

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PENYEWAAN KAPAL TANKER  
BERSKEMA *BAREBOAT CHARTER* TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PT HUTAMA TRANS  
KENCANA**

Oleh :

**SARAH ANGELENE R. SILITONGA**

**NRP. 4 63 20 0693/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2024**

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



**SKRIPSI**

**PENGARUH PENYEWAAN KAPAL TANKER  
BERSKEMA *BAREBOAT CHARTER* TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PT HUTAMA TRANS  
KENCANA**

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

Oleh :

**SARAH ANGELENE R. SILITONGA**

**NRP. 4 63 20 0693/K**

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV**

**JAKARTA**

**2024**

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



**TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**NAMA** : SARAH ANGELENE R. SILITONGA  
**NRP** : 4 63 20 0693  
**PROGRAM PENDIDIKAN** : DIPLOMA IV  
**PROGRAM STUDI** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT  
DAN KEPELABUHANAN (KALK)  
**JUDUL** : PENGARUH PENYEWAAAN KAPAL  
TANKER BERSKEMA *BAREBOAT CHARTER*  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT  
HUTAMA TRANS KENCANA

Jakarta, 04 Juni 2024

Pembimbing Utama

**Dr. ARIF HIDAYAT, S.PEL., M.M.**

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19740717 199803 1 001

Pembimbing Pendamping

**MOHAMAD RIDWAN, S.ST.T., M.M.**

Penata (III/c)

NIP. 19780707 200912 1 005

Mengetahui  
Ketua Jurusan KALK

**Dr. VIDYA SELASDINI, 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** : SARAH ANGELENE R. SILITONGA  
**NRP** : 4 63 20 0693  
**PROGRAM PENDIDIKAN** : DIPLOMA IV  
**PROGRAM STUDI** : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT  
DAN KEPELABUHANAN (KALK)  
**JUDUL** : PENGARUH PENYEWAAAN KAPAL  
TANKER BERSKEMA *BAREBOAT CHARTER*  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT  
HUTAMA TRANS KENCANA

**Ketua Penguji**

**Drs. ROY KASIONO, M.Sc.**  
Pembina (IV/b)  
NIP. 19650107 199203 1 001

**Anggota Penguji**

**TRI BUDI PRASETYA, S.SIT., M.M**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19801124 200812 1 001

**Anggota Penguji**

**Dr. ARIF HIDAYAT, S.PEL., M.M**  
Penata Tk. I (III/d)  
NIP. 19740717 199803 1 001

**Mengetahui  
Ketua Jurusan KALK**

**Dr. VIDYA SELASDINI, M.M.Tr**  
Penata TK. I (III/d)  
NIP. 19831227 200812 2 002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat & karunia-Nya yang melimpah sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh Pendidikan, sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2023/2024.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di perusahaan pelayaran, serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah:

**“PENGARUH PENYEWAAN KAPAL TANKER BERSKEMA *BAREBOAT*  
*CHARTER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT HUTAMA TRANS  
KENCANA”**

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H., M. Mar selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta
2. Ibu Dr. Vidya Selasдини, S.Si.T., M. M.Tr selaku Ketua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
3. Bapak Titis Ari Wibowo, S.Si.T., M.M.Tr selaku Sekretaris Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan
4. Bapak Dr. Arif Hidayat S.Pel., M.M., selaku Dosen Pembimbing Materi dan Penulisan I yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Mohamad Ridwan, S.Si.T., M.M., selaku Dosen Pembimbing Materi dan Penulisan II yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan KALK Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

7. Keluarga Mosartung JR tercinta Bapak Ramli Silitonga, Mama Dewiwati M. Sihite, abang John Fresco dan adik Vizier Kevin, serta seluruh keluarga yang membantu saya hidup di perantauan.
8. Direksi dan karyawan PT Utama Trans Kencana, terkhusus: Ibu Asty, Bapak Dwi, Bapak Ochai, Bapak Noor dan Ka Poeti, terima kasih atas kesempatan belajar dan kerjasama yang telah diberikan kepada penulis pada saat melaksanakan praktek darat
9. Seluruh teman kelas KALK VIII Echo yang selalu berbagi keceriaan dan cerita terbaik kepada penulis.
10. Rekan seperalatan Music Team LXIII dan English Team LXIII, terimakasih untuk pengalaman dan kenangan yang tak terlupakan sampai kapanpun
11. Sahabat – sahabat tersayang penulis yakni Sella, Ka Epit, Ka Yung, Eja, Reta, Epel, Ka Risha, Zahra, Roy dan Valdo, terimakasih atas suka duka yang telah dilalui bersama sampai sekarang dengan doa dukungan dan saling menguatkan selama di kampus.
12. Kakak dan Adik tersayang penulis, terkhusus: Nior Chrisya, Onye, Nisa dan Ankaa terimakasih atas support yang diberikan selama di kampus.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis di dalam menyelesaikan Pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari susunan kalimat serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan berguna untuk penulis kedepannya. Untuk Selanjutnya, penulis berharap agar dengan selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu yang berguna bagi para pembaca, serta dapat memenuhi persyaratan program Diploma IV di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

Jakarta, 04 Juni 2024

**SARAH ANGELENE R SILITONGA**  
**NRP. 20.0693/K**

# DAFTAR ISI

<b>SAMPUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Identifikasi Masalah.....	2
C.    Batasan Masalah .....	2
D.    Rumusan Masalah .....	3
E.    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
F.    Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A.    Tinjauan Pustaka.....	6
B.    Kerangka Pemikiran.....	16
C.    Hipotesis.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
A.    Waktu dan Tempat Penelitian .....	19
B.    Metodologi Penelitian.....	20
C.    Sumber Data .....	20

D.	Teknik Pengumpulan Data .....	21
E.	Populasi Sampel dan Teknik Sampling.....	24
F.	Teknik Analisis Data .....	25
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>30</b>
A.	Deskripsi Data .....	30
B.	Analisis Data .....	36
C.	Alternatif Pemecahan Masalah .....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>54</b>
A.	Kesimpulan .....	54
B.	Saran.....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>57</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Alur Pemikiran.....	17
Tabel 3.1 Variabel, Dimensi dan Indikator Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert .....	23
Tabel 3.3 Hubungan Interval Koefisien Korelasi .....	27
Tabel 4.1 Data Kapal yang dioperasikan oleh PT Utama Trans Kencana .....	32
Tabel 4.2 Data Nama Perusahaan Pelanggan PT Utama Trans Kencana.....	32
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	33
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	34
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jabatan .....	34
Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Asal Perusahaan .....	35
Tabel 4.7 Indikator Kelayakan Kapal .....	36
Tabel 4.8 Indikator Peralatan Terbaru .....	37
Tabel 4.9 Indikator Kesiapan.....	37
Tabel 4.10 Indikator Spesifikasi .....	38
Tabel 4.11 Indikator Kondisi .....	38
Tabel 4.12 Indikator Kondisi Lingkungan.....	39
Tabel 4.13 Indikator Penyediaan Fasilitas.....	40
Tabel 4.14 Indikator Kinerja.....	40
Tabel 4.15 Indikator Ketepatan Waktu.....	41
Tabel 4.16 Indikator Tanggung Jawab .....	41
Tabel 4.17 Indikator Keamanan Pengiriman .....	42
Tabel 4.18 Indikator Kesigapan.....	43
Tabel 4.19 Indikator Mengutamakan Pelanggan .....	43
Tabel 4.20 Indikator Keamanan Pengiriman .....	44

Tabel 4.21 Indikator Menerima Kritik dan Saran.....	44
Tabel 4.22 Analisis total variabel X dan Y.....	45
Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Penyewaan Kapal (X) .....	47
Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y) .....	47
Tabel 4.25 Reliabilitas Variabel X dan Y pada Cronbach's Alpha .....	48
Tabel 4.26 Koefisien Korelasi Variabel X terhadap Variabel Y .....	49
Tabel 4.27 Klasifikasi Nilai Koefisien Korelasi.....	49
Tabel 4.28 Koefisien Determinasi variabel X terhadap variabel Y .....	50
Tabel 4.29 Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana .....	52

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Utama Trans Kencana.....	31

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner

Lampiran 2 Rekapitan Jawaban Responden Tabel Variabel X

Lampiran 3 Rekapitan Jawaban Responden Tabel Variabel Y

Lampiran 4 SIUPAL PT HUTAMA TRANS KENCANA

Lampiran 5 Struktur Organisasi PT Hutama Trans Kencana

Lampiran 6 Hasil Uji Validitas X

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Y

Lampiran 8 Tabel Distribusi R

Lampiran 9 Tabel Distribusi R

Lampiran 10 Perhitungan Rreliabilitas Variabel Kuesioner Menggunakan Peogram SPSS

Versi 27

Lampiran 11 Perhitungan Korelasi Variabel Kuesioner Menggunakan Peogram SPSS

Versi 27

Lampiran 12 Perhitungan Regresi Variabel Kuesioner Menggunakan Program SPSS

Versi 27

Lampiran 13 Perhitungan Hipotesis Variabel Kuesioner Menggunakan Peogram SPSS

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Pada era pembangunan saat ini, sistem transportasi laut mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perusahaan pelayaran yang menyediakan jasa angkutan dengan menggunakan kapal laut mempunyai peranan penting dalam pengangkutan barang dan penumpang dalam industri pelayaran niaga. Perusahaan pelayaran juga memiliki peranan penting terhadap proses kegiatan perekonomian, transportasi dan pendistribusian energi bagi negara maritim ataupun negara kepulauan seperti Indonesia. Menurut Suwarno (2011), Perusahaan pelayaran adalah badan usaha milik negara atau swasta yang berbentuk perusahaan negara persero, Perseroan Terbatas (PT), Perseroan Comanditer (CV) dan lain-lain yang melakukan usaha jasa dalam bidang penyediaan ruang kapal laut untuk kepentingan mengangkut muatan penumpang dan barang dari suatu pelabuhan muat menuju pelabuhan bongkar baik dalam negeri maupun luar negeri.

PT Utama Trans Kencana adalah salah satu dari anak usaha dari PT HITS, Tbk, merupakan salah satu dari banyaknya perusahaan pelayaran yang bergerak dalam bidang pelayanan *charter* kapal tanker-tanker kimia. Kapal-kapal tersebut mengangkut berbagai macam muatan kimia seperti *Methanol*, *Solar*, *Caustic Soda*, *FAME (Fatty Acid Methyl Esters)*, *CPO (Crude Palm Oil)*, *Sulfuric Acid*, dan *Avtur* melalui berbagai skema penyewaan.

Dalam kegiatannya beroperasi mengangkut kargo pelanggan, di tahun 2022-2023 PT Utama Trans Kencana kekurangan armada kapal pengangkut sehingga memutuskan untuk menyewa beberapa unit kapal tanker dengan skema *Bareboat Hire* dibandingkan membeli kapal dengan berbagai pertimbangan seperti minimnya ketersediaan unit kapal, pengeluaran awal yang lebih rendah, pengurangan risiko, kebutuhan spesifikasi kapal, pengiriman kapal, sampai pada konservasi kas peru-

sahaan, untuk memenuhi layanan kontrak angkutan *Methanol* sejak September 2013 dengan jangka waktu 5 tahun dan telah diperpanjang sampai dengan 10 tahun kedepan, terhitung mulai 01 Januari 2021 sampai dengan 31 Desember 2031. Sebagai usaha pelayanan jasa pengangkut dan berhubungan langsung dengan pelanggan, perusahaan pasti akan selalu memberikan yang terbaik dan memberikan perubahan-perubahan positif kedepan. Hal ini tentu mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap armada yang digunakan serta kepuasan pelanggan pada pelayanan jasa yang diberikan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengulasnya dalam skripsi yang berjudul:

**“PENGARUH PENYEWAAN KAPAL TANKER BERSKEMA *BAREBOAT CHARTER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT HUTAMA TRANS KENCANA”.**

Penulis mengambil topik tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* terhadap kualitas layanan armada serta kepuasan pelanggan pasar pengangkutan bidang petrokimia.

## **B. IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah antara lain :

1. Penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Penambahan jumlah kapal dengan penyewaan *bareboat charter* dapat memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. Daya saing pasar harus terus ditingkatkan karena merupakan hal yang sangat penting yang berampak pada keberhasilan pencapaian target pendapatan.
4. Kualitas layanan melalui *Vessel Schedule* menjadi masalah yang ditemui.
5. Mengoptimalkan kepuasan pelanggan dengan layanan yang diberikan.

## **C. BATASAN MASALAH**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas penulis merumuskan permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

1. Penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* mempengaruhi kualitas pelayanan
2. Penambahan jumlah kapal dengan penyewaan *bareboat charter* dapat memberikan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan.

#### **D. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan batasan masalah diatas penulis merumuskan permasalahan pokok yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Seberapa besar pengaruh penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* dalam mempengaruhi kualitas pelayanan PT Utama Trans Kencana?
2. Seberapa besar pengaruh penambahan jumlah kapal dengan penyewaan *bareboat charter* dalam memberikan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan PT Utama Trans Kencana?

#### **E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui apakah penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT Utama Trans Kencana.
- b. Untuk mengetahui apakah penambahan jumlah kapal dengan penyewaan *bareboat charter* dapat memberikan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan PT Utama Trans Kencana.

##### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara Teoritis
  - 1) Untuk pembaca dapat menambah pengetahuan dalam bidang pelayaran terkhusus pengangkutan kargo petrokimia menggunakan kapal tanker.
  - 2) Untuk peneliti dapat dijadikan referensi penelitian selanjutnya.
- b. Secara Praktis
  - 1) Bagi Peneliti

Sebagai bahan informasi untuk menjadi wawasan dan inovasi baru dalam memahami tentang pengangkutan kargo petrokimia menggunakan kapal tanker.

2) Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran

Sebagai data dokumen di perpustakaan dan bahan bacaan mengenai pengangkutan kargo petrokimia menggunakan kapal tanker.

c. Bagi Instansi Terkait

Mengoptimalkan dan meningkatkan kualitas layanan dalam memenuhi kepuasan pelanggan pengangkut kargo petrokimia menggunakan kapal tanker.

## **F. SISTEMATIKA PENULISAN**

Dalam sistematika penulisan skripsi ini diusulkan 5 (lima) bab, yang setiap babnya dihubungkan satu sama lain dan dilengkapi dengan daftar pustaka yang secara teoritis dapat dijadikan acuan oleh penulis dan juga didukung dengan lampiran-lampiran, untuk lebih memudahkan pemahaman sistematika penulisan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menguraikan tentang latar belakang masalah. Perumusan masalah yang meliputi pembatasan masalah, tujuan dan manfaat masalah, hipotesis, metode penelitian serta sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Menguraikan teori yang berkaitan dengan judul skripsi secara deduktif dari teori yang berlingkup luas hingga ke teori yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan kapan dan di mana (waktu dan tempat) penulis mengamati dan melakukan penelitian dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dipilihnya teknik tersebut dapat berupa populasi, sampel dan teknik analisis.

### **BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**



Pada bab ini, kita membahas permasalahan yang akan disajikan dalam rumusan masalah. Jumlah sub bab sangat bergantung pada tujuan penelitian dan ruang lingkup pembahasan. Berdasarkan hal tersebut, dalam subproyek ini permasalahan dianalisis menggunakan teori dan alat analisis yang telah dipilih dan diidentifikasi sebelumnya, misal pengujian hipotesis, analisis data dan interpretasi data.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab terakhir dari skripsi ini, termasuk kesimpulan dan saran. Kesimpulan yang diambil dari Bab IV bersifat analisis dan pembahasan, sedangkan rekomendasi dan hasil pemecahan atau solusi dalam analisis tersebut.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini penulis membuat beberapa pengertian yang diambil dari beberapa buku-buku referensi, pendapat-pendapat para ahli untuk memudahkan dan memahami penulisan dalam skripsi diantaranya adalah :

##### **1. Pengertian Pengaruh**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengaruh adalah daya yang ada dan timbul dari sesuatu baik orang ataupun benda yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Dari pengertian tersebut telah dikemukakan sebelumnya bahwa pengaruh adalah sesuatu daya yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain. Pengaruh adalah suatu keadaan hubungan timbal balik, atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. Dua hal yang akan dihubungkan dan dicari hal yang menghubungkannya.

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

Merujuk pada definisi pengaruh diatas, penulis mengambil kata pengaruh untuk mengukur seberapa besar kekuatan atau peranan variabel X (penyewaan kapal kargo berskema *bareboat charter*) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan). Oleh karena itu, penulis menilai kata pengaruh untuk mengetahui hubungan antara kedua variabel tersebut.

## **2. Sewa Menyewa**

### **a. Pengertian Sewa Menyewa**

Sewa-menyewa adalah suatu perjanjian dengan mana satu pihak mengikatkan diri untuk memberi akses suatu barang kepada pihak lain dalam jangka waktu tertentu dengan imbalan pembayaran sejumlah uang yang telah disepakati oleh para pihak (Subekti dan R. Tjitrosudibio, 2009)

Sewa menyewa adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberikan kenikmatan suatu barang kepada pihak lain selama waktu tertentu, dengan pembayaran suatu harga yang disanggupi oleh pihak terakhir (R. Eddy, 2010)

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

Secara normatif, pengertian sewa menyewa juga dapat ditemui pada buku ke III dalam rumusan Pasal 1548 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUHPer) yang berbunyi: sewa menyewa ialah suatu persetujuan dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk memberi kepada pihak yang lain kenikmatan dari suatu brang, selama suatu waktu tertentu dengan pembayaran suatu harga yang oleh pihak terakhir disanggupi pembayarannya.

Ketentuan tersebut menjelaskan bahwa pemilik barang hanya memberikan kenikmatan atas barang tersebut atau hanya dipakai dalam jangka waktu tertentu. Dengan demikian, pemilik hanya menyerahkan kekuasaan atas barang kepada pihak penyewa dan bukan untuk memilikinya. Dapat disimpulkan, sewa adalah sebuah persetujuan antara kedua belah pihak yaitu penyewa dan yang menyewa dimana pihak penyewa menikmati suatu barang dan pihak menyewa mendapatkan imbalalan yang sesuai dengan kesepakatan yang telah ditetapkan.

### **b. Jenis-jenis Sewa Kapal**

Dalam dunia pelayaran, istilah sewa menyewa kapal sering disebut dengan istilah carter. Menurut Suwarno (2011), dalam usaha pokok perusahaan pelayaran, terdapat beberapa perjanjian carter yang berlaku :

1. *Bareboat Charter* yaitu kapal yang dicarter dalam jangka waktu tertentu. Perusahaan pelayaran pemilik sebelumnya, menyerahkan kapalnya kepada pencarter tanpa anak buah kapal. Pendapatan yang diperoleh

perusahaan hanyalah pendapatan carter dan hampir semua biaya menjadi tanggung jawab pencarter kapal tersebut.

2. *Time charter*, yaitu kegiatan penyewaan kapal dalam jangka waktu tertentu, kapal dicarter lengkap dengan anak buah kapal beserta fasilitas dan perlengkapannya. Pendapatan yang diperoleh perusahaan adalah pendapatan carter. Perusahaan juga menanggung biaya yang terkait dengan kapal dan anak buah kapal meliputi perbaikan kapal, biaya ABK, asuransi, penyusutan serta beban biaya yang tidak berhubungan langsung dengan operasional
3. *Voyage charter*, yaitu kegiatan penyewaan kapal untuk satu perjalanan atau lebih dari Pelabuhan muat ke satu ataupun beberapa Pelabuhan bongkar. Harga dari sewa sering disebut *freight*, dimana seluruh biaya operasi menjadi beban pemilik kapal.

### **3. 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 menggunakan 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. Menurut pasal 309 ayat (1) KUHD, “kapal” adalah semua perahu dengan nama apapun juga. Kecuali apabila ditentukan atau diperjanjikan lain, maka kapal dapat meliputi segala alat perlengkapannya. Kapal laut dibedakan secara teknis dan nautis dengan kapal sungai dan kapal perairan pedalaman.

#### **b. Pengertian Kapal Tanker**

Kapal tanker adalah kapal yang dirancang dan dibangun khusus untuk mengangkut muatan cair dalam jumlah besar, seperti minyak mentah, produk minyak bumi dan bahan kimia (MARPOL: ANNEX II).

Menurut G.S. Marton, kapal tanker adalah kapal yang didesain dan dibangun khusus untuk mengangkut muatan cair curah, seperti minyak mentah, produk minyak bumi dan gas cair.

Kapal tanker adalah kapal yang dirancang dan dibangun khusus untuk mengangkut muatan cair dalam jumlah besar, baik berbahaya maupun tidak berbahaya. Kapal tanker memiliki berbagai jenis dan ukuran, tergantung pada jenis muatan yang diangkut. Terdapat 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 pengangkutnya untuk muatan minyak hitam seperti *marine diesel fuel oil* dan minyak lain yang sejenis

c) Tanker Pengangkut Minyak Ringan (*Light Oil Product Carriers*)

Kapal tanker ini yang digunakan untuk mengangkut minyak petroleum bersih seperti minyak tanah, *oil gas* 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.

#### **4. Kualitas Pelayanan**

##### **a. Pengertian Kualitas**

Menurut Joseph M. Juran (1988) pada bukunya *Juran's Quality Handbook*, kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan atau kegunaan (*fitness for use*). Dengan kata lain, produk atau layanan yang berkualitas adalah produk atau layanan yang dapat digunakan dengan baik dan sesuai dengan fungsinya untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Kualitas terbagi ke dalam lima dimensi:

- 1) Rancangan (*Design*), sebagai model suatu produk
- 2) Kesesuaian (*Conformance*), yakni kesesuaian antara maksud desain dengan penyampaian produk actual
- 3) Ketersediaan (*Availability*), mencakup keamanan dan tidak membahayakan pelanggan
- 4) Keselamatan (*Safety*), mencakup keamanan dan tidak membahayakan pelanggan
- 5) Guna praktis (*Field Use*), kegunaan praktis yang dapat dimanfaatkan pada penggunaannya oleh pelanggan.

Menurut W. Edwards Deming (1986), kualitas adalah derajat keunggulan suatu produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang terucap maupun yang tidak terucap. Beberapa poin penting dalam definisi kualitasnya adalah fokus pada pelanggan, keunggulan, variabilitas, pendekatan system dan pentingnya pencegahan. Sedangkan menurut Kaoru Ishikawa (1985), kualitas adalah membangun kualitas ke dalam produk atau layanan sejak awal, bukan memeriksanya setelah produk atau layanan selesai. Penekanan pada kualitas harus dilakukan sejak tahap perencanaan dan desain, bukan hanya pada tahap inspeksi akhir seperti fokus pada pencegahan, orientasi pada pelanggan dan peningkatan berkelanjutan.

Kualitas juga dapat didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja dan tugas beserta

lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Selera atau ahrapan dari pelanggan terhadap suatu produk selalu berubah-ubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan (Garvin, 1995)

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa suatu hal bisa dianggap berkualitas jika mampu memenuhi ataupun melebihi kebutuhan ataupun harapan manusia.

#### **b. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah setiap Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Philip Kotler:2010)

Pelayanan adalah proses yang melibatkan interaksi antara pelanggan dan perusahaan, dimana interaksi ini menghasilkan nilai bagi pelanggan. Definisi ini menekankan pada beberapa aspek penting, antara lain :

- 1) Proses : Pelayanan bukan hanya Tindakan tunggal, tetapi serangkaian Tindakan yang saling terkait
- 2) Interaksi : pelayanan melibatkan interaksi antara pelanggan dan perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung
- 3) Nilai : pelayanan bertujuan untuk menghasilkan nilai bagi pelanggan. (Gronroos:2011)

Menurut American Marketing Association (AMA) pada AMA Dictionary of Marketing Terms (2008), pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Pelayanan dapat melibatkan Tindakan fisik maupun interaksi antar manusia.

Dapat disimpulkan, pelayanan adalah aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Tujuan utama pelayanan adalah untuk memberikan manfaat dan kepuasan bagi pelanggan. Pelayanan dapat melibatkan Tindakan fisik maupun interaksi antar manusia.

#### **c. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka. Kotler menekankan

pada dua aspek penting yaitu harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan. (Philip Kotler: 2010)

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggannya, yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Fandy Tjiptono : 2014)

Prespektif tentang kualitas layanan 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 di mata orang yang melihatnya. Prespektif ini cenderung bersifat subjektif, karena berorientasi pada permintaan dan mengakui bahwa pelanggan yang berbeda memiliki keinginan serta kebutuhan yang berbeda (Garvin, 2004).

Kualitas pelayanan tingkat keunggulan yang diharapkan dan dirasakan pelanggan dalam semua aspek yang berhubungan dengan pelayanan, mulai dari tahap pra-transaksi, selama transaksi hingga pasca-transaksi. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan (Zeithaml dan Bitner : 2000)

#### **d. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Nangoi (2004) memaparkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

##### **1) Kepemimpinan**

Karyawan membangun kepemimpinan pada dirinya agar memiliki motivasi kerja yang tinggi sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Atasan atau pimpinan diharapkan memiliki kepemimpinan pelayanan, yaitu memiliki visi untuk melayani, standar kerja yang tinggi, gaya kepemimpinan lapangan, dan mempunyai integritas.

##### **2) Semangat kerja tim**

Tanpa semangat kerja tim, akan sulit untuk menciptakan sikap yang berorientasi kepada pelanggan. Semangat kerja tim dapat melibatkan partisipasi karyawan melalui pembagian informasi dan pengambilan keputusan sehingga dapat memperkuat komitmen untuk menampilkan yang terbaik.



### 3) Teknologi

Pemanfaatan teknologi dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Teknologi lunak seperti sistem dan metode kerja yang inovatif sebagai efisiensi arus kerja untuk menunjang keberhasilan pelayanan kepada pelanggan.

### 4) Kepuasan kerja karyawan

Pelayanan dapat optimal jika para karyawan merasakan kepuasan kerja. Saat karyawan merasakan kepuasan kerja, aktualisasi potensi kerja karyawan dapat terwujud, salah satunya yaitu dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

## 5. Kepuasan Pelanggan

### a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Harapan pelanggan adalah tingkat kinerja yang diharapkan pelanggan dari suatu produk atau layanan dan dipengaruhi oleh berbagai factor, seperti:

- 1) Pengalaman masa lalu dengan produk atau layanan serupa
  - 2) Rekomendasi dari teman, keluarga atau orang lain
  - 3) Informasi yang diperoleh dari iklan, brosur atau sumber lainnya
- (Philip Kotler, 1997)

Sedangkan menurut Richard F. Gerson kepuasan pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi dan terlampaui (dalam Arief, 2006). Menurut Engel (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan (dalam Sudaryono, 2016).

