

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SEWA KAPAL
PT BERLIAN LAJU TANKER TBK**

Oleh:

MOCHAMAD HUSSAIN ABDILLAH

NRP. 4 61 18 9694

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2022**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SEWA KAPAL
PT BERLIAN LAJU TANKER TBK**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

Oleh:

MOCHAMAD HUSSAIN ABDILLAH

NRP. 4 61 18 9694

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2022

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Hussain Abdillah
NRP : 461189694
Program Pendidikan : Diploma IV
Program Studi : KALK
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Sewa Kapal PT Berlian
Laju Tanker Tbk

Jakarta, Agustus 2022

Pembimbing I

Dr. Ir. Desamen Simatupang, M.M.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19581229 199303 1 001

Pembimbing II

Capt. J. F. Bastanta Lubis S.Si.T., M.Sc.

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mochamad Hussain Abdillah
NRP : 461189694
Program Pendidikan : Diploma IV
Program Studi : KALK
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Sewa Kapal PT Berlian
Laju Tanker Tbk

Jakarta, September 2022

Ketua Penguji

Purnama N. F. Lumban Batu, M.Hum
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19830228 200912 2 006

Anggota Penguji I

Ir. Mauritz H. M. Sibarani, DESS, ME
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP 19681129 199403 1 002

Anggota Penguji II

Dr. Ir. Desamen Simatupang, M.M.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19581229 199303 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini berdasarkan kurikulum program pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang memberikan bobot SKS pada akhir semester VIII juga merupakan syarat dalam menyelesaikan Diploma IV Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEWA KAPAL PT BERLIAN LAJU TANKER TBK “

Dasar penulisan skripsi ini adalah salah satu kewajiban pokok Taruna dan Taruni program pendidikan Diploma IV, sebelum menyelesaikan pendidikannya seperti diatur di dalam kurikulum Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta. Besar harapan penulis, agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kriteria sempurna, baik tata bahasa, susunan kalimat, cara penulisan serta pembahasan materi sesuai dengan yang diharapkan oleh pembaca sekalian, maka dalam penyajian skripsi ini penulis benar-benar mengharapkan adanya kritik-kritik dan saran-saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan penyajian skripsi ini.

Melalui halaman kata pengantar ini, penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada yang penulis sangat hormati yaitu:

1. Capt. Sudiono, M.Mar, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
2. Dr. Vidya Selasdini, S.SiT., M.M.Tr, selaku Ketua Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta.
3. Dr. Ir. Desamen Simatupang, M.M., sebagai dosen pembimbing I selaku pembimbing materi skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis.
4. Capt. John Freddy Bastanta Lubis, S.SiT., M.Sc., sebagai dosen pembimbing II selaku pembimbing penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan nasehat kepada penulis.
5. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) yang telah memberikan ilmu serta bimbingannya selama belajar di kampus tercinta.
6. Kedua orang tua tercinta yakni Bapak Yayan Hermawan dan Ibu Yeni Andriyani, yang selalu memberikan kasih sayang dan do'anya serta selalu memberikan segala dukungan baik moril maupun materil, kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP).

7. PT Berlian Laju Tanker Tbk yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan praktik darat (prada) sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.
8. Kepada Yuliani calon istriku yang selalu memberi semangat dan tak bosan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.
9. Kepada kawan-kawan jurusan KALK yang telah memberikan bantuan dan semangat untuk berusaha bersama-sama di kampus tercinta Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta ini.
10. Kepada teman-teman KALK VIII B selaku teman yang selalu hadir dan menyemangati serta saling meberikan saran dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada teman-teman angkatan 61 (LXI) atas nasehat dan dorongan motivasinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa dapat memberikan rahmat dan hidayah-Nya atas bimbingan dan saran dari saudara-saudara. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan atau wawasan sebagai tambahan yang berguna dalam bidang transportasi laut.

Jakarta, Agustus 2022

Penulis

MOCHAMAD HUSSAIN ABDILLAH

NRP. 4 61 18 9694

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA TANGAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	3
C. BATASAN MASALAH.....	3
D. RUMUSAN MASALAH	3
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	3
F. SISTEMATIKA PENULISAN	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. TINJAUAN PUSTAKA	7
B. KERANGKA PEMIKIRAN.....	21
C. HIPOTESIS	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	23
B. METODE PENDEKATAN	24
C. SUMBER DATA.....	24
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	24
E. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING.....	29
F. TEKNIK ANALISIS DATA	30

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	35
A. DESKRIPSI DATA	35
B. ANALISIS DATA	41
C. PEMECAHAN MASALAH.....	62
BAB V PENUTUP	64
A. KESIMPULAN.....	64
B. SARAN.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan	2
Tabel 3.1 Variabel Dimensi dan Indikator Peneitian	26
Tabel 3.2 Skor Penelitian Skala Likert	28
Tabel 3.3 Tabel Interval.....	28
Tabel 3.4 Hubungan Interval Koefisien Korelasi	32
Tabel 4.1 Data Nama Perusahaan Pelanggan	36
Tabel 4.2 Jumlah Carter.....	38
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Kelamin	38
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jabatan.....	40
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Asal Perusahaan... ..	41
Tabel 4.7 Indikator kuesioner X No. 1	41
Tabel 4.8 Indikator kuesioner X No. 2	42
Tabel 4.9 Indikator kuesioner X No. 3	43
Tabel 4.10 Indikator kuesioner X No. 4	43
Tabel 4.11 Indikator kuesioner X No. 5	44
Tabel 4.12 Indikator kuesioner X No. 6	45
Tabel 4.13 Indikator kuesioner X No. 7	45
Tabel 4.14 Indikator kuesioner X No. 8	46
Tabel 4.15 Indikator kuesioner X No. 9	47
Tabel 4.16 Indikator kuesioner X No. 10	47
Tabel 4.17 Indikator kuesioner Y No. 1	48
Tabel 4.18 Indikator kuesioner Y No. 2	49
Tabel 4.19 Indikator kuesioner Y No. 3	50
Tabel 4.20 Indikator kuesioner Y No. 4	51
Tabel 4.21 Indikator kuesioner Y No. 5	52
Tabel 4.22 Indikator kuesioner Y No. 6	52
Tabel 4.23 Indikator kuesioner Y No. 7	53
Tabel 4.24 Indikator kuesioner Y No. 8	54
Tabel 4.25 Indikator kuesioner Y No. 9	54
Tabel 4.26 Indikator kuesioner Y No. 10	55

Tabel 4.27 Analisis Variabel X dan Y	56
Tabel 4.28 Validitas Pernyataan Kuesioner	58
Tabel 4.29 Reliabilitas Variabel Bebas dan Variabel Terikat	58
Tabel 4.30 Koefisien Korelasi Variabel X terhadap Variabel Y	59
Tabel 4.31 Uji Hipotesis	60
Tabel 4.32 Regresi Linier Sederhana.....	61
Tabel 4.33 Koefisien Determinasi	62

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Perkembangan Armada	1
Gambar 1.2 Grafik Data Carter	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	21
Gambar 2.2 Hipotesis	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	36
Gambar 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner
- Lampiran 2 Rekapitan Jawaban Responden atas Variabel X
- Lampiran 3 Rekapitan Jawaban Responden atas Variabel Y
- Lampiran 4 Tangkapan Layar *Google Form*
- Lampiran 5 R Tabel
- Lampiran 6 T Tabel
- Lampiran 7 Perhitungan Frekuensi Variabel Kuesioner (SPSS 25)
- Lampiran 8 Perhitungan Reliabilitas Variabel Kuesioner (SPSS 25)
- Lampiran 9 Perhitungan Korelasi Variabel Kuesioner (SPSS 25)
- Lampiran 10 Perhitungan Regresi Variabel Kuesioner (SPSS 25)
- Lampiran 11 Perhitungan Hipotesis Variabel Kuesioner (SPSS 25)
- Lampiran 12 Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL)
- Lampiran 13 Data Carter 2018 - 2020 PT Berlian Laju Tanker Tbk

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perusahaan pelayaran memiliki peranan penting terhadap proses kegiatan perekonomian, transportasi dan pendistribusian barang bagi negara maritim ataupun negara kepulauan seperti Indonesia. Perusahaan pelayaran adalah badan usaha milik negara atau swasta, berbentuk perusahaan negara persero, Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Comanditer (CV), dan lain-lain yang melakukan usaha jasa dalam bidang penyediaan ruangan kapal laut untuk kepentingan mengangkut muatan penumpang dan barang dari suatu pelabuhan asal (muat) kepelabuhan tujuan (bongkar), baik di dalam negeri (*interinsular*) maupun luar negeri (*ocean going shipping*) (Suwarno, 2011).

PT Berlian Laju Tanker Tbk adalah perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang angkutan laut atau yang lebih dikenal dengan sebutan *ship owner* yang sudah terdaftar di Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dengan surat izin usaha perusahaan angkutan laut (SIUPAL) nomor BXXV-100/AL.58. PT Berlian Laju Tanker Tbk memiliki kapal berjenis tanker yang dapat mengangkut muatan curah baik cair maupun gas yang dapat disewa oleh pelanggannya.



Sumber: ppid.dephub.go.id

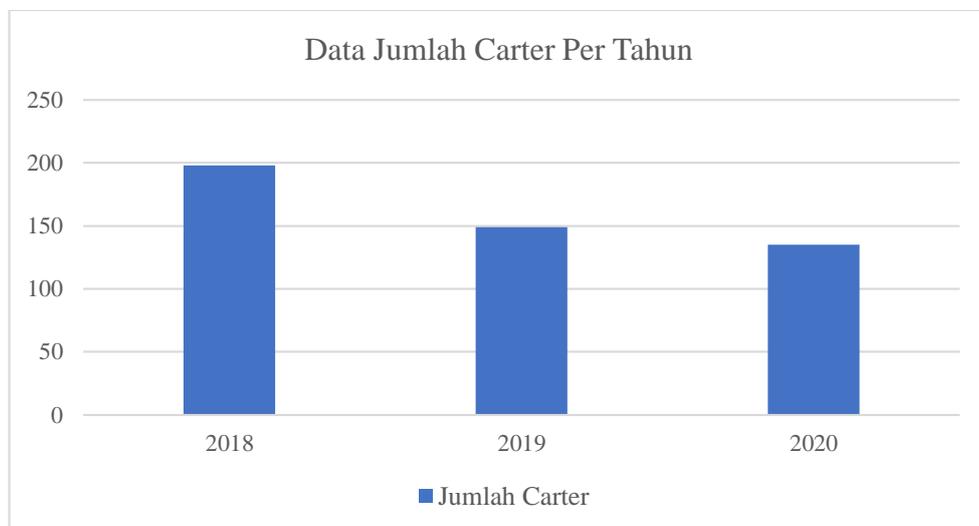
Gambar 1.1

Grafik Perkembangan Armada Nasional Tahun 2017-2019

Berdasarkan data yang diterbitkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan, terjadi peningkatan lebih dari 8% atas berdirinya perusahaan pelayaran angkutan laut baru setiap tahunnya dari tahun 2017 sampai 2019.

Tabel 1.1
Jumlah Carter PT Berlian Laju Tanker Tbk
Tahun 2018 - 2020

Tahun	Jumlah Carter
2018	198
2019	149
2020	135



Sumber: Bagian Operasional PT Berlian Laju Tanker Tbk

Gambar 1.2
Grafik Data Carter PT Berlian Laju Tanker 2018 - 2020

Jumlah carter yang berbeda setiap tahunnya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan suatu pelanggan. Baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan akan menentukan seberapa besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan masalah tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dan mencari pemecahan masalah agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dari PT Berlian Laju Tanker Tbk. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEWA KAPAL PT BERLIAN LAJU TANKER TBK”

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis memperoleh identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Proses pelayanan perjanjian kontrak sewa kapal memerlukan waktu yang lama.
2. Karyawan terkendala bahasa dalam berkomunikasi dengan pelanggan asing.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.

C. BATASAN MASALAH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis akan membatasi masalah hanya pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan data di atas, penulis dapat merumuskan masalah yaitu:

Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan penelitian yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penyewaan kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penyewaan kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

- 1) Untuk menambah ilmu pengetahuan penulis dan pembaca dalam mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penyewaan kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.
- 2) Untuk memberikan penjelasan tentang tujuan dan manfaat dari kualitas pelayanan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penyewaan kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.
- 3) Untuk melengkapi sumber penelitian agar dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

b. Secara Praktis

- 1) Untuk menambah pengetahuan bagi setiap pembaca khususnya untuk pemimpin dan karyawan dari PT Berlian Laju Tanker Tbk agar memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penyewaan kapal agar dapat menjaga eksistensi perusahaan terutama di mata pelanggan serta diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan dan membuat kebijakan yang dapat berguna bagi kelangsungan perusahaan.
- 2) Untuk menambah bahan ilmu pengetahuan tentang kegiatan pelayanan sewa kapal.
- 3) Untuk memenuhi syarat kelulusan dalam program Pendidikan Diploma IV program studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah pemahaman isi dari pembahasan materi yang akan dibahas, penulis mencoba membuat sistematika penulisan yang akan disajikan yaitu dalam bab yang satu dengan bab yang lainnya saling terkait atau saling berhubungan. Sesuai dengan isi materi pokok pembahasan yang akan dibahas. Adapun penjelasan dari setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini penulis menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini penulis mengemukakan mengenai tinjauan pustaka yang memuat uraian tentang ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, pengertian dari hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara variable yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara atau kesimpulan sementara yang diperoleh penulis dari pokok permasalahan yang diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis memaparkan metode penelitian dengan menguraikan cara pengumpulan data dari objek yang diteliti. Objek tersebut meliputi waktu dan tempat penelitian, lama waktu penelitian dilakukan, metode pendekatan dan teknik pengumpulan data serta informasi tentang subjek yang menjadi fokus dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis mendeskripsikan data yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dipilih oleh penulis, menganalisa data yang ada hubungannya dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditemukan penyebab munculnya permasalahan. Selain itu penulis juga mengemukakan cara alternatif

pemecahan masalah serta melakukan evaluasi terhadap pemecahan masalah tersebut dan mendapatkan hasil yang optimal.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis memberikan kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dan penulis juga memberikan saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dimaksudkan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini, penulis membuat beberapa pengertian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas sesuai judul yang dibuat penulis. Pengertian-pengertian tersebut dikutip dari buku dan sumber lain seperti pendapat para ahli agar memudahkan dalam memahami penulisan skripsi diantaranya adalah:

1. Pengertian Pengaruh

Dalam pengertian lain, pengaruh mengandung arti kekuatan yang muncul dari suatu benda atau orang serta gejala yang mampu memberikan perubahan yang dan membentuk sebuah kepercayaan. Dapat disimpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang dapat timbul dari sesuatu, baik itu watak, orang, benda, kepercayaan dan perbuatan seseorang yang dapat mempengaruhi lingkungan yang ada di sekitarnya (Surakhmad, 2012).

Pengaruh tidak selalu berupa kekuatan. Pengaruh itu sendiri bisa berupa suatu ciri khusus yang dimiliki oleh tokoh tertentu. Oleh karena itu, pengaruh didefinisikan sebagai tokoh formal maupun informal di dalam masyarakat yang mempunyai ciri lebih ke arah kosmopolitan, inovatif, kompeten, dan aksesibel dibandingkan pihak yang dipengaruhi (Wiryanto, 2004).

Merujuk pada definisi pengaruh di atas, penulis mengambil kata pengaruh untuk mengukur seberapa besar kekuatan atau peranan variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Oleh karena itu, penulis menilai kata pengaruh untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas memiliki arti yang sangat beragam dan mengandung banyak makna. Kualitas sendiri menjadi faktor yang penting untuk mendukung kepuasan pelanggan. Kualitas bisa diartikan sebagai suatu totalitas dari fitur-fitur dan karakteristik-karakteristik yang dimiliki oleh sebuah produk yang sanggup untuk memuaskan kebutuhan pelanggan (Gaspersz, 1997).

Pendapat lain yang serupa juga menyatakan bahwa kualitas adalah seluruh ciri beserta sifat sebuah produk atau pelayanan yang berpengaruh terhadap kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan secara tersirat (Kotler, 1997).

Kualitas juga berkaitan erat dengan istilah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan. Standar kualitas meliputi bahan baku, proses produksi dan produk jadi (Crosby, 1979).

Kualitas yang dihasilkan perusahaan harus selaras dengan apa yang pelanggan butuhkan. Oleh karena itu, kualitas didefinisikan sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau pelanggan. Perusahaan harus benar-benar mampu dalam memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan atas suatu produk yang akan dihasilkan (Deming, 1982).

Kualitas juga dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, beserta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Selera atau harapan dari pelanggan terhadap suatu produk selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan (Garvin, 1995).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu hal bisa dianggap berkualitas jika mampu memenuhi ataupun melebihi kebutuhan ataupun harapan manusia. Oleh karena itu, kata kualitas memiliki hubungan yang cukup erat dengan pelayanan dan pelanggan sehingga kualitas memiliki

peranan penting dalam penelitian ini sebagai bagian dari variabel kualitas pelayanan.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah hal yang paling utama dalam setiap organisasi atau perusahaan sebab pelayanan yang paling baik akan mampu menyaingi perusahaan-perusahaan kompetitor. Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017).

