

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT
BERBASIS *ONLINE* DENGAN KEPUASAN PELAUT
DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS
PELABUHAN KELAS II CIREBON**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Program Studi D4 Transportasi Laut Untuk Memenuhi
Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Transportasi Laut**



Disusun Oleh:

PUTRI CANDRA ARISTI

NIM.200901020

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

2024

**HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI
SKRIPSI
HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT BERBASIS
ONLINE DENGAN KEPUASAN PELAUT DI KANTOR
KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II
CIREBON**

Oleh:
Putri Candra Aristi
NIM.200901020

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

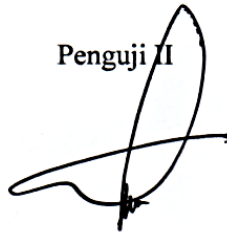
Semarang, ...11 Juli.....2024

Penguji I



Dra. Septina Dwi Retnandari,
M.A.
NIP3K. 196609302021212001

Penguji II



Widanto Mukti Adi, M.M.
Tr
NIP.
1989042920220310004

Penguji III



Christine Widilestari, SE.,
M.Si.
NIP. 197212302021212004

HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi yang berjudul " **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN BUKU PELAUT BERBASIS *ONLINE* DENGAN KEPUASAN PELAUT DI KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN KELAS II CIREBON** " ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 13 Juni 2024 dan dinyatakan:

LULUS

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Dra. Septina Dwi Retnandari, M.A.	Penguji I		11/07/2024.
Widanto Mukti Adi, M.M. Tr	Penguji II		11/07/2024.
Christine Widilestari, SE., M.Si	Penguji III		11/07/2024

Semarang, 11 Juli 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 : Putri Candra Aristi
NIM : 200901020
Prodi : Transportasi Laut
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Berbasis *Online*
Dengan Kepuasan Pelaut Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas
Pelabuhan Kelas II Cirebon

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, ..11.Juli.2024

Yang menyatakan,

The image shows a yellow revenue stamp (Meterai Tempel) with a value of 1000 Rupiah. It features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEWELAS RIBU RUPIAH', '1000', and 'METERAI TEMPEL'. A signature is written over the stamp, and the serial number '2F5E5ALX255558193' is visible at the bottom left of the stamp area.

Putri Candra Aristi

200901020

HALAMAN PERNYATAAN
HASIL SKRIPSI MENJADI HAK MILIK PROGRAM STUDI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Putri Candra Aristi
NIM : 200901020
Prodi : Transportasi Laut
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Berbasis *Online*
Dengan Kepuasan Pelaut Di Kantor Kesyahbandaran Dan
Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Semarang, *11 Juli*2024

Yang menyatakan,



Putri Candra Aristi

ABSTRAK

Skripsi berjudul "Hubungan Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Berbasis *Online* Dengan Kepuasan Pelaut di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon. "berawal dari adanya masalah yang sering dialami oleh pelaut saat ini adalah belum adanya kemudahan bagi pengguna jasa buku pelaut dalam proses pengurusan dokumen buku pelaut secara *online*". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan buku pelaut berbasis *online* dengan tingkat kepuasan pelaut di lokasi penelitian, mengukur persepsi pelaut terhadap kualitas pelayanan buku pelaut berbasis *online* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon, mengukur persepsi tentang kepuasan pelaut, menentukan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi pelaut terhadap kualitas pelayanan buku pelaut *online*. Populasi penelitian adalah para pengguna (*user*) jasa pelayanan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon Jawa Barat. Penetapan sampel dengan sampling accidental dan terkumpul sebanyak 69 responden. Data diambil melalui kuesioner. Pengolahan data dengan cara coding dan tabulating. Uji instrument dengan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan analisis korelasi product moment, uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian diperoleh nilai $r = 0,678$ (hubungan kuat) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelaut. Hasil uji t sebesar $7,5499 > 1.668$, artinya hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelaut terbukti secara empiris. Kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelaut sebesar 45,97% sisannya 54,03% merupakan faktor yang tidak diteliti.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Buku Pelaut, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Research on The Relationship between the Quality of Online-Based Seafarer Book Service and Seafarer Satisfaction at the Cirebon Class II Port Authority and Municipal Office“ is started with a problem that is often experienced by seafarers today, namely the lack of convenience in online process service of seaman's book documents. This research aims to determine the relationship between the quality of online-based seaman's book services and the level of satisfaction of seafarers at the research location, to measure seafarers' perceptions of the quality of online-based seaman's book services at the Cirebon Class II Port Authority and Municipal Office, to measure perceptions of seafarer satisfaction, determine factors that can influence seafarers' perceptions of the quality of online seaman's book services. This study benefit primary data from respondents. The research population is all service users at the Cirebon Class II Port Authority and Municipal Office, West Java. The sample was was determined using accidental sampling and collected 69 respondents who filled in a questionnaire. Data processing were coding and tabulating phases Test the instrument were validity and reliability test. Data analysis used product moment correlation analysis, t-test and determination coefficient. The results of the study obtained a value of $r = 0.678$ (strong relationship) between service quality and seafarer satisfaction. The results of the t-test was $7.5499 > 1,668$ which meant that the relationship between service quality and seafarer satisfaction was empirically proven. The contribution of service quality to satisfaction was 45.97%. The remaining percentage was 54.03% which is contribute by other factors that has not been studied on this study.

