

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH SISTEM *E-SERVICE* PT. PELABUHAN INDONESIA
(PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI IPC TPK
TANJUNG PRIOK II**

SKRIPSI

Oleh :

Fadlurahman Ridwan Prawira

NIM 2006483

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Logistik
Program Studi Logistik Kelautan

©Fadlurahman Ridwan Prawira 2024

Kampus Universitas Pendidikan Indonesia di Serang Januari 2024

Hak cipta dilindungi undang-undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dicetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Fadlurahman Ridwan Prawira
NIM : 2006483
Program Studi : Logistik kelautan
Judul Skripsi : Pengaruh Sistem *E-Service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Logistik Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Syifa Fajar S.Pd.,M.A.B
NIPT. 920200819930916201



(.....)

Penguji II : Melia Handayani S.Pd.,MBA
NIPT. 920200819940710201



(.....)

Penguji III : Ma'ruf S.T.,M.Sc
NIP. 920200819920613101



(.....)

Ditetapkan di : Serang

Tanggal : 22 Januari 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Skripsi dengan judul “Pengaruh Sistem *E-service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II “telah disetujui untuk di presentasikan di hadapan tim penguji Skripsi Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.

Serang, 10 Januari 2024

Mengetahui
Pembimbing I,



Rubby Rahman Tsani, S.Pd., M.M
NIPT. 920200819891115101

Pembimbing II,



Kukuh Widiyanto, S.Pd., M.Sc.
NIPT. 920190219870902101

HALAMAN PERSETUJUAN

**FADLURAHMAN RIDWAN PRAWIRA
PENGARUH SISTEM E-SERVICE PT. PELABUHAN INDONESIA
PERSERO TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI IPC TPK TANJUNG
PRIOK II**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I,



Rubby Rahman Tsani, S.Pd., M.M
NIPT. 920200819891115101

Pembimbing II,



Kuku Widiyanto, S.Pd., M.Sc.
NIPT. 920190219870902101

Mengetahui,
Ketua Program Studi Logistik Kelautan



Kuku Widiyanto, S.Pd., M.Sc.
NIPT. 920190219870902101

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat Islam, Iman dan Ihsan sehingga dengan ridho-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Sistem *E-Service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II”. Skripsi ini telah saya susun secara maksimal dengan bantuan berbagai macam pihak sehingga dapat memperlancar penyusunan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini alhamdulillah saya dibimbing dengan sangat baik oleh para dosen pembimbing kemudian mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan banyak terima kasih sebagai bentuk rasa syukur, penulis mempersembahkan ucapan terima kasih kepada :

1. Drs. Supriadi, M.Ed., selaku Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus UPI di Serang sekaligus dosen pembimbing akademik.
2. Kukuh Widiyanto S.Pd., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus di Serang dan dosen pembimbing II yang dengan tekun memberikan bimbingan ilmiah melalui berbagai pengarahan, *sharing*, dan usul/saran yang cemerlang.
3. Rubby Rahman Tsani S.Pd., MM. selaku dosen pembimbing I skripsi yang dengan sabar membimbing dan mengarahkan peneliti dalam mengerjakan skripsi. Selalu memberikan bimbingan ilmiah berupa pengarahan, *sharing*, masukan dan saran yang membangun.
4. Seluruh dosen dan staf tata usaha Universitas Pendidikan Indonesia Kampus di Serang yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
5. Kedua Orang tua, yaitu Bapak Purwadi dan Ibu Ririn yang selalu memberikan dukungan, dari segi materil, dan doa yang selalu mereka panjatkan disetiap waktu.
6. Seluruh pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Serang, 10 Januari 2024



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai civitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fadlurahman Ridwan Prawira

NIM : 2006483

Program Studi : Logistik Kelautan

Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Sistem *E-Service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II.”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Serang
Pada tanggal : Januari 2024

Yang menyatakan,



Fadlurahman Ridwan Prawira
NIM 2006483

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Pengaruh Sistem *E-Service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Serang, Januari 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10000 Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL (10)'. The serial number 'EFALX020771809' is visible at the bottom of the stamp.