Pelayanan juga dijelaskan sebagai sesuatu yang tidak berwujud. Berdasarkan pernyataan tersebut, pelayanan diartikan sebagai sebagai suatu aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak, yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Amir, 2005).

Pengertian serupa juga disampaikan oleh ahli lain yang menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan ataupun kegiatan yang mampu ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada hakikatnya tidak memiliki wujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler, 2008).

Dalam pengertian lain, pelayanan dinyatakan sebagai usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik berupa materi ataupun non materi agar orang lain bisa mengatasi masalahnya sendiri (Suparlan, 2000).

Ada pula yang menyatakan bahwa pelayanan itu sendiri merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan suatu pelanggan sehingga terciptalah kepuasan (Sugiarto, 2002).

Definisi lainnya yang mewakili arti dari pelayanan yakni setiap kegiatan yang menguntungkan di dalam suatu kumpulan atau kesatuan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2008).

Dari pengertian-pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan tindakan nyata untuk memenuhi kebutuhan orang lain dalam rangka untuk menciptakan suatu kepuasan. Penulis mengambil kata pelayanan karena pelayanan itu sendiri menjadi ujung tombak penelitian ini yang berfokus pada reaksi puas atau tidaknya pelanggan. Sesuai dengan definisi pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baiknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan dari pelanggan (Nasution, 2004).

Persepsi tentang kualitas didasarkan pada kurun waktu yang panjang, evaluasi kognitif serta proses pemberian layanan. Manfaat dari kualitas pelayanan terakumulasi dari waktu ke waktu atau bisa dinyatakan dalam jangka panjang sehingga perusahaan jasa harus melakukan identifikasi upaya pemberian kualitas pelayanan yang tepat sasaran dan melaksanakannya secara efektif (Lovelock dan Wright, 2002).

Perspektif mengenai kualitas mempunyai lima arti yang berbeda sesuai dengan konteksnya, salah satu diantaranya adalah definisi dalam kacamata pelanggan, yang berarti kualitas diawali dengan sebuah jaminan bahwa kualitas terletak dimata orang yang melihatnya. Perspektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda (Garvin, 2004).

Kualitas pelayanan juga didefinisikan sebagai bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Jika pelayanan yang didapatkan atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Kotler dan Keller, 2014).

Kualitas pelayanan menjadi tolak ukur yang penting bagi perusahaan untuk mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah suatu ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2017).

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada pelanggannya.

Kualitas pelayanan menjadi variabel yang cocok untuk mengetahui seberapa baik usaha yang dilakukan perusahaan guna menciptakan kepuasan pelanggannya. Oleh sebab itu, penulis menjadikan kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

d. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL (*service quality*) yang terdiri dari (Lupioyadi, 2016):

1) Berwujud (*Tangible*)

Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal. Mulai dari penampilan, sarana dan prasarana fisik perusahaan hingga keadaan lingkungan sekitarnya yang menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini mencakup fasilitas fisik seperti transportasi atau armada, perlengkapan dan peralatan yang didukung oleh teknologi yang memadai serta penampilan para pegawainya. Fasilitas fisik yang lengkap dan memadai akan mampu membuat pelanggan merasa puas dan nyaman dalam menggunakan pelayanan dari perusahaan tersebut.

2) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan dari suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja hendaknya sesuai dengan harapan para pelanggannya seperti dalam hal ketepatan waktu. Keandalan juga merupakan salah satu elemen yang harus diperhatikan sebab kemampuan dalam memberikan pelayanan

terbaik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atas kinerja dari perusahaan.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap menjadi satu alat bantu dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan berupa penyampaian informasi yang jelas sehingga daya tanggap mampu menumbuhkan persepsi yang positif atas kualitas jasa yang diberikan. Daya tanggap atau ketanggapan yang baik akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Dalam implementasinya, daya tanggap mencakup kesigapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat dalam menangani setiap transaksi serta keluhan pelanggan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggannya kepada perusahaan yang mencakup kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahan, perhatian dan keterampilan dalam memberikan informasi. Dalam jaminan, para pegawai juga harus memiliki kemampuan dalam memberikan keamanan atas pemanfaatan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai. Jaminan merupakan pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan dalam membeli jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu, jaminan sangatlah penting karena melibatkan persepsi pelanggan terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa.

5) Empati (*Emphaty*)

Empati terwujud dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan. Perusahaan senantiasa berupaya memahami apa yang diinginkan pelanggan sebagaimana apa yang mereka harapkan dari perusahaan yang telah dipilih yakni memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan agar dapat memenuhi kebutuhan secara spesifik serta mempunyai waktu operasional yang nyaman bagi pelanggan. Apabila penilaian pelanggan atas perhatian

dari perusahaan sangat baik, maka hal tersebut akan sangat berdampak pada kepuasan pelanggan setelah menggunakan jasa yang diberikan.

Kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*) yang mendefinisikan bahwa suatu produk atau jasa seharusnya sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh penggunanya. Kualitas terbagi ke dalam lima dimensi (Juran, 1998):

- 1) Rancangan (*Design*), sebagai model suatu produk.
- 2) Kesesuaian (*Conformance*), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk aktual.
- 3) Ketersediaan (*Availability*), mencakup aspek kepercayaan dan ketahanan produk itu sehingga tersedia bagi pelanggan untuk digunakan.
- 4) Keselamatan (*Safety*), mencakup keamanan dan tidak membahayakan pelanggan.
- 5) Guna Praktis (*Field use*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan pada penggunaannya oleh pelanggan.

Sementara itu, terdapat delapan dimensi atau kategori kritis dari kualitas yaitu (Garvin, 1995):

- 1) Kinerja (*Performance*), sebagai karakteristik kinerja utama produk.
- 2) Profil (*Feature*), menjadi satu aspek sekunder atas kinerja atau bisa dikatakan juga sebagai kinerja tambahan dari suatu produk.
- 3) Keandalan (*Reliability*), memungkinkan produk malfungsi atau tidak berfungsi dengan baik. Dalam konteks ini produk atau jasa dapat dipercaya dalam menjalankan fungsinya.
- 4) Kesesuaian (*Conformance*), kesesuaian atau kecocokan dengan keinginan atau kebutuhan *pelanggan*.
- 5) Daya Tahan (*Durability*), daya tahan suatu produk atau masa hidup produk baik secara ekonomis maupun teknis.
- 6) Kepelayanan (*Serviceability*), kecepatan, kesopanan, kompetensi dan mudah diperbaiki.
- 7) Keindahan (*Aesthetics*), keindahan produk, dalam desain, rasa, suara atau bau dari produk yang mana hal ini bersifat subjektif.
- 8) Kualitas yang Dipersepsi (*Perceived quality*), bagaimana suatu kualitas dalam pandangan pelanggan.

e. Karakteristik Jasa dan Pelayanan

Secara garis besar karakteristik jasa terdiri dari (Tjiptono, 2014):

- 1) Tak Berwujud (*Intangibility*). Jasa tak sama dengan produk berupa barang. Bila barang adalah suatu objek, alat ataupun benda, maka jasa adalah suatu tindakan, perbuatan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Oleh karenanya, jasa tak bisa dilihat, dirasa, dicium, didengar ataupun diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- 2) Tak Terpisahkan (*Inseparability*). Barang biasanya diproduksi, dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
- 3) Tak Konsisten (*Inconsistency*). Jasa memiliki sifat yang sangat bervariasi karena merupakan *non-standardized output*, artinya ada banyak variasi bentuk, kualitas bahkan jenisnya bergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut diproduksi.
- 4) Fana (*Perishability*). Jasa tak bisa disimpan dan tidak dapat tahan lama.
- 5) Kurangnya Kepemilikan (*Lack of Ownership*). Pemilikan menjadi perbedaan dasar antara barang dan jasa. Pada pembelian barang, *pelanggan* memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat dari produk yang dibelinya. Mereka dapat mengkonsumsi, menyimpan atau menjualnya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan hanya akan mempunyai akses personal dan dalam jangka waktu yang terbatas.

Pelayanan mempunyai beberapa karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya, Terkait dengan hal tersebut, adanya empat karakteristik pelayanan (Fitzsimmons, 2006):

- 1) Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan di dalam suatu proses pelayanan memerlukan adanya sebuah perhatian dalam mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tak dapat ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik dari pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tak diperlukan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
- 2) *Simultaneity* atau peristiwa pada waktu yang bersamaan; fakta bahwa pelayanan dibuat agar dapat digunakan secara bersamaan sehingga pelayanan tak bisa disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan

pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan sebagai tindakan antisipasi terhadap fluktuasi permintaan.

- 3) *Service perishability* atau pelayanan langsung digunakan dan habis; pelayanan dinyatakan sebagai komoditas yang dapat habis dalam waktu yang singkat. Kondisi seperti ini bisa terjadi seperti pada ketersediaan kursi pesawat yang habis, tak cukupnya ruangan atau kamar rumah sakit ataupun hotel. Masing-masing kasus seperti yang telah disebutkan dapat menyebabkan hilangnya peluang.
- 4) *Intangibility* atau tak berwujud; pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karenanya, inovasi pelayanan tak dapat dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan sesegera mungkin dan mendahului pesaing.

3. Sewa Menyewa

a. Pengertian Sewa Menyewa

Sewa menyewa didefinisikan sebagai perjanjian dimana satu pihak menyanggupi dalam menyerahkan suatu benda untuk dipakai selama jangka waktu tertentu, sedangkan pihak lainnya menyanggupi akan membayar harga yang telah ditetapkan untuk pemakaian itu pada waktu-waktu yang ditentukan (Subekti, 1996).

Dalam arti lain, sewa-menyewa dinyatakan sebagai suatu penyerahan barang oleh pemilik kepada orang lain itu untuk memulai dan memungut hasil dari barang itu dan dengan syarat pembayaran uang sewa oleh pemakai kepada pemilik (Prodjodikoro, 2000).

Sewa menyewa juga dapat diartikan sebagai persetujuan antara pihak yang menyewakan dengan pihak penyewa. Pihak yang menyewakan menyerahkan barang yang hendak disewa kepada pihak penyewa untuk dinikmati sepenuhnya (Harahap, 1982).

Pengertian sewa menyewa yang dilihat secara normatif dapat kita temui pada buku ke III dalam rumusan Pasal 1548 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer) yang berbunyi: sewa menyewa adalah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberi kepada pihak yang lain kenikmatan dari suatu barang, selama suatu waktu tertentu dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak terakhir disanggupi pembayarannya.

Ketentuan di atas menjelaskan bahwa pemilik barang hanya memberikan kenikmatan atas barang tersebut atau hanya dipakai dalam jangka waktu tertentu. Artinya, pemilik hanya menyerahkan kekuasaan atas barang kepada pihak penyewa dan bukan untuk memilikinya.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sewa adalah sebuah persetujuan antara kedua belah pihak yang mana pihak penyewa menikmati suatu barang dan pihak yang menyewakan mendapatkan imbalan yang sesuai dengan kesepakatan.

b. Jenis-jenis Sewa Kapal

Dalam dunia pelayaran, sewa menyewa kapal lebih familiar dengan istilah carter. Dalam usaha pokok pelayaran terdapat beberapa perjanjian carter yang berlaku adalah sebagai berikut (Suwarno, 2011):

- 1) *Bareboat Charter*, yaitu mencarter kapal untuk jangka waktu tertentu. Perusahaan pelayaran menyerahkan kapalnya kepada pencarter tanpa anak buah kapal. Pendapatan yang di peroleh perusahaan hanyalah pendapatan carter dan hampir semua biaya menjadi tanggung jawab pencarter.
- 2) *Time Charter*, yaitu kegiatan pencarteran kapal untuk jangka waktu tertentu. Kapal diserahkan lengkap dengan anak buah kapal beserta perlengkapannya. Pendapatan yang diperoleh perusahaan adalah pendapatan carter. Perusahaan juga menanggung biaya yang terkait dengan kapal dan anak buah kapal meliputi perbaikan kapal, biaya anak buah kapal, asuransi, penyusutan dan beban biaya yang tak berhubungan langsung dengan operasional.

- 3) *Voyage Charter*, yaitu kegiatan pencarteran kapal untuk satu perjalanan atau lebih dari satu pelabuhan ke satu atau beberapa pelabuhan tujuan. Harga dari sewa atau carter sering disebut *freight*, dimana seluruh biaya operasi menjadi beban pemilik kapal.

4. Kapal

a. Pengertian Kapal

Menurut undang-undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran pasal 1 ayat 36, definisi kapal adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, dan energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan dibawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang dapat berpindah-pindah. Oleh karena itu kapal yang digunakan untuk keperluan transportasi antara pulau maupun untuk keperluan eksploitasi hasil laut, harus memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal. Adapun kelaiklautan kapal menurut undang-undang nomor 17 tahun 2008 pasal 1 ayat 33 adalah kendaraan kapal yang memenuhi persyaratan keselamatan kapal pencegahan pencemaran perairan dari kapal, pengawakan, garis muat, pemuatan, kesejahteraan awak kapal, dan kesehatan penumpang, status hukum kapal. Oleh karena itu, kapal merupakan salah satu sarana transportasi yang sangat penting, terutama bagi negara maritim seperti negara Indonesia.

b. Pengertian Kapal Tanker

Kapal tanker merupakan suatu alat transportasi yang secara spesifik digunakan untuk mengangkut muatan minyak, tak hanya digunakan untuk mengangkut minyak dari tempat pengeboran menuju ke daratan, kapal tanker juga digunakan untuk sarana angkut perdagangan minyak antar pelabuhan atau antar negara (*Sony, 2011*).

Dalam industri pelayaran ada beberapa kategori kapal tanker (*Marton G. S., 2007*):

- 1) Berdasarkan muatan yang diangkut

- a) Tanker Pengangkut Minyak Mentah (*Crude Oil Carriers*)

Kapal tanker ini digunakan untuk mengangkut muatan minyak mentah seperti crude palm oil dan sejenisnya.

- b) Tanker Pengangkut Minyak Hitam (*Black Oil Product Carriers*)
Kapal tanker ini mengutamakan pengangkutannya untuk muatan minyak hitam seperti marine diesel fuel oil dan minyak lainnya yang sejenis.
 - c) Tanker Pengangkut Minyak Ringan (*Light Oil Product Carriers*)
Kapal tanker ini yang digunakan untuk mengangkut minyak petroleum bersih seperti minyak tanah, gas oil dan sejenisnya.
- 2) Berdasarkan ukurannya
- a) Tanker Ukuran Praktis (*Handy Size Tankers*)
Kapal ini memiliki bobot mati antara 5.000-35.000 ton. Umumnya digunakan untuk mengangkut minyak jadi atau biasa disebut product oil.
 - b) Tanker Ukuran Sedang (*Medium Size Tankers*)
Kapal ini mempunyai bobot mati berkisar 35.000-160.000 ton. Pada umumnya, kapal ini digunakan untuk mengangkut minyak mentah namun terkadang difungsikan sebagai kapal induk jika dipergunakan untuk mengangkut minyak jadi.
 - c) Tanker Minyak Mentah Ukuran Besar (*Very Large Crude Carriers*)
Kapal jenis ini mempunyai bobot mati antara 160.000-300.000 ton. Biasanya digunakan untuk mengangkut minyak mentah saja.
 - d) Tanker Minyak Ultra Besar (*Ultra Large Crude Carriers*)
Kapal jenis ini mempunyai bobot mati di angka 300.000 ton atau bahkan lebih serta pada umumnya digunakan untuk mengangkut minyak mentah saja.

5. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pelanggan membentuk ekspektasi jasa dari berbagai sumber seperti iklan, pengalaman dari masa lalu maupun informasi yang didapat dari mulut ke mulut kemudian membandingkan persepsinya terhadap jasa yang digunakan dengan jasa yang diharapkan. Pelanggan cenderung akan merasa kecewa jika jasa yang diharapkan dirasa lebih rendah dari jasa yang dipersepsikan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang

muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2014).

Kepuasan pelanggan juga dinyatakan sebagai suatu respon efektif terhadap pengalaman melakukan konsumsi yang spesifik atau evaluasi kesesuaian atau ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaian. Kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal atau setia (Tjiptono, 2000).

Dalam arti lain, kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Oleh karena itu, tingkat kepuasan menjadi fungsi untuk mencari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Apabila kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya (Oliver, 2010).

Tidak menjadi sesuatu yang mengherankan jika perusahaan terobsesi untuk menciptakan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang sangat erat dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan sebab kepuasan pelanggan ialah perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk yang dirasakan dan diharapkannya (Schiffman & Kanuk, 2004).

Kepuasan pelanggan juga dapat diungkapkan sebagai hasil akumulasi dari pelanggan dalam menggunakan suatu produk atau jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik. Oleh karena itu, setiap transaksi atau pengalaman baru akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa (Irawan, 2008).

