra Kurnia

NIM : 200901064

Prodi : Transportasi Laut

Judul : ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL* PADA PERUSAHAAN
JASA KEAGENAN KAPAL PT. OREMUS BAHARI MANDIRI
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS *CUSTOMER*

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, 6 Agustus 2024
Yang menyatakan,



Dwi Putra Kurnia
NIM. 200901064

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *human capital* terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas *customer* di perusahaan jasa keagenan kapal, PT. Oremus Bahari Mandiri. *Human capital* yang dimaksud mencakup tiga aspek utama yaitu *skill*, *knowledge*, dan *attitude* dari sumber daya manusia (SDM). Studi ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran *human capital* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing pada lingkungan bisnis yang semakin berubah. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada *customer* PT. Oremus Bahari Mandiri sebanyak 45 orang. Populasi dalam penelitian ini adalah *customer* dari perusahaan yang terdiri dari PGN Saka dan PETRONAS, sedangkan sampel diambil secara *purposive sampling*. Alat uji analisis menggunakan *smart pls* 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *skill* memiliki nilai sampel asli sebesar 0,416 dan nilai P sebesar 0,000, dapat disimpulkan bahwa keterampilan memainkan peran kunci dalam menentukan tingkat loyalitas dan kepuasan. *Knowledge* memiliki nilai sampel asli sebesar 0,369 dan nilai P sebesar 0,000 mengindikasikan bahwa pengetahuan memiliki kontribusi yang kuat dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan. *Attitude* memiliki nilai sampel asli sebesar 0,228 dan nilai P sebesar 0,000, dapat disimpulkan bahwa sikap memiliki peran penting dalam menentukan tingkat loyalitas dan kepuasan.

Kata Kunci: *human capital, service quality, shipping agency*

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of human capital on the level of customer satisfaction and loyalty in the ship agency services company, PT. Oremus Bahari Mandiri. Human capital in question includes three main aspects, namely skills, knowledge and attitude of human resources (HR). This study is motivated by the important role of human capital in improving service quality and company competitiveness. This research uses quantitative methods by collecting data through questionnaires distributed to PT customers. Oremus Bahari Mandiri. The population in this study were customers from companies consisting of PGN Saka and PETRONAS, while the sample was taken by purposive sampling. The research results show that skills have an original sample value of 0.416 and a P value of 0.000, it can be concluded that skills play a key role in determining the level of loyalty and satisfaction. Knowledge has an original sample value of 0.369 and a P value of 0.000 indicating that knowledge has a strong contribution in increasing loyalty and satisfaction. Attitude has an original sample value of 0.228 and a P value of 0.000, it can be concluded that attitude has an important role in determining the level of loyalty and satisfaction

Keywords: *human capital, service quality, shipping agency*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH *HUMAN CAPITAL* PADA PERUSAHAAN JASA KEAGENAN KAPAL PT. OREMUS BAHARI MANDIRI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS *CUSTOMER*”. 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 terima kasih kepada pihak yang telah memberikan arahan, bimbingan, petunjuk, serta 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 terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Akhmad 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 Negeri Indonesia
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.ST., M.M. Tr. selaku Koordinator Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
4. Ibu Retno Anggoro, S.ST., M.M Tr. selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
5. Bapak Widanto Mukti Adi, 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 penyusunan Skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan tepat waktu.
6. Bapak/Ibu Dosen serta Pabintar yang telah memberikan ilmu selama empat tahun pendidikan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.

7. Bapak Niko Kristanto selaku Direktur Utama PT. Oremus Bahari Mandiri yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Darat di perusahaan tersebut.
8. Bapak Teguh Satria Wibawa selaku Manager HRD PT. Oremus Bahari Mandiri yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan Praktik Darat di perusahaan tersebut.
9. Bapak Mustafit Tamam selaku *Manager* Area Jawa Timur PT. Oremus Bahari Mandiri yang telah memberikan ilmu bagi penulis saat melaksanakan Praktik Darat di perusahaan tersebut.
10. Staff *Operation* PT. Oremus Bahari Mandiri yang telah memberikan ilmu bagi penulis saat melaksanakan Praktik Darat di perusahaan tersebut.
11. Bapak Surya Ismail Aditya selaku Dispatcher Petronas yang telah memberikan ilmu dan informasi sehingga penulis memperoleh data terkait penyusunan Skripsi.
12. Bapak Ali selaku *Dispatcher* Petronas yang telah memberikan ilmu dan informasi sehingga penulis memperoleh data terkait penyusunan Skripsi.
13. Bapak Edi selaku *Dispatcher* PGN Saka Pertamina yang telah memberikan ilmu dan informasi sehingga penulis memperoleh data terkait penyusunan Skripsi.
14. Bapak M.Khoiri dan Ibu Sri Nurwati selaku Orang Tua yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan dengan tepat waktu.
15. Teman-teman seangkatan yang telah memberikan dukungan untuk terus berkembang.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan nama 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, 6 Agustus 2024

Penulis



Dwi Putra Kurnia

NIM. 200901064

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Peta Alur Penelitian (Road Map)	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Definisi Konseptual	10
2.1.1 Usaha Keagenan Kapal	10
2.1.2 <i>Human capital</i>	12
2.1.3 <i>Skill</i>	14
2.1.4 <i>Knowledge</i>	16
2.1.5 <i>Attitude</i>	19
2.1.6 Jasa Keagenan Kapal	20
2.1.7 Tingkat Kepuasan <i>Customer</i>	23
2.1.8 Loyalitas <i>Customer</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Definisi Operasional.....	40

LAMPIRAN.....	79
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2. 2 Definisi Operasional	41
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 2 Instansi	49
Tabel 4. 3 Statistik	49
Tabel 4. 4 outer loading	52
Tabel 4. 5Average Variance Extracted	53
Tabel 4. 6 composite reliability.....	53
Tabel 4. 7 cronbach's alpha	54
Tabel 4. 8coefficient determinant	55
Tabel 4. 9 uji hipotesis	57
Tabel 4. 10 Pengaruh <i>Skill</i> Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Customer	58
Tabel 4. 11 Pengaruh <i>Knowledge</i> Terhadap Kepuasan dan Loyalitas <i>Customer</i> .	61
Tabel 4. 12 Pengaruh <i>Attitude</i> Terhadap Kepuasan dan Loyalitas <i>Customer</i>	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Alur Penelitian.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka berpikir.....	42
Gambar 4. 1 Skema model PLS	50
Gambar 4. 2 Evaluasi inner model.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Responden	79
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Kuesioner Indikator <i>Skill</i>	81
Lampiran 3 Daftar Pertanyaan Kuesioner Indikator <i>Knowledge</i>	81
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Kuesioner Indikator <i>Attitude</i>	82
Lampiran 5 contoh kuesioner	83