

ABSTRAK

DEBBY DWI FEBRI ANTORO, 22111016 PENGARUH PENGARUH KUALITAS PELAYANAN BONGKAR MUAT DAN WAKTU PENGURUSAN DOKUMEN KAPAL TERHADAP KINERJA KEAGENAN KAPAL PADA PT. MAHARAJA INDO SAMUDRA

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan bongkar muat dan waktu pengurusan dokumen kapal terhadap kinerja keagenan kapal pada PT. Maharaja Indo Samudra. Latar belakang penelitian didasarkan pada masih ditemukannya keterlambatan pelayanan bongkar muat serta proses pengurusan dokumen kapal yang berdampak pada menurunnya kinerja keagenan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 35 pelanggan PT. Maharaja Indo Samudra, sehingga seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert, sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25.

Kata kunci : Kualitas pelayanan bongkar muat, waktu pengurusan dokumen kapal, kinerja keagenan kapal.