

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS, DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA JASA TRANSPORTASI KAPAL KM.BUKIT
RAYA PT.PELNI CABANG TANJUNGPINANG**

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



**NATALIYA SAFITRI
NIM.2204020048**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nataliya Safitri
Nim : 2204020048
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kapal KM.Bukit Raya PT.PELNI 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,

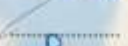
Dosen Pembimbing I


H.Catri Jintar, SE,M.Si
NIP.196210191993101002

Dosen Pembimbing II


Edinur Ilham, SE,M.E.
NIP.199103072022031006

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Hj.Iranita,M.Si</u> NIP.197008272021212003	Ketua Penguji		21/7 2026
2. <u>Roni Kurniawan, M.Si</u> NIP.197710032021211001	Penguji II		27/7 2026
3. <u>Dr.Winata Wira, SE..M.Ec</u> NIP.198106082014041001	Penguji III		22/7 26
4. <u>H.Catri Jintar, SE..M.Si</u> NIP.196210191993101002	Penguji IV		22/7 26
5. <u>Edinur Ilham, SE..M.E</u> NIP.199103072022031006	Penguji V		22/12/2026

Tanggal lulus: 09 Juli 2026

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Maritim


Dr. Myrna Sofia SE.. M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis


Risdv Absari Indah Pratiwi, SE.. M.Si
NIP. 199012132018032001

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nataliya Safitri
NIM : 2204020048
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kapal KM. Bukit Raya PT. PELNI Cabang Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi

Tanjungpinang, 29 April 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I


H. Catri Jintar, S.E., M.Si
NIP. 196210191993101002

Dosen Pembimbing II


Edinur Ilham, S.E., M.E.
NIP. 199103072022031006

Mengetahui,

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


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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nataliya Safitri
Nim : 2204020048
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra
Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi
Kapal KM Bukit Raya PT PELNI 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,


10000
MTM
TEMPER
NIM.2204020048
Nataliya Safitri

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 Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Kapal KM.Bukit Raya PT.PELNI 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.

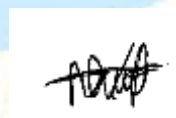
Sehubungan dengan selesainya skripsi ini, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, D.E.A. Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr.Myrna Sofia, SE., M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Ibu Ezky Tiyasiningasih,S.E.,M.Si, sebagai Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim,Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Bapak H. Catri Jintar,SE.,M.Si, sebagai pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi, serta kemudahan bagi penulis, sehingga penelitian skripsi ini selesai dengan baik.

5. Bapak Edinur Ilham, S.E., M.E, sebagai pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan kemudahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik sesuai tata cara dalam penulisan karya ilmiah.
6. Kedua orang tua penulis yaitu bapak Tamrin dan ibu Wati serta abang penulis yaitu Kamarus Zaman dan kedua orang adik yaitu Agus Ramadhani, Natasya Septya Chasandra yang telah memberikan Do'a, semangat dan dukungan baik secara moral maupun material. Serta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan do'a.
7. Kepada Junita sebagai teman seperjuangan yang telah menemani masa-masa selama perkuliahan dari awal hingga akhir perkuliahan bersama penulis.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari 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, Januari 2026



Nataliya Safitri

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.....	9
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Pembatasan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
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
2.1.2 Kepuasan Pengguna.....	14
2.1.2.1 Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna.....	15
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Pengguna.....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.3.1 Faktor-Faktor Pembentukan Kualitas Pelayanan....	17
2.1.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	19
2.1.4 Fasilitas.....	20
2.1.4.1 Faktor-Faktor Fasilitas.....	20
2.1.4.2 Indikator Fasilitas.....	22
2.1.5 Citra Perusahaan.....	23
2.1.5.1 Faktor-Faktor Pembentuk Citra Perusahaan.....	24
2.1.5.2 Indikator Citra Perusahaan.....	24
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	42
2.4 Hipotesis.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	48
3.1 Objek Dan Ruang Lingkup Penelitian.....	48
3.1.1 Objek Penelitian.....	48
3.1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	48
3.2 Metode Penelitian.....	48
3.2.1 Variabel Dependen.....	49

