

**PENGARUH PROMOSI, AKSESIBILITAS DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA PENYEBERANGAN KEMPANG
DI DESA DEGONG KABUPATEN KARIMUN**

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



**HERMALIA SUSANA
NIM. 2204020115**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

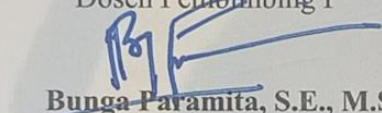
Nama : Hermalia Susana
Nim : 2204020115
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun

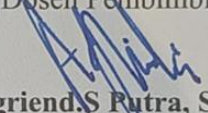
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji

Menyetujui,

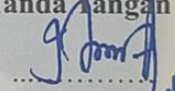
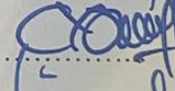

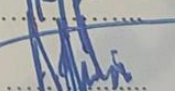
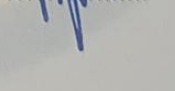
Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Bunga Paramita, S.E., M.Si
NIP. 198401122024212016


Agriend.S Putra, S.E., M.E
NIP. 198906092022031005

Panitia Penguji

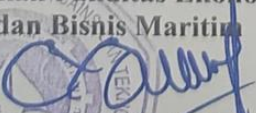
Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Hj. Iranita, M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		30/1/2026
2. <u>Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si</u> NIP. 198207032015042001	Penguji I		30/1/26
3. <u>Firmansyah Kusasi, S.T., MM</u> NIP. 1967 11202021211003	Penguji II		30/01/2026
4. <u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Penguji III		30/1/2026
5. <u>Agriend.S Putra, S.E., M.E</u> NIP. 198906092022031005	Penguji IV		30/1/2026

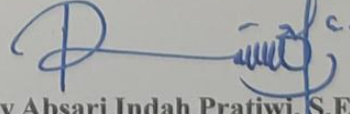
Tanggal Lulus: 28 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Maritim

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


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


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



LEMBAR PERSETUJUAN

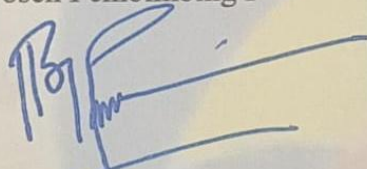
Nama : Hermalia Susana
NIM : 2204020115
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Promosi, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 12 Januari 2026

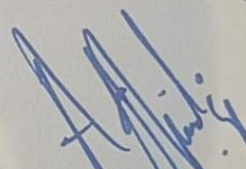
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Bunga Paramita, S.E., M.Si
NIP. 198401122024212016

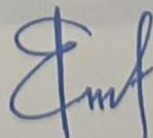
Dosen Pembimbing II



Agriend.S Putra, S.E., M.E
NIP. 198906092022031005

Mengetahui,

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



Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

PERNYATAAN ORISIONALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan dalam 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 acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
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, 28 Januari 2026
Yang membuat pernyataan,



Hermalia Susana
NIM. 2204020115

KATA PENGANTAR

Dengan kerendahan hati, penulis memanjatkan puji syukur atas limpahan rahmat dan karunia Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "**Pengaruh Promosi, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun**"

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Pada kesempatan ini, penulis dengan tulus ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bpk. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji
2. Ibu. Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji
3. Ibu. Ezky Tiyasiningsih, S.E., M.Si, sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu. Bunga Paramita, S.E., M.Si, Terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya penulis haturkan kepada Ibu selaku Dosen Pembimbing I. Rasa hormat dan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan atas kesediaan, bimbingan, arahan, motivasi, serta waktu yang telah diluangkan dengan penuh kesabaran sejak awal penyusunan proposal hingga skripsi ini terselesaikan. Ilmu, kritik,

saran, dan koreksi yang sangat konstruktif dari Ibu telah menjadi kompas yang sangat berharga bagi penulis dalam menjalani setiap tahapan penelitian dan penulisan skripsi ini. Dukungan dan kebijaksanaan Ibu telah memberikan penulis kekuatan untuk menyelesaikan karya ini.

