

**PENGARUH TARIF BAGASI, KUALITAS LAYANAN DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA LAYANAN BAGASI
PT PELNI (PERSERO) CABANG TANJUNGPINANG**

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



**JUNITA
NIM. 2204020116**

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Junita
NIM : 2204020116
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Bagasi, Kualitas Layanan Dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Bagasi PT PELNI (Persero) Cabang Tanjungpinang.

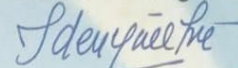
Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

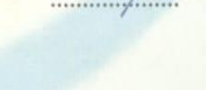
Dosen Pembimbing I


Abdul Jalal, S.E., M.Si.
NIP. 198508222019031012

Dosen Pembimbing II


Imalinda Deryane, S.Pd., M.M.
NIP.199112122022032016

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Bunga Paramita, S.E., M.Si.</u> NIP. 198401122024212016	Ketua Penguji		22/7/2026
2. <u>Dr. Rafki RS, S.E., M.M.</u> NIP. 197609252021211003	Penguji II		22/7/2026
3. <u>Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A.</u> NIP. 199412232022032011	Penguji III		22/7/2026
4. <u>Abdul Jalal, S.E., M.Si.</u> NIP. 198508222019031012	Penguji IV		20/7/26
5. <u>Imalinda Deryane, S.Pd., M.M.</u> NIP. 199112122022032016	Penguji V		22/07/26

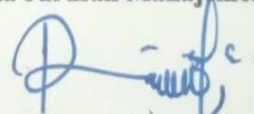
Tanggal lulus: 9 Juli 2026

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim


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

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


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

LEMBAR PERSETUJUAN

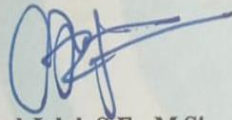
Nama : Junita
NIM : 2204020116
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Tarif Bagasi, Kualitas Layanan dan *Customer Relationship Marketing* terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Bagasi PT. PELNI (Persero) Cabang Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 29 April 2026

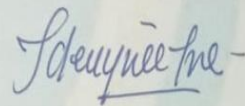
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I



Abdul Jalal, S.E., M.Si.
NIP. 198508222019031012

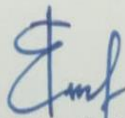
Dosen Pembimbing II



Imalinda Deryane, S.Pd., M.M.
NIP. 199112122022032016

Mengetahui,

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



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junita
NIM : 2204020116
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul skripsi : Pengaruh Tarif Bagasi, Kualitas Layanan Dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Bagasi PT PELNI (Persero) 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 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, 15 Juni 2026
Yang membuat pernyataan,



Junita
NIM. 2204020116

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: Pengaruh Tarif Bagasi, Kualitas Layanan Dan *Customer Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Layanan Bagasi PT PELNI (Persero) Cabang Tanjungpinang.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Sehubung dengan selesainya skripsi ini. Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr Agung Dhamar Syakti S.Pi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Myrna Sofia S.E., M.Si, selaku 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. Bapak Abdul Jalal S.E., M.Si, Sebagai Dosen Pembimbing I, Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Imalinda Deryane S.Pd., M.M, Sebagai Dosen Pembimbing II, Penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih telah memberikan bimbingan, perhatian, serta saran-saran yang sangat bermanfaat kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak Kamarulzaman dan ibu Yang Bulan selaku kedua orang tua penulis, yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis selama proses menyelesaikan penelitian ini.
7. Nataliya Safitri selaku teman, sahabat, dan keluarga yang telah memberikan semangat dan selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis.
8. Terima kasih kepada keseluruhan pihak terkait dalam penyelesaian penelitian ini.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritikan yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 6 Januari 2026



Junita

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Pembatasan Masalah.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12

