

**CITRA PERUSAHAAN DAN FASILITAS: PENGARUHNYA  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PT PELNI CABANG  
TANJUNGPINANG MELALUI *CUSTOMER EXPERIENCE***

**NIRANI MAYANG MARTIN  
NIM. 2004020061**



**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 PENGESAHAN

Nama : Nirani Mayang Martin  
Nim : 2004020061  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Citra Perusahaan dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT PELNI Cabang Tanjungpinang Melalui *Customer Experience*

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

Kiki Wulandari, SE., MM  
NIP. 199201212019032018

Dosen Penguji

| Nama  | Jabatan       | Tanda Tangan | Tanggal    |
|---|---------------|--------------|------------|
| <u>Abdul Jalal, SE., M.Si</u><br>NIP. 198508222019031012      | Ketua Penguji |              | 30/1/24    |
| <u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u><br>NIP. 197008272021212003      | Penguji I     |              | 30/1/2024  |
| <u>Firmansyah Kusasi, ST., MM</u><br>NIP. 196706072021211002  | Penguji II    |              | 30/1/24    |
| <u>Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si</u><br>NIP. 198207032015042001 | Penguji III   |              | 01/02/2024 |
| <u>Edinur Ilham, S.E., M.E</u><br>NIP. 199103072022031006     | Penguji IV    |              | 30/1/24    |

Tanggal Lulus: 26 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  
NIP. 198508222019031012

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nirani Mayang Martin  
NIM : 2004020061  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Citra Perusahaan dan Fasilitas: Pengaruhnya  
Terhadap Kepuasan Konsumen PT PELNI Cabang  
Tanjungpinang Melalui *Customer Experience*

Disetujui untuk digunakan dalam (Sidang Skripsi)

Tanjungpinang, 23 Januari 2024

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



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

Dosen Pembimbing II



**Kiki Wulandari, SE., MM**  
NIP. 199201212019032018

Mengetahui,

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



**Abdul Jalal, SE., M.Si**  
NIP.198508222019031012

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Nirani Mayang Martin  
Nim : 2004020061  
Jurusan : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim  
Judul Skripsi : Citra Perusahaan dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap  
Kepuasan Konsumen PT PELNI Cabang Tanjungpinang  
Melalui *Customer Experience*

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 26 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



**Nirani Mayang Martin**  
**NIM. 2004020061**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Citra Perusahaan dan Fasilitas: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen PT PELNI Cabang Tanjungpinang Melalui *Customer Experience*”**.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Bisnis dan 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. Agung Dhamar Sakti, S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Ibu Dr. Hj. Asmaul Husna, SE., Ak., MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim.
3. Bapak Abdul Jalal, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Ibu Hj. Iranita, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangka waktu, memberikan ilmu dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Kiki Wulandari, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak meluangka waktu, memberikan ilmu dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah membekali ilmu yang bermanfaat kepada penulis serta staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan urusan administrasi hingga akhir masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Martin Syah dan Ibu Eny Budi Prasetyo yang merupakan sosok terpenting dalam hidup penulis yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, dukungan moril maupun materil serta yang

senantiasa mendoakan kesuksesan penulis selama menuntut ilmu. Adik penulis Nungcik Ramazidan Martin serta keluarga besar yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi selama ini.

8. Sahabat seperjuangan yang banyak membantu dalam proses penyelesaian skripsi, Nurul Farhana Maharani, Rizky Ramadani Br. Mangunsong, Ervita Wahyuni, Fitryana B. Hutabarat dan teman-teman seangkatan 2020 yang selalu berproses, berjuang dan saling membantu satu sama lain.
9. Sahabat sepermainan penulis yang sudah banyak meluangkan waktu untuk membantu, memberikan motivasi, mendukung serta mendoakan penulis saat proses penyelesaian skripsi, Ma'rifatunnisa Maulidiah, Ahmad Yasin Johari, Adisti Aurelia Azzuhra, Putri Rohmatun Nazilah, Etika Febriyana dan Khadijah.

Penulis menyadari dalam menyelesaikan penelitian masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dan kekurangan didalam penelitian ini. Semoga penelitian ini bermanfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan dan bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan dalam melakukan penelitian.