Fadlurahman Ridwan P.
NIM 2006483

ABSTRAK

Fadlurahman Ridwan Prawira (2023) Pengaruh Sistem *E-Service* PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) Terhadap Kepuasan Pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sistem e-service PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) terhadap kepuasan pengguna di IPC TPK Tanjung Priok II. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan pendekatan kuantitatif. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji analisis koefisien korelasi dan determinasi, uji signifikansi dan hipotesis menggunakan uji T, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara variabel X (e-service) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna) sebesar 66,8%. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 44,6% yang artinya bahwa pengaruh variabel bebas (e-service) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna) sebesar 44,6% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya diluar penelitian. Berdasarkan hasil uji signifikansi dan hipotesis menggunakan uji F tentang pengaruh e-service terhadap kepuasan pengguna diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 78,86 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Maka, model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel partisipasi. Yang artinya ada pengaruh antara variabel X (e-service) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna). Berdasarkan hasil uji T pengaruh variabel e-service terhadap kepuasan pengguna diketahui hasil nilai Constant sebesar 9,301, sedangkan nilai koefisien regresi e-service sebesar 0,340

Kata kunci: *E-service*, Kepuasan Pengguna, IPC TPK Tanjung Priok II

ABSTRACT

Fadlurahman Ridwan Prawira (2023) The Influence of the PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) E-Service System on User Satisfaction at IPC TPK Tanjung Priok II

This thesis aims to determine the effect of the e-service system of PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) on user satisfaction at IPC TPK Tanjung Priok II. The research method used is a survey with a quantitative approach. Data analysis was performed using descriptive analysis, simple linear regression analysis, correlation coefficient and determination analysis tests, significance and hypothesis tests using the T test, and the F test. The results of the study show that there is a relationship between variable X (e-service) and variable Y (user satisfaction) of 66.8%. From the output, a determination coefficient (R Square) of 44.6% was obtained, which means that the influence of the independent variable (e-service) on the dependent variable (user satisfaction) is 44.6% and the rest is influenced by other factors outside the study. Based on the results of the significance and hypothesis tests using the F test on the effect of e-service on user satisfaction, it is known that the Fcount value is 78.86 with a significance level of $0.001 < 0.05$. Thus, the regression model can be used to predict participation variables. This means that there is an influence between variable X (e-service) and variable Y (user satisfaction). Based on the T test results of the effect of the e-service variable on user satisfaction, it is known that the Constant value is 9.301, while the e-service regression coefficient value is 0.340.

Keywords: *E-service, User Satisfaction, IPC TPK Tanjung Priok II*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI.....	v
SURAT PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS ..	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Konsep Pelabuhan.....	12
2.1.2 Konsep E-Service	14
2.1.2.1 Model E-Service	18
2.1.2.2 Dimensi E-Service	19
2.1.3 Konsep Kepuasan Pengguna.....	21
2.1.4 Pengaruh E-Service Terhadap Kepuasan Pengguna.....	25
2.1.5 Penelitian Terdahulu	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	28
2.3 Hipotesis	29
BAB III.....	30

