

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Transportasi Laut Indonesia (2023)*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- International Maritime Organization. (2020). *Convention on Facilitation of International Maritime Traffic (FAL Convention)*. London: IMO.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2022). *Statistik Perhubungan Laut Tahun (2022)*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Kinerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Tahun (2023)*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Education.
- Le, T. H., Nguyen, P. T., dan Tran, M. Q. (2020). "Service Quality and Customer Satisfaction in Port Logistics Services." *International Journal of Supply Chain Management*, Vol. 9, No. 3, hlm. 112–120.
- Oliver, Richard L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., dan Berry, Leonard L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, hlm. 12–40.
- PT Pertamina Port and Logistics. (2024). *Profil Perusahaan PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar*. Makassar: PT Pertamina Port and Logistics.
- Stopford, Martin. (2009). *Maritime Economics*. 3rd Edition. London: Routledge.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun (2008) tentang Pelayaran.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian



Section 1 of 4

Kuesioner Penelitian Pengaruh Pelayanan Pengurusan Dokumen Kapal Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di PT. PERTAMINA PORT AND LOGISTICS MAKASSAR

Kuesioner ini digunakan untuk keperluan penelitian skripsi. Seluruh jawaban bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Tidak terdapat jawaban benar atau salah. Partisipasi Anda bersifat sukarela. Mohon mengisi sesuai dengan kondisi dan pengalaman kerja Anda.

Petunjuk Pengisian:
Pilih satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda

Skala Penilaian:
1 = Sangat Tidak Setuju
2 = Tidak Setuju
3 = Netral
4 = Setuju
5 = Sangat Setuju

A. IDENTITAS RESPONDEN



Informasi umum mengenai responden. Data ini hanya digunakan untuk keperluan akademik.

Nama Responden

Short answer text

Jabatan / posisi di kapal *

Short answer text

Jenis Kapal *

☐ Kapal Tanker

☐ Kapal Gas

Pengalaman berlayar *

- ☐ < 2 tahun
- ☐ 2-5 Tahun
- ☐ > 5 tahun

Apakah Anda pernah terlibat langsung dalam pengurusan dokumen kapal di PPL Makassar? *

- ☐ Ya
- ☐ Tidak

Frekuensi menggunakan layanan agency di PPL Makassar *

- ☐ 1 kali
- ☐ 2-3 kali
- ☐ > 3 kali

After section 2 Continue to next section

C. PERNYATAAN PENGGUNA LAYANAN AGENCY PT. PERTAMINA PORT AND LOGISTICS



Mohon isi kuesioner ini berdasarkan pengalaman Anda selama menggunakan pelayanan agency PT Pertamina Port and Logistics Cabang Makassar.

Petugas agency berpenampilan rapi dan profesional saat memberikan pelayanan pengurusan dokumen kapal. *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat Setuju

Dokumen yang diberikan agency sering tidak tersusun rapi. *

- ☐ Sangat tidak setuju
 - ☐ Tidak setuju
 - ☐ Netral
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat setuju
-

Pelayanan pengelolaan dokumen kapal oleh agency diselesaikan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Dokumen kapal sering mengalami kesalahan data *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Petugas agency dengan cepat memberikan bantuan ketika saya membutuhkan pelayanan *
pengurusan dokumen kapal.

- ☐ Sangat tidak setuju
 - ☐ Tidak setuju
 - ☐ Netral
 - ☐ Setuju
 - ☐ Sangat setuju
-

Proses revisi dokumen biasanya memakan waktu lama. *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Petugas agency bersikap sopan dan profesional dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen kapal. *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju
-

Petugas agency kurang memahami prosedur pengurusan dokumen. *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Petugas agency berkomunikasi dengan jelas dan mudah dipahami dalam proses pengurusan dokumen kapal. *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

Petugas agency kurang memperhatikan kebutuhan kapal. *

- ☐ Sangat tidak setuju
- ☐ Tidak setuju
- ☐ Netral
- ☐ Setuju
- ☐ Sangat setuju

After section 3 Continue to next section

Section 4 of 4

TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN JASA AGENCY DI PT. PERTAMINA PORT AND LOGISTICS



Petunjuk Pengisian:

Pilih satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat Anda

Skala Penilaian:

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Netral

4 = Puas

5 = Sangat Puas

...