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon yang timbul dari pelanggan terhadap perbandingan antara kinerja dan harapan sesuai dengan evaluasi ketidaksesuaian setelah pelanggan memakai suatu produk. Kepuasan ini dirasakan oleh pelanggan apabila mereka telah mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Jika pelanggan menyukainya, maka mereka sudah merasakan kepuasan, namun apabila produk yang mereka konsumsi tidak sesuai dengan kebutuhan, mereka akan berpindah membeli produk lain karena tidak merasakan kepuasan.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Dimensi kepuasan pelanggan memiliki enam konsep inti (Tjiptono, 2014):

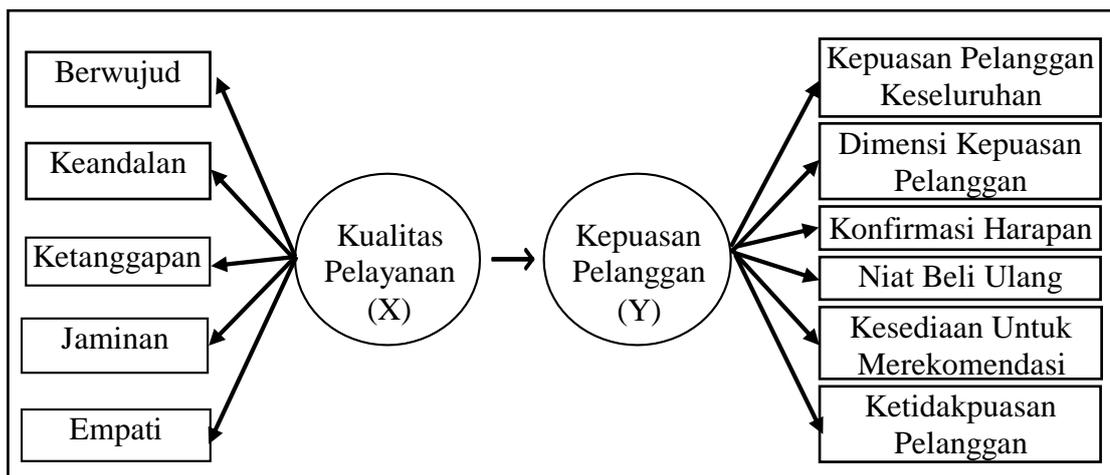
- 1) **Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Service*)**
Dimensi ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan yang menjadi penyedia jasa pelayanan secara keseluruhan.
- 2) **Dimensi Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Dimension*)**
Pelanggan menilai produk atau jasa perusahaan berdasarkan faktor-faktor pendukung seperti fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, ataupun keramahan staf layanan pelanggan.
- 3) **Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)**
Dimensi yang menunjukkan kesesuaian produk atau jasa yang ditawarkan dengan apa yang diharapkan pelanggan sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan.
- 4) **Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)**
Dimensi ini diungkapkan dengan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan beserta minat untuk menggunakan jasanya kembali.
- 5) **Kesediaan Untuk Merekomendasi (*Willingness to Recommend*)**
Dimensi ini menunjukkan kesediaan pelanggan untuk mempromosikan atau merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain berdasarkan pengalaman masa lalu.
- 6) **Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer Dissatisfaction*)**
Dimensi yang menunjukkan hubungan yang terjalin antara pelanggan dengan perusahaan penyedia barang atau jasa. Hubungan tersebut akan

merepresentasikan puas atau tidak puas pelanggan terhadap perusahaan tersebut.

B. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran adalah suatu konsepsi dari penelitian yang menyajikan hubungan antara variabel yang akan terjadi dan diperoleh dari penjabaran tujuan pustaka. Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting (Sugiyono, 2017).

Perusahaan dalam hal ini adalah perusahaan angkutan laut harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggannya agar pelanggan dapat merasa puas. Untuk itulah, perusahaan perlu meninjau apa-apa saja yang mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggannya. Kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi yaitu berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi itulah yang akan memengaruhi kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, kerangka pemikiran pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



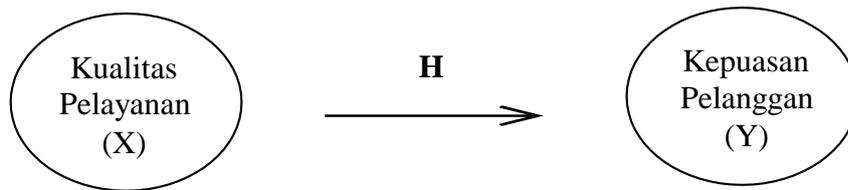
Sumber: Dikembangkan untuk peneliti, 2022

Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

C. HIPOTESIS

Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap masalah dalam penelitian atau kesimpulan-kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis sendiri didefinisikan sebagai suatu dugaan sementara, suatu tesis sementara yang harus dibuktikan kebenarannya melalui penyelidikan ilmiah, (Muri Yusuf, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, penulis membuat hipotesis untuk topik yang disajikan berupa hipotesis kuantitatif, yakni hipotesis yang memaparkan variabel X dan variabel Y. Hipotesis atau jawaban sementara pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Sumber: Dikembangkan untuk peneliti, 2022

Gambar 2.2

Hipotesis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

- Ha : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penyewaan kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.
- Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan penyewaan kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.

Keterangan:

- Ha : Hipotesis alternatif yaitu suatu spekulasi atau tebakan dalam pengujian antara variabel satu dengan variabel lainnya menyatakan bahwa kedua variabel memiliki hubungan atau keterkaitan yang signifikan.
- Ho : Hipotesis nol adalah suatu spekulasi atau tebakan dalam pengujian antara variabel satu dengan yang lain menyatakan tidak adanya hubungan atau keterkaitan antara dua variabel.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada saat penulis melakukan praktik darat di PT Berlian Laju Tanker Tbk sebagai perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk persyaratan pemenuhan program Diploma IV Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran yang ditempuh penulis terhitung dari tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan tanggal 30 Juli 2021, kemudian terus berlangsung selama penulis menjalani masa kuliah di semester VII dan semester VIII.

2. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang diambil oleh penulis adalah PT Berlian Laju Tanker Tbk di Jakarta Pusat yang merupakan perusahaan pelayaran angkutan laut dibidang sewa kapal. Berikut data-data perusahaan:

Tempat Kedudukan Formal

Nama Perusahaan	: PT Berlian Laju Tanker Tbk
Alamat	: Wisma BSG, Jl. Abdul Muis No. 40, RT 4/RW 8, Petojo Selatan, Jakarta, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10160
Telepon	: (021) 30060300
Fax	: (021) 30060390
Email	: fleet@gbship.com

B. METODE PENDEKATAN

Metode pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data bersifat kuantitatif atau statitif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan (Sugiyono, 2017).

C. SUMBER DATA

Berdasarkan penelitian yang diolah sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data primer

Data primer dari penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket yang disebarakan kepada sampel penelitian (terlampir).

2. Data sekunder

Data sekunder dari penelitian ini berupa jumlah carter dari laporan tahunan PT Berlian Laju Tanker Tbk (terlampir).

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk mendapatkan data dalam membahas dan meneliti suatu masalah dalam skripsi ini, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2017).

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari dokumen yang berkaitan dengan masalah yang terdapat pada perusahaan sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk. Dokumen yang diamati yaitu data jumlah pelanggan sewa kapal yang terdapat di departemen operasional pada PT Berlian Laju Tanker Tbk pada periode Februari 2021 sampai dengan Juli 2021.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian (Mustika Zed, 2004).

Berdasarkan pengertian tersebut, studi pustaka dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku dan internet atau referensi yang disajikan, sebagai masukan atau bahan pertimbangan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori yang sudah ada. Adapun tujuan dari teknik ini adalah untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan jalan membaca buku-buku termasuk peraturan dan dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

3. Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017).

Pada penelitian ini penulis membagikan kuesioner kepada empat puluh delapan (48) pengguna jasa sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk. Pernyataan tersebut dapat diberikan secara langsung atau melalui media internet. Di dalam kuesioner tersebut penulis memberikan 2 bagian pertanyaan yaitu:

- a. Bagian pertama berisikan sepuluh (10) pertanyaan mengenai variabel kualitas pelayanan yang diberikan PT Berlian Laju Tanker Tbk.
- b. Bagian kedua berisikan sepuluh (10) pertanyaan mengenai variabel kepuasan pelanggan yang dilayani PT Berlian Laju Tanker Tbk. Adapun dimensi dan indikator variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1
Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi	Indikator	Skala Ukur
Kualitas Pelayanan (X)	1. Berwujud <i>(Tangible)</i>	1. Lokasi kantor dan akses jalan. 2. Peralatan yang didukung teknologi.	<i>Likert</i>
	2. Keandalan <i>(Reliability)</i>	1. Pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. 2. Melayani kebutuhan pelanggan sampai tuntas.	
	3. Ketanggapan <i>(Responsiveness)</i>	1. Respon karyawan terhadap segala keluhan pelanggan. 2. Kemampuan Komunikasi Karyawan	
	4. Jaminan <i>(Assurance)</i>	1. Jaminan kelancaran dan kenyamanan. 2. Tanggung jawab atas kesalahan.	
	5. Empati <i>(Emphaty)</i>	1. Etika karyawan kepada pelanggan. 2. Kesan baik terhadap pelanggan.	

Kepuasan Pelanggan Sewa Kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk (Y)	1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Service</i>)	1. Kepuasan atas pelayanan yang diberikan. 2. Kepuasan kontrak sewa.	<i>Likert</i>
	2. Dimensi Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Dimension</i>)	1. Komunikasi karyawan dengan pelanggan. 2. Etika karyawan dalam melayani pelanggan.	
	3. Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectation</i>)	1. Harapan pelanggan. 2. Janji perusahaan.	
	4. Niat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	Menggunakan kembali jasa.	
	5. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>)	Kesiediaan untuk merekomendasi.	
	6. Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)	1. Kesulitan melakukan kontrak sewa. 2. Kesalahan yang ditimbulkan perusahaan.	

Sumber: Data dari observasi yang telah diolah

Masing-masing pertanyaan akan diberikan setiap pilihan jawaban yang diberikan bobot nilai berdasarkan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2017).

Tabel 3.2
Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert

NO	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dalam mengukur penilaian jawaban dari responden dapat menggunakan rumus penilaian interval kelas rata-rata sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas Interval}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

Rentang = Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval = 5

Berdasarkan rumus di atas, maka dapat dihitung panjang kelas interval sebagai berikut:

$$P = \frac{5-1}{5} = 0,8 \approx 1$$

Berikut keterangan interval rata-rata jawaban responden disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.3
Tabel Interval Rata-rata Jawaban Responden

Interval	Keterangan
4,20 – 5,00	Sangat Baik (SB)
3,40 – 4,19	Baik (B)
2,60 – 3,39	Kurang Baik (KB)
1,80 -2,59	Tidak Baik (TB)
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik (STB)

(Sugiyono, 2017).

E. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek itu sendiri (Arikunto, 2010).

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah carter kapal yang diperoleh PT Berlian Laju Tanker Tbk dalam kurun waktu 2018 sampai 2020 sebanyak 482.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel. Sampel yang diambil itu telah menggambarkan apa yang terjadi pada populasi (Sugiyono, 2017).

Sampel dari penelitian ini adalah jumlah dari pelanggan yang menggunakan jasa kapal dari PT Berlian Laju Tanker Tbk dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020.

3. Teknik Sampling

Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah secara non probabilitas yaitu *convenience sampling*. Pengambilan sampel dengan *convenience sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara memilih sampel secara bebas sesuai kehendak dari peneliti (Hartono, 2004).

Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan proses penelitian dengan alasan bahwa walaupun jumlah carter dari kurun waktu 2018 sampai 2020 mencapai ratusan namun carter-carter tersebut berasal dari puluhan perusahaan saja dan tidak semua perusahaan bisa dijangkau atau dihubungi oleh peneliti. Penggunaan metode *convenience sampling* diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Dapat disimpulkan bahwa sampel diambil karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat.

Dalam pengambilan sampel apabila jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih

dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya (Arikunto, 2010).

Penentuan sampel selanjutnya dilakukan dengan cara:

a. Menjumlahkan keseluruhan populasi

- 1) Tahun 2018 sebanyak 198 carter.
- 2) Tahun 2019 sebanyak 149 carter.
- 3) Tahun 2020 sebanyak 135 carter.

$$\begin{aligned}\text{Jumlah populasi} &= 198 + 149 + 135 \\ &= 482\end{aligned}$$

b. Pengambilan sampel berkisar 10% - 15% atau 20% - 25% dari populasi sehingga diambil besar sampel 10% dari populasi karena jumlah populasinya lebih besar dari 100 orang. Peneliti mengambil persentase sampel terkecil yaitu 10% karena keterbatasan perusahaan yang dapat dijangkau dan dihubungi oleh peneliti.

$$\begin{aligned}\text{Jumlah sampel} &= 10\% \times 482 \\ &= 48,2 \approx 48 \text{ sampel}\end{aligned}$$

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Metode penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan melakukan pengelolaan terhadap data yang diteliti. Pengolahan data ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Berlian Laju Tanker Tbk terhadap kepuasan pelanggan.

Terdapat 2 (dua) variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya menjadi sebab perubahan yang akan mempengaruhi secara positif ataupun negatif variabel terikat.

Variabel Bebas (X) = Kualitas Pelayanan

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya dipengaruhi oleh variabel bebas.

Variabel Terikat (Y) = Kepuasan Pelanggan

Teknik menganalisis data ini berdasarkan pada kekuatan hubungan antara dua variabel yang dianalisa sehingga besar keterkaitan variabel tersebut dapat diketahui

Teknik menganalisis data dengan cara:

a. Uji Validitas

Uji validitas untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009).

Dalam penelitian ini pengujian validasi dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson* (SPSS versi 25) yaitu dengan cara menghitung korelasi setiap skor yang diperoleh dari pernyataan kuesioner. Dalam menentukan suatu kuesioner valid atau tidak terdapat dua cara:

- 1) Apabila nilai signifikansi < 0.05 , maka pernyataan kuesioner tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya apabila nilai signifikansi > 0.05 , maka dinyatakan tidak valid.
- 2) Apabila nilai r hitung $> r$ table, maka pernyataan kuesioner tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya apabila nilai r hitung $< r$ table, maka dinyatakan tidak valid.

Untuk mendapatkan r tabel adalah dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$ (n = jumlah sampel).

Sehingga besarnya (df) = $48 - 2 = 46$, dengan taraf signifikan 5%.

b. Uji Reliabilitas *Cronbach Alpha*

Reliabilitas menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan (Suryabrata, 2004).

Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* > 0.6 (Sujarweni, 2014).

Untuk mengetahui tingkat rabilitas masing-masing item kuesioner maka dilakukan pengujian menggunakan komputer dengan program SPSS V.25 pada rumus analisis reliabilitas *Cronbach alpha*.

c. Analisa Koefisien Korelasi

Analisa koefisien korelasi digunakan untuk mencari hubungan antara variabel bebas (dinyatakan dalam X) dan variabel terikat (dinyatakan dalam Y) (Sugiyono, 2017).

Penentuan koefisien korelasi dengan menggunakan rumusan analisis korelasi product moment dengan menggunakan rumus (Sugiyono, 2017):

Rumus Koefisien Korelasi Regresi = Rumus Uji Validitas

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Besarnya r dapat dinyatakan dengan $-1 < r < 1$ yang artinya:

- 1) Bila $r = +1$ atau mendekati 1, ada hubungan antara variabel X dan variabel Y, dimana hubungan itu sangat kuat dan positif.
- 2) Bila $r = 0$, maka tidak ada hubungan antara Variabel X dan Y atau dapat dikatakan hubungannya sangat lemah.
- 3) Bila $r = -1$, maka ada hubungan antara Variabel X dan Y, dimana hubungan itu sangat kuat dan negatif.

Tabel 3.4

Hubungan Interval Koefisien Korelasi

NO	INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
1	0.00 – 0.199	Sangat Rendah
2	0.20 – 0.399	Rendah
3	0.40 – 0.599	Sedang
4	0.60 – 0.799	Kuat
5	0.80 – 1.000	Sangat Kuat

(Sugiyono, 2017).

d. Uji Regresi Linier Sederhana.

Persamaan regresi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinearan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan regresi linier sederhana dinyatakan dalam bentuk:

$$Y = a + bX \dots\dots\dots(3.3)$$

Y = subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksi

a = nilai konstanta dari y jika X = 0

b = nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) Variabel Y

e. Analisa Koefisien Determinasi Penentu

Analisa ini digunakan untuk menentukan besarnya kontribusi Variabel X terhadap Variabel Y dalam satuan persen. Berikut persamaan tersebut:

$$KP = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3.4)$$

(Sugiyono, 2017).