OBJEK DAN METODE PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan	30
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	32
3.2.3 Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	39
3.2.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas	43
3.2.7 Rancangan Analisis Data.....	49
3.2.8 Hipotesis	55
BAB IV	57
HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Profil Perusahaan dan Pengguna Sistem E-Service PT. Pelabuhan Indonesia (Persero)	57
4.1.1 Profil IPC TPK Tanjung Priok II	57
4.1.2 Struktur Organisasi	57
4.2 Profil Responden Pengguna Sistem E-Service	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan.....	58
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dan Divisi	59
4.3 Analisis Data Deskriptif	60
4.3.1 Tanggapan Pengguna terhadap Dimensi Ease Of Use, Website Usability, Responseveness, dan Assurance.	60
4.3.2 Kepuasan Pengguna terhadap Dimensi Content, Accuracy, Format, dan Timeless	67
4.3.2.5 Rekapitulasi Kepuasan Pengguna Sistem E-Service PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) di Kawasan IPC TPK Tanjung Priok II.....	72
4.4 Analisis Data Verifikatif	73
4.4.1 Uji Normalitas	73
4.4.2 Uji Linieritas.....	74
4.4.3 Persamaan Regresi Linier Sederhana	75
4.4.4 Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	76
4.4.5 Uji Signifikansi dan Hipotesis.....	76
4.5 Pembahasan Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Kepuasan Pengguna	77
4.6 Implikasi Hasil Temuan Penelitian	79
4.6.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritik	79
4.6.2 Temuan Penelitian Bersifat Empirik	80
BAB 5	81
KESIMPULAN	81

5.1 Kesimpulan	81
5.2 Rekomendasi.....	82
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	106

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Box bongkar dan muat di kawasan IPC TPK Tanjung Priok II...	3
Tabel 1.2 Indeks kepuasan pelanggan.....	4
Tabel 1.3 Keluhan Pengguna Jasa IPC TPK.....	4
Tabel 1.4 Indeks kepuasan pada fitur layanan IPC TPK.....	5
Tabel 1.5 Perbandingan setelah memakai <i>e-service</i> dengan sebelum memakai <i>e-service</i>	8
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	33
Tabel 3.2 Jenis dan Sumber Data.....	37
Tabel 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>E-Service</i> (Variabel X).....	44
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Variabel Y).....	46
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	48
Tabel 3.7 Skala Linkert.....	49
Tabel 3.8 <i>Cross Tabulation</i>	50
Tabel 3.9 Analisis Deskriptif.....	51
Tabel 3.10 Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden.....	52
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Pendidikan.....	59
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan dan Divisi.....	60
Tabel 4.3 Tanggapan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> di IPC TPK Tanjung Priok II Terhadap <i>Ease of Use E-Service</i> PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	61
Tabel 4.4 Tanggapan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> di IPC TPK Tanjung Priok II Terhadap <i>Website Usability E-Service</i> PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	63
Tabel 4.5 Tanggapan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> di IPC TPK Tanjung Priok II Terhadap <i>Responsiveness E-Service</i> PT. PELABUHAN Indonesia (Persero).....	65
Tabel 4.6 Tanggapan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> di IPC TPK Tanjung Priok II Terhadap <i>Assurance E-Service</i> PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	67
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> Terhadap PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) di IPC TPK Tanjung Priok II.....	69
Tabel 4.8 Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> di IPC TPK Tanjung Priok II Terhadap <i>Content</i> Pada <i>E-Service</i> PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	71
Tabel 4.9 Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> di IPC TPK Tanjung Priok II Terhadap <i>Accurancy</i> pada <i>E-Service</i> PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	73
Tabel 4.10 Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> di IPC TPK Tanjung Priok II Terhadap <i>Format</i> pada <i>E-Service</i> PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	74
Tabel 4.11 Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> di IPC TPK Tanjung Priok II Terhadap <i>Timeless</i> pada <i>E-Service</i> PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).....	75
Tabel 4.12 Rekapitulasi Kepuasan Pengguna Sistem <i>E-Service</i> PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) di Kawasan IPC TPK Tanjung Priok II.....	76
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	77
Tabel 4.14 Uji Linieritas.....	78
Tabel 4.15 Hasil Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	78
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi dan Hipotesis Menggunakan Uji T.....	80
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi dan Hipotesis Menggunakan Uji F.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Menu <i>e-service</i>	7
Gambar 2.1 Model <i>E-Service</i> Menurut Valerie A. Zeithaiml.....	18
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Pengaruh Siste <i>E-Service</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	28
Gambar 3.1 Gambar Kontinum Penelitian Sistem <i>E-Service</i> dan Kepuasan Pengguna.....	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi IPC TPK Tanjung Priok II.....	58
Gambar 4.2 GGaris Kontinum Variabel <i>E-Service</i>	70
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pengguna.....	77

