



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELAUT DALAM LAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT ONLINE
DI KANTOR KSOP KELAS III TANJUNGWANGI**

Program Studi Magister Manajemen

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister
Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Teknologi dan sains Mandala

Disusun Oleh :

FRANDY IRAWAN

NIM : 23150066

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULLAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA
JEMBER**

2025

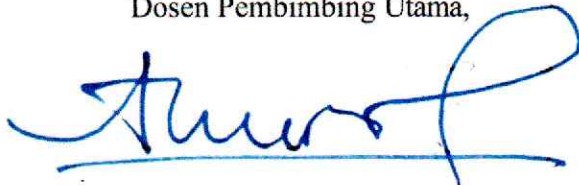
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELAUT DALAM LAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT ONLINE
DIKANTOR KSOP KELAS III TANJUNG WANGI

Nama : FRANDY IRAWAN
NIM : 23150066
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. Hary Sulaksono, S.E., M.M.
NIDN. 0705046001

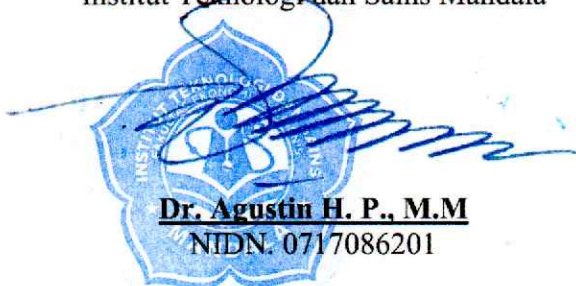
Dosen Pembimbing Asisten,



Drs. Muhaimin Dimyati, M.Si.
NIDN 0712106002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala


Dr. Agustin H. P., M.M
NIDN. 0717086201

Kaprodi Magister Manajemen
Institut Teknologi dan Sains Mandala


Dr. Lia Rachmawati, S.E, M.Ak.
NIDN. 0706128203

HALAMAN PERSETUJUAN TESIS
PROGRAM PASCA SARJANA MAGISTER MANAJEMEN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PELAUT DALAM LAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT ONLINE
DIKANTOR KSOP KELAS III TANJUNG WANGI

Telah dipertahankan dalam Tim Penguji Tesis pada :

Hari/Tanggal : 9 Mei 2025
Jam : 10.00 WIB
Tempat : R. Sidang (Room 2)

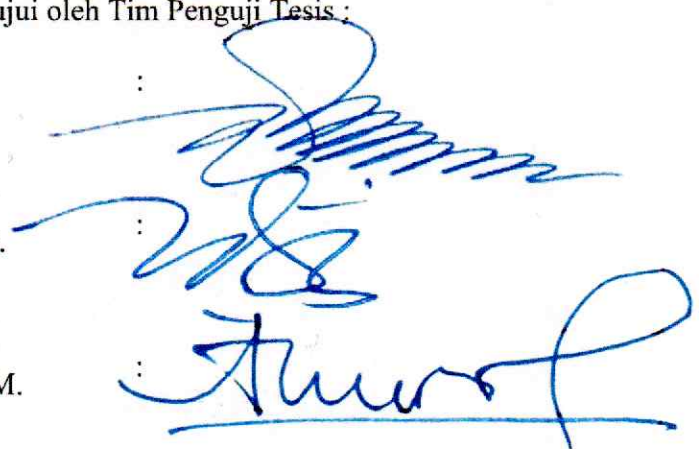
Disetujui oleh Tim Penguji Tesis :

Dr. Agustin H. P., M.M
Ketua Penguji

Drs. Muhaimin Dimyati, M.Si.
Sekretaris Penguji

Dr. Hary Sulaksono, S.E., M.M.
Anggota Penguji

:
:
:



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Dr. Agustin H. P., M.M
NIDN. 0717086201

Kaprodi Magister Manajemen
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Dr. Lia Rachmawati, S.E, M.Ak.
NIDN. 0706128203

SURAT PERNYATAAN

Nama : FRANDY IRAWAN
NIM : 23150066
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Magister Pemasaran
Judul Tesis : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELAUT DALAM
LAYANAN PENERBITAN BUKU PELAUT ONLINE
DIKANTOR KSOP KELAS III TANJUNG WANGI

Menyatakan bahwa tesis yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri.
Apabila ternyata di kemudian hari tesis ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan,
maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi
berdasarkan peraturan yang berlaku.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan
sebagaimana mestinya.

Jember, Februari 2025

Yang Menyatakan,



Frandy Irawan

NIM. 23150066

MOTTO

"Ilmu itu ada dua macam: apa yang diserap dan yang didengar. Dan yang didengar tidak akan memberikan manfaat jika tidak diserap." –

Ali bin Abi Thalib

"Barangsiapa belajar sesuatu semata-mata karena Allah, mencari ilmu yang ada bersama-Nya, maka dia akan menang. Dan barang siapa yang belajar sesuatu karena selain Allah, maka dia tidak akan mencapai tujuannya, juga pengetahuan yang diperolehnya tidak akan membawanya lebih dekat kepada Allah."

