

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN, KUALITAS LAYANAN
TIKET DAN ULASAN KONSUMEN TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KAPAL SABUK
NUSANTARA 48 PT. PELNI CABANG TANJUNGPINANG**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**Fauziah
NIM. 2104020002**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Fauziah
NIM : 2104020002
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan
Tiket dan Ulasan Konsumen Terhadap
Keputusan Pembelian Tiket Kapal Sabuk
Nusantara 48 PT. Pelni Cabang Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 30 Juni 2025

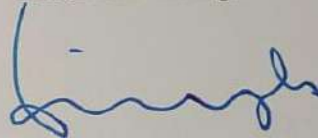
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Dr. Winata Wira, SE., M.Ec
NIP. 198508222019031012

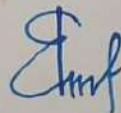
Dosen Pembimbing II



Firmansyah Kusasi, ST., MM
NIP. 196711202021211003

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

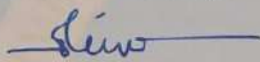
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Fauziah
NIM : 2104020002
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan Tiket dan Ulasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Sabuk Nusantara 48 PT. Peln Cabang Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



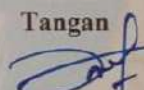
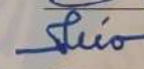
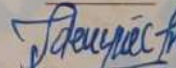
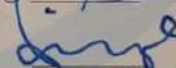
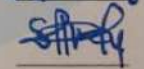
Dr. Winata Wira, SE., M.Ec
NIP. 198106082014041001

Dosen Pembimbing II



Firmansyah Kusasi, ST., MM
NIP. 196711202021211003

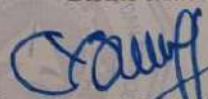
Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Nurhasanah, S.E., M.Si</u> NIP. 198309082024212016	Ketua Penguji		5/08/25
<u>Dr. Winata Wira</u> NIP. 198508222019031012	Penguji I		5/08.25
<u>Imalinda Deryane, S.Pd., M.M</u> NIP. 199112122022032016	Penguji II		05/08-25
<u>Firmansyah Kusasi, ST., MM</u> NIP. 196711202021211003	Penguji III		05/08-25
<u>Sufinirayanti, SE., M.E</u> NIP. 199208122022032011	Penguji IV		5/8/2025

Tanggal Lulus: 04 Agustus 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim



Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis



Risdv Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Fauziah
NIM : 2104020002
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan Tiket dan
Ulasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal
Sabuk Nusantara 48 PT. Peln Cabang Tanjungpinang

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuanj dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar puastaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 08 Juli 2025


METERAI
TEMPEL
A5AMX414627083
Fauziah
NIM. 2104020002

MOTTO

“Allah Tidak Mengatakan Hidup Ini Mudah, Tetapi Allah Berjanji Bahwa
Sesungguhnya Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”

~QS. Al-Insyirah: 5-6~

“Belajar Memang Melelahkan, Tetapi Jika Tidak Belajar Kita Tidak Akan
Menjadi Apa-Apa”

