

**PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *WORD OF MOUTH*
(WOM), DAN PROMOSI PRODUK PADA APLIKASI PELNI
MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT
PELNI CABANG TANJUNGPINANG**

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



**OKTA ROLLAND ERWINDIKA
NIM 2204020112**

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

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Okta Rolland Erwindika
Nim : 2204020112
Jurusan : Manajemen Bisnis
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality, Word Of Mouth (WOM), Dan Promosi Produk Pada Aplikasi PELNI Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Di 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

Dosen Pembimbing II

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

Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A
NIP. 199412232022032011

Panitia Penguji,

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
<u>Hj. Iranita, M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Ketua Penguji		21/7 2026
<u>Abdul Jalal, S.E., M.Si</u> NIP. 198508222019031012	Penguji I		20/7 26
<u>Imalinda Deryane, S.Pd., M.M</u> NIP. 199112122022032016	Penguji II		22/107 -26
<u>Bunga Paramita, S.E., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Penguji III		22/107 -26
<u>Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si</u> NIP. 199012132018032001	Penguji IV		21/07.26

Tanggal Lulus: 9 Juli 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim

Ketua Jurusan Manajemen Bisnis

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

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Okta Rolland Erwindika
NIM : 2204020112
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh E-Service Quality, Word Of Mouth (WOM), Dan Promosi Produk Pada Aplikasi PELNI Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT PELNI Cabang Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi.

Tanjungpinang, 9 Juni 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



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



Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A
NIP. 199412232022032011

Mengetahui,

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



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

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Okta Rolland Erwindika
Nim : 2204020112
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality*, *Word of Mouth* (WOM) Dan Promosi Produk pada aplikasi PELNI *Mobile* terhadap Kepuasan Pelanggan

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 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, 16 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Okta Rolland Erwindika

NIM 2204020112

MOTTO

“Pelan pasti ku kabulkan s’gala catatan harapanmu tentang masa depan, tentang masa terang kebul jalan kuterjang”

(Perunggu – Gemilang)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *E-SERVICE QUALITY*, *WORD OF MOUTH* (WOM), DAN PROMOSI PRODUK PADA APLIKASI PELNI MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PELNI CABANG TANJUNGPINANG”** dapat diselesaikan. Tidak lupa salawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi pencerah dalam kehidupan umat manusia. Penyusun skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti S.Pi, DEA. 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 Tiyasiningsih, S.E., M.Si Koordinator Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim.
4. Ibu Bunga Paramita, S.E., M.Si sebagai Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan memberikan motivasi, serta kemudahan bagi penulis, sehingga penelitian proposal ini selesai dengan baik.

5. Ibu Lastri Anggi Fani, S.A.B., M.B.A, sebagai dosen pembimbing II, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi, serta kemudahan bagi penulis, sehingga penelitian skripsi ini selesai dengan baik.
 6. Terima kasih kepada Bapak I B.A Putra kencana selaku Kepala Cabang PT PELNI Cabang Tanjungpinang yang telah menerima dan bersedia meluangkan waktu serta memberikan sarana dalam penelitian ini hingga selesai.
 7. Terima kasih tidak terhingga kepada orang tua tercinta saya yaitu bapak Salim Hasim dan bunda Angi Sri Winarsih. Orang hebat yang selalu menjadi penyemangat saya yang tidak pernah berhentinya memberikan doa serta memberikan dukungan agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Terima kasih untuk semua hal sehingga anak pertamanya bisa sampai di titik ini.
 8. Terima Kasih kepada Teman- Teman manajemen Angkatan 22 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji atas kerja sama selama ini
- Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu, saran serta kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya akhir (Skripsi) dapat bermanfaat bagi kita semua.

Tanjungpinang, 16 Juli 2026



Okta Rolland Erwindika

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Pembatasan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1 <i>Grand Theory</i>	14
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3 E-Service Quality	20
2.1.4 <i>Word of Mouth</i> (WOM).....	23
2.1.5 Promosi Produk.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.4.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan	

