

SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN
KAPAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DI PT PERTAMINA PORT AND LOGISTICS CABANG
MAKASSAR



JOVANKA THIARA PUTRI P
NIT. 22.43.049
KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2026

**PENGARUH PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN
KAPAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DI PT PERTAMINA PORT AND LOGISTICS CABANG
MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan
Diploma IV Pelayaran

Program Studi
Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Disusun dan Diajukan Oleh

JOVANKA THIARA PUTRI P.

NIT : 22.43.049

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR**

SKRIPSI
PENGARUH PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN
KAPAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
DI PT PERTAMINA PORT AND LOGISTICS CABANG
MAKASSAR

Disusun dan Diajukan Oleh :

JOVANKA THIARA PUTRI P.

NIT. 22.43.049

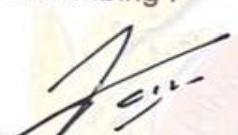
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi

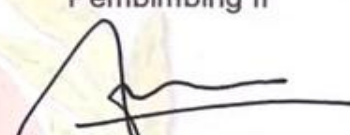
Pada Tanggal, 18 Mei 2026

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar.
NIP. 197503291999031002


Asnur, S.Kom., M.Kom
NIP. 197212112003121001

Mengetahui:

a. n. Direktur

Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

Ketua Program Studi KALK

Pembantu Direktur I


Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar.
NIP. 197503291999031002


Jumriani, S.E., M.Adm.SDA
NIP. 197312011998032008

PRAKATA

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis menyampaikan bahwa penyusunan skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Perjalanan dalam menyusun skripsi bukanlah hal yang mudah, melainkan sebuah proses panjang yang penuh dengan pembelajaran, tantangan, serta dukungan dari berbagai pihak.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul Pengaruh Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Pt Pertamina Port And Logistics Cabang Makassar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma IV Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, Dengan penuh rasa hormat, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Capt. Rudy Susanto, M.Pd., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
2. Bapak Capt. Faisal Saransi, M.T.,M.Mar., selaku pembantu Direktur I Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar
3. Ibu Jumriani, S.E., M.Adm.SDA selaku Kepala program studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
4. Bapak Capt. Faisal Saransi, M.T.,M.Mar. dan Bapak Asnur,S.Kom.,M.Kom. selaku dosen pembimbing I dan Pembimbing 2
5. Seluruh staff Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) serta seluruh dosen pengajar dan pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar

6. Pihak PT Pertamina Port and Logistics yang telah memberikan izin serta kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan banyak ilmu selama saya melaksanakan praktek.
7. Kedua orang tua penulis bapak Eriyanto Palimbong dan Ibu Ice Kamoda, dan saudari penulis Mikayla Queency Palimbong,serta keluarga besar khususnya Opa Jhon Paya dan Oma Ester Werong serta Om Efril Thomas, Penulis mengucapkan terima kasih atas segala pengorbanan dan doa yang tidak pernah putus, selalu senantiasa memastikan memberi yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan, memberi dukungan baik secara moral maupun finansial. Semoga pencapaian ini dapat menjadi kebanggaan bagi Keluarga
8. Penulis mengucapkan terima kasih kepada mentor, Pak Ihsan,Pak Rusdi,Capt Michael, Pak Tedy,Pak Taufik,Kak Hendar, Ibu Tika, Ibu Ratna dan Ibu Nova yang telah membimbing,memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktek, serta berbagi ilmu dan pengetahuan yang sangat berharga untuk penulis.
9. Seluruh rekan-rekan barak 1102 yang selalu kebersamai penulisan skripsi ini
10. Rekan-rekan penulis Della Sulfitri Ramadhani dan Ratri Patresia yang selalu memberikan semangat dan membantu penulis selama prada.
11. Seluruh angkatan XLIII yang sudah saling support dari awal hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih Kepada Welly Eaglewanis Tandililing, S.tr.Pel yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan bantuan selama proses penyusunan skripsi.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : JOVANKA THIARA PUTRI P.
NIT : 22.43.049
Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan
Kepelabuhanan

Menyatakan Bahwa Skripsi dengan judul:

PENGARUH PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN KAPAL
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT PERTAMINA
PORT AND LOGISTICS CABANG MAKASSAR

Merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam skripsi ini, kecuali tema dan yang penulis nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide yang penulis susun sendiri.