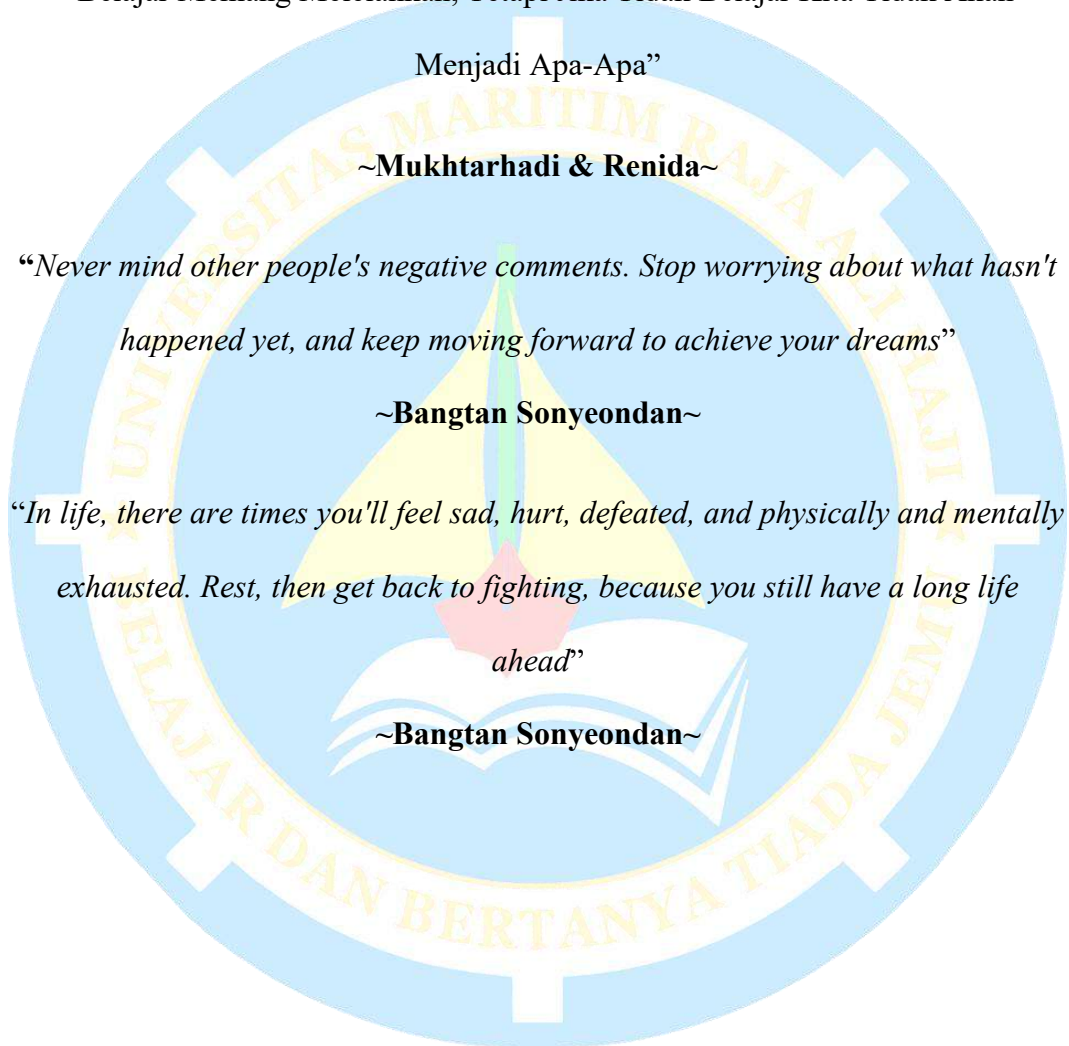
~Mukhtarhadi & Renida~

*“Never mind other people's negative comments. Stop worrying about what hasn't
happened yet, and keep moving forward to achieve your dreams”*

~Bangtan Sonyeondan~

*“In life, there are times you'll feel sad, hurt, defeated, and physically and mentally
exhausted. Rest, then get back to fighting, because you still have a long life
ahead”*

~Bangtan Sonyeondan~



KATA PENGANTAR

Segala puji hanya kepada Allah SWT, Tuhan yang Maha Esa atas segala rahmat, nikmat, dan karunia yang tiada hentinya dilimpahkan kepada hamba-Nya. Baik itu nikmat yang di anugrahkan tanpa diminta, maupun nikmat yang dengan tulus dipanjatkan melalui do'a dan permohonan kepada-Nya. Berkat kemurahan hati dan kasih sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.

Karya penulisan yang sederhana ini akan penulis persembahkan kepada orang-orang yang berarti dalam hidup penulis, yang selalu mendukung dan mendo'akan penulis baik kedua orang tua, saudara/i, sahabat dan teman seperjuangan. Untuk itu skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan surga bagi penulis, bapak Muktarhadi dan ibu Renida sebagai orang tua terhebat dalam hidup saya, walau tidak pernah merasakan bangku perkuliahan, tetapi dengan semangat dan usahannya mampu memberikan pendidikan yang terbaik sampai ke-4 anaknya mencapai gelar sarjana.
2. Saudara/i yang sangat peneliti sayangi, Gery Agustian, S.Pd, M. Richcard, S.H, dan Yesi Yasmin sebagai saudara/i kandung yang selalu menjadi penghibur bagi peneliti
3. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