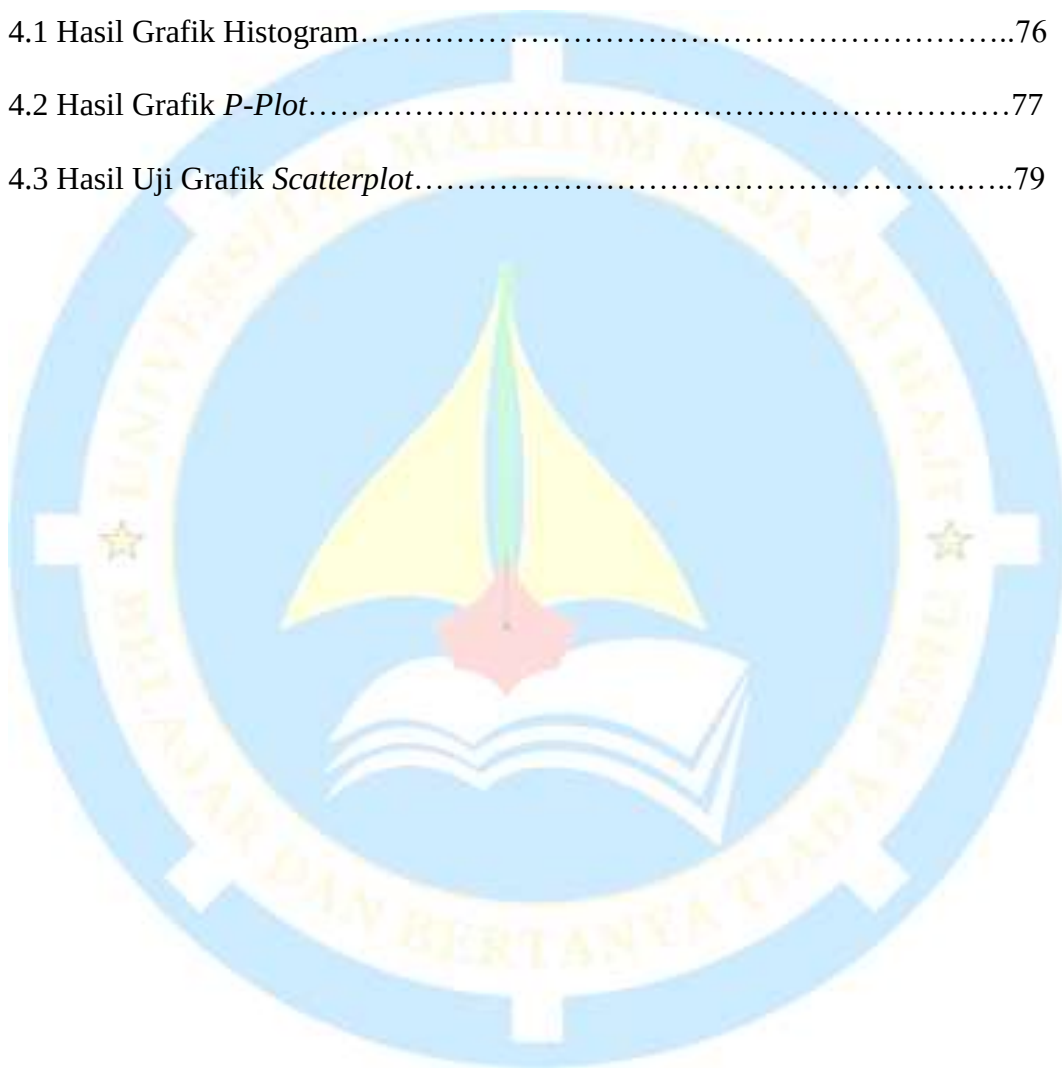
3.2.2 Variabel Independen.....	49
3.4 Teknik Penentuan Populasi Dan Sampel.....	52
3.4.1 Populasi.....	52
3.4.2 Sampel.....	52
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.4.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	54
3.5 Metode Analisis.....	55
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	55
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	55
3.5.2.1 Uji Validitas.....	55
3.5.2.2 Uji Relibilitas.....	56
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	56
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	56
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	57
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.5.4 Uji Regresi Linear Berganda.....	58
3.5.5 Uji Hipotesis.....	58
3.5.5.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	58
3.5.5.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	59
3.5.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Deskripsi Data.....	61