2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	12
2.1.2 Kepuasan Penumpang.....	13
2.1.3 Tarif Bagasi.....	16
2.1.4 Kualitas Layanan	19
2.1.5 <i>Customer Relationship Marketing (CRM)</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
2.5 Hipotesis	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	41
3.1.1 Objek Penelitian.....	41
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian	41
3.2 Metode Penelitian	42
3.3 Operasionalisasi Variabel	42
3.4 Metode Populasi dan Sampel.....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.4.2 Sampel Penelitian	45
3.4.3 Teknik pengambilan Sampel	46

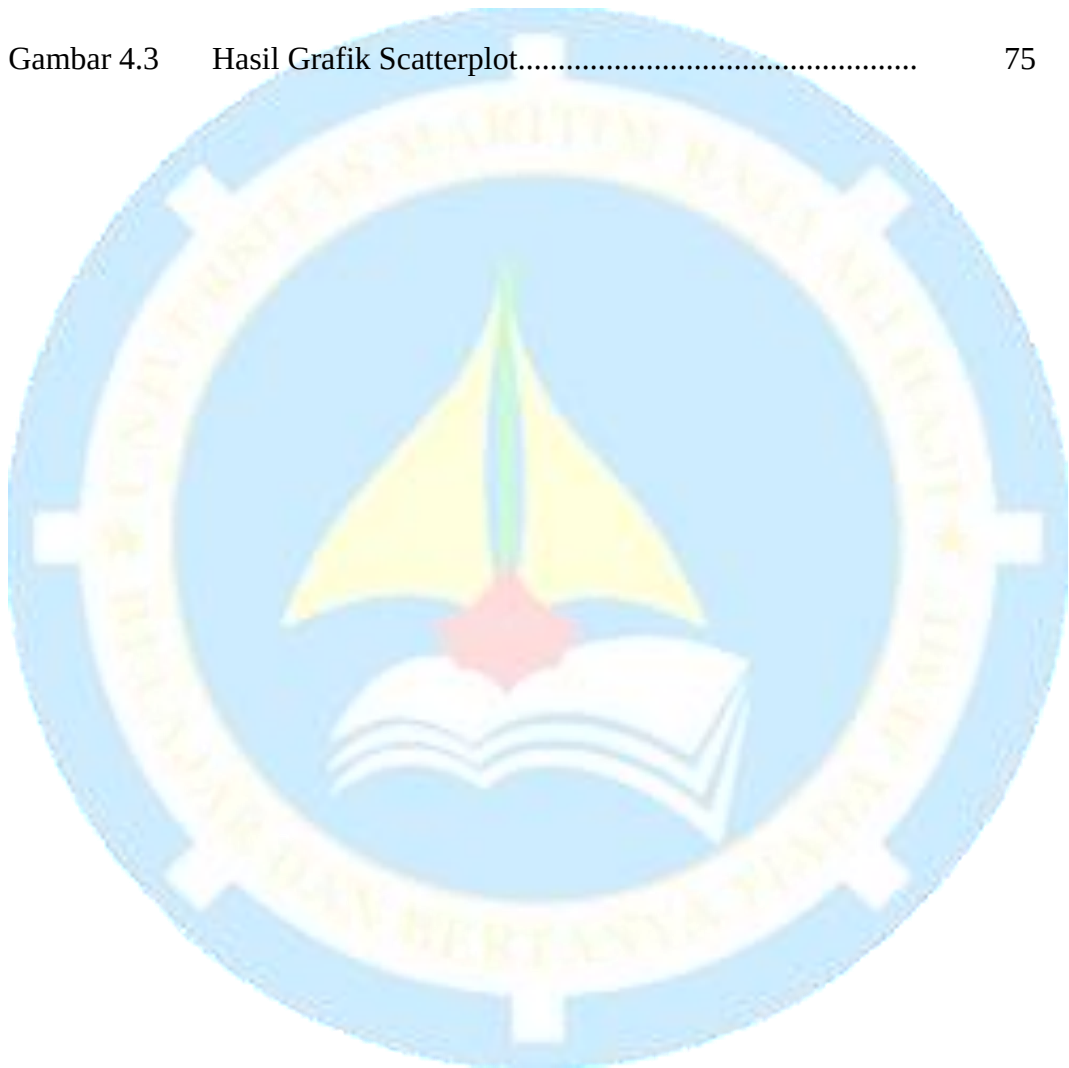
3.4.4 Pengukuran Skala	48
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.6 Teknik Analisis	49
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	50
3.6.2 Uji Kualitas Data	50
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.8 Pengujian Hipotesis.....	54
3.8.1 Uji Hipotesis (Uji t)	54
3.8.2 Uji Hipotesis (Uji f)	55
3.8.3 Analisis Koefisien Determinasi	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Deskripsi Data.....	57
4.1.1 Gambaran Umum Layanan Bagasi PT PELNI (Persero) Cabang Tanjungpinang.....	57
4.2 Distribusi Responden	58
4.3 Gambaran Umum Responden	59
4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan jenis kelamin	59
4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	59

