

**KUALITAS LAYANAN PELABUHAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN: STUDI TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS**

SKRIPSI



AVO AGNESIA TAMBUNAN

NIM: 2205020073

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

**KUALITAS LAYANAN PELABUHAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN: STUDI TINJAUAN LITERATUR SITEMATIS**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana



AVO AGNESIA TAMBUNAN

NIM: 2205020073

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG**

2026

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya tulis ini sebuah berkat dan anugerah yang paling indah dari Tuhan Yesus Kristus kepada saya hingga sampai berada dititik ini. Skripsi ini saya persembahkan kepada keluargaku R.Tambunan/L.Simamora. Bapak, Mama, Abang, Edak, Kakak, Adek, dan Keponakan. Terima kasih karena selama masa perkuliahan kalian selalu mendoakan, memberi motivasi, serta dukungan kepadaku. Terima kasih kepada Kedua Sahabatku, Atikah Salsabila Salfia dan Pebby Regita Sinaga sudah memberikan uluran tangan untuk menolongku dan selalu menyemangati hingga skripsi ini selesai.

MOTTO

-ORA ET LABORA-

“Doakan apa yang kamu kerjakan, kerjakan apa yang kamu Doakan”

“Aku tahu Engkau sanggup melakukan segala sesuatu dan tidak ada rencana-Mu yang gagal.”
(Ayub 42:2)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Avo Agnesia Tambunan

Nomor Induk Mahasiswa : 2205020073

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Maritim Raja Ali Haji

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Pelabuhan dan Kepuasan
Pelanggan: Studi Tinjauan Literatur Sistematis

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 28 Juli 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Avo Agnesia Tambunan
NIM. 2205020073

LEMBAR PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Avo Agnesia Tambunan
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020073
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Pelabuhan dan Kepuasan
Pelanggan: Studi Tinjauan Literatur Sistematis

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 28 Juli 2026 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P Ketua (.....) NIP. 199211022020121003
2. Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA Anggota 1 (.....) NIP. 198707012012121002
3. Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si Anggota 2 (.....) NIP. 198008182015041002
4. Dr. Imam Yudhi Prastya, S.IP., MPA Anggota 3 (.....) NIP. 198307022014041002
5. Dedy Afrizal, Ph.D Anggota 4 (.....) NIP. 198605262025061001

Disetujui Oleh:
Dekan

Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS.
NIP. 198207072015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Avo Agnesia Tambunan
Nomor Induk Siswa : 2205010073
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Kualitas Layanan Pelabuhan dan Kepuasan Pelanggan:
Studi Tinjauan Literatur Sistematis

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 13 Juli 2026
Pembimbing Utama



Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA
NIP. 198710032020121001

Menyetujui, tanggal: 23/ Juli /2026
Pembimbing Pendamping



Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si
NIP. 198008182015041002

Mengetahui
Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
NIP. 199706182024061002

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, Sang Juruselamat, atas cinta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kualitas Layanan Pelabuhan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Tinjauan Literatur Sistematis”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini bukanlah proses yang mudah. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Terima kasih kepada beasiswa KIP-K yang telah memberikan penulis kesempatan untuk merasakan kuliah tanpa membayar UKT dan memberikan biaya hidup 6 bulan sekali semasa perkuliahan.
2. Bapak Reza Gemilang, S.Si., M.A.B selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Terimakasih karena sudah membantu penulis dalam kesulitan yang sempat penulis rasakan menjadi hambatan penulis untuk selesai tepat waktu.
3. Bapak Dr. Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA selaku dosen pembimbing utama. Penulis menyampaikan Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak karena telah membantu penulis menghadapi berbagai kesulitan, memberikan semangat ketika penulis merasa ragu, dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu. Walaupun penulis

sempat ragu dalam penulisan skripsi, tetapi Bapak mendorong penulis untuk lebih semangat lagi dan tidak perlu khawatir dengan kendala yang sempat terjadi.