Saya puas terhadap pelayanan pengurusan dokumen kapal secara keseluruhan. *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Pelayanan agency belum memenuhi harapan saya. *

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5

Lampiran 2 : Tabulasi Data Responden

Frekuensi penggunaan jasa	X1	X.2_R	X3	X4_R	X5	X6_R	X7	X8_R	X9	X10_R	Y1	Y2_R
2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
2	5	1	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1
3	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2	4	4
2	4	2	4	2	4	3	4	1	4	2	4	2
2	4	2	5	3	4	2	4	2	5	2	4	3
2	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	4	3
2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	2	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5
1	4	4	4	3	3	5	3	4	4	3	1	3
1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
3	5	2	4	1	4	1	4	2	4	1	5	1
3	4	1	5	2	5	2	4	2	5	2	5	2
2	4	2	5	2	3	2	4	2	4	2	4	1
3	4	2	4	2	3	2	5	1	5	2	4	4
3	4	2	4	2	4	2	5	1	5	2	5	1
2	5	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2
2	4	1	4	2	5	2	5	2	4	2	5	2
2	3	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	1
3	5	1	4	2	4	2	4	2	5	1	5	1
1	5	2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	5
1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1

2	5	2	4	2	4	4	5	4	4	2	4	3
2	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	5	5
2	5	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
1	5	2	4	2	5	3	5	2	5	2	4	1
1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	4	1
1	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
1	5	1	5	2	5	2	5	1	5	1	4	1
1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1
1	4	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	1
2	4	2	4	2	4	1	5	2	5	2	5	1
2	5	3	5	3	5	3	5	2	5	2	4	2
2	5	1	5	1	5	1	5	5	5	1	5	1
1	5	1	5	2	5	2	5	2	5	2	4	1
2	5	2	4	2	5	1	5	1	5	1	4	1
2	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	1
2	5	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2
2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	1
1	5	1	5	3	5	4	4	2	4	2	5	2
2	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1
3	5	1	5	1	5	1	3	3	3	3	3	3
				x							Y	

Lampiran 3 : Tabel r Pearson ($\alpha = 0,05$ Dua arah)

df	R tabel ($\alpha = 0,05$)	df	R tabel ($\alpha = 0,05$)	df	R tabel ($\alpha = 0,05$)
1	0,997	21	0,413	41	0,301
2	0,950	22	0,404	42	0,297
3	0,878	23	0,396	43	0,294
4	0,811	24	0,388	44	0,291
5	0,754	25	0,381	45	0,288
6	0,707	26	0,374		
7	0,666	27	0,367		
8	0,632	28	0,361		
9	0,602	29	0,355		
10	0,576	30	0,349		
11	0,553	31	0,344		
12	0,532	32	0,339		
13	0,514	33	0,334		
14	0,497	34	0,329		
15	0,482	35	0,325		
16	0,468	36	0,32		
17	0,456	37	0,316		
18	0,444	38	0,312		
19	0,433	39	0,308		
20	0,423	40	0,304		

