



# KUALITAS PELAYANAN KAPAL DAN KECEPATAN BONGKAR MUAT KAPAL TERHADAP PRODUKTIVITAS DERMAGA TERMINAL PETIKEMAS PELABUHAN MAKASSAR

WILMAR JONRIS SIAHAAN

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016



SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2016



**IPB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



## PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA\*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Kualitas Pelayanan Kapal dan Kecepatan Bongkar Muat Kapal terhadap Produktivitas Dermaga Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Januari 2016

*Wilmar Jonris Siahaan*  
NIM P056121883.12EK

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



**SB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

---

\* Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerja sama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerja sama yang terikat.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016

© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

*Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB*

*Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB*



**SB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



**KUALITAS PELAYANAN KAPAL DAN KECEPATAN  
BONGKAR MUAT KAPAL TERHADAP PRODUKTIVITAS  
DERMAGA TERMINAL PETIKEMAS PELABUHAN  
MAKASSAR**

**WILMAR JONRIS SIAHAAN**

Tesis  
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen  
pada  
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**SEKOLAH PASCASARJANA  
INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
BOGOR  
2016**

*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016



**IPB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis : Dr Ir Sri Rahardjo MPM, MBA, MM

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



**SB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Perikanan Bogor



*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016



**SB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

Judul Tesis : Kualitas Pelayanan Kapal Dan Kecepatan Bongkar Muat Kapal Terhadap Produktivitas Dermaga Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar

Nama : Wilmar Jonris Siahaan  
NIM : P056121883.12EK

Disetujui oleh  
Komisi Pembimbing

Dr. Ir. Budhi Hascaryo, M.Si.

Ketua

Dr. Ir Ario Damar, MS.

Anggota

Diketahui oleh

Ketua program Studi  
Manajemen Dan Bisnis

Dekan Sekolah pascasarjana

Dr. Ir. Arief Daryanto, MSc.

Dr. Ir. Dahrul Syah, MSc, Agr.

Tanggal Ujian : 16 Desember 2015

Tanggal Lulus

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.





*Hak cipta dilindungi Undang-Undang*

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Juni 2014 ini ialah Kualitas Pelayanan Kapal Dan Kecepatan Bongkar Muat Kapal Terhadap Produktivitas Dermaga Terminal Petikemas Pelabuhan Makassar.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Budhi Hascaryo Iskandar, M.Si selaku Ketua Komisid Pembimbing, yang telah banyak memberikan arahan, kritik dan saran untuk menyelesaikan tesis.
2. Bapak Dr. Ir. Ario Damar, MS selaku anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, kritik dan saran dalam penyusunan tesis.
3. Bapak Dr. Ir. Sri Rahardjo MPM, MBA, MM sebagai pembimbing profesi yang telah banyak memberikan arahan dan saran yang sangat berharga untuk perbaikan penyusunan tesis.
4. Penghargaan penulis sampaikan kepada Bapak Drs. Edward Marpaung, MM yang terus memotivasi dari awal perkuliahan sampai selesainya tesis.
5. Badan Pengembangan Sumber daya Manusia (BPSDM) Kementerian Perhubungan yang telah mempercayakan pendididkan megister ini kepada penulis.
5. Segenap semua pegawai/Staf Pelabuhan Makassar dan PELINDO IV (Persero) Cabang Makassar, yang sudah bersedia memberikan informasi dan menyediakan media penelitian bagi penulis.
6. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada isteri tercinta Herna Manurung dan anak saya Louis Jhon Victoris Siahaan serta seluruh keluarga dan teman-teman atas segala doa dan kasih sayangnya sebagai penyemangat bagi penulis.
7. Rekan-rekan Manajemen Bisnis Angkatan 12EK atas dukungan dan motivasi yang diberikan dan pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Bogor, Januari 2016

Wilmar Jonris Siahaan



**SB-IPB**  
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.