Keterangan:

KP = Koefisien Penentu

r = Koefisien Korelasi

f. Uji Hipotesis

Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi yaitu hubungan yang ditemukan berlaku untuk keseluruhan populasi maka perlu diuji signifikansi dengan uji signifikansi korelasi uji t, uji f dan uji signifikansi sebagai berikut:

Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji signifikansi koefisien korelasi variabel bebas dengan variabel terikat. Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel atau tidak (Sugiyono, 2017).

Rumus t hitung yaitu:

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots(3.5)$$

(Sugiyono, 2017).

Keterangan:

r = korelasi

n = banyaknya sampel

t = tingkat signifikansi t hitung selanjutnya dibanding dengan t tabel

Terlebih dahulu menentukan taraf signifikansi sebesar ($\alpha = 0,05$), kemudian mencari t tabel dengan derajat kebebasan ($dk = n-2$), dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas dengan terikat.
- b) Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang permasalahan-permasalahan atau fakta-fakta yang terjadi dan menguraikan sebagian dari peristiwa yang penulis amati selama melaksanakan Praktik Darat di PT Berlian Laju Tanker Tbk.

Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data yang terkait diantaranya adalah:

1. Profil Perusahaan

PT Berlian Laju Tanker Tbk (perseroan) merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa berupa pelayaran atau angkutan laut yang berfokus pada kegiatan angkutan muatan cair. Distribusi muatan yang dilakukan oleh PT Berlian Laju Tanker Tbk mencakup kawasan Indonesia, Asia, Eropa dan Amerika. Pada awal pendiriannya di tahun 1981, PT Berlian Laju Tanker Tbk diberi nama PT Bhaita Laju Tanker kemudian pada tahun 1988 namanya diubah menjadi PT Berlian Laju Tanker Tbk.

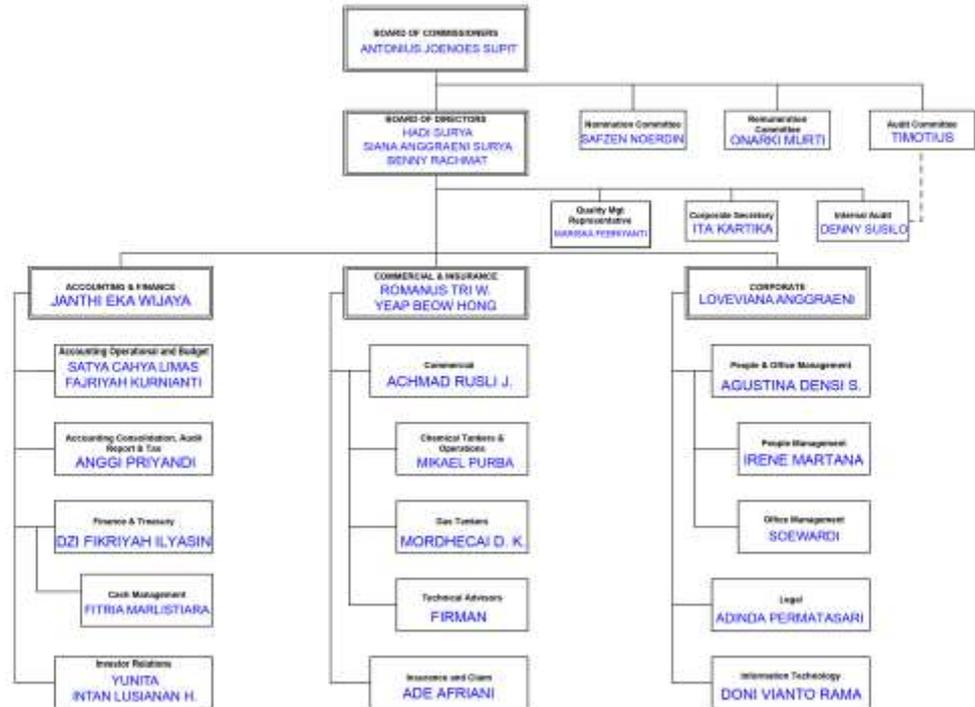
Perusahaan ini berkedudukan di Jakarta, mempunyai dua kantor cabang di Merak dan Dumai, sedangkan kantor pusatnya beralamat di Wisma Bina Surya Group (BSG) lantai 10 jalan Abdul Muis No. 40 Jakarta. PT Berlian Laju Tanker Tbk memulai kiprahnya dengan menyewakan dua kapal tanker minyak kepada Pertamina yang sekaligus menjadi tonggak awal hubungan bisnis dengan Pertamina. Adapun kegiatan usaha yang dilakukan PT Berlian Laju Tanker Tbk adalah penyewaan kapal dengan jenis kontrak sebagai berikut:

- a. *Spot* atau *Voyage Charter*.
- b. *Time Charter*.

Sumber: Bagian Operasional PT Berlian Laju Tanker Tbk

2. Struktur Organisasi Perusahaan.

ORGANIZATION STRUCTURE OF
PT BERLIAN LAJU TANKER Tbk
2019



Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT Berlian Laju Tanker Tbk

a. Data Pelanggan

Tabel 4.1

Data Nama Perusahaan Pelanggan PT Berlian Laju Tanker Tbk
Tahun 2018-2020

No.	Nama Perusahaan
1.	PT PERTAMINA (PERSERO)
2.	GOLDEN STENA WECO PTE LTD
3.	INTEGRA PETROCHEMICALS PTE LTD
4.	AKIN CHEMICALS PVT LTD
5.	PTT PLC LTD
6.	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD

7.	TRIDENT CHEMPHAR LTD
8.	SEARIVER MARITIME LLC
9.	VLK TRADERS SINGAPORE PTE LTD
10.	PERUSAHAAN KIMIA GEMILANG SDN BHD
11.	STANDARD TANKERS LLC
12.	SHELL INTERNATIONAL EASTERN TRADING COMPANY
13.	PT PERTAMINA PATRA NIAGA
14.	MARUBENI CORPORATION
15.	SIME DARBY OILS TRADING (LABUAN) LIMITED
16.	SOJITZ CORPORATION
17.	PT LDC INDONESIA
18.	LOUIS DREYFUS COMPANY FREIGHT ASIA PTE LTD
19.	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
20.	PT EXXONMOBIL LUBRICANTS INDONESIA
21.	WILMAR TRADING PTE LTD
22.	PT PATRA SK
23.	PT CHANDRA ASRI PETROCHEMICAL TBK
24.	PT USDA SEROJA JAYA
25.	PT KARYA INDAH ALAM SEJAHTERA
26.	PT SMART TBK
27.	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
28.	TRICON ENERGY LTD
29.	TRIDENT CHEMPHAR LTD
30.	JESONS INDUSTRIES LTD
31.	SONKAMAL ENTERPRISES PVT LTD
32.	ENERGYPEAK FZE

33.	SK CHEMICAL TRADING PTE LTD
34.	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
35.	M/S PON PURE CHEMICALS PVT LTD
36.	PETRONAS CHEMICALS MARKETING (LABUAN) LTD
37.	MITSUI & CO LTD

Sumber: Bagian Operasional PT Berlian Laju Tanker Tbk

Tabel 4.2

Jumlah Carter PT Berlian Laju Tanker Tbk Jakarta
Tahun 2018 -2020

Tahun	Jumlah Carter
2018	198
2019	149
2020	135
Total	482

Sumber: Bagian Operasional PT Berlian Laju Tanker Tbk

3. Karakteristik Responden

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kepada empat puluh delapan (48) responden yang merupakan pelanggan dari PT Berlian Laju Tanker Tbk. Gambaran karakteristik responden bertujuan untuk mengetahui deskripsi yang berkaitan dengan objek penelitian. Penggolongan tersebut akan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.3

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-laki	41	85,42 %
2	Perempuan	7	14,58 %
Total		48	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner



Gambar 4.2

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan Gambar 4.2 di atas diperoleh jumlah responden laki-laki sebesar 85,42% lebih banyak dari pada jumlah responden perempuan sebesar 14,58%. Perbedaan jenis kelamin adalah suatu sifat yang melekat pada kaum laki-laki dan perempuan yang dikonstruksi secara sosial maupun kultural. Perempuan dikenal lemah lembut, cantik, emosional dan keibuan sementara laki-laki dikenal kuat, rasional, jantan dan perkasa (Fakih, 1996).

Jawaban kuesioner yang diperoleh diharapkan dapat bersifat rasional dan dengan sedikit peluang bersifat emosional.

b. Usia Responden

Tabel 4.4

Data Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia Responden	Jumlah	Presentase
1.	20-30 tahun	16	33,33 %
2.	31-40 tahun	22	45,83 %
3.	41-50 tahun	10	20,83 %
Total		48	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

Berdasarkan Tabel 4.4 di atas dapat diketahui data responden berdasarkan usia yaitu usia 20-30 tahun sebanyak 27,08 %, usia 31-40 tahun sebanyak 43,75 %, usia 40-50 tahun sebanyak 10,42 % dan usia 50 tahun ke atas sebanyak 10,42 %.

Menurut WHO klarifikasi usia antara lain: masa balita (0-5 tahun), masa anak-anak (6-11 tahun), masa remaja (12-17 tahun), masa dewasa (18-40 tahun), dan masa tua (41-65 tahun). Berdasarkan klarifikasi tersebut, sebanyak 70,83% responden yang diperoleh oleh peneliti berada pada masa dewasa dan sebanyak 29,17% berada pada masa tua. Sehingga diharapkan responden mudah dalam mengisi lembar kuesioner dikarenakan rata-rata responden berada pada rentang usia dewasa.

c. Jabatan Responden

Tabel 4.5
Data Responden Berdasarkan Jabatan

NO.	JABATAN	JUMLAH	PRESENTASE
1.	Staf Komersial	4	8,33 %
2.	Manajer Armada	2	4,16 %
4.	Staf Pengembangan Usaha	2	4,16 %
5.	Asisten Manajer SDM	1	2,08 %
6.	Pengontrol Utama	2	4,16 %
7.	Tenaga Kerja Jasa Penunjang	8	16,66 %
8.	Staf Operasional	7	14,58 %
9.	Penyelia	3	6,25 %
10.	Asisten Operasional Armada	6	12,5 %
11.	Penanggung jawab	3	6,25 %
12.	Penasehat Teknis	2	4,16 %
13.	Staf Divisi Informasi	5	10,42 %
14.	Staf Pengembangan Bisnis	1	2,08 %
15.	Staf Pemasaran	2	4,16 %
TOTAL		48	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

d. Asal Perusahaan Responden

Tabel 4.6

Data Responden Berdasarkan Jabatan

No.	NAMA PERUSAHAAN	JUMLAH	PERSENTASE
1.	PT Pertamina (Persero)	6	12,5 %
2.	PT Usda Seroja Jaya	6	12,5 %
3.	PT Karya Indah Alam Sejahtera	6	12,5 %
4.	PT Exxonmobil Lubricants Indonesia	6	12,5 %
5.	PT LDC Indonesia	6	12,5 %
6.	PT Chandra Asri Petrochemical Tbk	6	12,5 %
7.	PT Patra SK	6	12,5 %
8.	PT Smart Tbk	6	12,5 %
TOTAL		48	100 %

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner

B. ANALISIS DATA

1. Hasil Kuesioner Variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

a. Berwujud (*Tangible*)

Tabel 4.7

Indikator Lokasi Kantor dan Akses Jalan Nomor 1

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Kantor PT Berlian Laju Tanker Tbk terletak di lokasi yang strategis dan akses jalan yang mudah jangkau.	0	1	7	26	14	48
Presentase		0%	2.1%	14.6%	54.2%	29.2%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.7 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 14 responden, skala Setuju (S) berjumlah 26 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 7 responden, skala Tidak Setuju (TS) berjumlah 1 responden dan tidak ada yang menjawab pada skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 83,4% responden menjawab setuju dan sangat setuju, yang artinya lokasi Kantor PT Berlian Laju Tanker Tbk sudah strategis dan akses jalan yang mudah dijangkau.

Tabel 4.8

Indikator Peralatan yang Didukung Teknologi Nomor 2

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
2	Mempunyai peralatan yang didukung oleh teknologi yang memadai.	0	0	6	34	8	48
Presentase		0%	0%	12.5%	70.8%	16.7%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.8 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 8 responden, skala Setuju (S) berjumlah 34 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 6 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 87.5% responden menjawab setuju dan sangat setuju, yang artinya PT Berlian Laju Tanker Tbk telah mempunyai peralatan yang didukung oleh teknologi yang memadai.

b. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.9

Indikator Pelayanan Sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan Nomor 3

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
3	Perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.	0	0	0	38	10	48
Presentase		0%	0%	0%	79.2%	20.8%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.9 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 10 responden, skala Setuju (S) berjumlah 38 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Kurang Setuju (KS), tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 100% responden menjawab setuju dan sangat setuju, yang artinya PT Berlian Laju Tanker Tbk telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.10

Indikator Melayani Kebutuhan Pelanggan Sampai Tuntas Nomor 4

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
4	Karyawan perusahaan melayani kebutuhan pelanggan sampai dengan tuntas.	0	0	4	37	7	48
Presentase		0%	0%	8.3%	77.1%	14.6%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.10 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 7 responden, skala Setuju (S) berjumlah 37 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 4 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 91.7% responden menjawab setuju dan sangat setuju, yang artinya karyawan PT Berlian Laju Tanker Tbk telah melayani kebutuhan pelanggan sampai dengan tuntas

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 4.11

Indikator Respon Karyawan Terhadap Segala Keluhan
Pelanggan Nomor 5

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
5	Karyawan memiliki respon yang cepat dalam menangani segala keluhan pelanggan.	0	0	30	18	0	48
Presentase		0%	0%	62.5%	37.5%	0%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.11 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Setuju (S) berjumlah 18 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 30 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Sangat Setuju (SS), tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 62.5% responden menjawab kurang setuju artinya karyawan PT Berlian Laju Tanker Tbk belum merespon dengan cepat dalam menangani segala keluhan pelanggan.

Tabel 4.12

Indikator Kemampuan Komunikasi Karyawan Nomor 6

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
6	Karyawan berkomunikasi secara aktif dan fasih kepada pelanggannya.	0	0	22	25	1	48
Presentase		0%	0%	45.8%	52.1%	2.1%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.12 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 1 responden, skala Setuju (S) berjumlah 25 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 22 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 54.2% responden menjawab setuju dan sangat setuju yang artinya karyawan PT Berlian Laju Tanker Tbk dalam berkomunikasi dengan pelanggan cukup aktif dan fasih.

d. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.13

Indikator Jaminan Kelancaran dan Kenyamanan Nomor 7

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
7	PT Berlian Laju Tanker Tbk menjamin kelancaran dan kenyamanan selama proses pelayanan.	0	0	9	38	1	48
Presentase		0%	0%	18.8%	79.2%	2.1%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.13 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 1 responden, skala Setuju (S) berjumlah 38 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 9 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 81,3% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa PT Berlian Laju Tanker Tbk menjamin kelancaran dan kenyamanan selama proses pelayanan.

Tabel 4.14

Indikator Tanggung Jawab atas Kesalahan Nomor 8

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
8	Perusahaan siap bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkan.	0	0	5	36	7	48
Presentase		0%	0%	10.4%	75.0%	14.6%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.14 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 7 responden, skala Setuju (S) berjumlah 36 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 5 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 89.6% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa PT Berlian Laju Tanker Tbk siap bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkan.

e. Empati (*Emphaty*)

Tabel 4.15

Indikator Etika Karyawan Kepada Pelanggan Nomor 9

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
9	Karyawan menunjang tinggi etika yang baik kepada pelanggannya.	0	0	5	38	5	48
Presentase		0%	0%	10.4%	79.2%	10.4%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.15 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 5 responden, skala Setuju (S) berjumlah 38 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 5 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 89,6% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa karyawan PT Berlian Laju Tanker Tbk menunjang tinggi etika yang baik kepada pelanggannya.

Tabel 4.16

Indikator Kesan Baik Karyawan Terhadap Pelanggan Nomor 10

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
10	Karyawan PT Berlian Laju Tanker Tbk menunjang tinggi etika yang baik.	0	0	3	32	13	48
Presentase		0%	0%	6.3%	66.7%	27.1%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.16 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 13 responden, skala Setuju (S) berjumlah 32 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 3 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 93.8% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa karyawan PT Berlian Laju Tanker Tbk menunjung tinggi etika yang baik kepada pelanggannya.

2. Hasil Kuesioner Varibel Y (Kepuasan Pelanggan).

a. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (*Overall Customer Service*)

Tabel 4.17

Indikator Kepuasan atas Pelayanan yang Diberikan Nomor 1

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan	0	0	5	28	15	48
Presentase		0%	0%	10.4%	58.3%	31.3%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.17 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 15 responden, skala Setuju (S) berjumlah 28 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 5 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 89.6% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelanggan sudah sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Berlian Laju Tanker Tbk.