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Data <i>Gform</i> Responden.....	98
LAMPIRAN 2. Data Variabel X (<i>E-service</i>)	99
LAMPIRAN 3. Variabel Y (kepuasan Pengguna).....	101
LAMPIRAN 4. <i>Spreadsheet Gform</i>	103
LAMPIRAN 5. Uji Validitas Variabel X (<i>E-Service</i>).....	104
LAMPIRAN 6. Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna).....	105
LAMPIRAN 7. Uji Reabilitas Variabel X (<i>E-service</i>).....	106
LAMPIRAN 8. Uji Reabilitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna).....	106
LAMPIRAN 9. Uji analisis Deskriptif Variabel X dimensi <i>Ease Of Use</i>	107
LAMPIRAN 10. Uji analisis Deskriptif Variabel X dimensi <i>Website Usability</i>	108
LAMPIRAN 11. Uji analisis Deskriptif Variabel X dimensi <i>Responsiveness</i>	109
LAMPIRAN 12. Uji analisis Deskriptif Variabel X dimensi <i>Assurance</i>	110
LAMPIRAN 13. Uji analisis Deskriptif Variabel Y dimensi <i>Content</i>	112
LAMPIRAN 14. Uji analisis Deskriptif Variabel Y dimensi <i>Accuracy</i>	112
LAMPIRAN 15. Uji analisis Deskriptif Variabel Y dimensi <i>Format</i>	113
LAMPIRAN 16. Uji analisis Deskriptif Variabel Y dimensi <i>Timeless</i>	114
LAMPIRAN 17. Uji Normalitas.....	115
LAMPIRAN 18. Uji Linieritas.....	115
LAMPIRAN 19. Uji Regresi linier sederhana.....	116

DAFTAR PUSTAKA

- A., Morissan M. dkk. (2017). Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.
- Anand. (2022). What is a Survey? Diakses dari analyticssteps.
- Aritkunto, Suharsimi. (2013). Elibrary Unikom.ac.id.
- Aritkunto. (2010). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Keterampilan Manajerial Terhadap Kinerja Kepala Sekolah Dasar Negeri Se-Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat. Repository Universitas Pendidikan Indonesia.
- Agung, I gusti Ayu Ari. (2022). Modul Pengantar Statistik Parametrik dan Non Parametrik. UNMAS Denpasar.
- Balasubramanian. (2021). Port and Harbour in India. India: University of Mysore
- Caliskan. (2016, Februari). Maritime Logistic.
- Fatihudin. (2015). Diakses dari https://repository.um-surabaya.ac.id/4043/4/BAB_III.pdf. Oktober 03, 2023.
- Kriyantono. (2014). Perpustakaan Universitas Multimedia Nusantara.
- Kurniawan, M. R. (2020). E-Service Untuk Peningkatan Pelayanan Peti Kemas Di Terminal Peti Kemas Semarang. Journal of Politic and Government Studies, 10(1), 52-71.
- Lin, R., & Tan, J. (2013). Evaluation of port development based on the theory of the driving force and the law of entropy weight. Procedia-Social and Behavioral Sciences, 96, 1774-1783.
- Margono. (2017). Diakses dari Repository.stei.ac.id.
- McMahon, Mary. (2023). What Are E-service?. EasyTechJunkie.
- Monen, Ajay. (2021). Major Container Ports And Port Operators in the World In 2021.
- Noor. (2013). Pengaruh Atmospheric Experience Terhadap Loyalitas Pelanggan di The Restaurant Padma Hotel Bandung. Repository Universitas Pendidikan Indonesia.
- Noor. (2013). Pengaruh Customer Experience Terhadap Behavioral Intention Wisatawan Di Saung Angklung Udjo. Penelitian Mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia, Repository UPI
- Nurhasanah, Alifa. (2023). Pengaruh Pastime, Affection, Trendines, Sense Of Belonging, Sociability Quality, Informativeness, Self-Expression In Tiktok @ Somethincofficial Terhadap Satisfaction Dan User Continious

Intention With Using Tiktok. Jakarta.