Menurut Irawan (2003) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan value dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan dari membeli dan

menggunakan suatu produk atau jasa yang secara terus menerus dimana sesuai dengan harapan, keinginan dan kebutuhan pelanggan.

**b. Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan**

Menurut Priansa (2017) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

1) Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa tersebut. Ketika tahapan pembelian dilakukan, konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jika sesuai dengan harapan konsumen maka ia akan merasa puas.

2) Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3) Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

4) Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

5) Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi *confirmation/disconfirmation*.

## 6. Petrokimia

Petrokimia adalah cabang industri yang sangat penting dalam menghasilkan bahan dasar bagi berbagai sektor industri seperti pemrosesan minyak bumi dan gas alam menjadi berbagai produk kimia. Bahan baku dari petrokimia ini dihasilkan dari tiga jenis bahan dasar utama, yaitu aromatic, olefin dan gas sintesis.

- a) Metanol adalah senyawa kimia berbahan dasar gas sintesis yang merupakan bahan bakar ramah terhadap lingkungan bila dibandingkan dengan bahan bakar fosil, sehingga methanol akhir-akhir ini mulai diminati serta dikembangkan dalam penggunaannya menjadi solusi energi alternatif. Metanol memiliki sifat berbentuk cairan yang ringan, mudah menguap, tidak berwarna dan beracur pada keadaan atmosfer.
- b) Solar adalah bahan bakar mesin diesel dan merupakan fraksinasi dari minyak bumi. Solar digunakan untuk mesin diesel putaran tinggi (*High Speed Diesel*) dan memiliki hubungan yang sangat erat dengan pemuatan dan kontaminasi.
- c) Caustic Soda (Natrium Hidroksida) merupakan senyawa anorganik dengan rumus kimia NaOH. Senyawa kimia ini merupakan salah satu basa terkuat yang memiliki sifat reaktif dan sangat korosif. Caustic Soda biasa digunakan untuk pembuatan detergen, disinfektan, pengolahan pembersih saluran air, juga dapat digunakan dalam pembuatan bubur kayu dan kertas.
- d) Fatty Acid Methyl Ester (FAME) adalah bahan bakar mesin diesel yang terbaru yang terbuat dari minyak nabati melalui proses transesterifikasi. Minyak FAME di Indonesia digunakan sebagai campuran pada Biosolar dengan beberapa jenis seperti B20, B30 dan B100. Biosolar jenis ini adalah jenis yang merupakan program pemerintah dengan mencampurkan 20% ataupun 30% biodiesel dengan bahan bakar solar. B100 adalah istilah lain dari biodiesel yang komposisinya adalah minyak FAME melalui proses esterifikasi dan transesterifikasi dari bahan nabati dan juga minyak hewan.
- e) CPO (Crude Palm Oil) adalah minyak kelapa sawit mentah yang merupakan salah satu komoditas utama Indonesia. CPO digunakan menjadi bahan bakar nabati ramah lingkungan untuk kendaraan bermotor yang memiliki keuntungan dalam mengurangi emisi gas rumah kaca dan polusi udara.

- f) Sulfuric Acid atau dikenal dengan Asam Sulfat merupakan asam mineral yang digunakan untuk produksi pembuatan pupuk, aki dan kertas. Fungsi asam sulfat.
- g) Avtur (Aviation Turbin Fuel) adalah jenis bahan bakar yang digunakan untuk mesin pesawat terbang yang berasal dari minyak bumi. Avtur juga bermanfaat pada beberapa komponen pembakaran sebagai system pendingin serta sebagai cairan hidrolik pada *machine control system*.

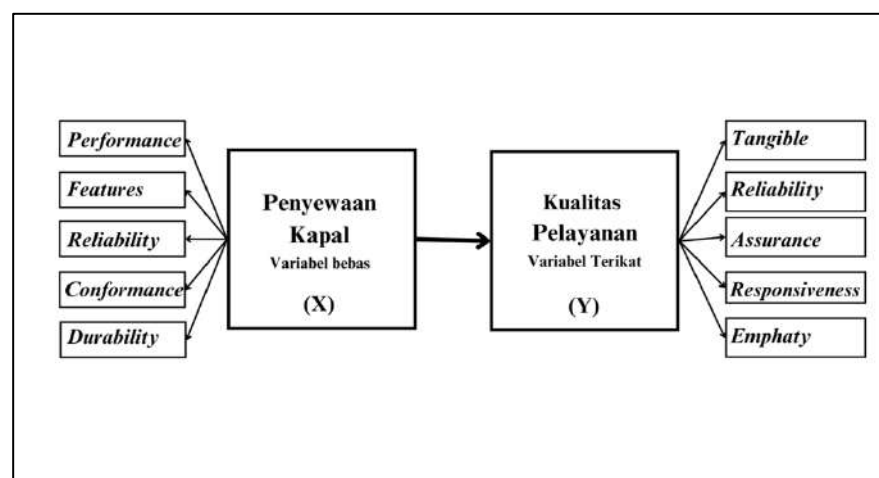
## B. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka pemikiran adalah suatu konsepsi dari penelitian yang menyajikan hubungan antara variable yang akan terjadi dan diperoleh dari penjabaran tujuan pustaka. Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Untuk dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, penulis membuat suatu kerangka berfikir terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok yaitu mengenai “Pengaruh Penyewaan Kapal Tanker Berskema *Bareboat Charter* terhadap Kualitas Pelayanan PT Utama Trans Kencana”

Berdasarkan uraian berbagai teori dan penjelasan dari pendapat para ahli pada tinjauan pustaka sebelumnya, untuk mendukung pemaparan bab-bab. yang akan dibahas selanjutnya, maka perlu ditulis kerangka pemikiran. Dan uraian tersebut dapat dilihat suatu bagan alur pemikiran secara garis besar sebagai berikut :

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber: Dikembangkan untuk peneliti, 2024

Tabel 2 .1 Alur Pemikiran

<p align="center"><b>PENGARUH PENYEWAAN KAPAL TANKER BERSKEMA BAREBOAT CHARTER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT HUTAMA TRANS KENCANA</b></p>
<p align="center"><u>SEBAB</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kurangnya kapal tanker pengangkut muatan sedangkan konservasi kas perusahaan kurang untuk membeli unit kapal</li> <li>2. Kurangnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Utama Trans Kencana</li> </ol>
<p align="center"><u>AKIBAT</u></p> <p align="center">Kekurangan unit kapal untuk mengangkut muatan pelanggan</p>
<p align="center"><u>ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH/HIPOTESIS</u></p> <p align="center">Melakukan penyewaan kapal tanker dengan skema <i>bareboat charter</i> untuk tetap melakukan pelayanan terhadap pelanggan yang mempercayakan muatannya pada PT Utama Trans Kencana serta tetap meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan perusahaan</p>

*Sumber: Dikembangkan untuk peneliti, 2024*

### C. HIPOTESIS

Menurut Sugiyono (2019:99), hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Hipotesis adalah pernyataan atau tuduhan bahwa sementara masalah penelitian yang kebenarannya masih lemah (belum tentu benar) sehingga harus diuji secara empiris. Berdasarkan hubungan antara variable dalam kerangka pemikiran, maka hipotesis penelitian sebagai berikut :

Hipotesis terbagi menjadi dua:

Ha = Diduga Penyewaan Kapal Tanker berskema *Bareboat Charter* (X) memberi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan PT Utama Trans Kencana (Y)

H0 = Diduga Penyewaan Kapal Tanker berskema *Bareboat Charter* (X) tidak memberi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan PT Utama Trans Kencana (Y).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN**

##### **1. Waktu Penelitian**

Penulis menentukan waktu penelitian pada saat penulis melaksanakan Praktek Darat (PRADA) di perusahaan pelayaran PT Utama Trans Kencana sebagai perusahaan pelayaran yang ditunjuk untuk persyaratan pemenuhan program Diploma IV Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran terhitung mulai tanggal 01 Agustus 2022 sampai dengan 18 Agustus 2023. Kemudian berlangsung selama penulis menjalani masa kuliah di semester VII dan semester VIII.

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian dilakukan penulis di Perusahaan Pelayaran PT Utama Trans Kencana. Berikut data dari PT Utama Trans Kencana

###### **a. Tempat Kedudukan Formal**

Nama Perusahaan	: PT HUTAMA TRANS KENCANA
Alamat	: Mangkuluhur City Tower One, 26 <sup>th</sup> Floor Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 1 Jakarta 12930 Indonesia
Telepon	: 08118776922
Fax	: (021) 50966345
E-mail	: <a href="mailto:chartering@htk.co.id">chartering@htk.co.id</a>
Website	: <a href="http://www.hits.co.id/">http://www.hits.co.id/</a>
NPWP	: 03.190.870.0-063.000
Jenis Usaha	: Bidang Jasa Angkutan Laut
Bentuk Badan Hukum	: Perseroan Terbatas

#### **b. Struktur Organisasi Perusahaan**

Organisasi berfungsi sebagai alat pengendalian manajemen pada sebuah perusahaan, agar pada saat pembagian tugas dan wewenang masing-masing bagian jelas dan terkendali dan sesuai dengan fungsi masing-masing. Adapun struktur organisasi PT Utama Trans Kencana terdapat pada lampiran.

### **B. METODOLOGI PENDEKATAN**

Dalam penulisan ini, penulis akan menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan variabel-variabel independent untuk dianalisis pengaruhnya terhadap variabel dependent.

### **C. SUMBER DATA**

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan metode pendekatan data kuantitatif. Data yang didapat adalah informasi yang digunakan dalam penelitian, agar dapat memberikan gambaran objek yang diteliti, sehingga persoalan yang diteliti dapat dibahas. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dan dianalisis berupa data primer dan data sekunder, yaitu :

#### **1. Data primer**

Data primer merupakan data yang dikumpulkan dan diperoleh secara langsung dari objek penelitian yang sedang diteliti, contohnya menyebarkan kuesioner terhadap pelanggan perusahaan PT Utama Trans Kencana mengenai indikator penyewaan kapal tanker dan kualitas layanan perusahaan. Data Primer dari penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket yang disebarkan kepada sampel penelitian (terlampir)

#### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah data yang sudah ada dan diperoleh dari membaca literatur-literatur ilmiah yang mempunyai hubungan erat dengan objek penelitian yaitu penyewaan kapal terhadap pelanggan PT Utama Trans Kencana, misalnya, penulis mendapatkan data mengenai laporan penyewaan kapal, definisi-definisi dari referensi buku-buku di perpustakaan ataupun referensi jurnal dari internet. Data sekunder dari penelitian ini berupa nama pelanggan dan kapal yang dioperasikan oleh PT Utama Trans Kencana.

#### D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Sugiyono (2013:22) Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis melakukan pengumpulan data serta keterangan yang diperlukan, kemudian setelah itu akan disusun dan dianalisa, sehingga dapat diperolehnya gambaran yang lebih jelas dan mudah bagi penulis dalam penyelesaian masalah., penulis menggunakan Teknik pengumpulan data dengan metode sebagai berikut :

##### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono 2021:199). Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang dikirim oleh peneliti kepada responden, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kuesioner juga sering disebut dengan istilah angket secara umum yang berupa pertanyaan ataupun pernyataan dan dijawab oleh responden dengan bentuk angket atau kuesioner yang diberikan.

Pada penelitian ini, penulis akan membuat kuesioner dan memberikan kepada tiga puluh tiga (33) perusahaan yang merupakan pengguna jasa sewa kapal pelanggan PT Utama Trans Kencana. Dalam setiap kuesioner yang penulis sebarakan terdiri dari 2 bagian pertanyaan, yaitu :

- a. Bagian pertama berisi 5 pertanyaan mengenai variabel penyewaan kapal oleh PT Utama Trans Kencana
- b. Bagian kedua berisi 10 pertanyaan mengenai variable kualitas pelayanan yang diberikan PT Utama Trans Kencana.

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	Pernyataan
	Performance (Tampilan)	Kelayakan kapal	Kapal layak untuk disewa serta fasilitas



Penyewaan Kapal Tanker (X)			utama kapal bekerja dengan baik
	Features (Fitur)	Peralatan terbaru	Peralatan yang ada di kapal terbaru dan menyesuaikan teknologi yang ada
	Reliability (Keandalan)	Kesiapan	Kapal dalam kondisi laiklaut dari segala aspek
	Conformance (Kesesuaian)	Spesifikasi	Spesifikasi kapal dan komponen lainnya sesuai dengan kebutuhan
	Durability (Masa pakai)	Kondisi	Performa kapal sesuai dengan masa pakai
Kualitas Pelayanan (Y)	Tangible (Berwujud)	Kondisi lingkungan	Lokasi kantor strategis dan akses jalan baik
		Penyediaan Fasilitas	Fasilitas yang diberikan dalam melayani pelanggan memadai
	Reliability (Keandalan)	Kinerja	Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan memuaskan
		Ketepatan waktu	Karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
	Assurance (Jaminan)	Tanggung jawab	Karyawan bertanggung jawab terhadap kesalahan
		Keamanan pengiriman	Jaminan pengiriman barang lancar dan aman
	Responsiveness (Ketanggapan)	Kesigapan	Karyawan merespon dengan sigap terhadap

			segala keluhan pelanggan
		Informasi	Laporan oleh karyawan terbaru dan aktual
	Emphaty (Empati)	Mengutamakan Pelanggan	Karyawan memiliki kesan yang baik terhadap pelanggan
		Mererima Kritik dan Saran	Menerima kritik dan saran terhadap kualitas pelayanan dari pelanggan

*Sumber : Data dari observasi yang telah diolah*

Masing-masing pertanyaan yang akan diberikan oleh penulis juga diberikan bobot nilai jawabannya berdasarkan skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2018:152) yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi sebuah indikator variable. Kemudian indikator variable tersebut dijadikan tolak ukur dalam Menyusun item - item instrument yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Skala penilaian adalah sebagai berikut (*Sumber: Sugiyono 2016*)

Tabel 3.2 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert

No.	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## **2. Observasi**

Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan Teknik yang lain (Sugiyono 2018:229). Observasi menurut Prof. Dr, Suharsimi Arikunto 2006;156 mengatakan bahwa observasi dalam penelitian psikologi adalah pengamatan, meliputi kegiatan pemiatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Dapat disimpulkan, mengobservasi dapat dilakukan juga dengan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap.

