



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER ENGAGEMENT*
DAN *E-TICKETING* TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PELABUHAN MERAK MELALUI
*CUSTOMER SATISFACTION***

TESIS

UNIVERSITAS

AGUNG SATRYA ADI PRATAMA
NIM : 55122120038

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**ANALISIS PENGARUH *CUSTOMER ENGAGEMENT*
DAN *E-TICKETING* TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PELABUHAN MERAK MELALUI
*CUSTOMER SATISFACTION***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

AGUNG SATRYA ADI PRATAMA

NIM : 55122120038

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

ABSTRACT

Operational performance is essential for organizations, including ports. Operational performance greatly determines the competitiveness and sustainability of the organization. Therefore, this research aims to investigate the operational performance of Merak Port based on the perspective of customer engagement and e-ticketing mediated by customer satisfaction. The research uses a quantitative approach with survey methods. The survey was conducted with a questionnaire designed in a Likert scale format. The population is ferry service users who utilize Merak Port services, while the sample is 170 ship passengers determined using convenience sampling. Data analysis uses a structural equation modeling approach based on Partial Least Square (SEM-PLS). The results show that customer engagement, e-ticketing, and customer satisfaction have a significant influence on port operational performance; customer engagement and e-ticketing have a significant effect on passenger customer satisfaction; and customer satisfaction mediates the influence of customer engagement and e-ticketing on port operational performance. These findings not only confirm previous studies, which were used as the basis for building theoretical models and hypotheses for this research but also produce a novel empirical model of the influence of customer engagement and e-ticketing on port operational performance with the mediation of customer satisfaction. This model, apart from providing theoretical contributions to the development of management science, especially operations management, also provides practical implications for organizational management, especially ports. Therefore, this model deserves critical discussion by academics, researchers, and practitioners before being adopted or adapted for their future work.

Keywords: *engagement, e-ticketing, satisfaction, operational performance.*

ABSTRAK

Kinerja operasional sangat esensial bagi organisasi, termasuk pelabuhan. Kinerja operasional sangat menentukan daya saing dan keberlangsungan organisasi. Karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi kinerja operasional Pelabuhan Merak berdasarkan perspektif *customer engagement* dan *e-ticketing* dengan mediasi *customer satisfaction*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Survei dilakukan dengan kuesioner yang didesain dalam format skala Likert. Populasinya adalah pengguna jasa penyeberangan yang memanfaatkan jasa Pelabuhan Merak, sedangkan sampelnya adalah 170 penumpang kapal yang ditentukan secara *convenience sampling*. Analisis data menggunakan pendekatan *structural equation modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasilnya menunjukkan bahwa *customer engagement*, *e-ticketing*, dan *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional pelabuhan; *customer engagement* dan *e-ticketing* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* penumpang; dan *customer satisfaction* memediasi pengaruh *customer engagement* dan *e-ticketing* terhadap kinerja operasional pelabuhan. Temuan ini bukan sekedar mengonfirmasi studi sebelumnya yang dijadikan dasar untuk membangun model teoretik dan hipotesis penelitian ini, tetapi juga menghasilkan *novelty* model empirik pengaruh *customer engagement* dan *e-ticketing* terhadap kinerja operasional pelabuhan dengan mediasi *customer satisfaction*. Model ini, selain memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan ilmu manajemen, khususnya manajemen operasi, juga memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan organisasi, khususnya pelabuhan. Karena itu, model ini layak didiskusikan secara kritis oleh para akademisi, peneliti, dan praktisi sebelum diadopsi atau diadaptasi untuk karya mereka di masa depan.

Kata kunci: *Engagement, e-ticketing, satisfaction*, kinerja operasional.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh *Customer Engagement* Dan *E-ticketing*
: Terhadap Kinerja Operasional Pelabuhan Merak Melalui
Customer Satisfaction

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Agung Satrya Adi Pratama

NIM : 55122120038

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 27 Februari 2025

Mengesahkan,

Pembimbing



Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi Magister Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak



Dr. Lenny Christina Nawangsari, M.M

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisis Pengaruh *Customer Engagement* Dan *E-Ticketing* Terhadap Kinerja Operasional Pelabuhan Merak Melalui *Customer Satisfaction*

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Agung Satrya Adi Pratama

NIM : 55122120038

Program : Manajemen Operasional

Tanggal : 27 Februari 2025

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 27 Februari 2025



Agung Satrya Adi Pratama

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : Agung Satrya Adi Pratama
NIM */Student id Number* : 55122120038
Program Studi */Study program* : S2 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“ANALISIS PENGARUH CUSTOMER ENGAGEMENT DAN E-TICKETING TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PELABUHAN MERAK MELALUI CUSTOMER SATISFACTION”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem *Turnitin* pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