5. Bapak. Agriend.S Putra, S.E., M.E, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas peran Bapak sebagai Dosen Pembimbing II. Penghargaan dan apresiasi yang tulus penulis sampaikan untuk dedikasi, perhatian, masukan-masukan detail, serta sudut pandang baru yang telah Bapak berikan selama proses bimbingan. Saran-saran teknis dan akademis dari Bapak sangat memperkaya kualitas penelitian ini dan membantu penulis dalam mempertajam analisis serta penyajian hasil. Kontribusi dan dukungan Bapak sangat berarti bagi kelancaran dan penyempurnaan skripsi penulis.
6. Bpk/Ibu Staf Tata Usaha dan Pelayanan Universitas Maritim Raja Ali Haji yang telah memudahkan proses administrasi dan pengurusan berkas penelitian hingga tuntas.
7. Bpk. Muhamad Salem Syapfian Putra, Selaku pemilik Kempang di Desa Degong yang telah memberikan izin pra-riset dan data pendukung.
8. Untuk support system dan panutan. Ayahanda Herman, terimakasih selalu berjuang tanpa mengenal kata lelah dan menyerah demi mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup sehingga penulis. mampu menyelesaikan

studinya sampai sarjana. Sekali lagi, terimakasih untuk setiap cucur keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah hingga anakmu bisa sampai di tahap ini.

9. Untuk Ibu tersayang, Ibunda. Rohaya yang menjadi alasan utama penulis bisa bertahan hingga saat ini. Terima kasih atas segala motivasi, semangat, harapan serta bersedia menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, terima kasih karena tidak pernah menuntut akan segala hal dan bahkan senantiasa mendampingi setiap langkah penulis untuk menjadi seseorang yang berpendidikan. Terimakasih atas kasih sayang tanpa batas yang diberikan, mendoakan tanpa henti dan terima kasih atas kesabaran serta pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis Beliau adalah wanita hebat yang tidak banyak mengeluh juga pandai menyembunyikan segala lukanya sendirian. Dan beliau lah sumber kekuatan dan inspirasi bagi penulis, sekali lagi terima kasih untuk segala bentuk pengorbanan baik secara moral maupun finansial.
10. Kakak tercinta, Herliana Susanti, dan Abang tercinta, Hermawan Susanto, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan perhatiannya kepada penulis.
11. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
12. Terakhir penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada seseorang yang mungkin sering terlupakan, ya penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri karena tetap bertahan sampai pada tahap ini. Terimakasih karena tidak menyerah dan berani melawan rasa takut, serta keraguan terbesar dalam diri, terimakasih untuk tidak menyerah tetapi memilih melangkah dan terus

berjuang walau kadang tak tau arah dan sering merasa terlambat dari yang lain. Sampai ditahap ini bukanlah hal yang mudah bagi anak kecil yang perjuangannya dipenuhi dengan benturan besar, perjalanan mu sangat tidak mudah tapi kau sanggup melewati badai itu. Saya bangga padamu, saya tau perjalanan ini belum selesai, masih banyak ketidakpastian dan luka yang mungkin datang tetapi semoga kamu mampu melewatinya dan ingat kamu pantas untuk bahagia, kamu berhak bermimpi, dan kamu layak untuk sampai di tujuan itu. Teruslah hidup dengan hati yang jujur, dan berjalan dengan niat yang baik. Terimakasih Hermalia Susana kamu hebat sudah sejauh ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun dari para pembaca sangat diharapkan. Semoga hasil karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Tanjungpinang, 28 Januari 2026



Penulis.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN

PERNYATAAN ORISIONALITAS

MOTTO

ABSTRAK

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Pembatasan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14