Pada teknik ini penulis menggunakan penelitian dengan cara langsung mendatangi tempat yang diteliti. Pada observasi ini juga, peneliti melihat secara langsung serta mengamati kegiatan proses penyewaan kapal pengangkut kargo terhadap pelanggan kapal PT Utama Trans Kencana

## **3. Studi Pustaka (*Library Research*)**

Studi Pustaka menurut Jaya (2020:149) mengatakan bahwa “dalam studi kepustakaan (*library research*) penelitian dilakukan dengan cara menelaah dan mempelajari berbagai literatur (buku-buku, jurnal, peraturan undang-undang, dan lain-lain).

# **E. POPULASI SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING**

## **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti (Silaen 2018: 87). Sedangkan menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek untuk mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini, populasi adalah perusahaan pelanggan charter kapal PT Utama Trans Kencana dalam penyewaan kapal tanker sebanyak 33 pelanggan.

## **2. Sampel**

Menurut (Sugiyono : 116) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi berjumlah besar, peneliti tidak akan mungkin mempelajari semua yang ada di populasi. Berbagai indikator

dapat menyebabkan hal ini seperti keterbatasan tenaga dan waktu sehingga peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dalam hal ini, penulis menggunakan sampel dibawah kurang dari 50 perusahaan, yaitu 33 perusahaan yang sudah menjadi pelanggan PT Utama Trans Kencana. Penulis mengambil sampel dari tiap divisi *marketing* yang berhubungan langsung untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan.

### 3. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan sampel. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini oleh penuli yaitu simple sandom sampling. Sumber penelitian dalam penelitian ini adalah para responden dijadikan sumber data/informasi yang terdapat dalam populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama.

## 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 Utama Trans Kencana terhadap kualitas layanan.

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 negative variabel terikat Variabel Bebas (X) = Penyewaan Kapal

### 2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Merupakan variabel yang dalam pola hubungannya dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel Terikat (Y) = Kualitas Pelayanan

Teknik menganalisis data ini didasarkan pada kekuatan hubungan antara kedua variabel yang dianalisa, sehingga besar keterkaitan variabel tersebut dapat diketahui dengan beberapa Teknik menganalisis data, yaitu:

## 1. Uji Instrumen

### a. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana suatu instrument mengukur apa saja yang harus diukur. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau tidak (Soegeng A.Y, 2006). Dengan demikian, instrument yang valid merupakan instrument yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Dalam penelitian ini, pengujian validasi dilakukan dengan menggunakan korelasi *Pearson* (SPSS versi 27) 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  $> r$  tabel, maka pernyataan kuesioner tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya apabila nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka dinyatakan tidak valid.
- 3) Untuk mendapatkan  $r$  tabel, caranya adalah dengan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  ( $n$  = jumlah sampel)

Sehingga besarnya ( $df$ ) =  $33-2 = 31$ , dengan taraf signifikan 5%

### b. Uji Reliabilitas *Cronbach's Alpha*

Reliabilitas adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Dalam penelitian, reliabilitas adalah sejauh mana pengukuran dari suatu tes tetap konsisten setelah dilakukan berulang-ulang terhadap subjek dan kondisi yang sama. Hasil dari pengukuran harus reliabel dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi dan kemantapan (Suryabrata, 2004).

Dalam penelitian ini, tingkat reliabilitas masing-masing kuesioner dilakukan pengujian dengan menggunakan program SPSS versi 27 pada rumus analisis reliabilitas *Cronbach alpha*.

### c. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis Koefisien Korelasi digunakan untuk mencari hubungan atau keeratan antara variable bebas (*independent variable*) yang dinyatakan dalam variabel X dan variabel tidak bebas (*dependent variable*) dinyatakan dalam variable Y (Sugiyono, 2017). Adapun rumus mencari koefisien korelasi (Sugiyono, 2017):

Rumus Koefisien Korelasi = Rumus Uji Validitas

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

Dimana:

r = Besarnya korelasi atau hubungan antara variabel x dan y

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

N = Jumlah Sampel

Besarnya r dapat dinyatakan dari  $-1 < r < 1$ , artinya :

- 1) Bila  $r = +1$  atau mendekati 1, ada hubungan antara variabel x dan variabel y, dimana hubungan sangat kuat dan positif
- 2) Bila  $r = 0$ , tidak ada hubungan antara variabel x dan variabel y atau sangat lemah
- 3) Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, ada hubungan antara variabel x dan y dimana hubungan sangat kuat dan negatif.

Penafsiran akan besarnya koefisien korelasi yang umum digunakan, antara lain (Sugiyono, 2017):

Tabel 3.3 Hubungan Interval Koefisien Korelasi

NO	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1.	0,00 – 0,19	Sangat Rendah
2.	0,20 – 0,39	Rendah
3.	0,40 – 0,59	Sedang

4.	0,60 – 0,79	Kuat
5.	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

d. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi ( $KP / KD = r^2$ )

Analisis koefisien penentu yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau pengaruh variabel  $x$  terhadap variabel  $y$ . Koefisien determinasi ( $r^2$ ) mengukur seberapa baik garis regresi untuk menafsirkan kesesuaian data sampel yang diamati dan dinyatakan dalam presentase (%). Rumus indeks koefisien penentu atau determinasi adalah sebagai berikut (Ghozali, 2016):

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

Keterangan :

$KP/KD$  = Koefisien Penentu / Koefisien Determinasi

$r$  = Koefisien korelasi  $x$  dan  $y$

Fungsi dari koefisien penentu adalah :

- 1) Menentukan kelayakan penelitian menggunakan model regresi linier. Jika mendekati 1 maka layak digunakan, sedangkan apabila mendekati 0 maka tidak layak digunakan.
- 2) Menentukan peranan variabel tak terikat dan mempengaruhi variabel terikat (%)

e. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah dari hubungan dari variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negative. Analisis ini juga dapat digunakan untuk mengetahui perubahan pengaruh dari variabel terkait (Ghozali, 2016)

$$Y' = a + bX$$

Dimana :

$Y'$  = Variabel terikat

$X$  = Variabel bebas

$a$  = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X = 0$ )

$b$  = Koefisien regresi

f. Uji Hipotesis

Analisis uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh hipotesis penelitian yang telah disusun semula dapat diterima berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Analisis uji hipotesis tidak menguji kebenaran hipotesis, namun menguji dapat diterima atau tidaknya hipotesis yang bersangkutan (Gulo, 2002).

Rumus t hitung yaitu (Sugiyono, 2017):

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

Dimana:

$r$  = koefisien korelasi

$n$  = jumlah data

$t$  = tingkat signifikansi  $t$  hitung selanjutnya disbanding dengan  $t$  tabel.

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

- 1) Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  = diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya ada hubungan yang signifikan antara  $x$  dan  $y$
- 2) Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  = ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan signifikan antara  $x$  dan  $y$ .



## **BAB IV**

### **ANALISIS DAN 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 Utama Trans Kencana. Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data yang terkait diantaranya adalah:

##### **1. Profil Perusahaan**

PT. Utama Trans Kencana adalah anak dari perusahaan dari PT Humpuss Intermoda Transportasi (HITS), Tbk yang didirikan sejak tahun 2011. PT Utama Trans Kencana merupakan salah satu perusahaan nasional terbesar di Indonesia. Perusahaan tanker minyak dan kimia ini telah berpengalaman selama 30 tahun dalam pendistribusian energi. PT Utama Trans Kencana melayani pelanggan dari pasar dalam negeri, khususnya Perusahaan Energi BUMN untuk pengangkutan produk minyak, produk kimia, gas, serta menyediakan jasa pengelolaan kapal dan awak kapal.

Perusahaan ini berkedudukan di Jakarta, beralamat di Mangkuluhur City-Office Tower One, Jl. Gatot Subroto No. Kav. 1-3 Jakarta. PT Utama Trans Kencana telah lama menyewakan kapal tanker minyaknya kepada Pertamina sehingga masih menjalin hubungan bisnis sampai saat ini. Adapun kegiatan usaha yang dilakukan PT Utama Trans Kencana adalah penyewaan kapal dengan jenis kontrak sebagai berikut :

*a. Spot / voyage charter*

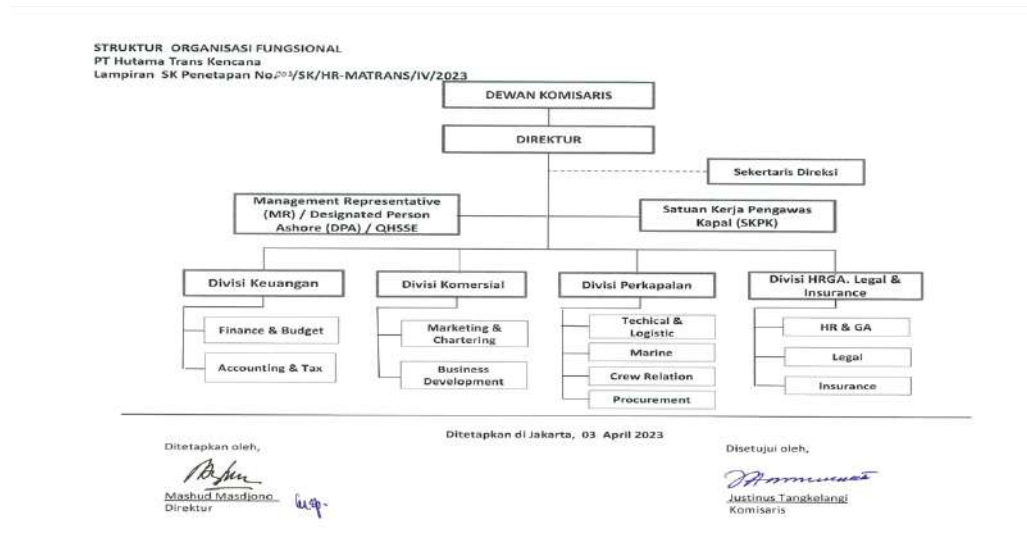
*b. Time charter*

*Sumber: Bagian Chartering PT Utama Trans Kencana*

2. Data surat-surat yang dimiliki antara lain :
  - a. SIUPAL PT Utama Trans Kencana (terlampir)
  - b. NPWP PT Utama Trans Kencana (terlampir)

3. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Utama Trans Kencana



*Sumber : Data milik perusahaan tahun 2022-2023*

4. Visi dan Misi PT Utama Trans Kencana

PT Utama Trans Kencana memiliki visi yaitu menjadi perusahaan kelas dunia yang berperan sebagai pemilik dan pengelola infrastruktur dan energi distribusi. Sedangkan misi perusahaan adalah untuk memberikan yang terbaik bagi pelanggan dalam keunggulan operasional, kesehatan, keselamatan internasional standar, tanggung jawab lingkungan dan sosial untuk memberikan nilai tambah kepada pemangku Kepentingan secara berkelanjutan termasuk kehidupan masyarakat yang mempunyai masa depan sejahtera.

5. Data Kapal

Saat ini PT Utama Trans Kencana segmen petrokimia mengoperasikan total 11 unit kapal tanker terdiri dari 8 kapal milik dan 3 kapal sewa berskema *bareboat charter*.

Tabel 4.1 Data Kapal yang dioperasikan oleh PT Utama Trans Kencana

No	Nama Kapal	DWT	<i>Built Year</i>	Status Kapal
1	MT Griya Ambon	18,114	1999	Kapal Milik
2	MT Griya Jawa	18,11	2000	Kapal Milik
3	MT Griya Enim	18,01	2000	Kapal Milik
4	MT Griya Bugis	3,989	1998	Kapal Milik
5	MT Griya Melayu	5,371	1994	Kapal Milik
6	MT Griya Ternate	7,477	1997	Kapal Milik
7	MT Griya Cirebon	7,477	2003	Kapal Milik
8	MT Semar 77	17,5	2001	Kapal Milik
9	MT Hanyu Glory	8,414	2002	BBC Korindo
10	MT New Stella	5,8	2009	BBC Korindo
11	MT Asian Rigel	8,814	2003	BBC Korindo

*Sumber : Data milik perusahaan tahun 2022-2023*

PT Utama Trans Kencana melakukan penyewaan kapal berskema Bareboat Charter dari Perusahaan PT Korea Indonesia (Korindo). PT Pelayaran Korindo didirikan dengan Akte Notaris Rina Utami Djauhari, SH No 03 tanggal 10 Januari 2012. PT Pelayaran KORINDO telah membangun jaringan armada domestik di Indonesia yang kompetitif dan terus mengembangkan lebih banyak layanan pelayaran laut untuk memasuki industri transportasi laut domestik batubara dan minyak. Pelayaran KORINDO adalah perusahaan pelayaran domestik/internasional untuk membantu KORINDO Group seiring dengan munculnya kekuatan pertumbuhan yang baru. Pertumbuhan bisnis PT KORINDO khususnya bidang pelayaran semakin berkembang mulai dari logistic, penyewaan kapal, serta asuransi.