4. Bapak Dr. Alfiandri, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan arahan, masukan, serta meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen dan staf Akademik Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji Kota Tanjungpinang, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, bantuan, dan pelayanan yang sangat berarti bagi penulis.
6. Teristimewa kepada, Bapak Royen Tambunan lelaki hebat dan penuh dengan tawa dalam hidup boru pudannya. Bapak mungkin bukan sosok yang selalu pandai mengungkapkan kasih sayang dengan kata-kata, tetapi borumu tahu bahwa setiap lelah yang Bapak sembunyikan. Hari ini, ketika borumu sampai pada tahap menyelesaikan skripsi ini, boru pudanmu sadar bahwa gelar ini bukan hanya hasil perjuangan borumu sendiri, melainkan juga hasil perjuangan Bapak. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi kebahagiaan untuk Bapak, karena di balik setiap halaman skripsi ini, ada perjuangan Bapak yang tidak akan pernah borumu lupakan.
7. Cinta Kasih kepada Mamak Lince Simamora, perempuan paling kuat dan paling berarti dalam hidup boru pudanmu. Terima kasih atas doa yang tidak pernah berhenti, dan kasih sayang yang tidak pernah habis. Terima kasih karena selalu percaya kepada boru pudanmu dan memberikan kebebasan

dimasa remaja ini. Jika hari ini boru pudanmu mampu berdiri sampai sejauh ini, itu bukan karena borumu kuat seorang diri, tetapi karena ada doa Mamak yang diam-diam mengiringi setiap langkah borumu. Skripsi ini boru pudanmu persembahkan untuk Mamak sebagai hadiah kecil dari pudanmu, meskipun borumu tahu hadiah ini tidak akan pernah cukup untuk membalas semua cinta, air mata, dan pengorbanan Mamak selama ini.

8. Kepada saudara-saudara penulis, Abang Asep Tambunan, Kakak Ave Tambunan, Adelia Tambunan, Argado Tambunan, dan Edak Tina Nababan, terimakasih atas doa, dukungan, perhatian, serta uang saku kepada penulis selama masa perkuliahan. Terima kasih juga kepada tiga keponakan tersayang, Albyandra, Lemuel, dan Cassandra, yang kehadirannya selalu membawa kebahagiaan dan semangat bagi penulis, serta selalu menjadi alasan penulis merasa dirindukan untuk pulang.
9. Kepada Sahabat tersayang Pebby Regita Sinaga. Terima kasih karena telah menjadi satu-satunya orang yang selalu berada di sisi penulis dalam keadaan apapun, baik saat penulis bahagia, menangis, kehilangan semangat, maupun ketika penulis merasa tidak mampu lagi melanjutkan perjuangan ini. Terima kasih karena selalu bersedia mendengarkan cerita, keluh kesah, dan kegelisahan penulis selama ini. Kehadiranmu bukan hanya sebagai sahabat, tetapi sudah seperti kakak bagi penulis; seseorang yang menjaga, menenangkan, menguatkan, dan selalu berusaha membuat penulis merasa tidak sendirian. Di tengah kerasnya kehidupan perantauan dan beratnya proses menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat bersyukur karena Tuhan

menghadirkan sosok sebaik dirimu. Semoga segala kebaikan dan perhatian yang telah diberikan kepada penulis dibalas dengan berkat yang berlimpah oleh Tuhan Yesus.

10. Kepada sahabat cantikku dari masa SMA Atikah Salsabila Salfia, kehadiranmu bukan hanya sebagai sahabat tetapi orang yang penulis percaya untuk berkeluh kesah dan perempuan yang selalu memberikan energi positif kepada penulis. Dalam segala hal yang penulis rasakan, dirimu orang pertama yang selalu memberikan dukungan serta dorongan yang membuat penulis lebih semangat mengerjakan skripsi. Terimakasih karena memberikan kepercayaan kepada penulis, bahwa penulis mampu mengakhiri semua kesulitan yang terjadi. Bahkan ketika penulis merasa sempat merasa ragu dalam proses perjuangan yang penuh tantangan. walaupun dirimu memiliki kesibukan tetapi masih selalu ada disaat penulis butuhkan. Semangat terus ya kuliahnya. Terima kasih juga Nadya Sihombing walaupun dirimu juga stres skripsian tetapi masih bersedia memberi semangat dan mendedarkan keluh kesah penulis.

