

**PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUTUSAN  
PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI  
VARIABEL *INTERVENING* PADA PT PELNI CABANG  
TANJUNGPINANG**

**RIZKY RAHMADANI BR. MANGUNSONG  
NIM. 2004020058**



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

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Rizky Rahmadani Br. Mangunsong  
NIM : 2004020058  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Pembelian  
Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel  
*Intervening* Pada PT PELNI Cabang Tanjungpinang

Disetujui untuk digunakan dalam (Seminar Proposal/Seminar Hasil/Sidang  
Skripsi)

Tanjungpinang, 10 Januari 2024

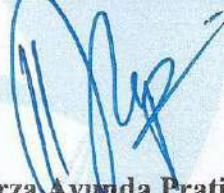
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, SE., M.Si  
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc.  
NIP. 199009292022032011

Mengetahui,

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



Abdul Jalal, SE., M.Si  
NIDN. 1022088504

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Rizky Rahmadani Br. Mangunsong  
Nim : 2004020058  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT PELNI Cabang Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dosen Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Hj. Iranita, SE., M.Si  
NIP. 197008272021212003.

Dosen Pembimbing II

Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc  
NIP. 199009292022032011

Dosen Penguji

Nama	Jabatan	TandaTangan	Tanggal
<u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIDN. 0012018402	Ketua Penguji		29/1/2024
<u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji I		30/1/2024
<u>Roni Kurniawan, S.Sos., M.Si</u> NIP. 197710032021211001	Penguji II		29/1/2024
<u>Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc</u> NIP. 199009292022032011	Penguji III		29/1/2024
<u>Firmansyah Kusasi, ST.,MM</u> NIP. 196706072021211002	Penguji IV		29/01/2024

Tanggal Lulus: 23 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Maritim

Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA  
NIDN: 100107710

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Maritim

Abdul Jalal, SE., M.Si  
NIDN. 1022088504

## PERNYATAAN ORISINILITAS

Nama : Rizky Rahmadani Br. Mangunsong  
NIM : 2004020058  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Pembelian Dengan  
Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT PELNI  
Cabang Tanjungpinang

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 diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 23 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Rizky Rahmadani Br. Mangunsong

NIM. 2004020058

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT PELNI Cabang Tanjungpinang”** dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam selalu turunkan kepada Baginda Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi pencerah dalam kehidupan umat manusia. Penyusunan 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. Terima kasih tidak terhingga kepada kedua orang tua tercinta saya yaitu ayah Hasan Basri dan mama Nurcahaya. Orang yang hebat selalu menjadi penyemangat saya dan sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak akan pernah berhentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Yang selalu menjadi orang pertama yang siap mendengarkan keluhan putrinya. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan putri pertama kalian ini. Terimakasih untuk semua hal sehingga putri kalian bisa sampai di titik ini. Kakak sangat bersyukur lahir dan memiliki kedua orang tua seperti ayah dan mama. Ayah dan mama harus sehat selalu agar bisa menemani perjalanan panjang kakak kedepannya.

2. Terima kasih kepada adik-adik tercinta dan tersayang saya yaitu Indah Puji Lestari Br.Mangunsong, Ha'aris Aqmal Salam Simangunsong dan Perry Aryasatya Wardana Simangunsong yang telah memberikan semangat penuh untuk kakaknya selama berjuang menyelesaikan skripsi ini
3. 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 hingga selesai.
4. Terima kasih kepada Pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof.Dr. Agung Dhamar Syakti S.Pi, DEA.
5. Terima kasih kepada Pihak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Dekan Ibu Dr. Asmaul Husna, S.E, Ak, MM.,CA.
6. Terima kasih kepada Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh Ibu Hj. Iranita, SE.,M.Si
7. Terima kasih kepada Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh Ibu Kiki Wulandari,S.E., M.M.
8. Terima kasih kepada Pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang diketuai oleh Bapak Abdul Jalal, S.E, M.Si

9. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing I yaitu Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
10. Terima kasih kepada Dosen Pembimbing II yaitu Ibu Mirza Ayunda Pratiwi, S.E., M.Sc yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
11. Terima kasih kepada orang-orang terdekat saya selama di perantauan yaitu bang Garin, Piaa dan bang Jona yang telah memberikan bantuan internal maupun eksternal selama perkuliahan ini serta menjadi pendengar yang baik.
12. Terima kasih Kepada wanita-wanita hebat yang sangat siap membantu saya dalam penyelesaian skripsi dari awal hingga akhir yaitu Fani, Mayang, Hanuya dan Ceii. Selamat kita semua bisa 3,5 tahun dan mengerjakan skripsi dengan baik hingga akhir.
13. Terima kasih untuk seluruh orang yang terlibat dalam membantu dan mendukung skripsi dan melengkapi dokumen-dokumen administrasi lainnya agar saya mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.
14. Untuk ucapan terima kasih kepada diri sendiri, wanita yang luar biasa berusaha keras, bertahan, dan mau terus bangkit menyelesaikan masalah, melawan ketakutan, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan dan tidak menyerah. Entah kenapa jalan ini rasanya dipersulit, namun Allah Swt selalu berikan kekuatan baru setiap waktu. Terima kasih telah berproses dan terus *berprogress*.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu. Dengan keterbatasan pengetahuan, waktu dan kemampuan penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini, akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran demi membangun perbaikan dimasa yang akan datang.

Tanjungpinang, 23 Januari 2024



**Rizky Rahmadani Br. Mangunsong**  
NIM. 2004020058





## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.7 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>11</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	11
2.1.1 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	11
2.1.2 Keputusan Pembelian.....	16
2.1.3 Kepuasan Konsumen.....	19
2.2 Review Penelitian Terdahulu.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27

2.4 Pengembangan Hipotesis.....	28
2.4.1 Pengaruh <i>Marketing Mix</i> terhadap keputusan pembelian .....	28
2.4.2 Pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian .....	29
2.4.3 Pengaruh <i>Marketing Mix</i> terhadap kepuasan konsumen .....	29
2.5 Hipotesis .....	30
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian .....	31
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	31
3.3.1 Variabel Independen .....	32
3.3.2 Variabel Dependen .....	32
3.3.3 Variabel <i>Intervening</i> .....	32
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel .....	35
3.5 Prosedur Pengumpulan Data .....	36
3.5.1 Data Primer .....	37
3.5.2 Data Sekunder .....	37
3.6 Metode Analisis .....	38
3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	38
3.6.2 Uji Kualitas Data.....	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	39