#### 6. Data Perusahaan Pelanggan

Tabel 4.2 Data Nama Perusahaan Pelanggan PT Utama Trans Kencana

No	Nama Pelanggan
1	PT Pertamina International Shipping
2	PT Patra Logistik

3	PT Nusantara Regas
4	PT Pertamina Patra Niaga
5	PT Ciliandra Perkasa
6	PT Gelora Citra Kimia Abadi
7	PT Jhonlin Agro Raya
8	PT Asahimas Chemical
9	PT AKR Corporindo
10	PT Usda Seroja
11	PT Humpuss
12	PT Humpuss Trading
13	PT Kaltim Methanol Industri
14	PT Sari Sarana Kimia
15	PT Cheil Jedang
16	PT Pupuk Kalimantan Timur
17	PT Intanwijaya Internasional, Tbk
18	PT Sinar Alam Permai
19	PT Dover Chemical
20	PT Korindo Ariabima Sari
21	PT Pamolite Adhesive Industry
22	PT Pancasakti Putra Kencana
23	PT Energi Unggul Persada
24	PT Mukti Panel Industri
25	PT Kayu Lapis Indonesia
26	PT Borneo Karya Persada
27	PT Sukajadi Sawit Mekar
28	PT Wilmar Nabati Indonesia
29	PT Andifa Perkasa Energi
30	PT Buana Prima Indoraya
31	PT Makmur Sinergy Kemindo
32	PT Belawandeli Chemical Industry
33	PT Duta Pertiwi Nusantara

*Sumber : Data milik perusahaan tahun 2022-2023*

## 7. Karakteristik Responden

Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel responden sebanyak 33 orang dari divisi *chartering/marketing* pada masing-masing perusahaan pelanggan PT Utama Trans Kencana. 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

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	26	79%
Perempuan	7	21%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner*

Dapat dilihat dari data diatas, bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26 orang dengan presentase 79%, responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 7 orang dengan presentase 21%.

### b. Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
SLTA	4	12%
Diploma	5	15%
S1	18	55%
S2/S3	6	18%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner*

Dapat dilihat dari data diatas, bahwa jumlah responden berdasarkan Pendidikan terakhir menunjukkan bahwa responden yang memiliki latar belakang Pendidikan terakhir SLTA berjumlah 4 orang dengan presentase 12%, Pendidikan Diploma berjumlah 5 orang dengan presentase 15%, Pendidikan terakhir S1 berjumlah 18 orang dengan presentase 55% dan Pendidikan terakhir S2/S3 berjumlah 3 orang dengan presentase 18%.

c. Jabatan Responden

Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Jumlah	Presentase
Staff	18	55%
Supervisor	7	21%
Assistant Manager	5	15%
Manager	3	9%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner*

Dapat dilihat dari data diatas, bahwa jumlah responden berdasarkan Jabatan menunjukkan bahwa responden yang memiliki jabatan sebagai Staff berjumlah 18 orang dengan presentase 55%, jabatan Supervisor berjumlah 7 orang dengan presentase 21%, jabatan Assistant Manager berjumlah 5 orang dengan presentase 15% dan jabatan Manager berjumlah 3 orang dengan presentase 9%.

d. Asal Perusahaan

Tabel 4.6 Data Responden Berdasarkan Asal Perusahaan

Nama Pelanggan	Jumlah	Presentase
PT Pertamina International Shipping	1	3%
PT Patra Logistik	1	3%
PT Nusantara Regas	1	3%
PT Pertamina Patra Niaga	1	3%
PT Ciliandra Perkasa	1	3%
PT Gelora Citra Kimia Abadi	1	3%
PT Jhonlin Agro Raya	1	3%
PT Asahimas Chemical	1	3%
PT AKR Corporindo	1	3%
PT Usda Seroja	1	3%
PT Humpuss	1	3%
PT Humpuss Trading	1	3%
PT Kaltim Methanol Industri	1	3%
PT Sari Sarana Kimia	1	3%

PT Cheil Jedang	1	3%
PT Pupuk Kalimantan Timur	1	3%
PT Intanwijaya Internasional, Tbk	1	3%
PT Sinar Alam Permai	1	3%
PT Dover Chemical	1	3%
PT Korindo Ariabima Sari	1	3%
PT Pamolite Adhesive Industry	1	3%
PT Pancasakti Putra Kencana	1	3%
PT Energi Unggul Persada	1	3%
PT Mukti Panel Industri	1	3%
PT Kayu Lapis Indonesia	1	3%
PT Borneo Karya Persada	1	3%
PT Sukajadi Sawit Mekar	1	3%
PT Wilmar Nabati Indonesia	1	3%
PT Andifa Perkasa Energi	1	3%
PT Buana Prima Indoraya	1	3%
PT Makmur Sinergy Kemindo	1	3%
PT Belawandeli Chemical Industry	1	3%
PT Duta Pertiwi Nusantara	1	3%
Total	33	100%

*Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner*

## B. ANALISIS DATA

### 1. Hasil Kuesioner Variabel X (Penyewaan Kapal)

#### a. *Performance (Tampilan)*

Tabel 4.7 Indikator Kelayakan Kapal

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Kapal yang disewakan layak serta fasilitas utama	0	0	0	13	20	33

	kapal bekerja dengan baik						
Presentase		0%	0%	0%	39%	61%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.7 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 20 responden, skala Setuju (S) berjumlah 13 responden, dan tidak ada yang menjawab skala Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 100% jawaban responden yang menjawab setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa kapal yang disewakan oleh PT Utama Trans Kencana layak serta fasilitas utama kapal bekerja dengan baik.

#### **b. Features (Fitur)**

Tabel 4.8 Indikator Peralatan Terbaru

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
2	Peralatan yang ada di kapal terbaru dan menyesuaikan teknologi yang ada	0	4	10	18	1	33
Presentase		0%	12%	30%	55%	3%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.8 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 1 responden, skala Setuju (S) berjumlah 18 responden, skala Kurang Setuju (KS) 10 responden, Tidak Setuju (TS) 4 responden dan tidak ada yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).



Terdapat 58% jawaban responden yang menjawab setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa peralatan kapal yang ada terbaru dan menyesuaikan teknologi yang ada.

**c. Reliability (Keandalan)**

Tabel 4.9 Indikator Kesiapan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
3	Kapal dalam kondisi laiklaut dari segala aspek	0	1	13	18	1	33
Presentase		0%	3%	39%	55%	3%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.9 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) berjumlah 1 responden, skala Setuju (S) berjumlah 18 responden, skala Kurang Setuju (KS) 13 responden, Tidak Setuju (TS) 1 responden dan tidak ada yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 58% jawaban responden yang menjawab setuju dan sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa kapal yang disewakan dalam kondisi laiklaut dari segala aspek.

**d. Conformance (Kesesuaian)**

Tabel 4.10 Indikator Spesifikasi

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
4	Spesifikasi kapal dan komponen lainnya sesuai dengan kebutuhan	0	3	13	17	0	33
Presentase		0%	9%	39%	52%	0%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.10 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Setuju (S) berjumlah 17 responden, skala Kurang Setuju (KS) 13 responden, Tidak Setuju (TS) 3 responden dan tidak ada yang menjawab Sangat Setuju (SS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Terdapat 52% jawaban responden yang menjawab setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa spesifikasi kapal dan komponen lainnya sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

**e. Durability (Masa Pakai)**

Tabel 4.11 Indikator Kondisi

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
5	Performa kapal sesuai dengan masa pakai	0	4	12	17	0	33
Presentase		0%	12%	36%	52%	0%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.11 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Setuju (S) berjumlah 17 responden, skala Kurang Setuju (KS) 12 responden, Tidak Setuju (TS) 4 responden dan tidak ada yang menjawab Sangat Setuju (SS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Terdapat 52% jawaban responden yang menjawab setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa performa kapal sewa sesuai dengan masa pakai.

**2. Hasil Kuesioner Variabel Y (Kualitas Layanan)**

**a. Tangible (Berwujud)**

Tabel 4.12 Indikator Kondisi Lingkungan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
1	Lokasi kantor strategis dan akses jalan baik	0	0	2	15	16	33
Presentase		0%	0%	6%	45%	48%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.12 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 16 responden skala Setuju (S) berjumlah 15 responden, skala Kurang Setuju (KS) 2 responden dan tidak ada yang menjawab tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 94% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi kantor PT Utama Trans Kencana strategis dan aksesnya baik

Tabel 4.13 Indikator Penyediaan Fasilitas

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
2	Fasilitas yang diberikan dalam melayani pelanggan memadai	0	1	3	11	18	33
Presentase		0%	3%	9%	33%	55%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.13 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 18 responden skala Setuju (S) berjumlah 11 responden, skala Kurang Setuju (KS) 3 responden, tidak Setuju (TS) 1 responden dan tidak ada yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 88% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang diberikan dalam melayani pelanggan memadai

**b. Reliability (Keandalan)**

Tabel 4.14 Indikator Kinerja

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
3	Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan memuaskan	0	0	1	19	13	33
Presentase		0%	0%	3%	58%	39%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.14 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 13 responden skala Setuju (S) berjumlah 19 responden, skala Kurang Setuju (KS) 1 responden dan tidak ada yang menjawab tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 97% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan memuaskan

Tabel 4.15 Indikator Ketepatan Waktu

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
4	Karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	0	0	3	14	16	33
Presentase		0%	0%	9%	42%	49%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.15 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 16 responden skala Setuju (S) berjumlah 14 responden, skala Kurang Setuju (KS) 3 responden dan tidak ada yang menjawab tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 91% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan memuaskan.

**c. Assurance (Jaminan)**

Tabel 4.16 Indikator Tanggung Jawab

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
5	Karyawan bertanggung jawab terhadap kesalahan	0	1	2	13	17	33
Presentase		0%	3%	6%	39%	52%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.16 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 17 responden skala Setuju (S) berjumlah 13 responden, skala Kurang Setuju (KS) 2 responden skala tidak Setuju (TS) 1 responden dan tidak ada yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 91% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan bertanggung jawab terhadap kesalahan yang ada.

Tabel 4.17 Indikator Keamanan Pengiriman

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
6	Jaminan pengiriman barang lancar dan aman	0	1	1	12	19	33
Presentase		0%	3%	3%	36%	58%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.17 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 19 responden skala Setuju (S) berjumlah 12 responden, skala Kurang Setuju (KS) 1 responden skala tidak Setuju (TS) 1 responden dan tidak ada yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 94% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa jaminan pengiriman terhadap barang yang diangkut lancar dan aman

#### d. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Tabel 4.18 Indikator Kesigapan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
7	Karyawan merespon dengan sigap terhadap segala keluhan pelanggan	0	0	1	22	10	33
Presentase		0%	0%	3%	67%	30%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.18 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 10 responden skala Setuju (S) berjumlah 22 responden, skala Kurang Setuju (KS) 1 responden dan tidak ada yang menjawab skala tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 97% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan merespon dengan sigap terhadap segala kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.19 Indikator Mengutamakan Pelanggan

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
8	Laporan oleh karyawan terbaru dan aktual	0	1	3	16	13	33
Presentase		0%	3%	9%	49%	39%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.19 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 13 responden skala Setuju (S) berjumlah 16 responden, skala Kurang Setuju (KS) 3 responden skala tidak Setuju (TS) 1 responden dan tidak ada yang menjawab Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 88% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa laporan yang diberikan oleh karyawan terbaru dan actual.

**e. *Emphaty* (Empati)**

Tabel 4.20 Indikator Keamanan Pengiriman

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
9	Karyawan memiliki kesan yang baik terhadap pelanggan	0	0	8	13	12	33
Presentase		0%	0%	24%	40%	36%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.20 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 12 responden skala Setuju (S) berjumlah 13 responden, skala Kurang Setuju (KS) 8

responden dan tidak ada yang menjawab skala tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Terdapat 76% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan memiliki kesan yang baik terhadap pelanggan.

Tabel 4.21 Indikator Menerima Kritik dan Saran

No	Pernyataan	Jawaban Responden					Total
		STS	TS	KS	S	SS	
10	Menerima kritik dan saran terhadap kualitas pelayanan dari pelanggan	0	0	0	14	19	33
Presentase		0%	0%	0%	42%	58%	100%

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan data dari tabel 4.21 dapat dilihat hasil jawaban responden berdasarkan skala *likert* adalah pada skala Sangat Setuju (SS) 19 responden skala Setuju (S) berjumlah 14 responden, dan tidak ada yang menjawab skala Kurang Setuju (KS), skala tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Terdapat 100% jawaban responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan menerima kritik dan saran terhadap kualitas pelayanan dari pelanggan.