5. Ibu Risdy Absari Indah Pratiwi, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
6. Ibu Ezky Tyasiningsih, S.E., MSi selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.
7. Bapak Dr. Winata Wira, SE., M.Ec selaku Dosen Pembimbing 1 dan Bapak Firmansyah Kusasi, ST., MM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir ini atas bimbingan, arahan, saran dan nasehatnya.
8. Ibu imalinda Deryane, SP.d., M.M sebagai Dosen terbaik yang selalu membantu, memotivasi, membimbing, dan menasehati penulis.
9. Seluruh Dosen dan Tenaga Pendidik yang telah memberikan ilmu, bantuan, nasehat dan motivasi selama perjalanan perkuliahan peneliti.
10. Seluruh anggota Hima Manajemen dan anggota Ormawa Periode 2022-2023 beserta kelompok Daeng Celak Maba angkatan 2023 yang memberikan begitu banyak pelajaran dan kenangan bagi peneliti.
11. Sahabat yang tidak akan pernah penulis lupakan Nova Rahmadani, Tasya Handayani dan Sabrina sebagai orang yang sangat penting dalam hidup penulis.
12. Sahabat peneliti sejak mahasiswa baru hingga sekarang, yang selalu ada dan bersedia menolong peneliti Erna Sari dan Meli Respati.
13. Lingkungan pertemanan yang selalu mengundang canda dan tawa dan selalu bersama selama masa perkuliahan Erna Sari, Vevi Nurdianti, Rendy Liang, dan Mimi Kalsum.

14. Teruntuk 7 member Bangtan Sonyeondan Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim taehyung, dan Jeon Jungkook yang penulis kenal sejak 2019, atas karyanya membuat penulis lebih mencintai diri sendiri.
15. Para member NCT Dream Mark Lee, Huang Renjun, Lee Jeno, Haechan, Na jeamin, Zhong Chenle dan Park Jisung yang sudah memberikan semangat kepada penulis dan selalu memotivasi.
16. Para Aktor Drama Korea Song-kang, Cha Eun-woo, Rowon, Kim Min-kyu, dan Kim Min-chul atas ketampanannya yang membuat penulis selalu bersemangat.
17. Seseorang yang tak kalah artinya bagi penulis, pemilik Nim 2104020132, terima kasih atas kebersamaannya dan selalu ada dalam perjalanan hidup penulis. Sosok yang menjadi rumah dan tempat keluh kesah penulis, selalu mendahulukan penulis baik waktu, tenaga dan materi.

Tanjungpinang, 25 Januari 2025



Fauziah
2104020002

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Pembatasan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Sistematis Penulisan.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	15
2.1.2 Persepsi Konsumen.....	16
2.1.2.1 Pengertian Persepsi Konsumen.....	16

2.1.2.2 Dimensi Persepsi Konsumen.....	18
2.1.2.3 Prinsip Persepsi Konsumen.....	19
2.1.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Konsumen	21
2.1.2.5 Indikator Persepsi Konsumen.....	22
2.1.2 Kualitas Layanan Tiket.....	24
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Layanan Tiket.....	24
2.1.2.2 Manfaat Kualitas Layanan Tiket.....	25
2.1.2.3 Indikator Kualitas Layanan Tiket.....	25
2.1.3 Ulasan Konsumen.....	27
2.1.3.1 Pengertian Ulasan Konsumen.....	27
2.1.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Ulasan Konsumen.....	27
2.1.3.3 Indikator Ulasan Konsumen.....	28
2.1.4 Keputusan Pembelian.....	29
2.1.4.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	29
2.1.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	30
2.1.4.3 Tahapan Pengambilan Keputusan Pembelian.....	31
2.1.4.4 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	32
2.1.4.5 Indikator Pengambilan Keputusan Pembelian.....	33
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	35

2.3 Kerangka Pemikiran.....	40
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	41
2.4.1 Pengaruh Pesepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	41
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan Tiket Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
2.4.3 Pengaruh Ulasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	42
2.4.4 Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan Tiket dan Ulasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	43
2.5 Hipotesis.....	44
BAB III ★ : METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	45
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Oprasionalisasi Variabel Penelitian.....	46
3.1.1 Variabel Independen.....	46
3.1.2 Variabel Dependenden.....	57
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	50
3.4.1 Data Primer.....	50
3.4.2 Data Sekunder.....	51
3.5 Teknik Penentu Populasi dan Sampel.....	52
3.5.1 Populasi.....	52
3.5.2 Sampel.....	53