4.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Kapal PT PELNI (Persero) Dalam 1 Tahun Terakhir	60
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	59
4.4.1 Variabel Tarif Bagasi.....	61
4.4.2 Variabel Kualitas Layanan.....	62
4.4.3 Variabel <i>Customer Relationship Marketing</i>	64
4.4.4 Variabel Kepuasan Penumpang	65
4.5 Hasil Penelitian	66
4.5.1 Analisis Statistik Deskriptif	66
4.5.2 Uji Kualitas Data	68
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda	76
4.5.5 Uji Hipotesis	78
4.5.6 Analisis Koefisien Determinasi	82
4.6 Pembahasan Penelitian.....	83
4.6.1 Pengaruh Tarif Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang pada Layanan Bagasi PT PELNI (Persero) Cabang Tanjungpinang	83
4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Layanan Bagasi PT PELNI (Persero) Cabang Tanjungpinang.....	85

4.6.3 Pengaruh <i>Customer Relationship Marketing</i> Terhadap Kepuasan Penumpang pada Layanan Bagasi PT PELNI (Persero) Cabang Tanjung pinang	86
4.6.4 Pengaruh Tarif Bagasi, Kualitas Layanan, dan <i>Customer Relationship Marketing</i> Terhadap Kepuasan Penumpang pada Layanan Bagasi PT PELNI (Persero) Cabang Tanjungpinang	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96
RIWAYAT HIDUP.....	113