Tabel 4.18
Indikator Kepuasan Kontrak Sewa Nomor 2

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
2	Saya sangat puas dengan kesepakatan atas kontrak sewa yang dibuat perusahaan dengan pelanggannya.	0	0	3	39	6	48
Presentase		0%	0%	6.3%	81.5%	12.5%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.18 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 6 responden, skala Setuju (S) berjumlah 39 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 3 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 94% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelanggan sangat puas dengan kesepakatan atas kontrak sewa yang dibuat bersama PT Berlian Laju Tanker Tbk.

b. Dimensi Kepuasan Pelanggan (*Costumer Satisfaction Dimension*)

Tabel 4.19

Indikator Komunikasi Karyawan dengan Pelanggan Nomor 3

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
3	Saya merasa senang kepada para pegawai PT Berlian Laju Tanker Tbk karena sangat fasih dalam berkomunikasi dengan pelanggan.	0	0	2	36	10	48
Presentase		0%	0%	4.2%	75.0%	20.8%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.19 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 10 responden, skala Setuju (S) berjumlah 36 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 2 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 95.8% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelanggan merasa senang kepada para pegawai PT Berlian Laju Tanker Tbk karena sangat fasih dalam berkomunikasi.

Tabel 4.20

Indikator Etika Karyawan dalam Melayani Pelanggan Nomor 4

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
4	Saya merasa senang kepada para pegawai PT Berlian Laju Tanker Tbk karena memiliki etika yang baik ketika melayani pelanggan.	0	0	12	29	7	48
Presentase		0%	0%	25.0%	60.4%	14.6%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.20 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 7 responden, skala Setuju (S) berjumlah 29 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 12 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 75% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelanggan merasa senang kepada para pegawai PT Berlian Laju Tanker Tbk karena memiliki etika yang baik.

c. Konfirmasi Harapan (*Confirmation of Expectation*)

Tabel 4.21

Indikator Harapan Pelanggan Nomor 5

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
5	Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan.	0	0	2	38	8	48
Presentase		0%	0%	4.2%	79.2%	16.7%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.21 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 8 responden, skala Setuju (S) berjumlah 38 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 2 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 95.9% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan PT Berlian Laju Tanker Tbk sudah sesuai dengan harapan pelanggan.

Tabel 4.22

Indikator Janji Perusahaan Nomor 6

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
6	Pelayanan yang sudah sesuai dengan apa yang mereka janjikan kepada saya.	0	0	2	33	13	48
Presentase		0%	0%	4.2%	68.8%	27.1%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.22 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 13 responden, skala Setuju (S) berjumlah 33 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 2 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 95.9% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelayanan yang diberikan PT Berlian Laju Tanker Tbk sudah sesuai dengan apa yang mereka janjikan kepada pelanggan.

d. Niat Beli Ulang (*Repurchase Intention*)

Tabel 4.23

Indikator Menggunakan Kembali Jasa Nomor 7

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
7	Saya tertarik untuk menggunakan kembali jasa dari perusahaan yang sangat baik.	0	0	9	31	8	48
Presentase		0%	0%	18.8%	64.6%	16.7%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.23 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 8 responden, skala Setuju (S) berjumlah 31 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 9 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 81,3% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelanggan tertarik untuk menggunakan kembali jasa dari PT Berlian Laju Tanker Tbk karena pelayanannya yang sangat baik.

e. Kesiediaan Untuk Merekomendasi (*Willing to Recommend*)

Tabel 4.24

Indikator Kesiediaan untuk Merekomendasi Nomor 8

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
8	Pelayanannya yang baik membuat saya bersedia untuk merekomendasikan kepada perusahaan lain.	0	0	6	31	11	48
Presentase		0%	0%	12.5%	64.6%	22.9%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.24 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 11 responden, skala Setuju (S) berjumlah 31 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 6 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 87,5% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelayanannya yang baik membuat pelanggan bersedia untuk merekomendasikan PT Berlian Laju Tanker Tbk kepada perusahaan lain.

f. Ketidakpuasan Pelanggan (*Customer to Dissatisfaction*)

Tabel 4.25

Indikator Kesulitan Melakukan Kontrak Sewa Nomor 9

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
9	Saya tidak kesulitan ketika melakukan perjanjian kontrak	0	0	5	35	8	48
Presentase		0%	0%	10.4%	72.9%	16.7%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.25 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 8 responden, skala Setuju (S) berjumlah 35 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 5 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 89,6% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelanggan tidak merasa kesulitan ketika hendak melakukan perjanjian kontrak sewa dengan PT Berlian Laju Tanker Tbk.

Tabel 4.26

Indikator Kesalahan yang Ditimbulkan Perusahaan Nomor 10

No	Pernyataan	Jawaban responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
10	Saya tidak menemukan kesalahan yang berarti selama proses pelayanan.	0	0	3	31	14	48
Presentase		0%	0%	6.3%	72.9%	16.7%	100%

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Pada tabel 4.26 dapat diketahui hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 14 responden, skala Setuju (S) berjumlah 31 responden, skala Kurang Setuju (KS) berjumlah 3 responden, tidak ada yang menjawab pada skala Tidak Setuju (TS) dan skala Sangat Tidak Setuju (STS).

Kesimpulannya adalah terdapat 89,6% responden menjawab setuju dan sangat setuju bahwa pelanggan tidak menemukan kesalahan berarti yang ditimbulkan oleh PT Berlian Laju Tanker Tbk selama proses pelayanan.

3. Perhitungan variabel X dan variabel Y

Tabel 4.27
Analisis variabel X dan variabel Y

No	X	Y	X ²	Y ²	X.Y
1	41	43	1681	1849	1763
2	39	40	1521	1600	1560
3	38	39	1444	1521	1482
4	37	39	1369	1521	1443
5	41	43	1681	1849	1763
6	40	42	1600	1764	1680
7	39	40	1521	1600	1560
8	38	39	1444	1521	1482
9	38	38	1444	1444	1444
10	41	43	1681	1849	1763
11	39	41	1521	1681	1599
12	39	41	1521	1681	1599
13	41	43	1681	1849	1763
14	37	38	1369	1444	1406
15	39	41	1521	1681	1599
16	38	41	1444	1681	1558
17	38	40	1444	1600	1520
18	40	42	1600	1764	1680
19	38	41	1444	1681	1558
20	40	42	1600	1764	1680
21	39	40	1521	1600	1560
22	37	40	1369	1600	1480
23	42	44	1764	1936	1848
24	39	40	1521	1600	1560
25	43	45	1849	2025	1935
26	41	43	1681	1849	1763
27	38	39	1444	1521	1482
28	40	42	1600	1764	1680
29	39	39	1521	1521	1521
30	40	41	1600	1681	1640

31	41	43	1681	1849	1763
32	44	44	1936	1936	1936
33	37	39	1369	1521	1443
34	37	39	1369	1521	1443
35	41	43	1681	1849	1763
36	37	39	1369	1521	1443
37	38	38	1444	1444	1444
38	41	42	1681	1764	1722
39	40	40	1600	1600	1600
40	39	41	1521	1681	1599
41	41	43	1681	1849	1763
42	40	43	1600	1849	1720
43	39	41	1521	1681	1599
44	41	43	1681	1849	1763
45	40	42	1600	1764	1680
46	37	39	1369	1521	1443
47	41	41	1681	1681	1681
48	40	42	1600	1764	1680
TOTAL	1893	1971	74785	81085	77856

Sumber: Data kuesioner yang telah diolah

Dari tabel 4.27 diperoleh nilai:

$$n = 48$$

$$\Sigma X = 1893$$

$$\Sigma Y = 1971$$

$$\Sigma X^2 = 74785$$

$$\Sigma Y^2 = 81085$$

$$\Sigma X.Y = 77856$$

a. Uji Validitas

Selanjutnya dilakukan uji validitas dari kuesioner yang telah dibuat. Dalam hal ini membandingkan nilai dari r tabel (Terlampir). Adapun hasil uji validitas disajikan dalam tabel berikut:

$$df = n - 2$$

$$df = (48 - 2)$$

$$df = 46$$

$$df = 0,284 \text{ (di dapat dari } r_{\text{tabel}})$$

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{n.\Sigma X.Y - \Sigma X.\Sigma Y}{\sqrt{n.\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \cdot \sqrt{n.\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}} \\
&= \frac{48 \times 77856 - 1893 \times 1971}{\sqrt{(48 \times 74785 - (1893)^2)} \times \sqrt{(48 \times 81085 - (1971)^2)}} \\
&= \frac{5985}{\sqrt{(6231)} \times \sqrt{(7239)}} \\
&= \frac{5985}{78,9367 \times 85,0823} \\
r_{xy} &= 0.891
\end{aligned}$$

Tabel 4.28

Validitas Pernyataan Kuesioner pada
Variabel Bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y)

r hitung	r tabel 5%(46)	Signifikansi	Keterangan
0.891	0.284	0.000	Valid

Sumber: Data SPSS V.25 yang telah diolah

Dari tabel 4.28 dapat diketahui bahwa variabel X terhadap variabel Y memiliki nilai signifikansi < 0.05 dan nilai r hitung \geq r tabel. Sehingga kesimpulannya semua item pernyataan kuesioner adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* > 0.6

Dari perhitungan dengan program SPSS didapat nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.941 > 0.6 maka variabel X dan variabel Y dinyatakan reliabel.

Tabel 4.29

Reliabilitas Variabel X dan Y pada *Cronbach's Alpha*

Statistik Reliabilitas	
<i>Cronbach's Alpha</i>	Jumlah Variabel
0.941	2

Sumber: Data SPSS V.25 yang telah diolah

c. Uji Koefisien Korelasi

Tujuan dari analisis korelasi adalah untuk mengetahui kuat atau tidaknya pengaruh antara Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) dengan Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan).

$$\begin{aligned}
r_{xy} &= \frac{n \cdot \Sigma X \cdot Y - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{\sqrt{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}} \\
&= \frac{48 \times 77856 - 1893 \times 1971}{\sqrt{(48 \times 74785 - (1893)^2)} \times \sqrt{(48 \times 81085 - (1971)^2)}} \\
&= \frac{5985}{\sqrt{(6231)} \times \sqrt{(7239)}} \\
&= \frac{5985}{78,9367 \times 85,0823} \\
r_{xy} &= 0.891
\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan korelasi menggunakan SPSS Versi 25 didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.30

Koefisien Korelasi Variabel X terhadap Variabel Y

Variabel X terhadap Variabel Y	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi
	0.891	0.00

Sumber: Data SPSS V.25 yang telah diolah

Dari tabel 4.30 didapat nilai korelasi Variabel X terhadap Variabel Y sebesar 0.891. Berdasarkan pedoman nilai interpretasi korelasi nilai 0.891 berada pada rentang 0.80 – 1.000, yang artinya tingkat hubungan Variabel X terhadap Variabel Y termasuk pada tingkat hubungan yang “sangat kuat”.

d. Uji Hipotesis

Jika nilai t hitung > t tabel maka artinya variabel bebas (X) secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) (Sujarweni, 2014).

Selanjutnya dilakukan uji t dari kuesioner yang telah dibuat. Didapat nilai T tabel (df) 5% n-2 = (df) 5% ; 46 = 2.012 (Terlampir). Adapun hasil perhitungan nilai t hitung disajikan dalam tabel berikut:

Uji T (variabel X terhadap Y)

Untuk membuktikan bahwa H_a diterima atau ditolak, maka yang dilakukan adalah dengan mencari t_{hitung} , dengan cara memasukkan nilai (r) ke dalam rumus, nilai n (jumlah sampel) diketahui 48 (empat puluh delapan), kemudian dibandingkan t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$; $df = n-2$

$$df = n-2$$

$$df = (48 - 2)$$

$$df = 46$$

$$df = 2.012 \text{ (di dapat dari } t_{\text{tabel}})$$

Rumus manual menghitung t hitung:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t = \frac{0.891\sqrt{48-2}}{\sqrt{1-(0.891)^2}}$$

$$t = \frac{6.043}{\sqrt{1-0.794}}$$

$$t = \frac{6.043}{0.45387}$$

$$t = 13.321$$

Tabel.4.31

Uji Hipotesis Variabel X dan Y

t hitung	t tabel 5%(46)	Signifikansi	Keterangan
13.321	2.012	0.000	Valid

Sumber: Data SPSS V.25 yang telah diolah

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dan hasil yang ditunjukkan pada tabel 4.31 didapat nilai t hitung sebesar 13.321 > nilai t tabel 2.012.

Kesimpulannya adalah H0 ditolak dan Ha diterima, artinya terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

e. Uji Regresi Linier Sederhana

Persamaan regresi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya kelinearan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

Persamaan Regresi Linier Sederhana $Y = a + bX$

Cara mencari persamaan Regresi Linier Sederhana secara manual:

1) Mencari nilai b

$$b = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{n \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$= \frac{48 \cdot (77856) - (1893) \cdot (1971)}{48 \times (74785) - (1893)^2}$$

$$b = \frac{5985}{6231} = 0.961$$

2) Mencari nilai a

$$a = \frac{\Sigma Y - b(\Sigma X)}{n} = \frac{1971 - 0.961 \times (1893)}{48} = \frac{1971 - 1818,2643}{48} = 3.182$$

Maka didapat persamaan $Y = 3.182 + 0.961 X$, yang artinya, jika $X = 0$, maka $Y = 3.182$

Tabel 4.32
Regresi Linier Sederhana X terhadap Y

No	<i>Unstandarized</i>	t hitung	Signifikansi
Konstanta	3.182	13.321	0.000
Variabel X	0.961		

Sumber: Data SPSS V.25 yang telah diolah

Berdasarkan tabel 4.32 diperoleh nilai a sebesar 3.182 dan nilai b sebesar 0.961 maka didapat persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX \rightarrow Y = 3.182 + 0.961 X$$

Pada persamaan tersebut dapat diketahui nilai konstantanya adalah 3,182 yang artinya apabila $X = 0$, maka besar Y adalah 3,182. Adapun pembacaan dari persamaan di atas adalah:

- 1) Nilai konstanta positif sebesar 3,182 menunjukkan pengaruh positif variabel bebas (kualitas pelayanan). Bila variabel bebas (kualitas pelayanan) naik dalam satu satuan, maka variabel terikat (kepuasan pelanggan) akan naik pula.
- 2) Koefisien regresi X sebesar 0.961 menyatakan bahwa, jika variabel bebas (kualitas pelayanan) mengalami kenaikan satu satuan, maka variabel terikat (kepuasan pelanggan) akan mengalami peningkatan sebesar 0.961.

f. Koefisien Determinasi

Untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan angka *R Square* (nilai korelasi yang dikuadratkan) dari perhitungan dengan SPSS versi 25.

Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus manual sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0.891)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0.7938 \times 100\%$$

$$KD = 79.4\%$$

Koefisien Determinasi variabel X terhadap variabel Y

Tabel 4.33

Koefisien Determinasi variabel X terhadap variabel Y

Model	R	<i>R Square</i>
1	0.891	0.794

Sumber: Data SPSS V.25 yang telah diolah

Dari tabel 4.33 didapat nilai *R Square* sebesar 0.794 atau bernilai 79.4%. Hal ini menunjukkan besarnya pengaruh positif dari variabel X terhadap variabel Y sebesar 79.4% sementara sisanya sebesar 20.6% merupakan pengaruh dari faktor lain diluar penelitian ini.

C. PEMECAHAN MASALAH

Pemecahan masalah merupakan suatu tindakan yang dapat digunakan untuk mencari solusi pada setiap permasalahan yang sedang dihadapi, caranya dengan mendefinisikan masalah, menentukan penyebab dari masalah dan mengimplementasikan tindakan tersebut untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pada umumnya, pengambilan keputusan akan menggunakan pengetahuan, pertimbangan, dan pengalaman untuk menentukan pemecahan masalah mana yang terbaik untuk digunakan. Dalam hal ini, masalah yang sedang dihadapi oleh PT Berlian Laju Tanker Tbk adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun hasil pemecahan masalah berdasarkan data yang telah dianalisis sebagai berikut:

1. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.

Pada korelasi hubungan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang menyewa kapal di PT Berlian Laju Tanker, didapatkan data koefisien korelasi sebesar 0.891 ($r_{xy} = 0.891$) yang menyatakan adanya hubungan koefisien korelasi yang “sangat kuat” serta membuktikan bahwa uji validitasnya dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,891 > 0.284$).

2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk.

Dari perhitungan uji T didapatkan nilai t hitung yang lebih besar daripada t tabel ($13.321 > 2.012$) yang artinya jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terbukti ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dari perhitungan koefisien determinasi didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 79.4% ($KD = 79.4\%$) yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 79.4% dan sisanya sebesar 20.6% berasal dari faktor lain di luar penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan sewa kapal kepada PT Berlian Laju Tanker Tbk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk. Berdasarkan pembahasan yang telah dijabarkan dengan analisis kuantitatif, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hubungan kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) yang menyewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk adalah memiliki hubungan positif yang “sangat kuat”. Dari olahan data primer, didapatkan nilai koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar 0.891. Berdasarkan pedoman nilai interpretasi korelasi, nilai 0.891 berada pada rentang 0.80 – 1.000 yaitu pada tingkat hubungan yang “sangat kuat”. Oleh karena itu, hubungan antara variabel X dengan variabel Y memiliki hubungan yang “sangat kuat”.
2. Pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan sewa kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk (Y) adalah memiliki pengaruh yang signifikan. Dari perhitungan koefisien determinasi (KD) didapat nilai sebesar 79.4%. Hal ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dari kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 79.4% sedangkan sisanya sebesar 20.6% berasal dari faktor lain. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) di terima.