3.6 Metode Analisis.....	54
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	54
3.6.2 Uji Kualitas Instrumen.....	55
3.6.2.1 Uji Validitas.....	55
3.6.2.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	56
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	56
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.6.4 Analisis regresi Linier Berganda.....	57
3.6.5 Uji Hipotesis.....	58
3.6.5.1 Uji Secara Parsial (Uji t).....	58
3.6.5.2 Uji Secara Simultan (Uji F).....	59
3.6.5.3 Uji Koefisien determinasi (R^2).....	59
BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	54
4.1 Gambaran Umum Perusahaan PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.....	54
4.1.1 Visi dan Misi PT. Pelni Cabang Tanjungpinang.....	55
4.1.2 Struktur Organisasi.....	56
4.2 Distribusi Responden.....	57
4.3 Karakteristik Responden.....	57
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan 4 Kali Penggunaan Penggunaan	57
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan	

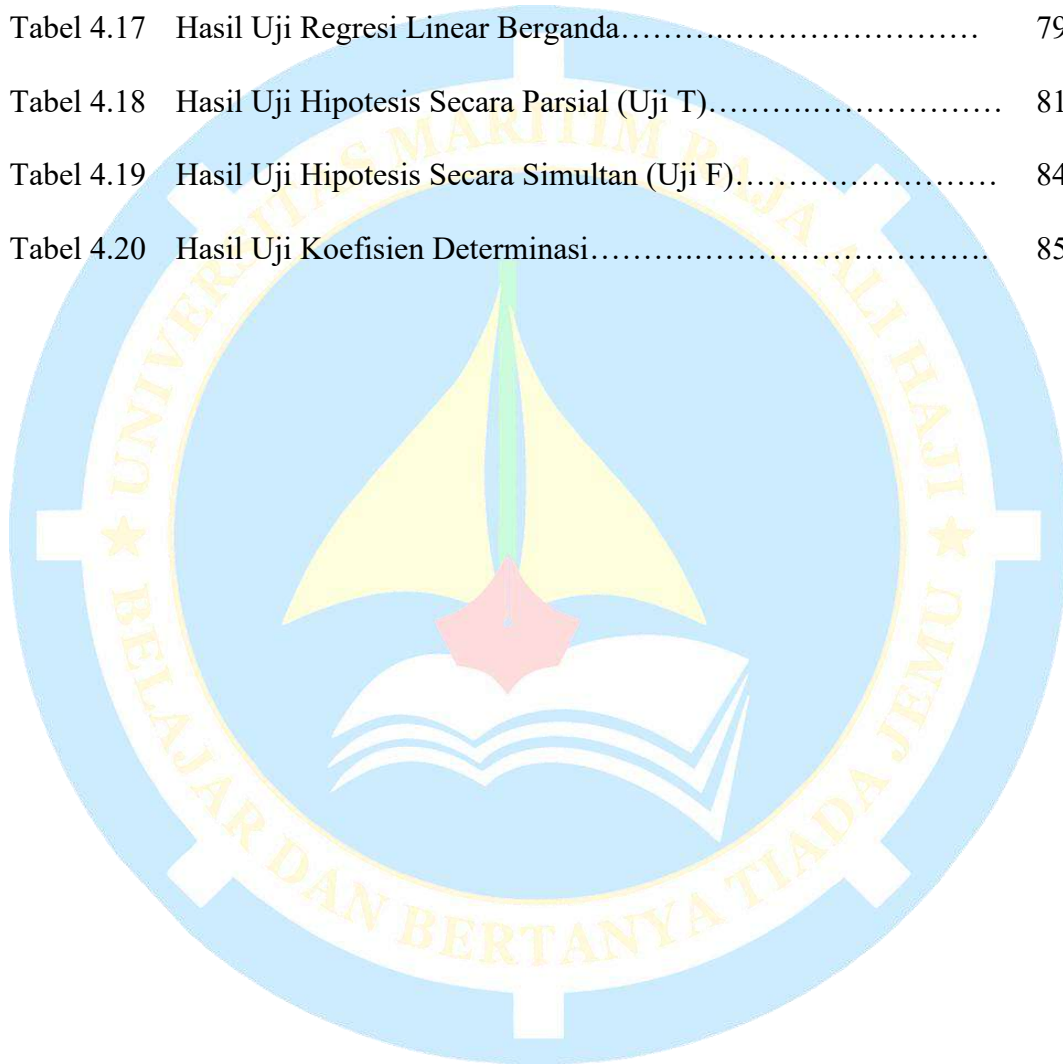
Kapal 1 Tahun Terakhir.....	58
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis	
Kelamin.....	59
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal	
Daerah.....	61
4.4 Deskripsi Tanggapan Responden.....	62
4.4.1 Deskripsi Variabel Persepsi Konsumen.....	63
4.4.2 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan Tiket.....	65
4.4.3 Deskripsi Variabel Ulasan Konsumen.....	66
4.4.4 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	68
4.5 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	69
4.5.1 Teknis Analisis Data.....	69
4.5.1.1 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	70
4.5.2 Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	72
4.5.2.1 Hasil Uji Validitas.....	72
4.5.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	73
4.5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	74
4.5.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	74
4.5.3.2 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	77
4.5.3.3 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	77
4.5.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	79
4.5.5 Hasil Uji Hipotesis.....	81
4.5.5.1 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T)	81