DAFTAR GAMBAR

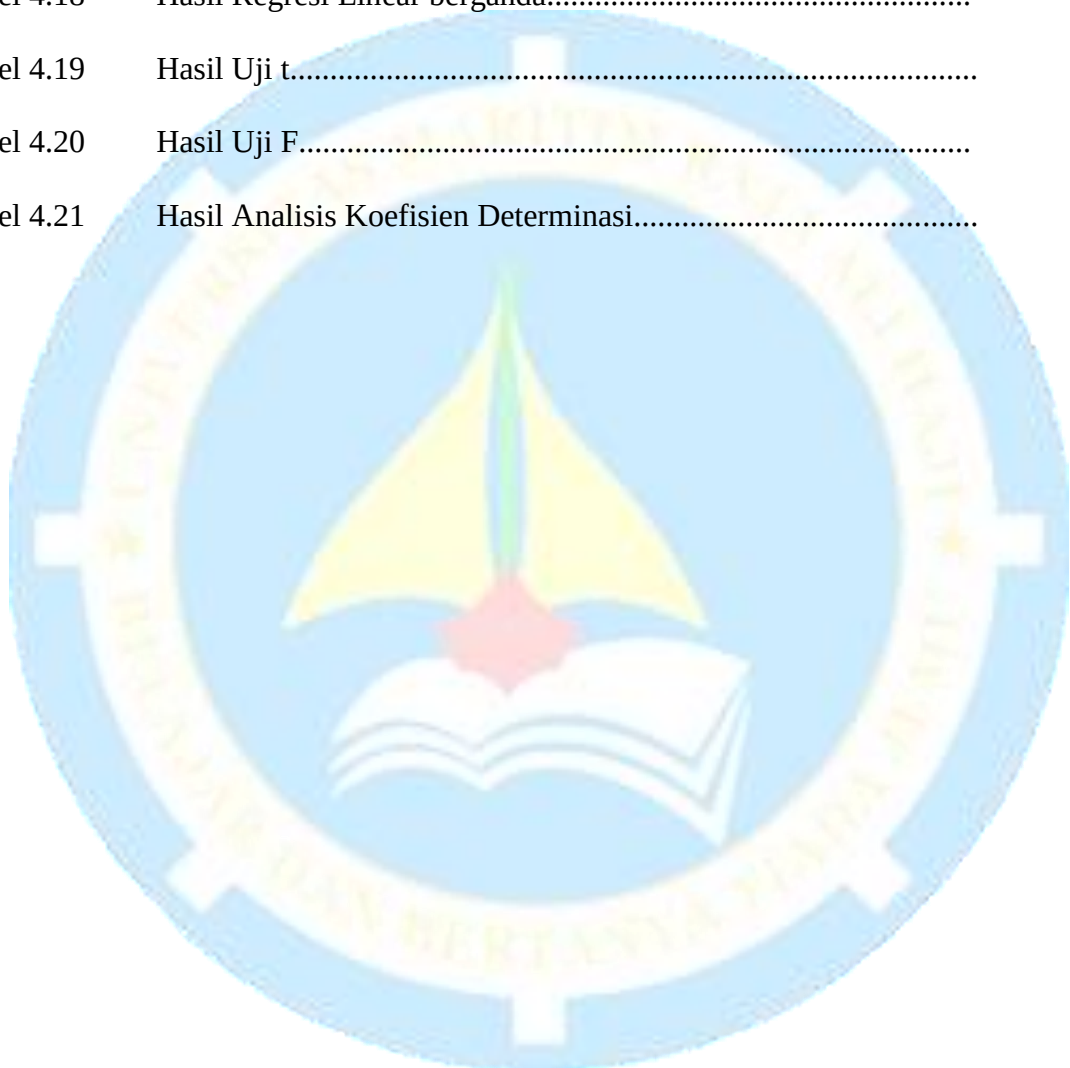
No Gambar	Uraian	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4.1	Hasil Grafik Histogram.....	72
Gambar 4.2	Hasil Grafik P-P Plot.....	73
Gambar 4.3	Hasil Grafik Scatterplot.....	75



DAFTAR TABEL

No Tabel	Uraian	Halaman
Tabel 1.1	Tarif Harga Over bagasi Kapal Penumpang.....	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 2.1.1	Penggunaan Variabel.....	34
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.2	Tabel Data penumpang.....	45
Tabel 3.3	Skala Ordinal (likert).....	48
Tabel 4.1	Distribusi responden.....	58
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Kapal.....	60
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap Tarif Bagasi.....	61
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan.....	62
Tabel 4.7	Tanggapan Responden <i>Customer Relationship Marketing</i>	64
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan penumpang.....	65
Tabel 4.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	67
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas Tarif Bagasi.....	70
Tabel 4.12	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	70
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas <i>Customer Relationship Marketing</i>	71

Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang.....	71
Tabel 4.15	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	73
Tabel 4.16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	74
Tabel 4.17	Hasil Uji Glejser.....	76
Tabel 4.18	Hasil Regresi Linear berganda.....	77
Tabel 4.19	Hasil Uji t.....	79
Tabel 4.20	Hasil Uji F.....	82
Tabel 4.21	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Uraian	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2	Hasil Output Spss 29.....	100
Lampiran 3	Dokumentasi Pra Survei.....	109
Lampiran 4	Masa Penelitian.....	112