Tanjungpinang, 26 Januari 2024



**Nirani Mayang Martin**

## DAFTAR ISI

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>i</b>       |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>v</b>       |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>vii</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 Tujuan Penelitian .....  | 7              |
| 1.5 Batasan Masalah.....   | 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 Citra Perusahaan .....   | 11             |
| 2.1.2 Fasilitas.....   | 13             |
| 2.1.3 Kepuasan Konsumen.....   | 17             |
| 2.1.4 <i>Customer Experience</i> .....                               | 20             |
| 2.2 Review Penelitian Terdahulu .....                                | 22             |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....   | 28             |
| 2.4 Pengembangan Hipotesis.....                                      | 29             |

|   |           |
|---|-----------|
| 2.4.1 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen<br>PT PELNI Cabang Tanjungpinang .....                             | 29        |
| 2.4.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen PT PELNI<br>Cabang Tanjungpinang .....                                    | 29        |
| 2.4.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan<br>Konsumen PT PELNI Cabang Tanjungpinang .....                   | 30        |
| 2.4.4 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap <i>Customer Experience</i>   | 31        |
| 2.4.5 Pengaruh Fasilitas Terhadap <i>Customer Experience</i> .....  | 31        |
| 2.4.6 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen<br>Melalui <i>Customer Experience</i> .....                        | 32        |
| 2.4.7 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen PT PELNI<br>Cabang Tanjungpinang Melalui <i>Customer Experience</i> ..... | 32        |
| 2.5 Hipotesis .....   | 33        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>  | <b>33</b> |
| 3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .....  | 33        |
| 3.2 Metode Penelitian.....  | 33        |
| 3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....   | 34        |
| 3.3.1 Variabel Independen .....   | 34        |
| 3.3.2 Variabel Dependen.....  | 34        |
| 3.3.3 Variabel <i>Intervening</i> .....   | 34        |
| 3.4 Metode Penentuan Populasi.....  | 38        |
| 3.4.1 Populasi .....  | 38        |
| 3.4.2 Sampel.....   | 39        |