### 3. Perhitungan variabel X dan variabel Y

Tabel 4.22 Analisis total variabel X dan Y

No	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	X.Y
1	21	35	441	1225	735
2	22	41	484	1681	902
3	21	47	441	2209	987
4	16	40	256	1600	640
5	17	38	289	1444	646
6	16	30	256	900	480
7	15	39	225	1521	585
8	21	47	441	2209	987



9	21	46	441	2116	966
10	16	38	256	1444	608
11	21	48	441	2304	1008
12	20	48	400	2304	960
13	18	41	324	1681	738
14	18	45	324	2025	810
15	21	44	441	1936	924
16	21	49	441	2401	1029
17	21	48	441	2304	1008
18	17	38	289	1444	646
19	21	46	441	2116	966
20	15	48	225	2304	720
21	18	42	324	1764	756
22	21	48	441	2304	1008
23	16	46	256	2116	736
24	17	49	289	2401	833
25	16	41	256	1681	656
26	21	49	441	2401	1029
27	21	48	441	2304	1008
28	13	39	169	1521	507
29	16	40	256	1600	640
30	13	39	169	1521	507
31	21	49	441	2401	1029
32	21	49	441	2401	1029
33	17	46	289	2116	782
<b>Total</b>	<b>610</b>	<b>1441</b>	<b>11510</b>	<b>63699</b>	<b>26865</b>

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

$$n = 33$$

$$\sum X = 610$$

$$\sum Y = 1441$$

$$\sum X^2 = 11510$$

$$\sum Y^2 = 63699$$

$$\sum X.Y = 26865$$

#### 4. Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dari suatu kuisioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Kuisioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$ -hitung dengan nilai  $r$ -tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jumlah sampel ( $n$ ) dalam penelitian ini adalah 33, sehingga besarnya  $df$  yaitu  $33-2 = 31$  dengan taraf signifikansi 5%. Dalam hal ini didapatkan  $r$ -tabel (terlampir) sebesar 0,335 (didapat dari  $r$  tabel). Apabila hasil  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$  tabel, maka data tersebut dapat dikatakan valid.

##### a. Uji Validitas Penyewaan Kapal (X)

Tabel 4.23 Hasil Uji Validitas Variabel Penyewaan Kapal (X)

Validitas Variabel Penyewaan Kapal (X)			
Butir Item	<i>Pearson Correlation</i> ( $r$ hitung)	$r$ table	Validitas
X1	0,752	0,335	<b>VALID</b>
X2	0,769	0,335	<b>VALID</b>
X3	0,805	0,335	<b>VALID</b>
X4	0,927	0,335	<b>VALID</b>
X5	0,913	0,335	<b>VALID</b>

*Sumber : Data SPSS V. 27 yang telah diolah*

Berdasarkan tabel diatas terlihat  $r$  hitung rata-rata berkisar antara 0,752 sampai 0,927, semuanya lebih besar dari 0,335 dengan signifikansi 0,05. Maka keseluruhan item pada variabel Penyewaan Kapal (X) dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki  $r$  hitung yang lebih besar daripada  $r$  tabel

##### b. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.24 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y)			
Butir Item	<i>Pearson Correlation</i> ( $r$ hitung)	$r$ table	Validitas
Y1	0,555	0,335	<b>VALID</b>
Y2	0,913	0,335	<b>VALID</b>
Y3	0,636	0,335	<b>VALID</b>

Y4	0,880	0,335	<b>VALID</b>
Y5	0,869	0,335	<b>VALID</b>
Y6	0,903	0,335	<b>VALID</b>
Y7	0,590	0,335	<b>VALID</b>
Y8	0,555	0,335	<b>VALID</b>
Y9	0,637	0,335	<b>VALID</b>
Y10	0,839	0,335	<b>VALID</b>

*Sumber : Data SPSS V. 27 yang telah diolah*

Berdasarkan tabel diatas terlihat r hitung rata-rata berkisar antara 0,491 sampai 0,935, semuanya lebih besar dari 0,335 dengan signifikansi 0,05. Maka keseluruhan item pada variabel Kepuasan Pelayanan (Y) dinyatakan valid karena seluruh item pertanyaan memiliki r hitung yang lebih besar daripada r tabel

## 5. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan sebagai alat pengumpul data instrument variable X dan Y untuk menunjukkan nilai konsistensi suatu variable penelitian. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrument penelitian, secara umum keandalan dalam kisaran >0,60 s/d 0,80 baik, serta dalam kisaran >0,80 s/d 1,00 dianggap sangat baik. Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan variable dilakukan pengujian dengan computer program IBM SPSS *Statistic 27* dengan rumus *Cronbach's Alpha*.

Tabel 4.25 Reliabilitas Variabel X dan Y pada Cronbach's Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Penyewaan Kapal (X)	0,886	5	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,905	10	Reliabel

*Sumber : Data SPSS V. 27 yang telah diolah*

Berdasarkan kriteria Normally (1960), *Cronbach's* lebih besar daripada 80% maka variable tersebut dianggap Reliabel, pada statistic Reliabilitas diatas *Cronbach's Alpha* X dan Y sebesar 0,886 dan 0,905. Maka, dapat disimpulkan

bahwa variabel X dan Y dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* X dan Y > 0,80

#### 6. Analisis Koefisien Korelasi

Tujuan dari analisis korelasi adalah untuk mengetahui kuat atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas (Penyewaan Kapal) dengan variabel terikat (Kualitas Pelayanan)

$$r_{XY} = \frac{n \cdot \Sigma X \cdot Y - \Sigma X \cdot \Sigma Y}{\sqrt{n \cdot \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2}}$$

$$r_{XY} = \frac{(33 \times 26865) - (610 \times 1441)}{\sqrt{33 \times 11510 - (610)^2} \times \sqrt{33 \times 63699 - (1441)^2}}$$

$$r_{XY} = \frac{886,545 - 879,010}{\sqrt{379,830 - 372,100} \times \sqrt{2.102,067 - 2.076,481}}$$

$$r_{XY} = \frac{7,535}{\sqrt{7,730} \times \sqrt{25,586}}$$

$$r_{XY} = \frac{7,535}{87,9 \times 159,9}$$

$$r_{XY} = \frac{7,535}{14.055,21}$$

$$r_{XY} = 0,536$$

Hasil analisis koefisien korelasi dengan perhitungan program SPSS versi 27 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.26 Koefisien Korelasi Variabel X terhadap Variabel Y

Variabel X terhadap Variabel Y	Nilai Korelasi	Nilai Signifikansi
	0,536	0,001

*Sumber : Data SPSS V. 27 yang telah diolah*

#### Dasar Pengambilan Keputusan

- 1) Jika nilai Signifikansi < 0,05 , maka berkorelasi.
- 2) Jika nilai Signifikansi > 0,05 , maka tidak berkorelasi.

Tabel 4.27 Klasifikasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Dari tabel 4.25 didapat nilai korelasi Variabel X terhadap Variabel Y sebesar 0,536. Berdasarkan pedoman nilai interpretasi korelasi nilai 0,536 berada pada rentang 0,40-0,59, yang artinya hubungan Variabel X terhadap Variabel Y termasuk pada tingkat hubungan yang “Sedang”.

#### 7. Koefisien Determinasi

Untuk menghitung besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan angka R Square (nilai korelasi yang dikuadratkan) dari perhitungan SPSS versi 27. Besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasinya, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus manual sebagai berikut:

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

$$KD = (0,536)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,287 \times 100\%$$

$$\mathbf{KD = 28,7\%}$$

Koefisien Determinasi variabel X terhadap Variabel Y

Tabel 4.28 Koefisien Determinasi variabel X terhadap variabel Y

Model	R	R Square
1	0,536	0,287

*Sumber : Data SPSS V. 27 yang telah diolah*

Berdasarkan perhitungan di atas, menunjukkan bahwa besarnya nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,536. Dari output tersebut, diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,287, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat.

#### 8. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, uji Hipotesis yang penulis gunakan adalah Uji t hitung. Pengujian ini digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial (pervariabel) terhadap variable dependen. Apakah variable independent tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variable dependen. Uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung (dalam table koefisien) dengan t tabel, dengan menggunakan rumus :

Uji hipotesis yang digunakan penulisan sebagai berikut :

- a. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara X dan Y
- b. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada hubungan signifikan antara X dan Y.

Dengan menggunakan nilai *Alpha* ( $\alpha$ ) 0,05 (=5%), maka uji pendapat tersebut :  
 $t = 0,05 (33-2)$

$t = 1,696$  (dari table t)

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

$$t_{hitung} = \frac{0,536\sqrt{33-2}}{\sqrt{1-(0,536^2)}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,536\sqrt{31}}{\sqrt{1-(0,287)}}$$

$$t_{hitung} = \frac{(0,536)(5,567)}{\sqrt{0,713}}$$

$$t_{hitung} = \frac{2,9839}{0,844}$$

$$t_{hitung} = 3,536$$

Dari hasil analisis ini dapat  $t_{hitung}$  adalah 3,536 sedangkan hasil dari t table :

$$t_{table} = \alpha (n-2)$$

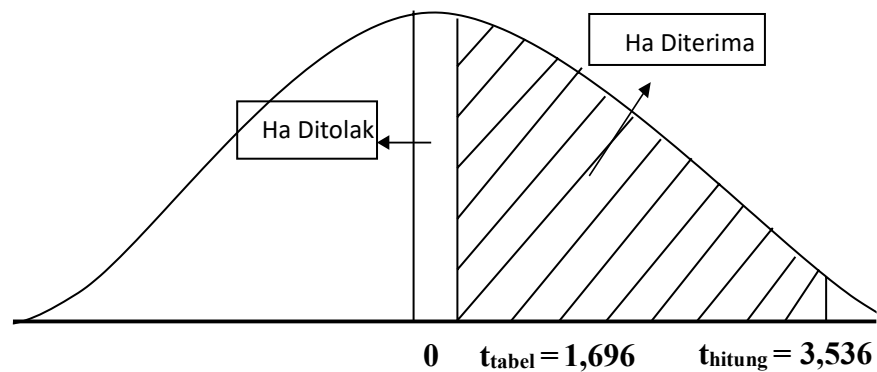
$$t_{table} = (\alpha = 0,05 ; df = n-2)$$

$$t_{table} = (\alpha = 0,05 ; df = 31)$$

$$t_{table} = (\alpha = 0,05 ; df = 31)$$

$$t_{table} = 1,696$$

Gambar 4.2 Kurva Normal Uji Hipotesis



Hasil koefisien melalui pengolahan data pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikan pengaruh penyewaan kapal (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) yaitu  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t_{hitung} > t_{tabel} 1,696 > 3,536$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga terdapat hubungan sedang antara penyewaan kapal (variabel X) terhadap kualitas pelayanan (variabel Y).

Dari gambar kurva diatas hasil hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : \mu = 0$  (tidak ada hubungan)

$H_a : \mu = 0$  (ada hubungan)

Dari hasil pengujian hipotesis di atas ternyata bisa disimpulkan bahwa  $t_{hitung}$  berada pada daerah penolakan maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga terdapat hubungan antara penyewaan kapal terhadap kualitas pelayanan. Maka bisa diambil kesimpulan bahwa Penyewaan Kapal berskema *bareboat charter* memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan.

## 9. Analisis 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

$$b = \frac{n \cdot (\Sigma XY) - (\Sigma X) \cdot (\Sigma Y)}{n \cdot (\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2}$$
$$b = \frac{33 \times (26865) - (610) \times (1441)}{33 \times (11510) - (610)^2}$$
$$b = \frac{(886 \times 545) - (879 \times 010)}{(379 \times 830) - (372 \times 100)}$$
$$b = \frac{7,535}{7,730}$$
$$b = 0,9747 \approx 0,975$$

### 2. Mencari nilai a

$$a = \frac{\Sigma Y - b \times (\Sigma X)}{n}$$
$$a = \frac{1441 - (0,794) \times (610)}{33}$$
$$a = \frac{1441 - 594,611902}{33}$$
$$a = \frac{847,388098}{33}$$
$$a = 25,648$$

Maka didapat persamaan  $Y = 25,648 + 0,975X$ , yang artinya, jika  $X=0$ , maka  $Y= 25,648$

Tabel 4.29 Hasil Persamaan Regresi Linear Sederhana

No	<i>Unstandarized</i>	t hitung	Signifikansi
Konstanta	25,648	3,533	0,001
Variabel X	0,975		



*Sumber : Data SPSS V. 27 yang telah diolah*

### C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Penelitian ini berusaha untuk memperoleh gambaran mengenai Pengaruh Penyewaan Kapal Tanker Berskema *Bareboat Charter* terhadap Kualitas Pelayanan PT Utama Trans Kencana.

Regresi X terhadap Y diperoleh nilai  $Y = 25,648 + 0,975X$ . Dari persamaan regresi tersebut terlihat bahwa pengaruh penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* terhadap kualitas pelayanan adalah searah (positif). Hal tersebut ditunjukkan pada koefisien regresi atau nilai b dalam persamaan regresi tersebut yang menunjukkan angka positif 25,648 yang mengandung arti bahwa setiap kenaikan satu satuan dari penyewaan kapal berskema *bareboat charter* maka diikuti dengan meningkatnya kualitas pelayanan sebesar 25,648.