2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	14
2.1.1.1 <i>Expectancy-Disconfirmation Theory</i> (EDT)	14
2.1.1.2 Unsur Utama dalam <i>Expectancy-Disconfirmation Theory</i>	15
2.1.1.3 Hubungan EDT dengan Variabel Penelitian.....	16
2.1.2 Promosi	18
2.1.2.1 Indikator Promosi.....	19
2.1.3 Aksesibilitas	20
2.1.3.1 Indikator Aksesibilitas.....	20
2.1.4 Pelayanan.....	21
2.1.4.1 Kualitas Pelayanan	21
2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	23
2.1.5 Kepuasan	23
2.1.5.1 Indikator Kepuasan	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Pengembangan Hipotesis	34

2.4.1	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.....	34
2.4.2	Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun	35
2.4.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.....	35
2.4.4	Pengaruh Promosi, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.....	36
2.5	Hipotesis.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1	Desain Penelitian.....	40
3.2	Metode Penelitian.....	40
3.3	Operasionalisasi Variabel Penelitian	41
3.3.1	Variabel Independen	41
3.3.2	Variabel Dependen	42
3.4	Metode Penentuan Populasi dan Sampel	44
3.4.1	Populasi	44

3.4.2	Sampel	44
3.4.3	Teknik Pengambilan Sampel	45
3.5	Prosedur Pengumpulan Data	46
3.5.1	Sumber Data	46
3.5.1.1	Data Primer	46
3.5.1.2	Data Sekunder	47
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.2.1	Kuesioner	47
3.6	Metode Analisis	49
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	49
3.6.2	Uji Kualitas Data	49
3.6.2.1	Uji Validitas	49
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	50
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	50
3.6.3.1	Uji Normalitas	50
3.6.3.2	Uji Multikolinearitas	51
3.6.3.3	Uji Heteroskedastisitas	52
3.6.4	Analisis Regresi Berganda	53
3.6.5	Uji Hipotesis	54
3.6.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	54

3.6.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	55
3.6.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Deskripsi Data	57
4.1.1	Deskripsi Umum Layanan Jasa Penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.....	57
4.1.2	Distribusi Responden	57
4.1.3	Demografi Umum Responden.....	58
4.1.3.2	Identifikasi Responden yang Memenuhi Kriteria Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.3.3	Identifikasi Responden yang Memenuhi Kriteria Berdasarkan Usia.....	60
4.1.3.4	Identifikasi Responden yang Memenuhi Kriteria Berdasarkan Penggunaan	61
4.1.3.5	Identifikasi Responden yang Memenuhi Kriteria Berdasarkan Tempat Tinggal.....	62
4.1.3.6	Identifikasi Responden yang Memenuhi Kriteria Berdasarkan Akses Media Sosial Pengelola Kempang	63
4.1.4	Deskripsi Tanggapan Responden	63
4.1.4.1	Deskripsi Variabel Promosi	64