Jika pernyataan diatas terbukti sebaliknya, maka penulis bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Makassar, 18 Mei 2026



JOVANKA THIARA PUTRI P

NIT : 22.43.049

ABSTRAK

JOVANKA THIARA PUTRI P. Pengaruh Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar. Dibimbing oleh Faisal Saransi dan Asnur.

Pelayanan pengurusan dokumen kapal merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional kapal dan memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan pengurusan dokumen kapal berdasarkan dimensi SERVQUAL serta mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 47 responden dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, statistik deskriptif, regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 40,79, sedangkan kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi dengan nilai rata-rata 8,234. Pelayanan pengurusan dokumen kapal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan kontribusi sebesar 27,1%.

Kata kunci: pelayanan dokumen kapal, SERVQUAL, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

JOVANKA THIARA PUTRI P. The Effect of Ship Document Processing Services on Customer Satisfaction Level at PT Pertamina Port and Logistics Makassar Branch. Supervised by Faisal Saransi and Asnur.

Ship document processing services are an important factor in supporting smooth ship operations and influencing customer satisfaction. This study aims to analyze the quality of ship document processing services based on SERVQUAL dimensions and to determine their effect on customer satisfaction at PT Pertamina Port and Logistics Makassar Branch.

This study used a quantitative method with an associative approach. The sample consisted of 47 respondents selected using total sampling technique. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation, then analyzed using validity test, reliability test, descriptive statistics, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination.

The results showed that the quality of service was in the sufficient category with an average score of 40.79, while customer satisfaction was in the high category with an average score of 8.234. Ship document processing services had a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of $0.000 < 0.05$ and a contribution of 27.1%.

Keywords: ship document services, SERVQUAL, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Pelayanan Agency	6
2. Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal	7
3. Konsep Kualitas Pelayanan	9
4. Kepuasan Pelanggan	10
5. Hubungan antara Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal dengan Kepuasan Pelanggan	11
B. Kerangka Pikir	13
C. Hipotesis	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
A. Jenis Penelitian	15
B. Definisi Operasional Variabel	15
C. Populasi Dan Sampel	16
D. Teknik Pengumpulan Data	17
E. Teknik Analisis Data	19
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
A. Hasil Penelitian	23
1. Gambaran umum PT Pertamina Port and Logistics Makassar	23
2. Identitas Responden	29
3. Uji Validitas	31
4. Uji Reliabilitas	34

5. Analisis Statistik Deskriptif.....	35
6. Analisis Tingkat Kepentingan Indikator Pelayanan	38
7. Analisis Regresi Linear Sederhana	40
8. Uji F (Anova)	40
9. Uji t (Koefisien regresi)	41
10. Koefisien Determinasi (R^2)	41
B. Pembahasan.....	42
1. Kualitas Pelayanan.....	42
2. Kepuasan Pelanggan	43
3. Pembahasan Anomali	44
4. Pembahasan Mengapa (Kondisi Lapangan).....	46
5. Pembahasan Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	47
6. Pembahasan Koefisien Determinasi (R^2).....	47
BAB V PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN	52
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	74

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 3.D.2 Skala Likert	17
Tabel 3.E.6 Uji-t	19
Tabel 4.1 Sejarah PT Pertamina Port and Logistics Makassar	22
Tabel 4.1.d Kapal yang berkunjung	25
Tabel 4.2.a Responden penggunaan jasa	28
Tabel 4.3 Uji validitas	30
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.5 Analisis Statistik Deskriptif	33
Tabel 4.6 Mean Ranking Indikator Pelayanan	34
Tabel 4.8 Uji F (Anova)	36
Tabel 4.9 Uji t (Koefisien Regresi)	36
Tabel 4.10 Koefisien Determinasi	37

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Halaman
Gambar 4. 1 Lokasi PT Pertamina Port and Logistics	24