1. Hubungan pengaruh penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* terhadap kualitas pelayanan PT Utama Trans Kencana. Pada korelasi hubungan variabel X dan Y didapatkan koefisien korelasi sebesar 0,536 ( $r_{xy} = 0,536$ ) yang menyatakan adanya hubungan koefisien korelasi yang “Sedang” serta membuktikan bahwa uji validitasnya dapat dikatakan valid karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  ( $0,536 > 0,355$ )
2. Pengaruh penyewaan kapal berskema *bareboat charter* terhadap kepuasan pelayanan dapat dilihat dari perhitungan uji T didapatkan nilai t hitung yang lebih besar dari t tabel ( $3,536 > 1,696$ ) yang artinya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka terbukti ada pengaruh positif dan signifikan antara pengaruh penyewaan kapal berskema *bareboat charter* terhadap kepuasan pelayanan, dan perhitungan koefisien determinasi didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 28,7% ( $KD = 28,7\%$ ), yang artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 28,7% dan sisanya sebesar 71,3 berasal dari faktor lain diluar penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil analisis data yang diambil oleh penulis, nilai validitas tertinggi terdapat pada variabel Y indikator *conformance*, bahwasannya kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh spesifikasi kapal dan komponen yang lainnya sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan, sedangkan nilai terendah terdapat pada Y1 dan Y8 yang memiliki nilai validitas 0,555 yaitu indikator kondisi lingkungan dan indikator mengutamakan pelanggan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* yang diberikan oleh perusahaan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan PT Utama Trans Kencana.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* terhadap kualitas pelayanan PT Utama Trans Kencana.

1. Hasil dari analisis mengenai pengaruh penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* terhadap kualitas pelayanan PT Utama Trans Kencana dengan menggunakan analisis korelasi menunjukkan  $r = 0,536$ , hal ini membuktikan bahwa hasil analisis korelasi pembelian kapal berskema *bareboat charter* mempunyai hubungan yang positif, namun hubungan ini berada di kategori sedang, sehingga perlu penelitian lebih lanjut untuk memahami hubungan ini lebih mendalam
2. Dari hasil pengujian hipotesis dengan tingkat kesalahan 5%, terhadap seluruh data sampel, diperoleh  $t \text{ hitung } 3,536 > t \text{ tabel } 1,696$ , diterima artinya ada hubungan yang signifikan antara penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* terhadap kepuasan pelanggan PT utama Trans Kencana. Hal ini mengindikasikan bahwa penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* sesuai dengan kebutuhan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggan
3. Hasil analisis mengenai pengaruh penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan analisis koefisien regresi didapatkan persamaan regresi dengan model  $Y = 25,648 + 0,975X$  yang artinya koefisien Y dan X berbanding searah, yaitu apabila penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* dilakukan dengan baik, maka kualitas

pelayanan akan meningkat juga pelanggan PT Utama Trans Kencana akan terus bertambah dalam menggunakan jasa pengiriman dan akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

4. Dari hasil penentu koefisien penentu diperoleh angka sebesar  $KD = 28,7\%$ , artinya kontribusi atau pengaruh penyewaan kapal kapal tanker berskema *bareboat charter* terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar  $28,7\%$  dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya sehingga penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang sekiranya lebih berkontribusi untuk variabel dependen.

## B. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka penulis memberikan saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan kepada PT Utama Trans Kencana bahwa dalam penyewaan kapal tanker berskema *bareboat charter* banyak yang harus ditingkatkan lagi, seperti proses pengurusan dokumen, mencari kandidat kapal yang lebih sesuai dengan spesifikasi serta meningkatkan sumber daya manusia agar pelayanan terhadap masyarakat lebih cepat dan efisien.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan juga masih harus ditingkatkan untuk seluruh pelanggan, khususnya komunikasi karyawan kepada para pelanggan. Untuk itu perusahaan dapat mengevaluasi mengenai kondisi lingkungan serta meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam berkomunikasi sehingga diperlukan pelatihan mengenai hal hal berkomunikasi serta pelatihan mengenai tupoksi masing-masing individu sehingga diharapkan dapat memberikan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan PT Utama Trans Kencana.
3. Untuk melanjutkan penelitian diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang lebih berkontribusi untuk meneliti kualitas pelayanan PT Utama Trans Kencana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dzaky. D., (2023). *Tinjauan Minat Beli Produk Indihome Studi Kasus di PT Telkom Indonesia Kandatel Solok Tahun 2022*. eProceedings of Applied Science 9 (2).
- Marlina. A., Bimo W. A., (2018). *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Asti*.
- NIKOLA R., (2022). *PROSEDUR PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM MENANGANI KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL PENUMPANG OLEH PT. JEMLA FERRY CABANG KETAPANG*. KARYA TULIS, 2022.
- Pontoh. B., et al., (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Transportasi Online Gra:(Studi pada pelanggan GrabCar di Kecamatan Tombulu Kabupaten Minahasa)*. Manajemen dan Kewirausahaan 1 (2), 1-15
- Purba, et al., (2021). *Metode Penelitian Ekonomi. Yayasan Kita Menulis*.
- Marlina. A., Bimo W. A., (2018). *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Asti*.
- Qadri. A., (2020). *PENGARUH BRAND IMAGE DAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. Universitas Hassanudin*.
- Safitri. E., et al., (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center Di Kota Malang]*. Ekonomi Bisnis 21 (1)
- Sawitri. L. D., (2018), *Kepuasan pelanggan terhadap administrasi lingkungan ditinjau dari kebersihan pasar tradisional di kabupaten Sidoarjo*. Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi 1 (2), 135-153
- Tampanguma. I. K., et al., (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado* Productivity 3 (1), 7-12
- Sutama. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan R&D*. Fairus Media.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R dan D* (Ed. 2, Cet. 1). Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Pernyataan Kuesioner

Pengaruh Penyewaan Kapal Tanker Berskema Bareboat Charter Terhadap Kualitas Pelayanan PT Utama Trans Kencana23/04/24, 16.06

### Pengaruh Penyewaan Kapal Tanker Berskema Bareboat Charter Terhadap Kualitas Pelayanan PT Utama Trans Kencana

Assalamualaikum Wr.Wb.,

Mohon Izin memperkenalkan diri, saya Sarah Silitonga, taruni tingkat akhir program studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP Jakarta). Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir, saya mengadakan penelitian mengenai perilaku konsumen dengan judul "Pengaruh Penyewaan Kapal Tanker Berskema Bareboat Charter Terhadap Kualitas Pelayanan PT Utama Trans Kencana". Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan data terkait pengaruh variabel kurangnya kapal pengangkut terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan bidang jasa pengangkutan PT Utama Trans Kencana.

Pengisian kuisisioner ini memerlukan waktu 10-15 menit dan hanya dapat diisi sebanyak 1 (satu) kali per responden. Mohon mengisi kuisisioner sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu yang sebenarnya. Semua data yang Bapak/Ibu tuliskan dalam penelitian ini akan terjaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk penelitian saja. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu, saya ucapkan terima kasih.

\* Indicates required question

1. Nama \*

2. Jenis Kelamin \*

Mark only one oval.

☐ Pria

☐ Wanita

[https://docs.google.com/forms/u/1/d/1Sb5\\_D6BmkvIC2CZPxV4dB5wMcmSwOefXPED8X-rLzJ0/printform](https://docs.google.com/forms/u/1/d/1Sb5_D6BmkvIC2CZPxV4dB5wMcmSwOefXPED8X-rLzJ0/printform)Page 1 of 8

## 3. Pendidikan Terakhir \*

*Mark only one oval.*

- ☐ SLTA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2/S3

## 4. Jabatan \*

*Mark only one oval.*

- ☐ Staff
- ☐ Supervisor
- ☐ Assistant Manager
- ☐ Manager

## 5. Lama menjadi pelanggan \*

*Mark only one oval.*

- ☐ < 6 bulan
- ☐ 6-12 bulan
- ☐ 1-2 tahun
- ☐ > 2 tahun

## 6. Asal Perusahaan \*

*Mark only one oval.*

- ☐ PT Pertamina International Shipping
- ☐ PT Patra Logistik
- ☐ PT Nusantara Regas
- ☐ PT Pertamina Patra Niaga
- ☐ PT Ciliandra Perkasa
- ☐ PT Gelora Citra Kimia Abadi
- ☐ PT Jhonlin Agro Raya
- ☐ PT Asahimas Chemical
- ☐ PT AKR Corporindo
- ☐ PT Usda Seroja
- ☐ PT Humpuss
- ☐ PT Humpuss Trading
- ☐ PT Kaltim Methanol Industri
- ☐ PT Sari Sarana Kimia
- ☐ PT Cheil Jedang
- ☐ PT Pupuk Kalimantan Timur
- ☐ PT Intanwijaya Internasional, Tbk

**Penyewaan Kapal Tanker**

Pilihlah pada kolom jawaban yang tersedia sesuai dengan jawaban Bapak/ Ibu/ Sdr.

1. STS = Sangat Tidak Setuju
2. TS = Tidak Setuju
3. N = Netral
4. S = Setuju
5. SS = Sangat Setuju

## 7. Kapal layak untuk disewakan serta fasilitas utama kapal bekerja dengan baik \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 8. Peralatan yang ada di kapal terbaru dan menyesuaikan teknologi yang ada \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 9. Kapal dalam kondisi laiklaut dari segala aspek \*

*Mark only one oval.*

☐ STS

☐ SS

## 10. Spesifikasi kapal dan komponen lainnya sesuai dengan kebutuhan \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS



## 11. Performa kapal sesuai dengan masa pakai \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## Kualitas Pelayanan (Y)

## 12. Lokasi kantor strategis dan akses jalan baik \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 13. Fasilitas yang diberikan dalam melayani pelanggan memadai \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 14. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan memuaskan \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 15. Karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 16. Karyawan bertanggung jawab terhadap kesalahan yang ada \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 17. Jaminan pengiriman barang lancar dan aman \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 18. Karyawan merespon dengan sigap terhadap segala keluhan pelanggan \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 19. Laporan oleh karyawan terbaru dan aktual \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 20. Karyawan Memiliki kesan yang baik terhadap pelanggan \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

## 21. Menerima kritik dan sara terhadap kualitas pelayanan dari pelanggan \*

*Mark only one oval.*

	1	2	3	4	5	
STS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	SS

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms

Lampiran 2 Rekapitan Jawaban Responden Tabel Variabel X

No Responden	Variabel X					Total X
	X1	X2	X3	X4	X5	
1	4	5	4	4	4	21
2	5	4	5	4	4	22
3	5	4	4	4	4	21
4	4	3	3	3	3	16
5	4	4	3	3	3	17
6	4	3	4	3	2	16
7	4	3	2	3	3	15
8	5	4	4	4	4	21
9	5	4	4	4	4	21
10	4	3	3	3	3	16
11	5	4	4	4	4	21
12	5	3	4	4	4	20
13	5	4	3	3	3	18
14	5	3	4	3	3	18
15	5	4	4	4	4	21
16	5	4	4	4	4	21
17	5	4	4	4	4	21
18	4	4	3	3	3	17
19	5	4	4	4	4	21
20	4	2	3	3	3	15
21	5	2	3	4	4	18
22	5	4	4	4	4	21
23	5	4	3	2	2	16
24	5	3	3	3	3	17
25	4	3	3	3	3	16
26	5	4	4	4	4	21
27	5	4	4	4	4	21
28	4	2	3	2	2	13

29	4	3	3	3	3	16
30	4	2	3	2	2	13
31	5	4	4	4	4	21
32	5	4	4	4	4	21
33	4	3	4	3	3	17

Lampiran 3 Rekapitan Jawaban Responden Tabel Variabel Y

No Responden	Variabel X										
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Total Y
1	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	35
2	5	4	4	3	4	5	4	4	3	5	41
3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	47
4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	40
5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	38
6	3	2	4	3	2	2	4	2	4	4	30
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
8	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	47
9	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	46
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	38
11	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	48
12	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
14	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	45
15	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	44
16	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
17	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
18	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	38
19	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	46
20	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48
21	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	42
22	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	48