11. Kepada teman-teman seperjuangan semasa perkuliahan, Dhea, Lydia, Heppy, Palentin, dan Nopa, terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan. Jika tidak ada kalian mungkin penulis akan merasa sepi di masa perkuliahan ini, kalian selalu mendengarkan keluh kesah dan memberikan masukan kepada penulis disaat penulis merasa tidak percaya diri di masa skripsian ini.

12. Kepada perempuan-perempuan hebat yang menjadi penghibur penulis ketika merasa lelah dan stres dalam proses penyusunan skripsi, yaitu Ayu, Mega, Dwi, dan Sherly. Terima kasih atas tawa, perhatian, dan semangat yang telah diberikan kepada penulis. Di perantauan ini penulis beruntung bisa bertemu dengan kalian yang membuat hari-hari penulis berwarna.

13. Kepada kedua adik kost hijau terlucu, Shintia dan Juwita, terimakasih karena dengan kehadiran kalian mengurangi stres yang penulis rasakan di dalam kost tersebut.

14. Terakhir, apresiasi sebesar-besarnya kepada diri sendiri yaitu, Avo Agnesia Tambunan yang telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Terima kasih karena berani melawan rasa takut, serta keraguan terbesar dalam diri sendiri, terima kasih karena tidak memilih untuk menyerah tetapi memilih melangkah dan terus berjuang walau kadang tak tahu arah. Semoga diriku tetap rendah hati karena ini bukan akhir, tapi awal dari semuanya. Selamat berpetualangan di level kehidupan selanjutnya, perjalanan ini masih panjang tetaplah menjadi perempuan yang kuat, lebih sabar, dan tetaplah bersyukur dalam setiap keadaan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini.

Tanjungpinang, 05 Juli 2026

Penulis



Avo Agnesia Tambunan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Avo Agnesia Tambunan
Nomor Induk Mahasiswa : 2205020073
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Kualitas Layanan Pelabuhan dan Kepuasan Pelanggan: Studi Tinjauan Literatur Sistematis”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti NonEksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Tanjungpinang

Pada tanggal: 28 Juli 26

Yang Menyatakan,



Avo Agnesia Tambunan

NIM. 2205020073

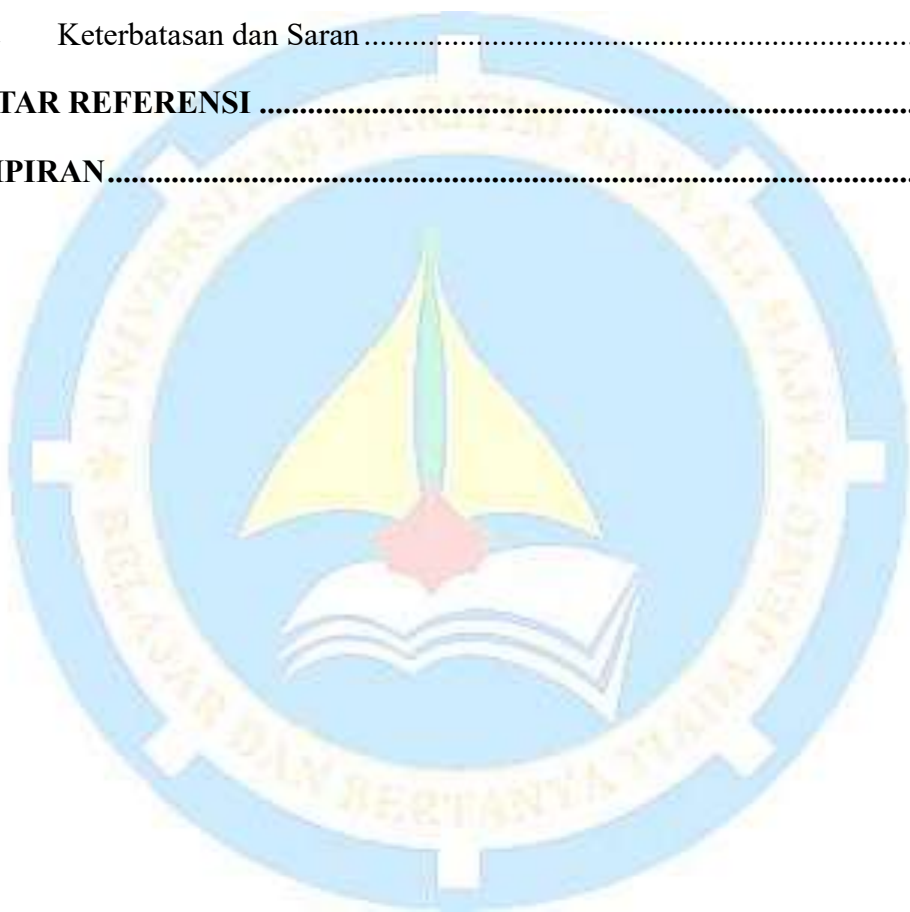
DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)