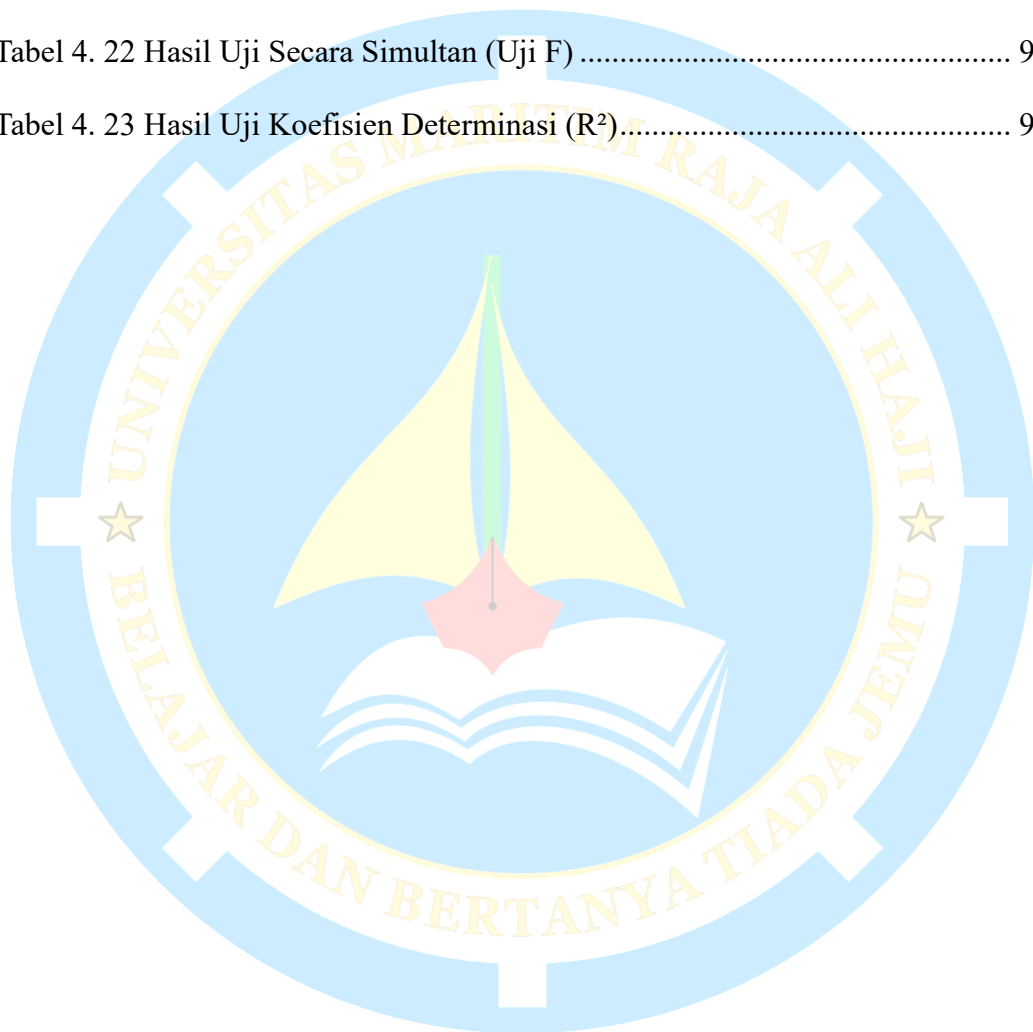
4.1.4.2 Deskripsi Variabel Aksesibilitas	67
4.1.4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	70
4.1.4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan.....	73
4.2 Hasil Penelitian	75
4.2.1 Uji Statistik Deskriptif	75
4.2.2 Uji Kualitas Data.....	77
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas.....	77
4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	78
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	80
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	80
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	83
4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda.....	86
4.2.5 Uji Hipotesis.....	89
4.2.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	89
4.2.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	92
4.2.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	93
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	95

4.3.1 Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.....	95
4.3.2 Pengaruh Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.....	96
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.....	97
4.3.4 Pengaruh Promosi, Aksesibilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa penyeberangan Kempang di Desa Degong Kabupaten Karimun.....	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	99
5.1 Kesimpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 2. 2 Tabel Penggunaan Variabel	30
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	42
Tabel 3. 2 Komposisi Populasi Penelitian.....	44
Tabel 3. 3 Skala Likert Pada Penelitian	48
Tabel 4. 1 Distribusi Responden.....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan.....	61
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	62
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Akses Media Sosial Pengelola Kempang.....	63
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Promosi	64
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Terhadap Variabel Aksesibilitas	67
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	70
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Terhadap Kepuasan.....	73
Tabel 4. 11 Hasil Uji Statistik Deskriptif	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	77
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi.....	78
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Aksesibilitas	79
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan	79
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan	80

Tabel 4. 17 Hasil Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	82
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolinieritas	84
Tabel 4. 19 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
Tabel 4. 20 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	87
Tabel 4. 21 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	89
Tabel 4. 22 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)	92
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan.....	61
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	62
Gambar 4. 5 Hasil Uji Grafik Histogram.....	81
Gambar 4. 6 Hasil Uji Grafik P-Plot.....	81
Gambar 4. 7 Hasil Uji Grafik P-Plot.....	86