4.5.5.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	83
4.5.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85
4.6 Pembahasan Penelitian.....	86
4.6.1 Pengaruh Persepsi Knsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	87
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Tiket Terhadap Keputusan Pembelian.....	88
4.6.3 Pengaruh Ulasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian.....	89
4.6.4 Pengaruh Persepsi Konsumen, Kualitas Layanan Tiket dan Ulasan Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Pembelian.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

	Halaman
No Tabel	Keterangan
Tabel 1.1	Jumlah Penumpang Naik dan Turun Kapal Sabuk Nusantara 48..... 3
Tabel 2.1	<i>Review</i> Penelitian Terdahulu..... 30
Tabel 3.1	Definisi Oprasionalisasi Variabel..... 43
Tabel 3.2	Skala <i>Likert</i> 45
Tabel 3.3	Jumlah Penumpang Kapal Sabuk Nusantara Tahun 2023-2024..... 46
Tabel 4.1	Data Distribusi Responden..... 57
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Kapal..... 57
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Kapal Dalam 1 Tahun Terakhir..... 58
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 59
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 60
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Daerah..... 61
Tabel 4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Persepsi Konsumen..... 63
Tabel 4.8	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Tiket.....
Tabel 4.9	Jawaban Responden Terhadap Variabel Ulasan Konsumen..... 66
Tabel 4.10	Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian..... 68
Tabel 4.11	Hasil Uji Statistik Deskriptif..... 70

Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Reabilitas.....	74
Tabel 4.14	Uji <i>One Sample Kolmoorov-Smirnov</i>	76
Tabel 4.15	Hasil Uji Multikoleniearitas.....	77
Tabel 4.16	Hasil Uji <i>Glejser</i> Heterokedastisitas.....	78
Tabel 4.17	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	79
Tabel 4.18	Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	81
Tabel 4.19	Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	84
Tabel 4.20	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	85



DAFTAR GAMBAR

		Halaman
No Gambar	Keterangan	
Gambar 2.1	Proses Pengambilan Keputusan.....	16
Gambar 2.2	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1	Logo PT. PelnI Cabang Tanjungpinang.....	54
Gambar 4.2	Struktur Organisasi.....	56
Gambar 4.3	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Berdasarkan Penggunaan Kapal...	58
Gambar 4.4	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Penggunaan Kapal Dalam 1 Tahun Terakhir.....	59
Gambar 4.5	Hasil <i>Pie Chart</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.6	Hasil <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Usia.....	61
Gambar 4.7	Hasil <i>Pie Chart</i> Responden Berdasarkan Asal Daerah.....	62
Gambar 4.8	Grafik Histogram.....	75
Gambar 4.9	Grafik P-Plot.....	75
Gambar 4.10	Grafik <i>Scatterplot</i>	78
Gambar 4.11	Uji Hipotesis.....	86

DAFTAR LAMPIRAN

		Halaman
No	Keterangan	
Lampiran		
Lampiran 1	Kuesioner Survei Awal Penelitian.....	101
Lampiran 2	Kuesioner Penelitian.....	103
Lampiran 3	Tabulasi Data Responden.....	109
Lampiran 4	Data Responden.....	120
Lampiran 5	Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS 26 Data Responden.....	122
Lampiran 6	Dokumentasi	133