KUALITAS LAYANAN PELABUHAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: STUDI TINJAUAN LITERATUR SITEMATIS	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	xi
ABSTRAK.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6

2.1	Tinjauan Pustaka	6
2.2	Definisi Konsep.....	11
2.2.1	Kualitas Layanan Pelabuhan	11
2.2.2	Kepuasan Pelanggan	13
2.3	Kerangka Pemikiran.....	16
2.4	Hubungan Antar Variabel	17
2.4.1	Kualitas Layanan Pelabuhan dan Kepuasan Pelanggan.....	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		20
3.1	Pendekatan Penelitian	20
3.2	Mengidentifikasi Kata Kunci dan Strategi Pencarian	21
3.3	Memilih Kualitas Studi	23
3.4	Menilai Validitas dan Kualitas Literatur Primer	23
3.5	Mengekstraksi, Menganalisis, dan Mensintesis data	24
3.6	Jadwal Penelitian.....	25
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Deskripsi Perkembangan Studi	27
4.1.1	Perkembangan Artikel (Tahun ke Tahun).....	27
4.1.2	Daftar Publikasi Artikel.....	28
4.1.3	Artikel Paling Berpengaruh.....	29
4.2	Dimensi Kualitas Layanan Pelabuhan	32
4.3	Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	36
4.4	Konteks Penelitian	40
4.5	Landasan Teori	43
4.6	Analisis Data	47
4.7	Model Kualitas Pelayanan Pelabuhan dan Kepuasan Pelanggan	49

4.8	Pembahasan.....	54
4.8.1	Rekomendasi Penelitian di Masa Depan.....	60
4.8.2	Kontribusi Teoritis.....	62
4.8.3	Kontribusi Praktis	63
BAB 5	PENUTUP.....	64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Keterbatasan dan Saran	65
DAFTAR REFERENSI		67
LAMPIRAN.....		71



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 3.1 kriteria Inklusi Dan Eksklusi.....	23
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	26
Tabel 4.1 Daftar Publikasi Artikel.....	29
Tabel 4.2 Artikel Berpengaruh	31
Tabel 4.3 Dimensi Kualitas Layanan Pelabuhan.....	34
Tabel 4.4 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4.5 Konteks penelitian.....	42
Tabel 4.6 Landasan Teori	44
Tabel 4.7 Peluang Riset Masa Depan.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 3.1 Diagram PRISMA	22
Gambar 4.1 Grafik Tren Tahun	28
Gambar 4.2 Konteks Penelitian.....	42
Gambar 4.3 Analisis Data	49
Gambar 4.4 Model Kualitas Layanan dan Kepuasan.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Coding Artikel-Artikel	71
Lampiran 2 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing	82
Lampiran 3 Surat Keputusan Ketua Penguji Usulan Penelitian.....	84