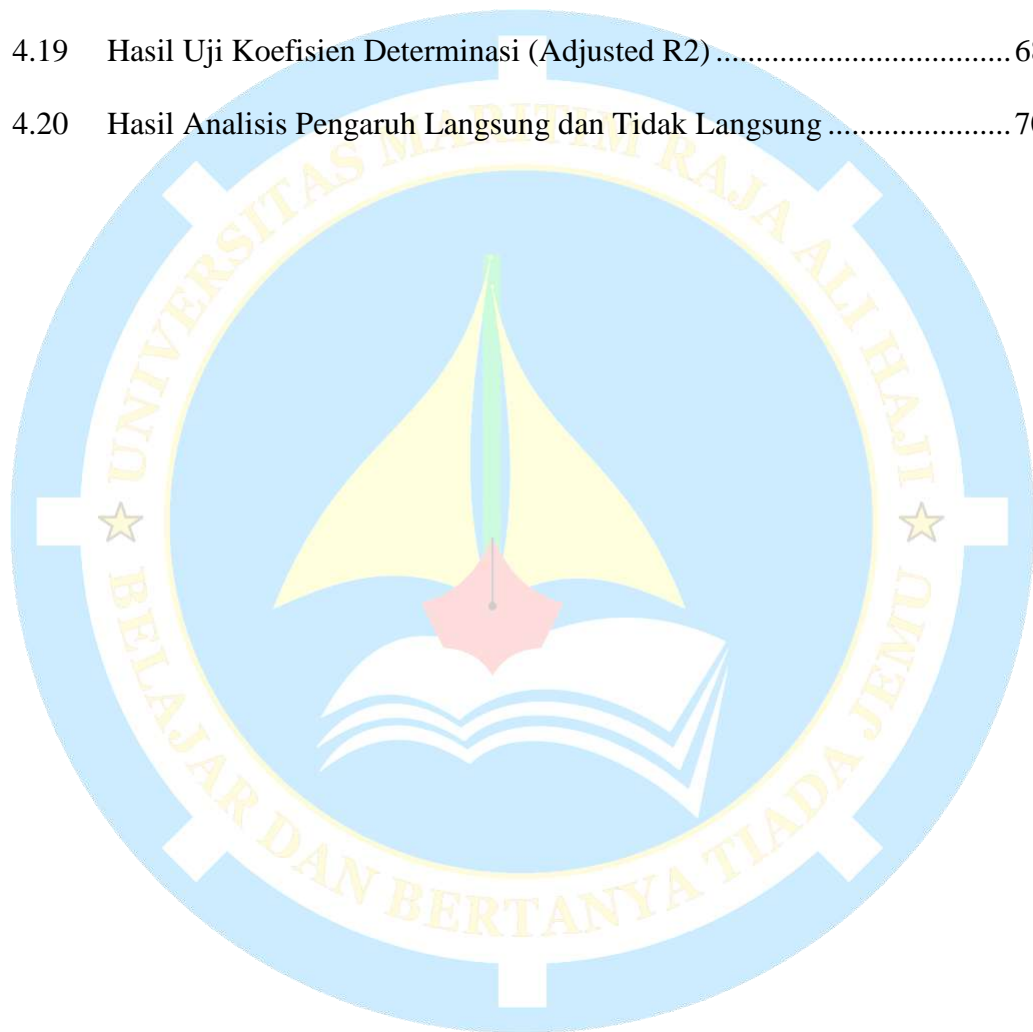
3.6.4 Uji Hipotesis.....	41
3.6.5 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	42
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum PT PELNI Cabang Tanjungpinang .....	44
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	45
4.3 Demografi Responden .....	45
4.3.1 Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
4.3.2 Identifikasi Berdasarkan Usia .....	46
4.3.3 Identifikasi Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Jasa Kapal PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	48
4.4 Deskripsi Variabel Penelitian .....	49
4.4.1 Deskripsi Variabel <i>Marketing Mix</i> .....	49
4.4.2 Deskripsi Variabel Keputusan Pembelian.....	51
4.4.3 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....	53
4.5 Hasil Penelitian.....	54
4.5.1 Uji Statistik Deskriptif .....	54
4.5.2 Hasil Uji Kualitas Data .....	55
4.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	58
4.5.4 Uji Hipotesis.....	62
4.5.5 Hasil Analisa Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	68
4.6 Pembahasan Penelitian .....	71

4.6.1 Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	71
4.6.2 Pengaruh Kepuasan konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....	72
4.6.3 Pengaruh <i>Marketing Mix</i> terhadap kepuasan konsumen pada PT PELNI Cabang Tanjungpinang .....	72
4.6.4 Pengaruh <i>Marketing Mix</i> Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen .....	73
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

