

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN TERHADAP
KELANCARAN PENYANDARAN KAPAL
PT. WASAKA SAMUDERA KARYA**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

PRABOWO WISNU SAPUTRO

NIM. 211001019

**PROGRAM STUDI D-4 TRANSPORTASI LAUT
JURUSAN BISNIS MARITIM
POLITEKNIK MARITIM NEGERI INDONESIA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Prabowo Wisnu Saputro

NIM : 211001019

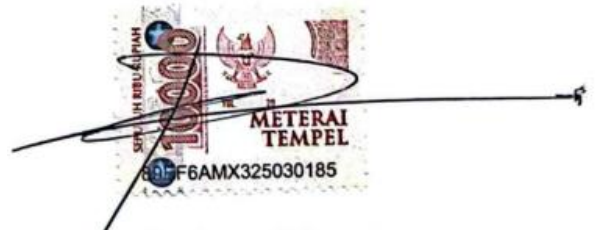
Prodi : D-4 Transportasi Laut

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Keagenan Terhadap
Kelancaran Penyandaran Kapal PT Wasaka Samudera
Karya

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, 27 Juli 2025

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a rectangular revenue stamp. The stamp is yellow with red and blue text and features the Garuda Pancasila emblem. The text on the stamp includes '1000' in large red numbers, 'METERAI TEMPEL' in red, and 'F6AMX325030185' in blue at the bottom. The signature is a cursive script that starts with a large loop and extends to the right.

Prabowo Wisnu Saputro

NIM. 211001019

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DI REVISI

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN TERHADAP KELANCARAN PENYANDARAN KAPAL PT WASAKA SAMUDERA KARYA

Oleh:

Prabowo Wisnu Saputro

NIM. 211001019

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

Semarang, 4 Agustus 2025

Penguji I



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

NIP. 198411182021212008

Penguji II



Christine Widilestari, SE., M.Si

NIP. 197212302021212004

Penguji III



Dra. Masriah, M.Si.

NIP. 1963111420242122001

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul “ **PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN TERHADAP KELANCARAN PENYANDARAN KAPAL PT WASAKA SAMUDERA KARYA**” ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 30 Juli 2025 dan dinyatakan:
LULUS

DEWAN PENGUJI

No.	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr.	Penguji I		30 Juli 2025
2.	Christine Widilestari, SE.,M.Si	Penguji II		30 Juli 2025
3.	Dra. Masriah, M.Si	Penguji III		30 Juli 2025

Semarang, 30 Juli 2025

Koordinator Prodi D-4 Transportasi Laut



Widanto Mukti Adi, M.M.Tr.

NIP. 198904292022031004

HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Prabowo Wisnu Saputro

NIM : 211001019

Prodi : D-4 Transportasi Laut

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS LAYANAN KEAGENAN
TERHADAP KELANCARAN PENYANDARAN
KAPAL PT WASAKA SAMUDERA KARYA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini menjadi hak milik Program Studi D-4 Transportasi Laut. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 29 Juli 2025

Yang menyatakan,



Prabowo Wisnu Saputro

NIM. 211001019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari kualitas layanan keagenan terhadap kelancaran penyandaran kapal. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional melalui pengolahan data primer berupa hasil jawaban kuesioner dari 78 responden yang kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS Versi 26. Berdasarkan hasil uji asumsi klasik, diketahui bahwa data terdistribusi normal dan memiliki hubungan linier yang positif dan signifikan dengan nilai koefisien regresi yang menunjukkan nilai positif yaitu $Y = 0.817 + 0.961X$, artinya terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas layanan keagenan (X) terhadap kelancaran penyandaran kapal (Y) di PT Wasaka Samudera Karya. Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui besaran pengaruh terhadap variabel kelancaran penyandaran kapal (Y) sebesar 81.7%, sedangkan 18.3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Pengaruh positif yang dihasilkan dari analisa yang telah dilakukan dapat menjelaskan apabila semakin berkembangnya kualitas pelayanan keagenan yang baik, maka akan terjadi peningkatan terhadap kinerja kelancaran penyandaran kapal.

