

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN  
JASA PENGURUSAN TRANSPORTASI (JPT)  
PT.PELABUHAN WAPNOR BIAK**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk memenuhi syarat menyelesaikan Studi  
program ilmu administrasi bisnis strata satu (s-1)**

**Di Ajukan Oleh**

**YUDI AGUNG PRATAMA  
NIM : 1420016321118040**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
INSTITUT ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (YAPIS)  
BIAK PAPUA  
2022**

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, puji syukur hanya kepada ALLAH SWT yang menunjukkan atas keberadaannya dengan makhluknya, dengan ciptaannya menunjukkan azazillahnya dan keserupaan mereka (mahluknya) menunjukkan tidak ada keserupaan baginya, yang tak pernah henti-hentinya mencintai kita para makhluknya dan terus melimpahkan rahmat pada kita walau penuh dengan kekurangan atas syukur pada nikmatnya dan juga shalawat serta salam kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa kita dari alam yang gelap kepada alam yang terang benderang akan cahaya ilmu yang tak aka nada hentinya. Sehingga atas semua ikhtiar dan doa tersusunlah skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) PT. Pelabuhan Wapnor Biak”

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat yang merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan pendidikan program sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Administrasi Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (IISP YAPIS BIAK).

Dalam penyusunan, penulis telah mendapatkan banyak bantuan dan bimbingan namun segenap daya telah penulis usahakan, namun demikianlah skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kelemahan-kelemahan yang semata-mata disebabkan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis menerima setiap saran dan kritik yang membangun bagi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ini sampaikan kepada:

1. Bapak Drs Djamil Hasim, M. Si selaku Rektor Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik IISIP YAPIS BIAK yang telah member kesempatan pada penulis untuk bernaung dan berproses dalam studi pada Institut Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik IISIP YAPIS BIAK.
2. Bapak Iswahyudi S.IP., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi IISIP YAPIS BIAK yang telah member kontribusi bagi studi mahasiswa.
3. Ibu Krismiyati, S. AN., M.Si selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi IISIP YAPIS BIAK yang telah memberi kontibusi bagi studi mahasiswa.
4. Bapak Hermanu Iriawan, SE, M.Si sebagai dosen pembimbing satu yang terus meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi kepada penulis.
5. Bapak Amiruddin, SE, M.Si sebagai dosen pembimbing dua yang terus meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan dan motivasi kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Administrasi, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik IISIP YAPIS BIAK yang telah memberikan ilmunya dan membantu kelancaran penulis dalam urusan administrasi akademik.

7. Bapak Didit dan pak sahrul sebagai HRD dan Manger operational PT. Pelabuhan Wapnor yang telah memberikan bantuan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
8. Kedua orang tuaku tercinta atas didikan, bimbingan dan pengorbanan yang luar biasa serta doa yang tiada hentinya yang terus menjadi lambang kasih sayang kalian kepada kami anak-anaknya, terima kasih untuk setiap cinta.
9. Kepada saudara saudara ku afit dan aril yang selalu memberikan semangat dan harapan kepada penulis.
10. Ucapan terimakasih juga saya sampaikan kepada Erierianto A.Binaba dan Dedi F. Kurni sebagai teman yang sudah memberikan sumbangsi baik berupa pikiran maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada teman teman angkatan terkhusus jurusan Administrasi Bisnis yang telah bersama sama dari awal perkuliahan sampai dengang sekarang ini.
12. Kepada adinda putri ramadani yang telah memberikan semangat serta harapan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini walaupun harapan yang di cita-citakan hilang dan berganti dengan kenangan.
13. Dan yang terakhir dan yang utama kepada yang sang maha pencipta Allah SWT atas berkat dan karuniannya penulis bisa sampai di tahap ini.

Biak, 21 Juli 2022

Yudi Agung Pratama

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	7
C. Tujuan penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
A. Deskripsi teori .....	9
1. Teori kualitas pelayanan .....	9
2. Teori jasa .....	18
3. Teori kepuasan konsumen .....	23
B. Definisi operasional .....	29
1. Variabel bebas (X) .....	30
2. Variabel Terikat (Y) .....	30
C. Kerangka konseptual (kerangka pikir) .....	31
D. Hipotesis .....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	33
A. Lokasi dan jenis penelitian .....	33

1. Lokasi penelitian .....	33
2. Jenis penelitian .....	33
B. Populasi dan sampel.....	33
1. Populasi .....	33
2. Sampel.....	34
C. Rancangan Penelitian.....	34
D. Teknik Pengumpulan data.....	35
E. Teknik Analisis data .....	35
1. Analisis Regresi Linear sederhana .....	35
2. Uji signifikan parameter individual (uji statistik t) .....	36
3. Koefisien Determinasi.....	37
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
A. Gambaran Umum Lokasi.....	38
B. Struktur Organisasi .....	39
C. Tugas dan Tanggung Jawab.....	41
1. Direktur .....	41
2. Divisi Dokumen .....	41
3. Devisi Marketing.....	42
4. Devisi Keuangan .....	42
5. Devisi Operasional.....	42
D. Keadaan Sumber Daya Manusia PT. Pelabuhan Wapnor Biak .....	44
E. Peraturan Perusahaan.....	46
1. Hari kerja.....	46
2. Jam kerja .....	46
3. Waktu istirahat .....	47

4. Pencatatan datang dan pulang kerja.....	47
5. Datang terlambat.....	47
6. Tidak masuk kerja.....	47
7. Seragam kerja.....	48
<b>BAB V ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS.....</b>	<b>49</b>
A. Deskriptif Data.....	49
B. Uji Instrumen.....	50
1. Uji validitas.....	50
2. Uji Reliabilitas.....	52
3. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	53
4. Pengujian Hipotesis ( uji t ).....	55
5. Hasil analisis koefisien determinasi.....	55
6. Pembahasan.....	56
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Wapnor Biak Tahun 2022.....	6
Tabel 4. 1 Armada dan Alat - Alat PT. Pelabuhan Wapnor Baik Tahun 2022....	39
Tabel 4. 2 Data Karyawan Berdasarkan Status Karyawan Pada PT. Pelabuhan Wapnor Biak Tahun 2022 .....	44
Tabel 4. 3 Data Karyawan Berdasarkan Status Pendidikan Pada PT. Pelabuhan Wapnor Biak Tahun 2022 .....	45
Tabel 4. 4 Data Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin Pada PT. Pelabuhan Wapnor Biak Tahun 2022 .....	45
Tabel 5. 1 Data Pengguna Jasa Berdasarkan Jenis Barang / Usaha .....	49
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validasi Kualitas Pelayanan (X) .....	50
Tabel 5. 3 Hasil Uji Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	51
Tabel 5. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 5. 5 <i>Coefficients</i> .....	53
Tabel 5. 6 Koefisien Determinasi.....	56



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pelabuhan Wapnor Biak.....	