- Paramita. (2018). Pengaruh Dimensi E-Service Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pelayanan Administrasi Jasa Peti Kemas Di PT Pelabuhan Tanjung Priok. Jakarta :UTA 45.
- Pratiwi, A., & Koesdyantho, A. R. (2019). Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Perencanaan Karir Pada Siswa Kelas X Ips Di Man 1 Surakarta Tahun Pelajaran 2018/2019. *Medikons: Jurnal Prodi Bimbingan dan Konseling Unisri Surakarta*.
- Paramita. (2018). Pengaruh Dimensi E-Service Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pelayanan Administrasi Jasa Peti Kemas Di PT Pelabuhan Tanjung Priok. Jakarta :UTA 45.
- Pratiwi, A., & Koesdyantho, A. R. (2019). Hubungan Antara Motivasi Belajar Dengan Perencanaan Karir Pada Siswa Kelas X Ips Di Man 1 Surakarta Tahun Pelajaran 2018/2019. *Medikons: Jurnal Prodi Bimbingan dan Konseling Unisri Surakarta*, 5(2).
- Purbowati. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Mengenai Penelitian Ilmiah*. APakuPintar.
- Purnomo, C., Pratama, H. A., & Nurfadholi, Z. F. (2020, August). Pelabuhan dalam logistik Maritim. In *Prosiding Seminar Nasional* (Vol. 2, No. 1, pp. 130-135).
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of management: Management myths debunked*. Pearson.
- Safuan, S. (2023). Penerapan Teknologi Digital di Pelabuhan Indonesia untuk Menurunkan Biaya Logistik Nasional. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 9(3), 211-222.
- Sedarmayanti dan Hidayat. (2011). Upaya Meningkatkan Kepuasan Melalui Service Guarantee Dalam Program “15 Minutes Guarantee” Di Hotel Ibis Bandung Trans Studio. *Repository Universitas Pendidikan Indonesia*.
- Septiani, Senni. (2017). Pengaruh E-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan tamu yang menggunakan Swiss-Bel Hotel Bandung (Survey Pada Tamu yang Melakukan Reservasi Melalui Swiss-Belhotel Website (IBE) Arion Swiss-Belhotel Bandung). Bandung; Repository UPI.
- Sharabati, A. A. A., Al-Haddad, S., Al-Khasawneh, M., Nababteh, N., Mohammad, M., & Abu Ghoush, Q. (2022). The impact of TikTok user satisfaction on continuous intention to use the application. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 125.

- Siyoto dan Sodik. (2015). Diakses dari kc.umn.ac.id.
- Sugiarto. (2017). TINJAUAN IMPLEMENTASI PERSONAL SELLING PADA PT. ASTRA INTERNASIONAL DAIHATSU ASTRA BIZ CENTER BANDUNG PADA TAHUN 2017. *Jurnal Fakultas Ilmu Terapan Universitas Telkom*.
- Sugiyono. (2012). *Pengertian Metode Penelitian dan jenis-jenis Metode Penelitian. Ranah Research*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan (Ke-3)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. Indonesian Journal on Software Engineering*.
- Sujarweni, V. W. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sujarweni, V. W. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Suryantoro, B., Punama, D. W., & Haqi, M. (2020). *Tenaga Kerja, Peralatan Bongkar Muat Lift On/Off, Dan Efektivitas Lapangan Penumpukan Terhadap Produktivitas Bongkar Muat Peti KEMAS. Jurnal Baruna Horizon, 3(1), 156-169*.
- Universitas Pendidikan Indonesia Logistik Kelautan. Diakses dari <https://logkel-kdserang.upi.edu/profil-sejarah/>.
- Wither, C. (2020, February 14). *Difference Between Port and Harbor. Difference Between Similar Terms and Object*.