B. SARAN

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan manfaat yang berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan, instansi ataupun pihak lain yang terkait. Adapun saran-saran yang dapat peneliti berikan kepada PT Berlian Laju Tanker Tbk setelah meneliti masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Perusahaan dapat mengatur karyawan-karyawannya agar lebih cekatan dalam mengurus setiap rangkaian proses perjanjian kontrak sewa dengan pelanggan agar dapat mempersingkat waktu sehingga proses pelayanan kontrak sewa kapal menjadi lebih efisien.
2. Pelayanan yang diberikan perusahaan masih harus ditingkatkan untuk seluruh pelanggan khususnya dalam hal komunikasi dari pihak karyawannya. Untuk itu perusahaan dapat mengevaluasi kembali perihal kompetensi yang dimiliki karyawan dalam hal berkomunikasi baik dengan bahasa nasional maupun bahasa asing. Tentu diperlukan pelatihan dalam berbahasa agar karyawan fasih dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, R., 2010. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Amir, M. T., 2005. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Arikunto, T., 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Bin Aksara.
- Crosby, P. B., 1979. *Quality is free : The Art of Making Quality Certain*. New York: New American Library.
- Deming, W. E., 1982. *Guide to Quality Control*. Cambridge: Massachussetts Institute Of Technology.
- Fakih, M., 1996. *Menggeser Konsepsi Gender dan Transformasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Fitzsimmons, M. J., 2006. *Service Management (Operation, Strategy, Information Technology)*. New York: The McGraw-Hill.
- Garvin, D., 1995. *Kualitas Produk :Alat Strategi Yang Penting*. Surabaya: Free Press.
- Garvin, D. A., 1995. *Kualitas Produk : Alat Strategi yang Penting*. Surabaya: Free Press.
- Garvin, D. A., 2004. *Strategi Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, V., 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, I., 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Harahap, M. Y., 1982. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni.
- Irawan, 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Juran, J. M., 1998. *Juran's Quality Handbook*. New York: McGraw-Hill.
- Kasmir, 2017. *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler dan Keller, 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, P., 1997. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Kotler, P. d. K. L. K., 2008. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan : Bob Sabran, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock dan Wright, 2002. *Principles of Service Marketing and Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lupioyadi, R., 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marton G. S., 2007. *Tanker Operation Fifth Edition*. Maryland: Cornell Maritime Press.
- Muri Yusuf, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mustika Zed, 2004. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Nasution, M. N., 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Oliver, R. L., 2010. *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer (2nd)*. London: ME Sharp Incorporated.
- Prodjodikoro, R. W., 2000. *Asas-Asas Hukum Perjanjian, Cetakan VIII*. Bandung: Mandar Maju.
- Schiffman & Kanuk, 2004. *Perilaku Konsumen (edisi 7)*. Jakarta: Prentice Hall.
- Sinambela, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Sony, 2011. *Tanker Ship*. Surabaya: Pena Kata.
- Subekti, 1996. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermasa.
- Sugiarto, E., 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W., 2014. *Metode Penelitian : Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami..*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Suparlan, 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Surakhmad, 2012. *Inovasi Pembelajaran*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suryabrata, S., 2004. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suwarno, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa Perusahaan Pelayaran*. Semarang: BP UNDIP Semarang.
- Tjiptono, 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andy.
- Tjiptono, F., 2014. *Pemasaran Jasa = Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., 2017. *Pemasaran Energik Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiryanto, 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Gramedia Widasarana Indonesia.
- Hartono, 2004. *Statistik untuk Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- UU no. 17 tahun 2008 tentang pelayaran pasal 1 ayat 36
- UU no. 17 tahun 2008 tentang pelayaran pasal 1 ayat 33

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pernyataan Kuesioner

No.	Pernyataan	Skor				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
KUALITAS PELAYANAN (X)						
Berwujud (<i>Tangible</i>)						
1.	Kantor PT Berlian Laju Tanker Tbk terletak di lokasi yang strategis dan akses jalan yang mudah jangkau.					
2.	PT Berlian Laju Tanker mempunyai peralatan yang didukung oleh teknologi yang memadai.					
Keandalan (<i>Reliability</i>)						
3.	PT Berlian Laju Tanker memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
4.	Karyawan PT Berlian Laju Tanker melayani kebutuhan pelanggan sampai dengan tuntas.					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
5.	Karyawan PT Berlian Laju Tanker memiliki respon yang cepat dalam menangani segala keluhan pelanggan.					
6.	Karyawan PT Berlian Laju Tanker berkomunikasi secara aktif dan fasih kepada pelanggannya.					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
7.	PT Berlian Laju Tanker menjamin kelancaran dan kenyamanan selama proses pelayanan.					
8.	PT Berlian Laju Tanker siap bertanggung jawab atas kesalahan yang ditimbulkan.					

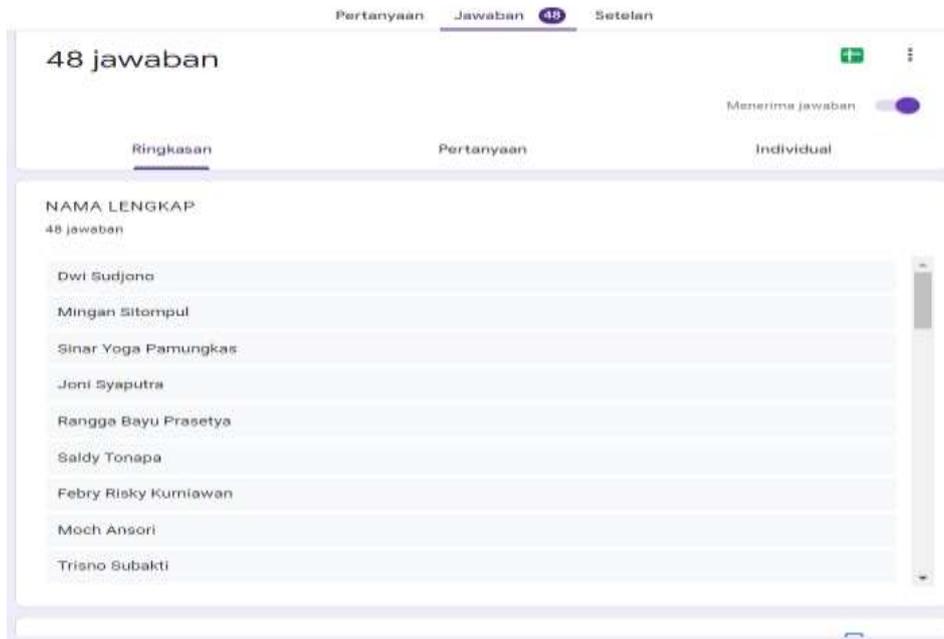
Empati (<i>Emphaty</i>)						
9.	Karyawan PT Berlian Laju Tanker menunjang tinggi etika yang baik kepada pelanggannya.					
10.	Perusahaan selalu memberikan kesan yang baik kepada setiap pelanggannya.					

KEPUASAN PELANGGAN (Y)						
Kepuasan Pelanggan Keseluruhan (<i>Overall Customer Service</i>)						
1.	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Berlian Laju Tanker.					
2.	Saya sangat puas dengan kesepakatan atas kontrak sewa yang dibuat bersama PT Berlian Laju Tanker.					
Dimensi Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction Dimension</i>)						
3.	Saya merasa senang kepada para pegawai PT Berlian Laju Tanker karena sangat fasih dalam berkomunikasi dengan pelanggan.					
4.	Saya merasa senang kepada para pegawai PT Berlian Laju Tanker karena memiliki etika yang baik ketika melayani pelanggan.					
Konfirmasi Harapan (<i>Confirmation of Expectation</i>)						
5.	Pelayanan yang diberikan PT Berlian Laju Tanker sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan.					
6.	Pelayanan yang diberikan PT Berlian Laju Tanker sudah sesuai dengan apa yang mereka janjikan kepada saya.					
Niat Beli Ulang (<i>Repurchaseintention</i>)						
7.	Saya tertarik untuk menggunakan kembali jasa dari perusahaan yng sangat baik					

Kesediaan untuk Merekomendasi (<i>Willingness to Recommend</i>)					
8.	Pelayanannya yang baik membuat saya bersedia untuk merekomendasikan PT Berlian Laju Tanker kepada perusahaan lain.				
Ketidakpuasan Pelanggan (<i>Customer Dissatisfaction</i>)					
9.	Saya tidak merasa kesulitan ketika hendak melakukan perjanjian kontrak sewa dengan PT Berlian Laju Tanker.				
10.	Saya tidak menemukan kesalahan berarti yang ditimbulkan oleh PT Berlian Laju Tanker selama proses pelayanan.				

Lampiran 2

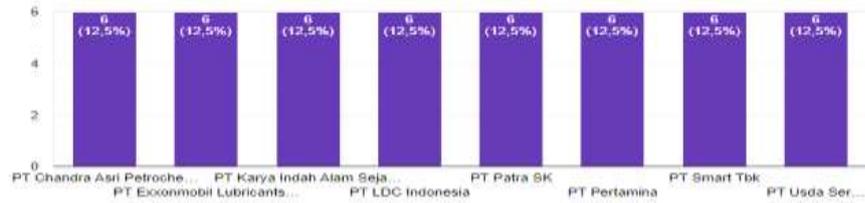
Tangkapan Layar *Google Form*



ASAL PERUSAHAAN

Salin

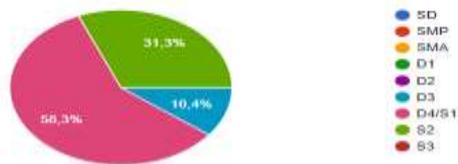
48 jawaban



PENDIDIKAN TERAKHIR

Salin

48 jawaban



1. Kantor PT Berlian Laju Tanker terletak di lokasi yang strategis dan akses jalan yang mudah jangkau.

Salin

48 jawaban



2. PT Berlian Laju Tanker mempunyai peralatan yang didukung oleh teknologi yang memadai.

Salin

48 jawaban



3. PT Berlian Laju Tanker memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Salin

48 jawaban

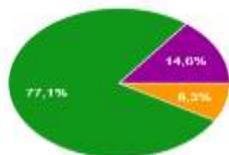


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

4. Karyawan PT Berlian Laju Tanker melayani kebutuhan pelanggan sampai dengan tuntas.

Salin

48 jawaban

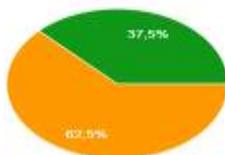


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

5. Karyawan PT Berlian Laju Tanker memiliki respon yang cepat dalam menangani segala keluhan pelanggan.

Salin

48 jawaban

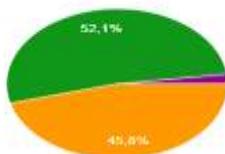


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

6. Karyawan PT Berlian Laju Tanker berkomunikasi secara aktif dan fasih kepada pelanggannya.

Salin

48 jawaban



- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

7. PT Berlian Laju Tanker menjamin kelancaran dan kenyamanan selama proses pelayanan.

[Salin](#)

48 jawaban



8. PT Berlian Laju Tanker siap bertanggung jawab jika terdapat kesalahan yang ditimbulkan selama proses pelayanan.

[Salin](#)

48 jawaban



9. Karyawan PT Berlian Laju Tanker menunjung tinggi etika yang baik kepada pelanggannya.

[Salin](#)

48 jawaban



10. PT Berlian Laju Tanker selalu memberikan kesan yang baik kepada setiap pelanggannya.

[Salin](#)

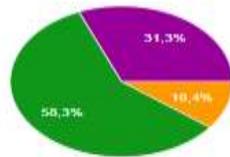
48 jawaban



11. Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT Berlian Laju Tanker.

[Salin](#)

48 jawaban

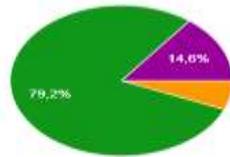


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

12. Saya sangat puas dengan kesepakatan atas kontrak sewa yang dibuat bersama PT Berlian Laju Tanker.

[Salin](#)

48 jawaban

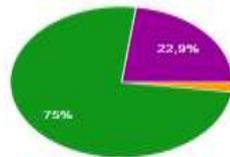


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

13. Saya merasa senang kepada para pegawai PT Berlian Laju Tanker karena sangat fasih dalam berkomunikasi dengan pelanggan.

[Salin](#)

48 jawaban

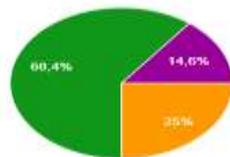


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

14. Saya merasa senang kepada para pegawai PT Berlian Laju Tanker karena memiliki etika yang baik ketika melayani pelanggan.

[Salin](#)

48 jawaban

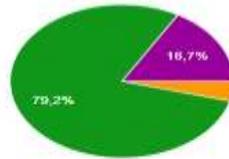


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

15. Pelayanan yang diberikan PT Berlian Laju Tanker sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan.

[Salin](#)

48 jawaban

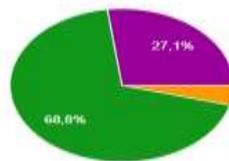


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

16. Pelayanan yang diberikan PT Berlian Laju Tanker sudah sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada saya.

[Salin](#)

48 jawaban



- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

17. Saya tertarik untuk menggunakan kembali jasa dari PT Berlian Laju Tanker karena pelayanannya yang sangat baik.

[Salin](#)

48 jawaban

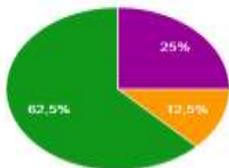


- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

18. Pelayanannya yang baik membuat saya bersedia untuk merekomendasikan PT Berlian Laju Tanker kepada perusahaan lain.

[Salin](#)

48 jawaban



- 1 (Sangat Tidak Setuju)
- 2 (Tidak Setuju)
- 3 (Netral)
- 4 (Setuju)
- 5 (Sangat Setuju)

19. Saya tidak merasa kesulitan ketika hendak melakukan perjanjian kontrak sewa dengan PT Berlian Laju Tanker. [Salin](#)
48 jawaban



20. Saya tidak menemukan kesalahan berarti yang ditimbulkan oleh PT Berlian Laju Tanker selama proses pelayanan. [Salin](#)
48 jawaban



Lampiran 3

Rekapan Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel X

No Responden	Variabel X										TOTAL X
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	
1	5	3	4	4	4	4	4	5	4	4	41
2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	39
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	38
4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	4	37
5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	41
6	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	40
7	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	39
8	4	3	4	3	3	4	3	5	4	5	38
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
10	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	41
11	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	39
12	3	4	5	5	3	4	4	4	3	4	39
13	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	41
14	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
15	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	39
16	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	38
17	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
20	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
21	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
22	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	37
23	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	42
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
25	5	5	5	5	3	3	4	4	4	5	43
26	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
29	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
30	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	40
31	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	41
32	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	44
33	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	37
34	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	37
35	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	41
36	4	3	4	3	4	4	3	3	4	5	37
37	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
38	5	4	5	4	4	3	4	3	4	5	41
39	4	4	4	4	3	3	5	4	4	5	40

40	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	39
41	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	41
42	4	4	5	4	3	3	4	4	5	4	40
43	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	39
44	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
45	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	40
46	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	37
47	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	41
48	5	4	4	4	3	3	4	4	4	5	40

Lampiran 4

Rekapan Jawaban Responden atas Kuesioner Variabel Y

No Responden	Variabel Y										TOTAL Y
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	
1	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	43
2	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	40
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	43
6	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	42
7	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	40
8	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	39
9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38
10	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	43
11	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	41
12	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
13	4	5	5	4	4	4	3	5	4	5	43
14	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
15	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
16	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	41
17	5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	40
18	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	42
19	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	41
20	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	42
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	40
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	44
24	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	40
25	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	45
26	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	43
27	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	39
28	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	42
29	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	39
30	5	4	4	3	5	4	4	4	3	5	41
31	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	43
32	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
33	4	3	4	4	5	4	3	3	4	5	39
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
35	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	43
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	39
37	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	38
38	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	42
39	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	40

40	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	41
41	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	43
42	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	43
43	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
44	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43
45	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	42
46	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	39
47	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	41
48	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	42

Lampiran 5
R Tabel

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 6

T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df – 1 – 40)

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884	
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30255	6.96456	9.92484	22.32712	
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453	
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318	
5	0.72069	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343	
6	0.71758	1.43076	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763	
7	0.71114	1.41482	1.89458	2.36462	2.99795	3.49048	4.78529	
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079	
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29881	
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370	
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470	
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963	
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198	
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97884	3.78739	
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283	
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615	
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577	
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048	
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940	
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181	
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07981	2.51765	2.83136	3.52715	
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499	
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496	
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678	
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019	
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500	
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103	
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816	
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624	
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518	
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490	
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531	
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634	
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793	
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005	
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262	
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563	
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903	
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279	
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688	