30 Januari 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

20 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 30 Januari 2025

**Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana**

/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Analisis Pengaruh *Customer Engagement* Dan *E-ticketing* Terhadap Kinerja Operasional Pelabuhan Merak Melalui *Customer Satisfaction*”. Tesis ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan penulis di Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si selaku dosen pembimbing Tesis penulis, terima kasih telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini
5. Dr. Rosalendro Eddy Nughroho, MM selaku dosen penelaah penelitian Tesis. Terima kasih telah memberikan masukan yang bermanfaat bagi perbaikan penelitian Tesis saya.
6. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM selaku dosen dosen monitoring Tesis. Terima kasih atas waktu, bimbingan, dan semangat yang sangat bermanfaat demi perbaikan yang lebih baik bagi Tesis ini.
7. Orang tua tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dari sisi manapun serta panutan dalam menuntut ilmu, terima kasih Bapak dan Ibu (Alm. Prof. Said Djamaluddin, Ph.D dan DRA. Happy Ibtina).
8. Istri tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat dari sisi manapun, terima kasih adinda (Windy).
9. Anak-anakku tercinta sebagai semangat hidup dan perjuanganku (Nazzala Izzabelle Haura, Nayyara Abryne Sabeera, Nadyenka Savina Taqqiya, Oemar Affan dan Okasha Alfath).
10. Teman-teman seperjuangan konsentrasi Manajemen Operasional dan MM Meruya Angkatan 42 kelas pagi, sebagai teman senasib sepenanggungan, yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan keceriaan.
11. Kakak-kakak tingkat yang telah memberikan nasihat dan masukkan saat penulis mengalami kesulitan.
12. Teman-teman yang telah mendoakan hingga terselesaikannya Tesis ini.
13. Mba Mayang, Mas Rio beserta seluruh staff kampus yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tahapan administrasi penyelesaian kuliah dan Tesis ini.

14. Seluruh tenaga pendidik; guru-guru dosen-dosen yang telah membimbing dan mendoakan penulis dari TK hingga saat ini, tanpa jasa kalian penulis tidak akan sampai di tahap penyelesaian Tesis ini.
15. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan energi positif dalam penyusunan tesis ini serta memberikan bantuan dan dukungan selama saya belajar di Magister Manajemen Universitas Mercu Buana. Semoga Allah memberikan balasan yang tidak terkira atas semua kebaikan tersebut.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, serta masukan, bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 27 Februari 2025



Agung Satria Adi Pratama



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 <i>Sustainability</i> dan Manajemen Operasi.....	13
2.1.2 <i>Customer Engagement</i>	15
2.1.3 <i>E-ticketing</i>	20
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.5 Kinerja Operasional Pelabuhan Merak	28
2.1.6 Pelabuhan.....	31
2.2 Penelitian Terdahulu.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran	41
2.4 Pengembangan Hipotesis	42

BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Desain Penelitian	45
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	45
3.3 Jumlah Populasi	47
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	48
3.6 Metode Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Deskripsi Responden	60
4.3. Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	65
4.4. Hasil Uji Model Struktural (Uji Hipotesis)	71
4.5. Pembahasan	79
4.5.1. <i>Customer Engagement</i> Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Operasional	79
4.5.2. <i>E-ticketing</i> Berpengaruh Langsung Terhadap Kinerja Operasional	80
4.5.3. <i>Customer Satisfaction</i> berpengaruh langsung terhadap kinerja operasional	81
4.5.4. <i>Customer engagement</i> berpengaruh langsung terhadap <i>customer satisfaction</i>	82
4.5.5. <i>E-ticketing</i> berpengaruh langsung terhadap <i>customer</i> <i>satisfaction</i>	82
4.5.6. <i>Customer engagement</i> berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja operasional Pelabuhan Merak dan mediasi <i>customer satisfaction</i>	83
4.5.7. <i>E-ticketing</i> berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja operasional Pelabuhan Merak dan mediasi <i>customer satisfaction</i>	84

4.6. Implikasi Manajerial	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Simpulan	88
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	103



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Prasurvei Kinerja Operasional.....	3
Gambar 2.1 : Pelabuhan Peti Kemas.....	33
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 2.3 : Model Penelitian	43
Gambar 3.1 : Alur Penelitian Model PLS	54
Gambar 4.1 : Lay Out Pelabuhan Merak	58
Gambar 4.2 : Bagan Struktur Organisasi ASDP Cabang Pelabuhan Merak....	58
Gambar 4.3 : Bagan Bisnis Proses Sebelum Pengaturan Ferizy	59
Gambar 4.4 : Alur Layanan & Bisnis Proses Ferizy	60
Gambar 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Gambar 4.7 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
Gambar 4.8 : Karakteristik Responden Berdasarkan Status	64
Gambar 4.9 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	65
Gambar 4.10 : Outer Model	67
Gambar 4.11 : Diagram Jalur (<i>Bootstrapping</i>)	74
Gambar 4.12 : Nilai Koefisien Jalur dan T-Statistik (<i>Bootstrapping</i>)	75

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Perkembangan Produksi/Demand Penumpang dan Kendaraan per Tahun pada Sisi Pelabuhan Merak (Periode 2018-2023).....	2
Tabel 1.2 : Hasil Prasurvei Kinerja Operasional di Pelabuhan Merak.....	4
Tabel 1.3 : Hasil Prasurvei <i>Customer Engagement</i> di Pelabuhan Merak.....	5
Tabel 1.4 : Hasil Prasurvei <i>E-ticketing</i> di Pelabuhan Merak.....	6
Tabel 1.5 : Hasil Prasurvei <i>Customer Satisfaction</i> di Pelabuhan Merak.....	7
Tabel 1.6 : Data Suara Pelanggan Pelabuhan Merak	8
Tabel 2.1 : Review Jurnal Penelitian Relevan.....	34
Tabel 2.2 : <i>State of The Art (SOTA)</i>	41
Tabel 3.1 : Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	45
Tabel 4.1 : Hasil <i>Loading Factor Variabel</i>	66
Tabel 4.2 : Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	67
Tabel 4.3 : Hasil Pengujian <i>Cross Loadings</i>	68
Tabel 4.4 : Nilai <i>Fornell-Lacker</i> untuk Validitas Diskriminan	69
Tabel 4.5 : Hasil Pengujian <i>Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	70
Tabel 4.6 : Evaluasi Model Struktural.....	71
Tabel 4.7 : Hasil PLS Predict.....	72
Tabel 4.8 : Hasil Pengujian Model Fit.....	73
Tabel 4.9 : Hasil Uji Hipotesis.....	76
Tabel 4.10 : Implikasi Managerial.....	86