Lampiran 4 Uji Validitas

		Correlations													
		PENAMPILAN	REVERSE	TEPAT WAKTU	REVERSE	CEPAT MEMBANTU	REVERSE	SOPAN	REVERSE	KOMUNIKASI	REVERSE	X _{total}	KEPUASAAN PELANGGAN	REVERSE	Y _{total}
PENAMPILAN	Pearson Correlation	1	,204	,745**	,168	,732**	,093	,608**	,018	,658**	,248	,588**	,194	,093	,158
	Sig. (2-tailed)		,169	,000	,260	,000	,579	,000	,902	,000	,093	,000	,192	,591	,290
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
REVERSE	Pearson Correlation	,204	1	,283	,571**	,301*	,536**	,243	,539**	,233	,768**	,738**	,371*	,372*	,484**
	Sig. (2-tailed)	,169		,074	,000	,040	,000	,099	,000	,114	,000	,000	,010	,010	,001
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
TEPAT WAKTU	Pearson Correlation	,745**	,283	1	,117	,740**	,149	,634**	,081	,735**	,238	,620**	,252	,004	,117
	Sig. (2-tailed)	,000	,074		,435	,000	,318	,000	,597	,000	,124	,000	,098	,979	,433
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
REVERSE	Pearson Correlation	,168	,571**	,117	1	,151	,802**	,162	,418**	,123	,610**	,676**	,132	,320*	,331*
	Sig. (2-tailed)	,260	,000	,435		,318	,000	,278	,003	,410	,000	,000	,378	,028	,023
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
CEPAT MEMBANTU	Pearson Correlation	,732**	,301*	,740**	,151	1	,154	,658**	,094	,640**	,270	,629**	,421**	,094	,194
	Sig. (2-tailed)	,000	,040	,000	,318		,300	,000	,573	,000	,086	,000	,003	,978	,192
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
REVERSE	Pearson Correlation	,083	,536**	,149	,802**	,154	1	,174	,515**	,185	,565**	,693**	,268	,418**	,475**
	Sig. (2-tailed)	,579	,000	,318	,000	,300		,242	,000	,213	,000	,000	,068	,094	,001
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
SOPAN	Pearson Correlation	,608**	,243	,634**	,162	,658**	,174	1	,222	,843**	,388*	,661**	,589**	,112	,326*
	Sig. (2-tailed)	,000	,099	,000	,278	,000	,242		,134	,000	,011	,000	,000	,452	,026
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
REVERSE	Pearson Correlation	,018	,539**	,081	,418**	,084	,515**	,222	1	,251	,651**	,627**	,200	,411**	,449**
	Sig. (2-tailed)	,902	,000	,597	,003	,573	,000	,134		,089	,000	,000	,178	,094	,002
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KOMUNIKASI	Pearson Correlation	,658**	,233	,735**	,123	,640**	,185	,843**	,251	1	,392**	,680**	,381**	,079	,244
	Sig. (2-tailed)	,000	,114	,000	,410	,000	,213	,000	,089		,008	,000	,007	,596	,056
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
REVERSE	Pearson Correlation	,248	,768**	,238	,610**	,270	,565**	,386*	,651**	,392**	1	,793**	,349*	,445**	,536**
	Sig. (2-tailed)	,093	,000	,124	,000	,086	,000	,011	,000	,008		,000	,016	,002	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
X _{total}	Pearson Correlation	,588**	,738**	,620**	,676**	,629**	,693**	,661**	,627**	,660**	,793**	1	,448**	,375**	,521**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,002	,009	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
KEPUASAAN PELANGGAN	Pearson Correlation	,194	,371*	,252	,132	,421**	,288	,508**	,200	,391**	,349*	,448**	1	,094	,532**
	Sig. (2-tailed)	,192	,010	,088	,378	,003	,088	,000	,178	,007	,016	,002		,530	,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
REVERSE	Pearson Correlation	,093	,372*	,004	,320*	,084	,416**	,112	,411**	,079	,445**	,375**	,094	1	,893**
	Sig. (2-tailed)	,581	,010	,979	,028	,978	,004	,452	,004	,596	,002	,009	,530		,000
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
Y _{total}	Pearson Correlation	,158	,484**	,117	,331*	,194	,476**	,326*	,440**	,244	,536**	,521**	,532**	,893**	1
	Sig. (2-tailed)	,290	,001	,433	,023	,192	,001	,026	,002	,098	,000	,000	,000	,000	
	N	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	47	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	47	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,856	10