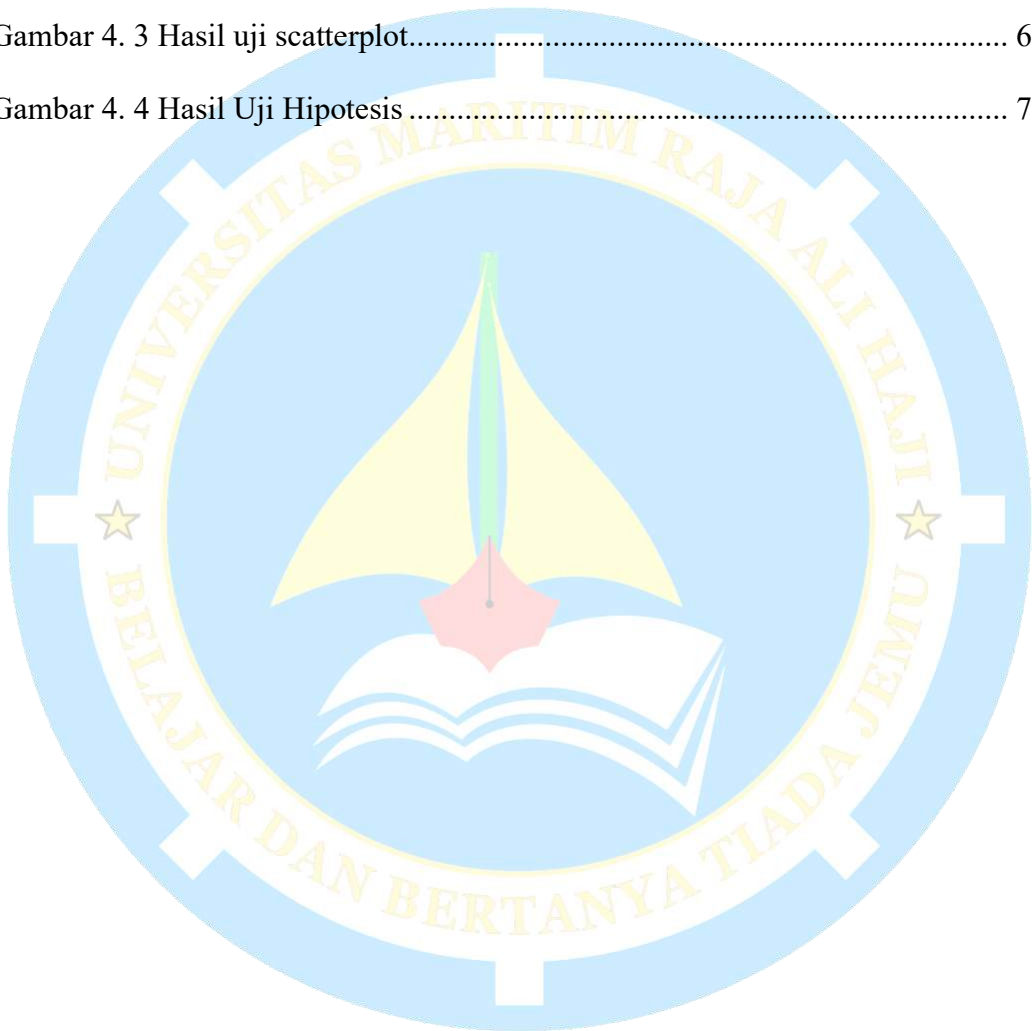
Pelanggan pada aplikasi PELNI <i>Mobile</i> di PT PELNI Cabang Tanjungpinang	34
2.4.2 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> (WOM) terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi PELNI <i>Mobile</i> di PT PELNI Cabang Tanjungpinang	34
2.4.3 Pengaruh Promosi Produk terhadap kepuasan pelanggan pada aplikasi PELNI <i>Mobile</i> di PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	35
2.4.4 Pengaruh <i>E-service quality</i> , <i>Word of Mouth</i> , dan Promosi Produk secara simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada aplikasi PELNI <i>Mobile</i> di PT PELNI Cabang Tanjungpinang	35
2.5 Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Objek dan Ruang Penelitian.....	38
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.3 Operasional Variabel Penelitian.....	39
3.3.1 Variabel Independen.....	41
3.3.2 Variabel Dependen	41
3.4 Metode Penentuan Populasi	41
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel.....	43
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	44
3.5 Prosedur Pengambilan Data.....	44
3.5.1 Data Primer.....	45
3.5.2 Data Sekunder.....	45
3.5.3 Teknik Pengambilan Data.....	45
3.6 Metode Analisis.....	46
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	47
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	47
3.6.2.1 Uji Validitas.....	47

3.6.2.1 Uji Reabilitas.....	47
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	48
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	48
3.6.3.2 Uji Multikolinearitas.....	48
3.6.3.3 Uji Heteroskedastitas.....	48
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49
3.6.5 Uji Hipotesis.....	54
3.6.5.1 Uji Signifikan Parsial (Uji t)	49
3.6.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f).....	50
3.6.6 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	52
4.3 Demografi Umum Responden.....	52
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kapal....	54
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
4.4.1 Deskripsi Variabel E-Service Quality.....	54
4.4.2 Deskripsi Variabel Word of Mouth (WOM).....	57
4.4.3 Deskripsi Variabel Promosi Produk.....	58
4.4.4 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
4.5 Hasil Penelitian.....	61
4.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	61
4.5.2 Uji Kualitas Data.....	62
4.5.2.1 Uji Validitas.....	62
4.5.2.2 Uji Reabilitas.....	64
4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	64
4.5.3.1 Uji Normalitas.....	64
4.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	67

4.5.3.3 Uji Heteroskedastitas.....	67
4.5.3.4 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	69
4.5.4 Uji Hipotesis.....	72
4.5.4.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (uji t)	72
4.5.4.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (uji f)	75
4.5.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	77
4.6 Pembahasan Penelitian.....	78
4.6.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PELNI Cabang TanjungPinang.....	78
4.6.2 Pengaruh <i>Word of Mouth</i> (WOM) Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	80
4.6.3 Pengaruh Promosi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	81
4.6.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , <i>Word of Mouth</i> (WOM), Dan Promosi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran.....	87
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	96
RIWAYAT HIDUP.....	125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 4. 1 Hasil Grafik Histogram	65
Gambar 4. 2 Hasil Grafik P-PLOT	65
Gambar 4. 3 Hasil uji scatterplot.....	68
Gambar 4. 4 Hasil Uji Hipotesis	78



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	39
Tabel 3. 2 Data jumlah penumpang Kapal Tidar	42
Tabel 3. 3 Data jumlah penumpang Kapal Bukit Raya.....	42
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	46
Tabel 4. 1 Hasil Penelitian dan Pembahasan	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kapal	54
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Pada Variabel E-Service Quality (X1)	55
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Pada Variabel Word of Mouth (X2).....	57
Tabel 4. 7 Jawaban Responden Pada Variabel Promosi Produk (X3)	58
Tabel 4. 8 Jawaban Responden Pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4. 9 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Penelitian.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji One sample Kologorov – Smirnov	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolineritas	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Berganda.....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji t.....	73
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	76

Tabel 4. 18 Hasil Analisis Koefesien Determinasi (R2)	77
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	96
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	101
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif	111
Lampiran 4 Uji Kualitas Data	112
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	117
Lampiran 6 Hasil Uji Hipotesis.....	120
Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian.....	121
Lampiran 8 Aplikasi Pelni <i>Mobile</i>	124