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29505
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30100	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

Lampiran 7

Perhitungan Frekuensi Variabel Kuesioner Menggunakan Program SPSS Versi 25

X1		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	2.1	2.1	2.1
	KS	7	14.6	14.6	16.7
	S	26	54.2	54.2	70.8
	SS	14	29.2	29.2	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
X2		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	12.5	12.5	12.5
	S	34	70.8	70.8	83.3
	SS	8	16.7	16.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
X3		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	S	38	79.2	79.2	79.2
	SS	10	20.8	20.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
X4		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	4	8.3	8.3	8.3
	S	37	77.1	77.1	85.4
	SS	7	14.6	14.6	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
X5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	30	62.5	62.5	62.5
	S	18	37.5	37.5	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
X6		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	22	45.8	45.8	45.8
	S	25	52.1	52.1	97.9
	SS	1	2.1	2.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
X7		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	9	18.8	18.8	18.8
	S	38	79.2	79.2	97.9
	SS	1	2.1	2.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X8		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	10.4	10.4	10.4
	S	36	75.0	75.0	85.4
	SS	7	14.6	14.6	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X9		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	10.4	10.4	10.4
	S	38	79.2	79.2	89.6
	SS	5	10.4	10.4	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

X10		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	6.3	6.3	6.3
	S	32	66.7	66.7	72.9
	SS	13	27.1	27.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y1		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	10.4	10.4	10.4
	S	28	58.3	58.3	68.8
	SS	15	31.3	31.3	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y2		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	6.3	6.3	6.3
	S	39	81.3	81.3	87.5
	SS	6	12.5	12.5	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y3		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	4.2	4.2	4.2
	S	36	75.0	75.0	79.2
	SS	10	20.8	20.8	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y4		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	12	25.0	25.0	25.0
	S	29	60.4	60.4	85.4
	SS	7	14.6	14.6	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Y5		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	4.2	4.2	4.2
	S	38	79.2	79.2	83.3
	SS	8	16.7	16.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
Y6		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	4.2	4.2	4.2
	S	33	68.8	68.8	72.9
	SS	13	27.1	27.1	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
Y7		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	9	18.8	18.8	18.8
	S	31	64.6	64.6	83.3
	SS	8	16.7	16.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
Y8		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	6	12.5	12.5	12.5
	S	31	64.6	64.6	77.1
	SS	11	22.9	22.9	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
Y9		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	5	10.4	10.4	10.4
	S	35	72.9	72.9	83.3
	SS	8	16.7	16.7	100.0
	Total	48	100.0	100.0	
Y10		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	6.3	6.3	6.3
	S	31	64.6	64.6	70.8
	SS	14	29.2	29.2	100.0
	Total	48	100.0	100.0	

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	48	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	48	100.0

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

Lampiran 8

Perhitungan Reliabilitas Variabel Kuesioner Menggunakan Program SPSS Versi 25

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	2

Lampiran 9

Perhitungan Korelasi Variabel Kuesioner Menggunakan Program SPSS Versi 25

Correlations Correlations

		KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.891**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	48	48
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.891**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	48	48

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

Lampiran 10

Perhitungan Regresi Variabel Kuesioner Menggunakan Program SPSS Versi 25

Regression Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KUALITAS PELAYANAN ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.794	.790	.822

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Lampiran 11

Perhitungan Hipotesis Variabel Kuesioner Menggunakan Program SPSS Versi 25

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	119.765	1	119.765	177.443	.000 ^b
	Residual	31.048	46	.675		
	Total	150.813	47			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.182	2.846		1.118	.269
	KUALITAS PELAYANAN	.961	.072	.891	13.321	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Lampiran 12

Surat Izin Usaha Pelayaran Angkutan Laut (SIUPAL) PT Berlian Laju Tanker Tbk.


Pengumuman SIUPAL PT. BERLIAN LAJU TANKER dikarenakan SIUPAL Asli dilaminating

DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL)
(Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 1999 tentang Angkutan di Perairan)
NOMOR : BXXXV-100/AL. 58

Berdasarkan surat permohonan Saudara No. **696/BLT-XI/2001** tanggal **19 Nopember 2001**, diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) kepada

Nama Perusahaan	PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk
Alamat Kantor Perusahaan	Wilama BSG Lt. 10 Jl. Abdul Muis No. 40, Kel. Petojo Selatan, Jakarta-10160
Nama Direktur Utama / Penanggung Jawab	WIDIHARDJA TANUDJAJA (Direktur Utama)
Alamat Direktur Utama / Penanggung Jawab	Kepa Duri Blok H I 182 RT. 002 RW. 008, Kel. Duri Kepa Kec. Kebon Jeruk, Jakarta Barat
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	1.363.678.2-054

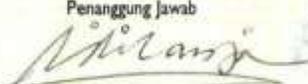
Kewajiban Pemegang SIUPAL :

1. Mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang angkutan laut, kepelabuhan, keselamatan maritim dan lingkungan hidup.
2. Bertanggungjawab atas kebenaran laporan kegiatan operasional yang disampaikan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
3. Melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut setiap terjadi perubahan maksud dan tujuan perusahaan, susunan Direksi/Komisaris, domisili perutahaan, NPWP perusahaan dan pengurangan serta penambahan kapal.
4. Setiap kapal yang dimiliki harus dilengkapi dengan spesifikasi kapal yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan SIUPAL ini.
5. Mengumumkan jadwal baik untuk pelayaran tetap dan teratur atau liner maupun pelayaran yang tidak tetap dan tidak teratur atau trampoer melalui media massa ataupun organisasi yang mempertemukan kepentingan pengguna dan penyedia jasa angkutan laut.
6. Menyampaikan laporan tahunan kegiatan perusahaan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.
7. Menyediakan fasilitas akomodasi untuk taruna/calon perwira yang akan melaksanakan praktek berlayar (Proyek Laut), bagi kapal yang berukuran GT. 750 keatas.
8. Menyediakan ruangan untuk angkutan pos.

SIUPAL ini dapat dicabut langsung tanpa melalui proses peringatan dalam hal melakukan kegiatan yang membahayakan keamanan negara, mengoperasikan kapal tidak laik laut yang mengakibatkan korban jiwa dan harta benda, memperoleh izin operasi secara tidak sah dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari instansi yang berwenang.

Surat Izin Usaha ini berlaku untuk seluruh wilayah Negara Republik Indonesia terhitung sejak tanggal dikeluarkan, selama perusahaan yang bersangkutan menjalankan kegiatan usahanya.

Dikeluarkan di : **JAKARTA**
Pada tanggal : **25 Januari 2002**

Penanggung Jawab  WIDIHARDJA TANUDJAJA Direktur Utama	DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT  Ir. TJUK SUKARDIMAN, M.Si NIP. 120088680
--	---

Lampiran 12

Data Pelanggan 2018 sampai 2020 PT Berlian Laju Tanker Tbk.



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40
JAKARTA 10160-INDONESIA
PHONE: +62 21 30060300, FAX +62 21 30060390

**List of Charterers
PT Berlian Laju Tanker Tbk
2018**

No.	B/L Number	Voyage No.	Company / Charterer
1.	20181200134	CSIA/001/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
2.	20181000042	CELO/015/2018	TRICON ENERGY
3.	2018100004	CELO/015/2018	TRICON ENERGY
4.	20181200023	BNIA/025/2018	PT USDA SEROJA JAYA
5.	2018120002	BNIA/025/2018	PT USDA SEROJA JAYA
6.	20181200022	BNIA/025/2018	PT USDA SEROJA JAYA
7.	2018110008	CELO/016/2018	AKIN CHEMICALS
8.	20180800064	CELO/016/2018	PTT PLC
9.	20180800063	CELO/016/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
10.	2180800062	CELO/016/2018	PTT PLC
11.	20181000124	CELO/016/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
12.	20181000123	CELO/016/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
13.	20181000122	CELO/016/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
14.	2018100012	CELO/016/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
15.	2180800063	CELO/016/2018	PTT PLC
16.	218080006	CELO/016/2018	PTT PLC
17.	20180800065	CELO/016/2018	PTT PLC
18.	20180800054	CELO/016/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
19.	20180800053	CELO/016/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
20.	20180800052	CELO/016/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
21.	2018080005	CELO/016/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
22.	20180800057	CELO/016/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
23.	20180800056	CELO/016/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
24.	20180800055	CELO/016/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
25.	401/BTG-BPN/1118	BNIA/024/2018	PT USDA SEROJA JAYA
26.	PLT/STG/VOY-23/28	BNIA/023/2018	PT USDA SEROJA JAYA
27.	PLT/STG/VOY-23/18	BNIA/023/2018	PT USDA SEROJA JAYA
28.	2018100005	CELO/015/2018	JESONS INDUSTRIES LTD
29.	2018100006	CELO/015/2018	SONKAMAL ENTERPRISES PVT LTD
30.	2018100006	CELO/015/2018	SONKAMAL ENTERPRISES PVT LTD
31.	PLT/PLU/VOY-22/18	BNIA/021/2018	PT USDA SEROJA JAYA
32.	PLT/BAN-02/VOY-21/18	BNIA/021/2018	PT USDA SEROJA JAYA
33.	PLT/BAN-01/VOY-22/18	BNIA/021/2018	PT USDA SEROJA JAYA
34.	2018100006	CELO/015/2018	SONKAMAL ENTERPRISES PVT LTD
35.	2018100005	CELO/015/2018	JESONS INDUSTRIES LTD
36.	2018100006	CELO/015/2018	SONKAMAL ENTERPRISES PVT LTD
37.	PLT/BAN-01/VOY-21	BNIA/021/2018	PT USDA SEROJA JAYA



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

38.	PLT/BAN-02/VOY-21/18	BNIA/021/2018	PT USDA SEROJA JAYA
39.	PLT/PLU/VOY-21/18	BNIA/021/2018	PT USDA SEROJA JAYA
40.	20180900012	CELO/013/2018	ENERGYPEAK FZE
41.	20180900001	CELO/013/2018	ENERGYPEAK FZE
42.	PLT/STG-01/VOY-20/18	BNIA/020/2018	PT USDA SEROJA JAYA
43.	PLT/STG-02/VOY-20/18	BNIA/020/2018	PT USDA SEROJA JAYA
44.	PLT/PLU/VOY-20/18	BNIA/020/2018	PT USDA SEROJA JAYA
45.	2018090010	CELO/014/2018	SK CHEMICAL TRADING PTE LTD
46.	20180400057	CELO/006/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
47.	20180400056	CELO/006/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
48.	20180400055	CELO/006/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
49.	2018030012	CELO/004/2018	M/S PONPURE CHEMICALS
50.	20180300122	CELO/004/2018	M/S PONPURE CHEMICALS
51.	20180300123	CELO/004/2018	M/S PONPURE CHEMICALS
52.	20180300124	CELO/004/2018	M/S PONPURE CHEMICALS
53.	20180300125	CELO/004/2018	M/S PONPURE CHEMICALS
54.	20180200077	CELO/002/2018	STANDARD TANKERS LLC
55.	20180200078	CELO/002/2018	STANDARD TANKERS LLC
56.	20180200076	CELO/002/2018	STANDARD TANKERS LLC
57.	20180200075	CELO/002/2018	STANDARD TANKERS LLC
58.	2018010027	CELO/001/2018	M/S PONPURE CHEMICALS
59.	20180800056	CELO/012/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
60.	20180800055	CELO/012/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
61.	20180800054	CELO/012/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
62.	20180800053	CELO/012/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
63.	20180800052	CELO/012/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
64.	20180800005	CELO/012/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
65.	20180800047	CELO/012/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
66.	20180800046	CELO/012/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
67.	20180800045	CELO/012/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
68.	20180800044	CELO/012/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
69.	20180800043	CELO/012/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
70.	20180800042	CELO/012/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
71.	20180800004	CELO/012/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
72.	20180800035	CELO/012/2018	PTT PLC
73.	20180800034	CELO/012/2018	PTT PLC
74.	20180800033	CELO/012/2018	PTT PLC
75.	20180800032	CELO/012/2018	PTT PLC
76.	20180800003	CELO/012/2018	PTT PLC
77.	20180800023	CELO/012/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
78.	20180800002	CELO/012/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
79.	20180800022	CELO/012/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
80.	250H88049	GAKA/041/2018	PT PERTAMINA (PERSERO)



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

81.	03VIIIIDMT2018	BNIA/019/2018	SMART TBK
82.	01VIIIIDMT2018	BNIA/019/2018	SMART TBK
83.	02VIIIIDMT2018	BNIA/019/2018	SMART TBK
84.	494Q818034	GATI/020/2018	PT PERTAMINA (PERSERO)
85.	BL00017030	BNIA/018/2018	GLOBAL SGP PTE LTD
86.	BL00017029	BNIA/018/2018	GLOBAL SGP PTE LTD
87.	20180700035	CELO/010/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
88.	20180700034	CELO/010/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
89.	20180700033	CELO/010/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
90.	20180700032	CELO/010/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
91.	2018070003	CELO/010/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
92.	2018070006	CELO/010/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
93.	20180700047	CELO/010/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
94.	20180700046	CELO/010/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
95.	20180700045	CELO/010/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
96.	20180700044	CELO/010/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
97.	20180700043	CELO/010/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
98.	20180700042	CELO/010/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
99.	2018070004	CELO/010/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
100.	2018070008	CELO/010/2018	M/S PONPURE CHEMICALS
101.	20180700054	CELO/010/2018	PTT PLC
102.	20180700053	CELO/010/2018	PTT PLC
103.	20180700052	CELO/010/2018	PTT PLC
104.	2018070005	CELO/010/2018	PTT PLC
105.	495J718B025	BNIA/017/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
106.	495J718B024	BNIA/017/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
107.	495J718B026	BNIA/017/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
108.	2018070010	CELO/009/2018	PETRONAS CHEMICALS MARKETING
109.	495J218B005	BNIA/004/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
110.	495J218B004	BNIA/004/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
111.	495J118B033	BNIA/003/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
112.	495J118B032	BNIA/003/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
113.	495J118B031	BNIA/003/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
114.	2018050002	CELO/007/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
115.	20180300084	CELO/004/2018	PTT PLC
116.	2018030009	CELO/004/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
117.	20180300085	CELO/004/2018	PTT PLC
118.	20180300083	CELO/004/2018	PTT PLC
119.	20180300082	CELO/004/2018	PTT PLC
120.	2018030008	CELO/004/2018	PTT PLC
121.	20180300077	CELO/004/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
122.	20180300076	CELO/004/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
123.	20180300075	CELO/004/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

124.	20180300074	CELO/004/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
125.	20180300073	CELO/004/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
126.	20180300072	CELO/004/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
127.	2018030007	CELO/004/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
128.	20180100085	CELO/004/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
129.	20180100084	CELO/004/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
130.	20180100083	CELO/004/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
131.	20180100082	CELO/004/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
132.	2018030013	CELO/005/2018	MITSUI & CO LTD
133.	225D718016	BNIA/016/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
134.	225D718017	BNIA/016/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
135.	225D718018	BNIA/016/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
136.	20180600027	CELO/008/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
137.	20180600026	CELO/008/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
138.	20180600025	CELO/008/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
139.	20180600024	CELO/008/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
140.	20180600023	CELO/008/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
141.	20180600022	CELO/008/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
142.	2018060002	CELO/008/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
143.	20180600045	CELO/008/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
144.	20180600044	CELO/008/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
145.	20180600043	CELO/008/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
146.	20180600042	CELO/008/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
147.	2018060004	CELO/008/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
148.	20180600034	CELO/008/2018	PTT PLC
149.	20180600033	CELO/008/2018	PTT PLC
150.	20180600032	CELO/008/2018	PTT PLC
151.	2018060003	CELO/008/2018	PTT PLC
152.	49506188037	BNIA/015/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
153.	495J618B008	BNIA/014/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
154.	495J618B009	BNIA/014/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
155.	495J618B010	BNIA/014/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
156.	495J618B011	BNIA/014/2018	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
157.	20180400054	CELO/006/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
158.	20180400053	CELO/006/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
159.	20180400052	CELO/006/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
160.	2018040005	CELO/006/2018	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
161.	20180500045	CELO/007/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
162.	20180500044	CELO/007/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
163.	20180500043	CELO/007/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
164.	20180500042	CELO/007/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
165.	2018050004	CELO/007/2018	TRIDENT CHEMPHAR LTD
166.	20180500023	CELO/007/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUJIB NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

167.	20180500022	CELO/007/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
168.	20180500024	CELO/007/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
169.	20180500025	CELO/007/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
170.	20180500027	CELO/007/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
171.	20180500026	CELO/007/2018	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE
172.	201812001314	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
173.	201812001313	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
174.	201812001312	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
175.	201812001311	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
176.	201812001310	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
177.	20181200139	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
178.	20181200138	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
179.	20181200137	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
180.	20181200136	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
181.	20181200133	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
182.	20181200135	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
183.	803H3188013	BNIA/006/2020	PT PATRA SK
184.	2018050008	BNIA/012/2020	PT CHANDRA ASRI PETROCHEMICAL TBK
185.	2018050011	BNIA/013/2020	PT CHANDRA ASRI PETROCHEMICAL TBK
186.	364 NN8 519	GAKA/055/2020	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
187.	2018120013	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
188.	20181200132	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
189.	201812001324	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
190.	201812001323	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
191.	201812001322	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
192.	201812001320	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
193.	201812001321	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
194.	201812001319	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
195.	201812001318	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
196.	201812001317	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
197.	201812001316	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD
198.	201812001315	CSIA/011/2018	PETRONAS LUBRICANT INTERNATIONAL SDN BHD