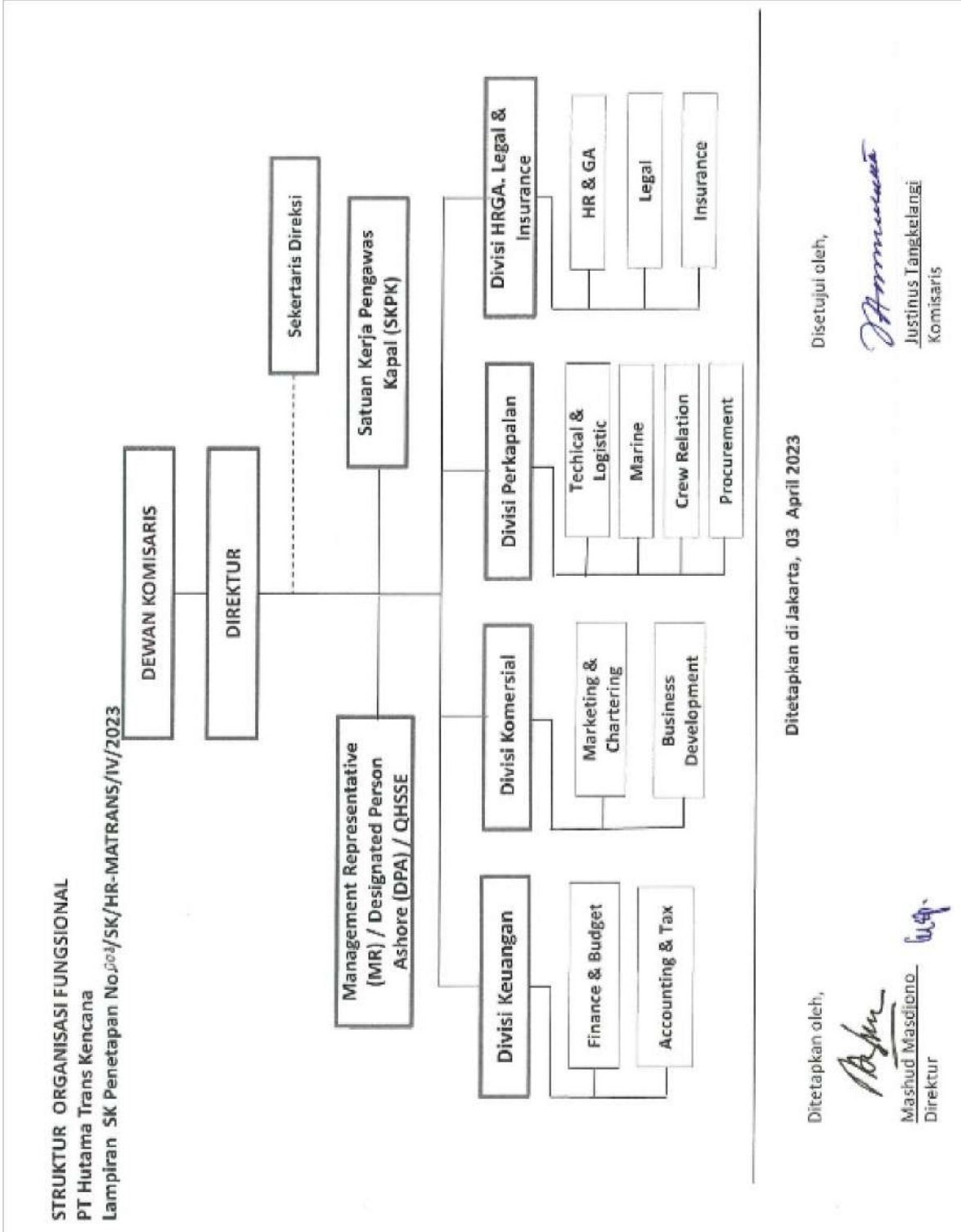
23	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	46
24	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
25	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	41
26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
27	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
29	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	40
30	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
31	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
32	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
33	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	46

## Lampiran 4 SIUPAL PT HUTAMA TRANS KENCANA

 <b>KEMENTERIAN PERHUBUNGAN</b> <b>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT</b> Jl. Medan Merdeka Barat No. 8, Jakarta 10110		
<b>SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL)</b> (Berdasarkan PP No. 20 Tahun 2010 Jo. PP No. 22 Tahun 2011 tentang Angkutan di Perairan)		
NOMOR : <b>B 3 - 195 / AL 001</b>		
Berdasarkan surat permohonan Saudara No.	003/DIR-HTK2/IV/2016	tanggal 18 April 2016
diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) kepada :		
Nama Perusahaan	: PT. HUTAMA TRANS KENCANA	
Alamat Kantor Perusahaan	: Gd. Granadi, Lt.6 Tipikal Utara, Jl. HR. Rasuna Said Blok X.I, Kav.8-9, Kel. Kuningan Timur Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan	
Nama Direktur Utama / Penanggung Jawab	: ASTY WINASTY (Direktur Utama)	
Alamat Direktur Utama / Penanggung Jawab	: Jl. Kebangsaan No.22 RT.014 RW.002, Kel. Cempaka Putih Barat Kec. Cempaka Putih, Jakarta Pusat	
Nomor Pokok Wajib Pajak	: 03.190.870.0-063.000	
Nilai Modal Perusahaan	: Rp. 120.000.000.000,00	
Status Perusahaan	: PMDN	
<b>Kewajiban Pemegang SIUPAL :</b>		
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan dan perlindungan lingkungan maritim.</li><li>2. Bertanggungjawab atas kebenaran laporan kegiatan operasional yang disampaikan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.</li><li>3. Melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut setiap terjadi perubahan maksud dan tujuan perusahaan, susunan Direksi / Komisaris, domisili perusahaan, NPWP perusahaan dan pengurangan serta penambahan kapal.</li><li>4. Setiap kapal yang dimiliki harus dilengkapi dengan spesifikasi kapal yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan SIUPAL ini.</li><li>5. Mengumumkan jadwal baik untuk pelayaran tetap dan teratur atau liner maupun pelayaran yang tidak tetap dan tidak teratur atau trampet melalui media massa ataupun organisasi yang mempertemukan kepentingan pengguna dan penyedia jasa angkutan laut.</li><li>6. Menyampaikan laporan tahunan perusahaan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.</li><li>7. Menyampaikan laporan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.</li><li>8. Menyampaikan laporan kinerja keuangan perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.</li><li>9. Menyediakan fasilitas akomodasi untuk taruna / calon perwira yang akan melaksanakan praktek berlayar (Proyek Laut), bagi kapal yang berukuran GT.750 keatas.</li><li>10. Menyediakan ruangan untuk angkutan pos.</li></ol>		
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 usaha secara tidak sah dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari instansi yang berwenang.		
Surat Izin Usaha ini berlaku untuk seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia terhitung sejak tanggal dikeluarkan, selama perusahaan yang bersangkutan menjalankan kegiatan usahanya.		
Dikeluarkan di : <b>JAKARTA</b> Pada tanggal : <b>2 Juni 2016</b>		
<b>DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT</b>		
		
<b>TONNY BUDIONO, MM</b> Pembina Utama Madya (IV/d) NIP. 19590713 198603 1 001		
		
<b>Penanggung Jawab</b>  <b>ASTY WINASTY</b> (Direktur Utama)		



Lampiran 5 Struktur Organisasi PT Utama Trans Kencana



Lampiran 6 Hasil Uji Validitas X

		<b>Correlations</b>					
		X1	X2	X3	X4	X5	X_Total
X1	Pearson Correlation	1	.442**	.563**	.619**	.637**	.752**
	Sig. (2-tailed)		.010	.001	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X2	Pearson Correlation	.442**	1	.525**	.575**	.570**	.769**
	Sig. (2-tailed)	.010		.002	.000	.001	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X3	Pearson Correlation	.563**	.525**	1	.686**	.615**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.001	.002		.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X4	Pearson Correlation	.619**	.575**	.686**	1	.969**	.927**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33
X5	Pearson Correlation	.637**	.570**	.615**	.969**	1	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000		.000
	N	33	33	33	33	33	33
X_Total	Pearson Correlation	.752**	.769**	.805**	.927**	.913**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	33	33	33	33	33	33

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

Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Y

		Correlations										
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y_Total
Y1	Pearson Correlation	1	.483*	.084	.269	.374*	.444**	.313	.312	.411*	.400*	.555**
	Sig. (2tailed)		.004	.641	.130	.032	.010	.076	.077	.018	.021	.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Y2	Pearson Correlation	.483**	1	.598**	.775**	.789**	.874**	.495**	.520**	.428*	.752**	.913**
	Sig. (2tailed)	.004		.000	.000	.000	.000	.003	.002	.013	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Y3	Pearson Correlation	.084	.598*	1	.629**	.554**	.654**	.190	.007	.477**	.578**	.636**
	Sig. (2tailed)	.641	.000		.000	.001	.000	.289	.970	.005	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Y4	Pearson Correlation	.269	.775*	.629**	1	.818**	.779**	.501**	.433*	.573**	.711**	.880**
	Sig. (2tailed)	.130	.000	.000		.000	.000	.003	.012	.000	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Y5	Pearson Correlation	.374*	.789*	.554**	.818**	1	.862**	.441*	.492**	.397*	.626**	.869**
	Sig. (2tailed)	.032	.000	.001	.000		.000	.010	.004	.022	.000	.000
	N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
Y6	Pearson Correlation			.654**	.779**	.862**	1	.394*	.474**	.397*	.768**	.903**

[illegible]

Y_T Pearson otal Correlatio n	.55 5**	.913* *	.636* *	.880* *	.869* *	.903* *	.590* *	.555* *	.637* *	.839* *	1
Sig. (2tailed)	.00 1	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	
N	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level

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

Lampiran 8 Tabel Distribusi R

**Distribusi Nilai  $r_{\text{tabel}}$   
Signifikansi 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

## Lampiran 9 Tabel Distribusi R

### Distribusi Nilai $t_{\text{tabel}}$

df	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708
40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660

df	$t_{0.10}$	$t_{0.05}$	$t_{0.025}$	$t_{0.01}$	$t_{0.005}$
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634
100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

Lampiran 10 Perhitungan Reliabilitas Variabel Kuesioner Menggunakan  
Program SPSS Versi 27

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.905	10

Lampiran 11 Perhitungan Korelasi Variabel Kuesioner Menggunakan  
Program SPSS Versi 27

Correlations

		X_Total	Y_Total
X_Total	Pearson Correlation	1	.536**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	33	33
Y_Total	Pearson Correlation	.536**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	33	33

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



Lampiran 12 Perhitungan Regresi Variabel Kuesioner Menggunakan Program SPSS Versi 27

Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X_Total <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y\_Total

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.536 <sup>a</sup>	.287	.264	4.223

a. Predictors: (Constant), X\_Total

Lampiran 13 Perhitungan Hipotesis Variabel Kuesioner Menggunakan Program SPSS Versi 27

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	222.573	1	222.573	12.482	.001 <sup>b</sup>
	Residual	552.760	31	17.831		
	Total	775.333	32			

a. Dependent Variable: Y\_Total

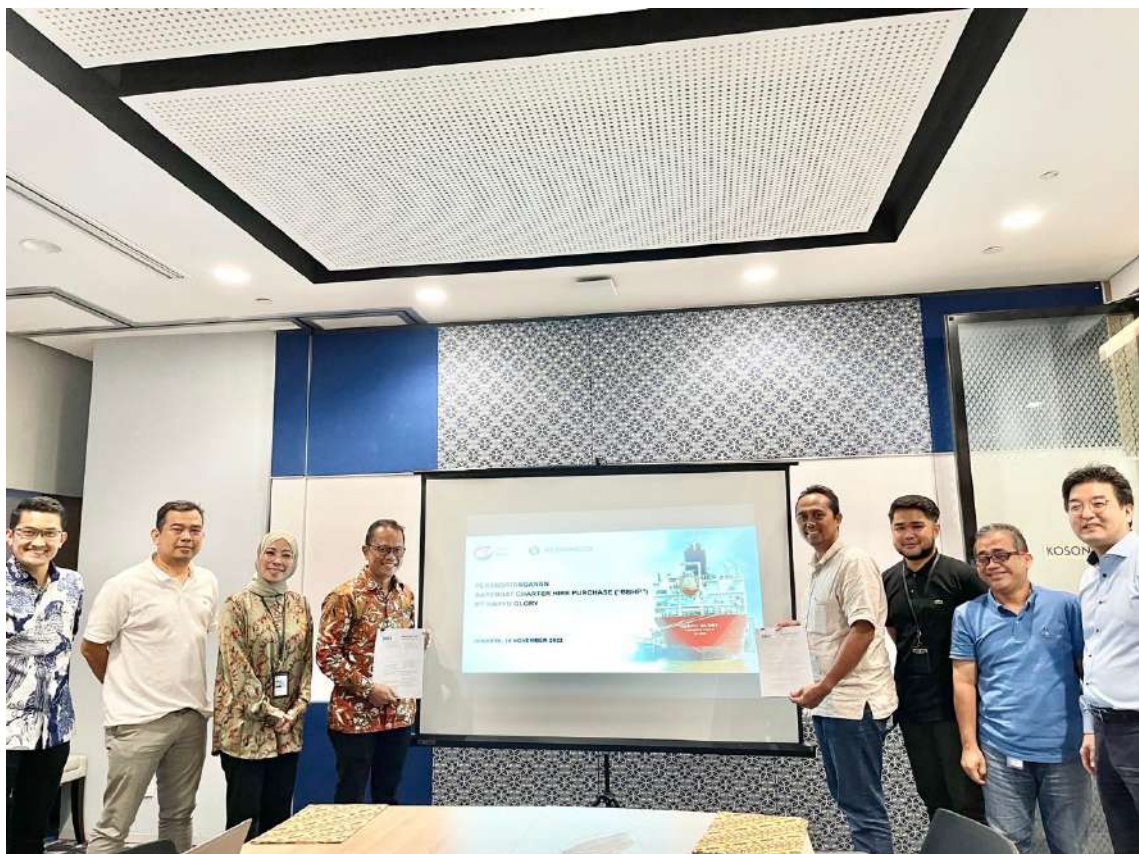
b. Predictors: (Constant), X\_Total

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	25.648	5.153		4.978	.000
	X_Total	.975	.276	.536	3.533	.001

a. Dependent Variable: Y\_Total

Lampiran 13 Dokumentasi penyewaan kapal *bareboat charter* dengan PT Korindo





## Dokumentasi Praktek Darat Penulis