Keywords: Service Quality Seaman Book, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji dan syukur kami panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Hubungan Kualitas Pelayanan Buku Pelaut Berbasis *Online* Dengan Kepuasan Pelaut Di Kantor Kesyahbandaran Dan Otoritas Pelabuhan Kelas II Cirebon”**. Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar Diploma IV pendidikan bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan Praktek Darat dan Kertas Kerja Praktik pada program studi Transportasi Laut Politeknik Maritim Negeri Indonesia.

Skripsi ini penulis susun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan Skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada semua 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 terimakasih kepada :

1. Bapak Ir. Akhmad Nuriyanis, M.T, selaku Direktur Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
2. Ibu Novita Widyaningrum, S.ST., M.M.Tr, selaku Kepala Jurusan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
3. Ibu Niken Devi Rosita, S.ST., M.M.Tr, selaku Kepala Program Studi Transportasi Laut di Politeknik Maritim Negeri Indonesia.
4. Ibu Dra. Septina Dwi Retnandari, M.A., selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun 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 menyusun Skripsi sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi dengan lancar dan tepat waktu.

6. Bapak, Ibu Dosen dan Pabintar yang telah memberikan ilmu-ilmunya selama empat tahun ini semoga bermanfaat di masa mendatang.
7. Kedua orang tua beserta keluarga penulis yang telah memberikan doa, dukungan, kasih sayang, dan kepercayaan serta ridho yang telah diberikan.
8. Bapak dan Ibu seluruh pegawai KSOP Kelas II Cirebon serta para staff yang telah membagikan ilmu dan pengalaman selama penulis melakukan praktek darat.
9. Rekan-rekan angkatan IX Politeknik Maritim Negeri Indonesia yang telah membantu dan menyumbangkan dukungan dan pemikirannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung baik secara moril maupun materil yang tidak dapat penulis sebut satu persatu sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

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 bersifat membangun.

Semarang,2024

Penulis,

Putri Candra Aristi

NIM. 200901020

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TELAH DIREVISI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB 2.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
2.1. Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Berfikir	17
2.4 Hipotesis	18
BAB 3.....	19
METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Tipe Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian	20

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4 Sumber Data	21
3.5 Populasi dan Sampel.....	22
3.5.1 Populasi.....	22
3.5.2 Sampel	22
3.6 Teknik Pengelolaan Data	23
3.6.1 Uji Validitas.....	23
3.6.2 Uji Reliabel	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	26
BAB 4.....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Deskripsi Data Penelitian	30
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	31
4.3 Analisis Data.....	34
4.4 Pembahasan	37
BAB 5.....	39
PENUTUP	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	30
Gambar 4. 2 Jumlah Responden Penelitian Berdasarkan Pendidikan	31

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Rekapitulasi Hasil Uji Variabel Kualitas Pelayanan (X)	32
Tabel 4. 2 Rekapitulasi Hasil Uji Variabel Kepuasan Pelaut (Y)	33
Tabel 4. 3 Reliability Statistics Variable Kualitas Pelayanan.....	33
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelaut	34
Tabel 4. 5 Analisis Korelasi Product Moment	34
Tabel 4. 6 Interpretasi Nilai r	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	45
Lampiran 2 Hasil Uji Hubungan	51
Lampiran 3 Uji Validitas	53
Lampiran 4 Uji Reliabilitas	57
Lampiran 5 Lembar Hasil Kuesioner / Tabulasi Data.....	58