Jakarta, 15 Januari 2019

PT BERLIAN LAJU TANKER Tbk
JAKARTA - INDONESIA

MIKAEL PURBA



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

List of Charterers PT Berlian Laju Tanker Tbk 2019

No.	B/L Number	Voyage No.	Company / Charterer
1.	495YO19A007	BNIA/021/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
2.	495YO19A009	BNIA/021/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
3.	495YO19A008	BNIA/021/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
4.	49YO19A011	BNIA/021/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
5.	2019100003	CSIA/004/2019	SIME DARBY OILS TRADING (LABUAN) LIMITED
6.	561O019310	GATI/025/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
7.	561O019311	GATI/025/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
8.	803R1019STS-VIJ277	GATI/024/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
9.	803R919A096	GATI/024/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
10.	20190900034	CSIA/003/2019	SOJITZ CORPORATION
11.	20190900033	CSIA/003/2019	SOJITZ CORPORATION
12.	20190900032	CSIA/003/2019	SOJITZ CORPORATION
13.	2019090003	CSIA/003/2019	SOJITZ CORPORATION
14.	2019090010	BNIA/020/2019	PT LDC INDONESIA
15.	2019090008	CSIA/002/2019	PT LDC INDONESIA
16.	984T819562	GATI/020/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
17.	984T819561	GATI/020/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
18.	984T819599	GATI/021/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
19.	984T819597	GATI/021/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
20.	984T819598	GATI/021/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
21.	984T819563	GATI/020/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
22.	984T919624	GATI/022/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
23.	984T919624	GATI/022/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
24.	984T919623	GATI/022/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
25.	984T919656	GATI/023/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
26.	984T919654	GATI/023/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
27.	984 T919655	GATI/023/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
28.	MJD-046	BNIA/016/2019	PT EXXONMOBIL LUBRICANTS INDONESIA
29.	495Y919A022	BNIA/018/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
30.	495Y919A021	BNIA/019/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
31.	495Y919A023	BNIA/019/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
32.	495Y919A020	BNIA/019/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
33.	495Y919A011	BNIA/018/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
34.	495Y819A036	BNIA/017/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
35.	495Y819A037	BNIA/017/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
36.	495Y819A035	BNIA/017/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
37.	495Y819A033	BNIA/017/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

38.	2019080013	CSIA/001/2019	PT LDC INDONESIA
39.	20190700062	BNIA/015/2019	WILMAR TRADING PTE LTD
40.	2019070006	BNIA/015/2019	WILMAR TRADING PTE LTD
41.	495Y619A044	BNIA/013/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
42.	495Y619A046	BNIA/013/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
43.	495Y619A045	BNIA/013/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
44.	495Y719A011	BNIA/014/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
45.	495Y719A013	BNIA/014/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
46.	495Y719A014	BNIA/014/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
47.	495Y719A012	BNIA/014/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
48.	803R319A127	GATI/008/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
49.	803R3195TS-BS 0157	GATI/008/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
50.	803R219A097	GATI/005/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
51.	803RD18A054	GATI/019/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
52.	803R6195TS-BK164	GATI/013/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
53.	803R519A140	GATI/013/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
54.	803R319 STS-BS 165	GATI/009/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
55.	803R519A139	GATI/013/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
56.	561S619148	GATI/014/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
57.	803Q619A097	GATI/015/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
58.	803Q619A093	GATI/015/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
59.	803Q619A089	GATI/015/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
60.	561 S 719 161	GATI/016/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
61.	561 S 719 160	GATI/016/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
62.	561 S 719 159	GATI/016/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
63.	BLT2019/00120	GATI/017/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
64.	561S719177	GATI/017/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
65.	561S719176	GATI/017/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
66.	561S719175	GATI/017/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
67.	803R719A091	GATI/018/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
68.	803R719A090	GATI/018/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
69.	639Q89324	GATI/019/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
70.	495Y169A020	BNIA/012/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
71.	495Y619A021	BNIA/012/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
72.	495Y619A022	BNIA/012/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
73.	250 H69 006	GAKA/022/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
74.	001/PPN-PTPL/L/V/2019	BNIA/011/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
75.	141 M 59 031	GAKA/021/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
76.	250 M 59 037	GAKA/020/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
77.	001/PPN-PTPL/L/V/2019	BNIA/011/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
78.	803 R 519 STS-BS 200	GATI/012/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
79.	803R519A068	GATI/012/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
80.	803R519A070	GATI/012/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

81.	803R519A017	GATI/011/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
82.	803R519A018	GATI/011/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
83.	803R519STS-BS186	GATI/011/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
84.	141M59017	GAKA/019/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
85.	250 H59018	GAKA/019/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
86.	250 H59019	GAKA/018/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
87.	250 H59 011	GAKA/017/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
88.	250 H49 050	GAKA/016/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
89.	495Y519A013	BNIA/010/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
90.	495Y519A012	BNIA/010/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
91.	495Y519A011	BNIA/010/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
92.	495Y519A010	BNIA/010/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
93.	803R419STS-BK118	GATI/010/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
94.	803R419A099	GATI/010/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
95.	803R419A102	GATI/010/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
96.	495Y419A048	BNIA/009/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
97.	495Y419A047	BNIA/009/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
98.	495Y419A046	BNIA/009/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
99.	250 H49 037	GAKA/015/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
100.	250 H49 021	GAKA/014/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
101.	250 H49 047	GAKA/013/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
102.	803R419A044	GATI/009/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
103.	803R419A046	GATI/009/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
104.	BLT2019/00061	GATI/009/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
105.	225D419006	BNIA/008/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
106.	225D419005	BNIA/008/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
107.	225 D 419 004	BNIA/008/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
108.	495Y419A005	BNIA/007/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
109.	495Y419A003	BNIA/007/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
110.	495Y419A004	BNIA/007/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
111.	250 H39 028	GAKA/011/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
112.	250 H39 047	GAKA/012/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
113.	495 Y319 A038	BNIA/006/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
114.	803R319A070	GATI/007/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
115.	803R319STS-BK088	GATI/007/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
116.	803R319A018	GATI/006/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
117.	803 R 319 STS-BS 0118	GATI/006/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
118.	495 Y319 A019	BNIA/001/2019	PT USDA SEROJA JAYA
119.	495 Y319 A039	BNIA/006/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
120.	495 Y319 A019	BNIA/006/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
121.	495 Y319 A018	BNIA/006/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
122.	250 H39 017	GAKA/010/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
123.	495 Y319 A017	BNIA/006/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

124.	250 H39 002	GAKA/009/2019	PT PERTAMINA INTERNATIONALSHIPPING
125.	803 R 219 STS-BK 069	GATI/005/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
126.	B-051901	BNIA/005/2019	PT USDA SEROJA JAYA
127.	803R219A099	GATI/005/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
128.	803R219A098	GATI/005/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
129.	250 H29 036	GAKA/008/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
130.	250 H29 009	GAKA/006/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
131.	141 M19 028	GAKA/005/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
132.	141 M19 023	GAKA/004/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
133.	250 H19 029	GAKA/003/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
134.	250 H19 017	GAKA/002/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
135.	250 H19 005	GAKA/001/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
136.	250 H29 019	GAKA/007/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
137.	803R219A058	GATI/004/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
138.	803S291A016	GATI/003/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
139.	561 S 119 016	GATI/002/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
140.	561 S 119 008	GATI/001/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
141.	B-041901	BNIA/004/2019	PT USDA SEROJA JAYA
142.	364 NN8 519	GAKA/055/2018	PT USDA SEROJA JAYA
143.	B-031901	BNIA/003/2019	PT USDA SEROJA JAYA
144.	20190100022	BNIA/002/2019	PT USDA SEROJA JAYA
145.	2019010002	BNIA/002/2019	PT USDA SEROJA JAYA
146.	PLT/PLU/VOY-01/19	BNIA/001/2019	PT USDA SEROJA JAYA
147.	803RD18A006	GATI/028/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
148.	803RD18A058	GATI/029/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)
149.	803RD18A054	GATI/029/2019	PT PERTAMINA (PERSERO)

Jakarta, 24 Januari 2020

PT BERLIAN LAJU TANKER Tbk
JAKARTA - INDONESIA

MIKAEL PURBA



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

List of Charterers PT Berlian Laju Tanker Tbk 2020

No.	B/L Number	Voyage No.	Company / Charterer
1.	4950518B014	BNIA/011/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
2.	4950518B013	BNIA/011/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
3.	4950518B012	BNIA/011/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
4.	2017050001	CELO/012/2020	MARUBENI CORPORATION
5.	20170400483	BNIA/010/2020	PT CHANDRA ASRI PETROCHEMICAL TBK
6.	20170400482	BNIA/010/2020	PT CHANDRA ASRI PETROCHEMICAL TBK
7.	0170600048	CELO/009/2020	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
8.	20200600046	CELO/009/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
9.	20200600045	CELO/009/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
10.	20200600044	CELO/009/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
11.	20200600043	CELO/009/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
12.	20200600042	CELO/009/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
13.	202006000415	CELO/009/2020	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
14.	202006000414	CELO/009/2020	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
15.	202006000413	CELO/009/2020	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
16.	202006000412	CELO/009/2020	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
17.	202006000411	CELO/009/2020	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
18.	202006000410	CELO/009/2020	TRADECHEM INTERNATIONAL FZE
19.	20200600035	CELO/009/2020	PTT PLC
20.	20200600034	CELO/009/2020	PTT PLC
21.	20200600033	CELO/009/2020	PTT PLC
22.	20200600032	CELO/009/2020	PTT PLC
23.	20200600026	CELO/009/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
24.	20200600025	CELO/009/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
25.	20200600024	CELO/009/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
26.	20200600023	CELO/009/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
27.	2020080035	CELO/002/2020	INTERACID TRADING SA
28.	20200600022	CELO/009/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
29.	PP794/17	CELO/008/2020	PETCO TRADING LABUAN COMPANY LIMITED
30.	225D318007	CELO/010/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
31.	225D318007	BNIA/007/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
32.	4950418B003	BNIA/008/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
33.	4950418B002	BNIA/008/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
34.	4950418B001	BNIA/008/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

35.	495J418B021	BNIA/009/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
36.	495J418B020	BNIA/009/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
37.	2020030037	BNIA/011/2020	PT. KARYA INDAH ALAM SEJAHTERA
38.	2020040001	CSIA/006/2020	INTEGRA PETROCHEMICALS PTE LTD
39.	2020020006	CSIA/003/2020	AKIN CHEMICALS
40.	20200200057	CSIA/003/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
41.	20200200056	CSIA/003/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
42.	20200200054	CSIA/003/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
43.	20200200055	CSIA/003/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
44.	20200200053	CSIA/003/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
45.	20200200052	CSIA/003/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
46.	2020020005	CSIA/003/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
47.	20200200047	CSIA/003/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
48.	20200200046	CSIA/003/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
49.	20200200045	CSIA/003/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
50.	20200200044	CSIA/003/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
51.	20200200043	CSIA/003/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
52.	20200200042	CSIA/003/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
53.	2020020003	CSIA/003/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
54.	20200200035	CSIA/003/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
55.	20200200034	CSIA/003/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
56.	20200200033	CSIA/003/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
57.	20200200032	CSIA/003/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
58.	2020020004	CSIA/003/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
59.	2020120011	BNIA/028/2020	PT LDC INDONESIA
60.	141MD0014	GAKA/044/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
61.	20201100085	CSIA/021/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
62.	20201100084	CSIA/021/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
63.	20201100083	CSIA/021/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
64.	20201100082	CSIA/021/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
65.	2020110008	CSIA/021/2020	TRIDENT CHEMPHAR LTD
66.	20201100074	CSIA/021/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
67.	20201100073	CSIA/021/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
68.	20201100072	CSIA/021/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
69.	2020110007	CSIA/021/2020	PTT PLCNASH SHIPPING PVT LTD
70.	20201100067	CSIA/021/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
71.	20201100066	CSIA/021/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
72.	20201100065	CSIA/021/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
73.	20201100064	CSIA/021/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
74.	20201100063	CSIA/021/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

75.	20201100062	CSIA/021/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
76.	2020110006	CSIA/021/2020	PTT INTERNATIONAL TRADING PTE LTD
77.	141MN0010	GAKA/039/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
78.	141MN0003	GAKA/038/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
79.	561NO20A158	GATI/022/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
80.	141M100025	GAKA/036/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
81.	141M100018	GAKA/035/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
82.	4961829-10	CSIA/018/2020	SEARIVER MARITIME LLC
83.	5066637-10	CSIA/018/2020	SEARIVER MARITIME LLC
84.	5066690-10	CSIA/018/2020	SEARIVER MARITIME LLC
85.	141M100009	GAKA/034/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
86.	20200900052	BNIA/022/2020	LOUIS DREYFUS COMPANY FREIGHT ASIA PTE LTD
87.	20200900053	BNIA/022/2020	LOUIS DREYFUS COMPANY FREIGHT ASIA PTE LTD
88.	561PO20412	GATI/019/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
89.	561PO20411	GATI/019/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
90.	PCM236B	CSIA/017/2020	PETRONAS CHEMICALS MARKETING (LABUAN)
91.	PCM236A	CSIA/017/2020	PETRONAS CHEMICALS MARKETING (LABUAN)
92.	PCM227B	CSIA/016/2020	PETRONAS CHEMICALS MARKETING (LABUAN)
93.	PCM227A	CSIA/016/2020	PETRONAS CHEMICALS MARKETING (LABUAN)
94.	HYBENCLS003	CSIA/015/2020	VLK TRADERS (S) PTE LTD
95.	HYBENCLS001	CSIA/015/2020	VLK TRADERS (S) PTE LTD
96.	HYBENCLS002	CSIA/015/2020	VLK TRADERS (S) PTE LTD
97.	561O820A132	GATI/017/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
98.	225 D 820 006	BNIA/020/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
99.	225 D 820 005	BNIA/020/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
100.	563O80244	GATI/016/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
101.	431M820047	GATI/016/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
102.	2020080017	GATI/014/2020	PERUSAHAAN KIMIA GEMILANG SDN BHD
103.	495Y820A023	BNIA/019/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
104.	495Y820A021	BNIA/019/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
105.	495Y820A022	BNIA/019/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
106.	495YN20A056	BNIA/025/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
107.	495YN20A055	BNIA/025/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
108.	495YN20A054	BNIA/025/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
109.	495YN20A053	BNIA/025/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
110.	495YN20A051	BNIA/025/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
111.	495YN20A052	BNIA/025/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
112.	OTM461O11190513	GATI/027/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
113.	OTM461N11190519	GATI/028/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
114.	OTM461N11190520	GATI/028/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING



PT. BERLIAN LAJU TANKER Tbk

WISMA BSG 10th FLOOR, JALAN ABDUL MUIS NOMOR 40

JAKARTA 10160-INDONESIA

PHONE: +60 21 30060300, FAX +62 21 30060390

115.	002/KTB/PPN/XI/2020	CSIA/006/2020	PT PERTAMINA PATRA NIAGA
116.	2020100019	CSIA/005/2020	MARUBENI CORPORATION
117.	2020100018	BNIA/022/2020	PT LDC INDONESIA
118.	495YO19A010	BNIA/021/2020	PT PERTAMINA INTERNATIONAL SHIPPING
119.	3386466-10	CELO/002/2020	STANDARD TANKERS LLC
120.	34674206-10	CELO/002/2020	STANDARD TANKERS LLC
121.	3386465-10	CELO/002/2020	STANDARD TANKERS LLC
122.	3386507	CELO/002/2020	STANDARD TANKERS LLC
123.	3503875-10	CELO/003/2020	STANDARD TANKERS LLC
124.	3386504-10	CELO/002/2020	STANDARD TANKERS LLC
125.	1808-3-00066-E-BL1	CELO/011/2020	SHELL INTERNATIONAL EASTERN TRADING COMPANY
126.	803RO18A072	GATI/024/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
127.	803RO18A071	GATI/024/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
128.	803RO18A121	GATI/025/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
129.	803RO18A115	GATI/025/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
130.	803RN18A040	GATI/026/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
131.	803RN18A036	GATI/026/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
132.	803RN18A089	GATI/027/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
133.	803RN18A087	GATI/027/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
134.	803RN18A086	GATI/027/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)
135.	803RD18A007	GATI/028/2020	PT PERTAMINA (PERSERO)

Jakarta, 19 Januari 2021

PT BERLIAN LAJU TANKER Tbk
JAKARTA, INDONESIA

MIKAEL PURBA