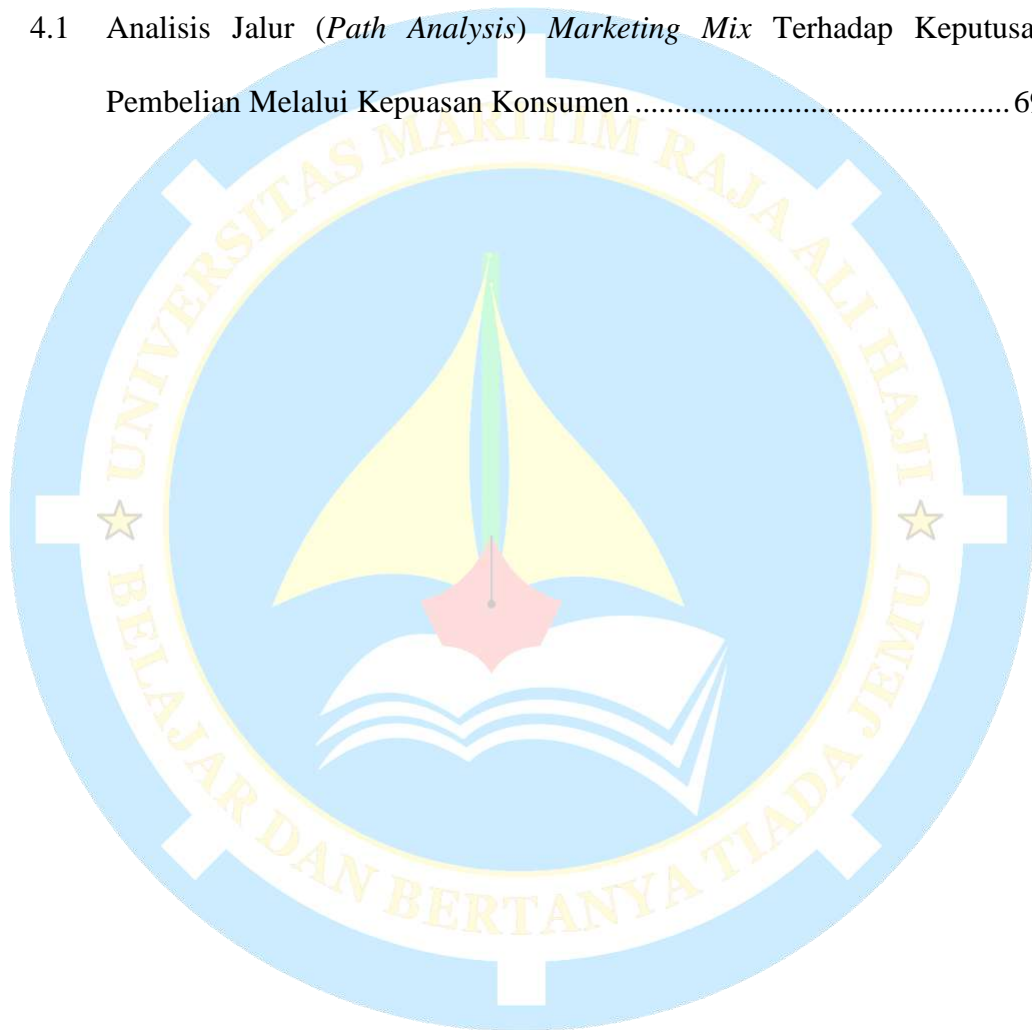
<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Perusahaan kapal di Tanjungpinang 2023 .....	2
1.2	Data Rute Kapal PT PELNI Cabang Tanjungpinang 2023 .....	3
2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	23
3.1	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.2	Jumlah Penumpang Januari - September 2023 .....	35
3.3	Skala <i>Likert</i> .....	37
4.1	Distribusi Responden .....	45
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Jasa Kapal PT PELNI Cabang Tanjungpinang .....	48
4.5	Jawaban Responden Terhadap Variabel Marketing Mix .....	49
4.6	Jawaban Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian .....	51
4.7	Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen .....	53
4.8	Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	55
4.9	Hasil Uji Validasi Variabel Penelitian .....	56
4.10	Hasil Uji Reliabilitas <i>Marketing Mix</i> .....	57
4.11	Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	57
4.12	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	57
4.13	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	61

4.14	Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	62
4.16	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	63
4.17	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2) .....	65
4.18	Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	66
4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R2) .....	68
4.20	Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	27
3.1	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	42
4.1	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) <i>Marketing Mix</i> Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen .....	69



## DAFTAR GRAFIK

Grafik	Judul	Halaman
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Menggunakan Jasa Kapal PT PELNI Cabang Tanjungpinang .....	48
4.4	Hasil Grafik Histogram.....	59
4.5	Hasil Grafik P-Plot.....	59