4.1.1 Gambar Umum KM.Bukit Raya.....	61
4.2 Distribusi Responden.....	62
4.3 Gambaran Umum Responden.....	62
4.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.3.3 Frekuensi Pengguna Jasa KM.Bukit Raya.....	64
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
4.4.1 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan X1.....	65
4.4.2 Deskripsi Variabel Fasilitas X2.....	67
4.4.2 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan X3.....	68
4.4.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna Y.....	70
4.5 Hasil Penelitian.....	71
4.5.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	71
4.5.2 Hasil Uji Kualitas Data.....	72
4.5.2.1 Hasil Uji Validitas.....	72
4.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	73
4.5.2.2.1 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	74
4.5.2.2.2 Uji Reliabilitas Fasilitas.....	74
4.5.2.2.3 Uji Reliabilitas Citra Perusahaan.....	75
4.5.2.2.4 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	75
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	76
4.5.3.1 Uji Normalitas.....	76

4.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	78
4.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	79
4.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	80
4.5.5 Uji Hipotesis.....	81
4.5.5.1 Hasil Uji Secara Parsial (t).....	81
4.5.5.2 Hasil Uji Simultan (F).....	85
4.5.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	86
4.6 Pembahasan Penelitian.....	87
4.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna KM.Bukit Raya PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	87
4.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna KM.Bukit Raya PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	88
4.6.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna KM.Bukit Raya PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	89
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pengguna KM.Bukit Raya PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	95
RIWAYAT HIDUP.....	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	41
4.1	Hasil Grafik Histogram.....	76
4.2	Hasil Grafik <i>P-Plot</i>	77
4.3	Hasil Uji Grafik <i>Scatterplot</i>	79



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pengguna KM Bukit Raya	2
1.2	Hasil Pra-survey	3
1.3	Jadwal dan Rute Kapal KM Bukit Raya	5
2.1	Review Penelitian Terdahulu	27
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	50
3.2	Skala Ordinal.....	54
4.1	Distribusi Responden	62
4.2	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.3	Identitas Responden Berdasarkan Usia	63
4.4	Frekuensi Pengguna Jasa Dalam 1 Tahun Terakhir.....	64
4.5	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
4.6	Tanggapan Responden Variabel Fasilitas	67
4.7	Tanggapan Responden Variabel Citra Perusahaan	69
4.8	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pengguna.....	70
4.9	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	72
4.10	Hasil Uji Validitas.....	73
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan X1.....	74
4.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas X2	74
4.13	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan X3	75
4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna Y.....	75
4.15	Hasil Uji <i>One-Sampel Kolmogorov-Smirnov</i>	77

4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	78
4.18 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	81
4.19 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	83
4.21 Hasil Koefisien Determinasi	86



DAFTAR LAMPIRAN

No Lampiran	Judul	Halaman
Lampiran 1	Pernyataan Kuesioner.....	1
	Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	2
Lampiran 2	Dokumentasi Pra-survey.....	1
	Dokumentasi Saat Penelitian.....	4
Lampiran 3	Jumlah Pengguna KM Bukit Raya.....	1
	Jadwal Tiba Dan Berangkat KM Bukit Raya.....	1
	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	2
	Hasil Uji Validitas.....	2
	Hasil Uji Reliabilitas.....	3
	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	4
	Hasil Uji Multikolinearitas.....	4
	Hasil Uji Glejser.....	5
	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	6
	Uji Simultan.....	6
	Hasil Koefisien Determinasi.....	6
	Residual Statistik.....	7