Kata kunci: kelancaran penyandaran kapal; kualitas pelayanan

ABSTRACT

This study aims to find out whether there is an influence of the quality of agency services on the smooth docking of ships. The research method was carried out using a quantitative correlational approach through primary data processing in the form of questionnaire answers from 78 respondents which were then analyzed using IBM SPSS Version 26. Based on the results of the classical assumption test, it is known that the data is distributed normally and has a positive and significant linear relationship with the value of the regression coefficient which shows a positive value of $Y = 0.817 + 0.961X$, meaning that there is a positive influence between the variable of agency service quality (X) on the smooth docking of the ship (Y) at PT Wasaka Samudera Karya. Based on the results of this study, it is known that the amount of influence on the variable of smooth ship docking (Y) is 81.7%, while the remaining 18.3% is influenced by other variables that are not studied in this study. The positive influence resulting from the analysis that has been carried out can explain that if the quality of good agency services develops, there will be an increase in the smooth performance of ship docking.

Keywords: *service quality; smoothly ship docking*

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 Layanan Keagenan Terhadap Kelancaran Penyandaran Kapal PT. Wasaka Samudera Karya”**. 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. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr. selaku Dosen Pembimbing I, Ibu Christine Widilestari, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II serta Ibu Dra. Masriah, M.Si. 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 Purnomo, Ibu Kamsih, kakak Ervina Natalia, A.Md.Kep., Yuvin Taruna Pangaribuan, S.H., Nerry Priskila 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 Wasaka Samudera Karya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan Praktek Industri selama 9 bulan.
6. Keluarga besar Mess Semarang dan rekan angkatan 010 yang telah memberikan segenap cerita serta pembelajaran hidup yang berarti bagi penulis selama di bangku kuliah.

Penulis menyadari bahawa 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,



Prabowo Wisnu Saputro
NIM. 211001019

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH DI REVISI	iii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	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.....	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoritis	6
1.5.2 Manfaat Praktis	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Kualitas Layanan.....	8
2.1.2 Kelancaran Penyandaran	10
2.1.3 Perusahaan Keagenan (PT Wasaka Samudera Karya)	14
2.2 Penelitian terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pikir	26
2.4 Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Tipe Penelitian.....	30

3.2 Objek & Subjek Penelitian.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4 Sumber Data.....	35
3.5 Teknik Pengolahan Data.....	36
3.6 Teknik Analisa Data	38
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian	38
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	39
3.6.3 Uji Hipotesis (Uji-T).....	40
3.6.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	40
3.6.5 Uji Koefisien Determinasi.....	41
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil	42
4.1.1 Profil Perusahaan	42
4.1.2 Profil Responden.....	42
4.2 Pembahasan.....	44
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian	44
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	47
4.2.3 Uji Hipotesis.....	49
4.2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana	50
4.2.5 Uji Koefisien Determinasi.....	51
BAB V PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	51
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Faktor eksternal dan faktor internal yang memengaruhi proses penyandaran kapal.....	12
Tabel 3.1 Skala Likert	33
Tabel 3.2 Indikator variabel penelitian.....	36
Tabel 3.3 Tabel tingkat korelasi/hubungan	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tingkat Kualitas Pelayanan Keagenan Kapal	3
Gambar 2.1 Kerangka pikir penelitian.....	26
<i>Gambar 4.1 Hasil uji reliabilitas variabel Y menggunakan SPSS versi 26.....</i>	<i>41</i>
<i>Gambar 4.2 Hasil uji reliabilitas variabel Y menggunakan SPSS versi 26.....</i>	<i>41</i>
Gambar 4.3 Grafik responden berdasarkan usia	43
Gambar 4.4 Grafik responden berdasarkan identitas responden.....	44
Gambar 4.5 Hasil uji validitas variabel X menggunakan SPSS versi 26	45
Gambar 4.6 Hasil uji validitas variabel Y menggunakan SPSS versi 26	45
Gambar 4.7 Hasil uji reliabilitas variabel X menggunakan SPSS versi 26	46
Gambar 4.8 Hasil uji reliabilitas variabel Y menggunakan SPSS versi 26.....	46
Gambar 4.9 Hasil uji normalitas menggunakan SPSS versi 26	47
Gambar 4.10 Hasil uji linieritas menggunakan SPSS versi 26	48
Gambar 4.11 Hasil uji – t menggunakan SPSS versi 26	50
Gambar 4.12 Hasil analisis regresi linier sederhana menggunakan SPSS versi 26	50
Gambar 4.13 Hasil uji koefisien determinasi menggunakan SPSS versi 26.....	51