Lampiran 6 : Hasil Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X_total	47	27	50	40,79	5,993
Y_total	47	4,00	10,00	8,2340	1,60451
Valid N (listwise)	47				

Lampiran 7 : Mean Ranking Indikator Pelayanan

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
PENAMPILAN	47	4,43	,715
DOKUMEN TIDAK RAPIH (REVERSE)	47	3,96	1,021
TEPAT WAKTU	47	4,30	,778
KESALAHAN DOKUMEN (REVERSE)	47	3,79	,954
CEPAT MEMBANTU	47	4,30	,749
REVISI LAMA (REVERSE)	47	3,53	1,231
SOPAN	47	4,34	,760
TIDAK KOMPETEN (REVERSE)	47	3,77	1,127
KOMUNIKASI	47	4,38	,709
TIDAK PERHATIAN (REVERSE)	47	4,00	,860
Valid N (listwise)	47		

Lampiran 8 : Hasil analisis regresi linear sederhana

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X_total ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y_total

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,521 ^a	,271	,255	1,38489

a. Predictors: (Constant), X_total

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32,119	1	32,119	16,747	,000 ^b
	Residual	86,306	45	1,918		
	Total	118,426	46			

a. Dependent Variable: Y_total

b. Predictors: (Constant), X_total

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,547	1,404		1,813	,076
	X_total	,139	,034	,521	4,092	,000

a. Dependent Variable: Y_total

Lampiran 9 : Hasil Observasi

Lokasi Penelitian : PT Pertamina Port and Logistics Makassar

Waktu Observasi : Agustus 2024 – Juli 2025

NO	ASPEK YANG DI AMATI	YA	TIDAK	KET
1	Petugas menggunakan seragam dan identitas kerja	✓		Sesuai SOP perusahaan
2	Pelayanan dokumen kapal dilakukan sesuai prosedur	✓		Proses pelayanan berjalan baik
3	Petugas memberikan informasi kepada pengguna jasa	✓		Komunikasi cukup baik
4	Terdapat revisi data manifest dokumen kapal	✓		Pada beberapa kapal
5	Penyelesaian dokumen dilakukan tepat waktu		✓	Masih terdapat keterlambatan
6	Petugas merespons kebutuhan pelanggan dengan cepat	✓		Cukup responsif
7	Terdapat koordinasi dengan Syahbandar dan Bea Cukai	✓		Sesuai prosedur pelayanan
8	Pengguna jasa menanyakan perkembangan dokumen kapal	✓		Terjadi pada beberapa pengguna jasa
9	Dokumen kapal diperiksa sebelum diajukan	✓		Untuk mengurangi kesalahan dokumen
10	Pelayanan administrasi berjalan dengan tertib	✓		Kondisi pelayanan cukup baik

Makassar, 31 Juli 2025
Peneliti

Jovanka Thiara Putri P
22.43.049

Lampiran 10 :Dokumentasi Penulis Selama Melaksanakan Praktek Darat





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



JOVANKA THIARA PUTRI P, Lahir di Makassar, 22 Juli 2004. Merupakan anak pertama dari pasangan bapak “ERİYANTO PALIMBONG” dan ibu “ICE KAMODA”. Penulis pertama kali menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di selesaikan tahun 2016 di SDN. SIPALA 1 MAKASSAR dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP NEGERI 35 MAKASSAR di selesaikan pada tahun 2019.

Dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA NEGERI 21 MAKASSAR dan menekuni jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) diselesaikan pada tahun 2022. Pada tahun yang sama, penulis mulai mengikuti Pendidikan Diploma IV Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Makassar dan mengambil jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (Kalk) sebagai Angkatan XLIII. Selama semester V dan VI Penulis melaksanakan Praktek Darat (Prada) di perusahaan PT PERTAMINA PORT AND LOGISTICS MAKASSAR selama 12 Bulan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN PENGURUSAN DOKUMEN KAPAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PT PERTAMINA PORT AND LOGISTICS CABANG MAKASSAR”.