Hasan al-Basri

"Bantinglah otak untuk mencari ilmu sebanyak-banyaknya guna mencari rahasia besar yang terkandung di dalam benda besar bernama dunia ini, tetapi pasanglah pelita dalam hati sanubari, yaitu pelita kehidupan jiwa."

Al-Ghazali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen. Adapun judul tesis ini adalah:

"Analisis Kepuasan Pelaut Terhadap Pelayanan Penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor KSOP Kelas III Tanjungwangi."

Dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini, penulis telah menerima banyak dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada::

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P., selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.
2. Ibu Dr. Agustin H. P., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Lia Rachmawati, S.E, M.Ak., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala.
4. Bapak Dr. Hary Sulaksono, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing utama.
5. Bapak Dr. Muhaimin Dimiyati, M.Si., selaku dosen pembimbing pendamping.
6. Seluruh dosen, civitas akademika, dan karyawan Institut Teknologi dan Sains Mandala.
7. Seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dan memberikan informasi yang sangat berharga bagi penyusunan tesis ini.

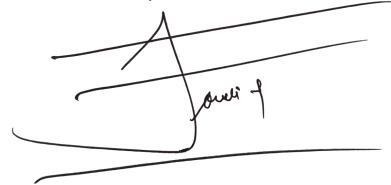
8. Keluarga tercinta, yang telah memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi selama penyusunan tesis ini.
9. Rekan-rekan sejawat di Program Studi Magister Manajemen yang telah berbagi pengalaman, masukan, dan dukungan selama masa studi.
10. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini, masih terdapat berbagai kekurangan, baik dari segi struktur kalimat maupun kedalaman pembahasan materi. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan penulis dalam menguasai topik secara menyeluruh. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang konstruktif guna meningkatkan kualitas dan kesempurnaan tesis ini.

Demikian yang dapat penulis sampaikan. Semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Masukan yang membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan penulisan karya ini di masa mendatang..

Jember, 2025

Penulis,



FRANDY IRAWAN

23150066

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTO.....	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Batasan Masalah	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	12
2.2 Kajian Teori	21
2.2.1 Buku Pelaut	21
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	22
2.2.3 Kualitas Layanan.....	22
2.2.4 Digitalisasi Layanan Publik	23
2.3 Kerangka Koseptual	23
2.4 Hipotesis	24
2.4.1 Pengaruh kemudahan penggunaan Aplikasi Buku Pelaut Online terhadap kepuasan pelaut	25
2.4.2 Pengaruh kualitas pelayanan penerbitan Buku Pelaut berpengaruh terhadap kepuasan pelaut	26
2.4.3 Pengaruh keamanan data dari Aplikasi Buku Pelaut Online berpengaruh terhadap kepuasan pelaut.....	27
2.4.4 Pengaruh kemudahan penggunaan, kecepatan proses dan keamanan data terhadap kepuasan pelaut.....	28
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	30
3.2 Populasi, <i>Sample</i> dan <i>Sampling</i>	30
3.2.1 Populasi Penelitian	30
3.2.2 Sampel Penelitian	30
3.2.3 Teknik Sampling	31

3.3 Jenis Penelitian	32
3.4 Identifikasi Variable.....	33
3.5 Definisi Operasional Variable Penelitian	35
3.5.1 Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)	35
3.5.2 Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	36
3.5.3 Variabel Keamanan (X3).....	38
3.5.4 Variabel Kepuasan Pelaut (Y)	40
3.6 Metode Pengumpulan Data	43
3.6.1 Observasi).....	43
3.6.2 Wawancara (Interview)	43
3.6.3 Kuesioner (Survey).....	44
3.6.4 Dokumentasi.....	45
3.7 Metode Analisis Data	45
3.7.1 Uji Instrumen.....	46
3.7.1.1 Uji Validitas	46
3.7.1.2 Uji Reliabilitas	47
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	48
3.7.2.1 Uji Normalitas.....	48
3.7.2.2 Uji Multikolinearitas	48
3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	49
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	51
3.7.5 Uji Hipotesis.....	52
3.7.5.1 Uji t	52
3.7.5.2 Uji f	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian	54
4.1.1. Profil Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi	54
4.1.2. Gambaran Umum Responden.....	55
4.1.3. Analisis Deskriptif	59
4.1.3.1. Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)	60
4.1.3.2. Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan (X2)	61
4.1.3.3. Deskripsi Variabel Keamanan Data (X3)	62
4.1.3.4. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelaut (Y)	62
4.2. Analisis Hasil Penelitian	63
4.2.1. Uji Instrumen	63
4.2.1.1. Uji Validitas	63
4.2.1.2. Uji Reliabilitas	71
4.2.2. Uji Asumsi Klasik	74
4.2.2.1. Uji Normalitas.....	74
4.2.2.2. Uji Multikolinearitas	75
4.2.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	77
4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.2.4. Koefisien Determinasi (R^2).....	80
4.2.5. Uji Hipotesis	81

4.2.5.1. Uji t	81
4.2.5.2. Uji f	83
4.3. Interpretasi.....	86
4.3.1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Kepuasan Pelaut (Y)	87
4.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelaut (Y)	90
4.3.3. Pengaruh Keamanan Data (X3) terhadap Kepuasan Pelaut (Y) .	95
4.3.4. Kemudahan Penggunaan (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Keamanan Data (X3) terhadap Kepuasan Pelaut (Y).....	99
BAB V PENUTUP	
5.1 Hasil Kesimpulan	102
5.2 Implikasi.....	103
5.3 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....	106
LAMPIRAN	108

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Riset Gap dalam Penelitian.....	4
Tabel 3.1 Riset Gap	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	56
Tabel 4.1.2.Scoring Jawaban Kuesioner.....	60
Tabel 4.1.2.1 Deskripsi Variabel Kemudahan Penggunaan	60
Tabel 4.1.2.2 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas pelayanan	61
Tabel 4.1.2.3 Deskripsi Jawaban Variabel Keamanan.....	62
Tabel 4.1.2.4 Deskripsi Jawaban Variabel Kepuasan Pelaut	62
Tabel 4.2.1.1 Rangkuman hasil uji Validitas Dari Variabel Kemudahan	64
Tabel 4.2.1.2 Rangkuman hasil uji Validitas Dari Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.2.1.3 Rangkuman hasil uji Validitas Dari Variabel Keamanan	68
Tabel 4.2.1.4 Rangkuman hasil uji Validitas Dari Variabel Kepuasan Pelaut	70
Tabel 4.2.5 Rangkuman hasil uji Reliabilitas	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pelabuhan Ketapang KSOP Kelas III Tanjung Wangi.....	1
Gambar 1.1 Buku Pelaut	3
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual	24
Gambar 4.2.1.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Kemudahan Penggunaan	63
Gambar 4.2.1.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas pelayanan	65
Gambar 4. 2.1.3 Hasil Uji Validitas Instrumen Keamanan	67
Gambar 4. 2.1.4 Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelaut	69
Gambar 4. 2.1.5 Hasil Uji Reliabilitas Kemudahan Penggunaan	71
Gambar 4. 2.1.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas pelayanan.....	72
Gambar 4. 2.1.7 Hasil Uji Reliabilitas Keamanan Data.....	72
Gambar 4. 2.1.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelaut	73
Gambar 4.2.2.1 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	74
Gambar 4.2.2.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	75
Gambar 4.2.2.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	77
Gambar 4.2.3 Hasil Uji Analisis Regresi Linier	78
Gambar 4.2.4 Hasil Uji Model Summary	80
Gambar 4.2.5.1 Hasil Uji t	82
Gambar 4.2.5.2 Hasil Uji f Anova	84

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 IJIN PENELITIAN.....	108
LAMPIRAN 2 KUESIONER	109
LAMPIRAN 3 DATA RESPONDEN.....	112
LAMPIRAN 4 REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN.....	114
LAMPIRAN 5 UJI INSTRUMEN DATA.....	117
LAMPIRAN 6 UJI ASUMSI KLASIK	121
LAMPIRAN 8 REGRESI LINIER BERGANDA.....	122
LAMPIRAN 9 DOKUMENTASI.....	126

ABSTRAK

Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelaut dalam layanan penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelaut dalam layanan penerbitan Buku Pelaut Online di Kantor KSOP Kelas III Tanjung Wangi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dampak Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan Data baik secara individu maupun bersama-sama terhadap kepuasan operator kapal. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda terhadap data yang diperoleh melalui kuesioner. Meskipun hipotesis yang diajukan mengharapkan adanya hubungan simultan antara variabel independen (Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, dan Keamanan Data) dengan variabel dependen (Kepuasan Pelaut), hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan tersebut tidak terwujud. Temuan ini memerlukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin menyebabkan ketidaksesuaian hasil, seperti adanya variabel yang belum diperhitungkan atau penggunaan model analisis yang tidak tepat.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, Keamanan Data, Kepuasan Pelaut

ABSTRACT

Analysis of Factors Affecting Sailors' Satisfaction in the Online Seafarer Book Issuance Service at the KSOP Class III Tanjung Wangi Office. This study analyzes the factors that influence sailors' satisfaction in the Online Seafarer Book issuance service at the KSOP Class III Tanjung Wangi Office. The aim of this research is to explore the impact of Service Quality, Ease of Use, and Data Security, both individually and collectively, on ship operators' satisfaction. The method used is a quantitative approach with multiple linear regression analysis on data obtained through questionnaires. Although the hypothesis suggested an expected simultaneous relationship between the independent variables (Ease of Use, Service Quality, and Data Security) and the dependent variable (Sailors' Satisfaction), the research findings indicate that this relationship did not materialize. These findings require further analysis to identify factors that may have caused the discrepancy in results, such as the presence of unaccounted variables or the use of an inappropriate analytical model.

Keywords: *Ease of Use, Service Quality, Data Security, Sailor Satisfaction.*