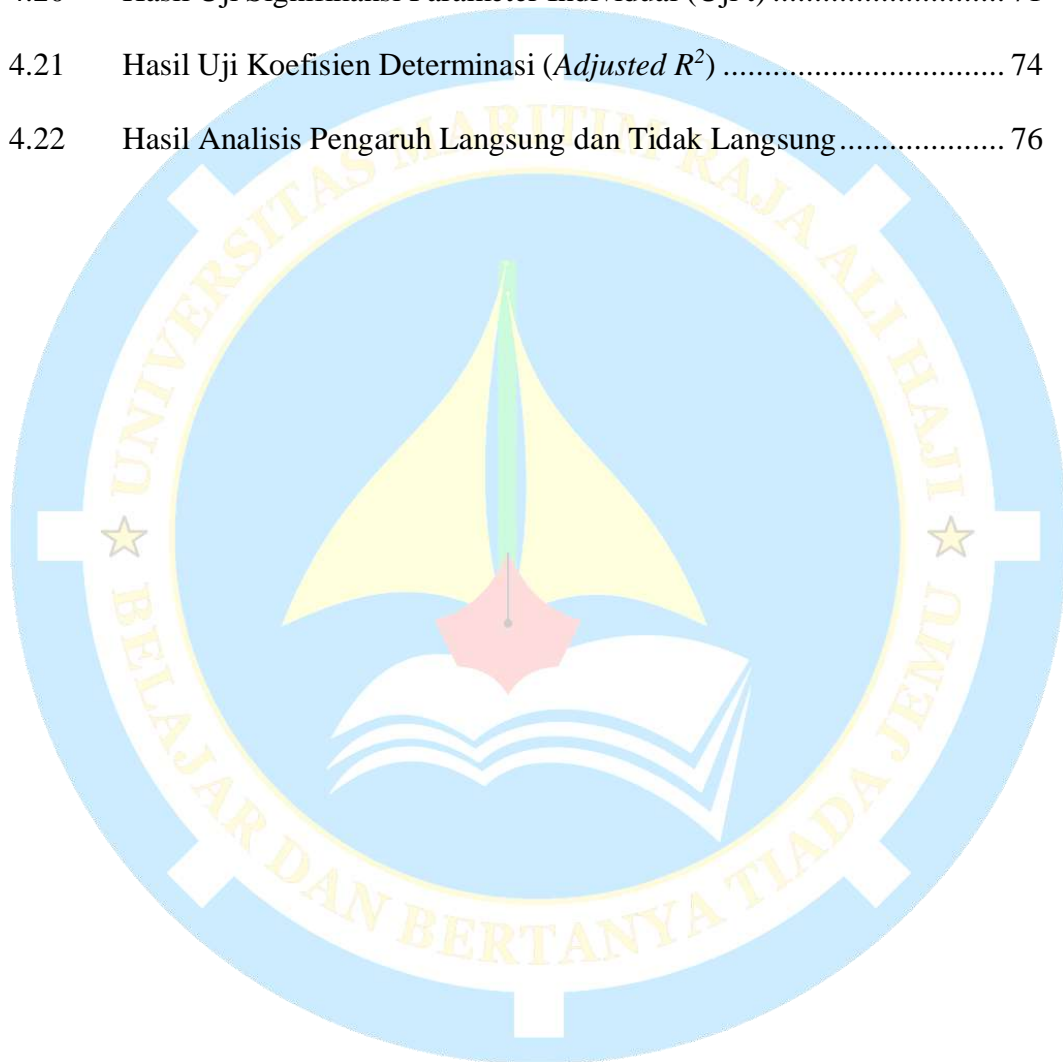
|               |   |           |
|---------------|---|-----------|
| 3.5           | Prosedur Pengumpulan Data.....                        | 40        |
| 3.5.1         | Data Primer.....                                      | 40        |
| 3.5.2         | Data Sekunder.....                                    | 40        |
| 3.5.3         | Teknik Pengambilan Data .....                         | 41        |
| 3.6           | Metode Analisis .....                                 | 41        |
| 3.6.1         | Analisis Statistik Deskriptif.....                    | 42        |
| 3.6.2         | Uji Kualitas Data .....                               | 42        |
| 3.6.3         | Uji Asumsi Klasik.....                                | 43        |
| 3.6.4         | Uji Hipotesis .....                                   | 45        |
| 3.6.5         | Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....         | 46        |
| <b>BAB IV</b> | <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>           | <b>49</b> |
| 4.1           | Gambaran Umum PT PELNI Cabang Tanjungpinang.....      | 49        |
| 4.2           | Hasil Penelitian dan Pembahasan.....                  | 49        |
| 4.3           | Demografi Umum Responden .....                        | 50        |
| 4.3.1         | Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 50        |
| 4.3.2         | Identifikasi Responden Berdasarkan Usia.....          | 51        |
| 4.3.3         | Identifikasi Responden Berdasarkan Penggunaan.....    | 52        |
| 4.4           | Deskripsi Tanggapan Responden.....                    | 53        |
| 4.4.1         | Deskripsi Variabel Citra Perusahaan .....             | 53        |
| 4.4.2         | Deskripsi Variabel Fasilitas.....                     | 54        |
| 4.4.3         | Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen.....             | 55        |
| 4.4.4         | Deskripsi Variabel <i>Customer Experience</i> .....   | 56        |
| 4.5           | Hasil Penelitian .....                                | 58        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.5.1 Uji Statistik Deskriptif .....  | 58        |
| 4.5.2 Uji Kualitas Data .....   | 59        |
| 4.5.3 Uji Asumsi Klasik.....  | 62        |
| 4.5.4 Uji Hipotesis .....   | 66        |
| 4.5.5 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....  | 74        |
| 4.6 Pembahasan Penelitian .....   | 78        |
| 4.6.1 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen<br>PT PELNI Cabang Tanjungpinang .....           | 78        |
| 4.6.2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen PT PELNI<br>Cabang Tanjungpinang .....                  | 78        |
| 4.6.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Kepuasan<br>Konsumen PT PELNI Cabang Tanjungpinang ..... | 79        |
| 4.6.4 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap <i>Customer Experience</i>   | 79        |
| 4.6.5 Pengaruh Fasilitas Terhadap <i>Customer Experience</i> .....  | 80        |
| 4.5.6 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen<br>Melalui <i>Customer Experience</i> .....      | 80        |
| 4.5.7 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui<br><i>Customer Experience</i> .....             | 81        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>  | <b>82</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....  | 82        |
| 5.2 Saran .....   | 84        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  | <b>86</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>   |           |

## DAFTAR TABEL

| Tabel | Uraian   | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1.1   | Data Rute Kapal Penumpang PT Pelni Cabang Tanjungpinang.....         | 2       |
| 1.2   | Data Jumlah Penumpang KM SANUS 48 dan KM Bukit Raya.....             | 3       |
| 2.1   | Review Penelitian Terdahulu.....                                     | 23      |
| 3.1   | Definisi Operasionalisasi Variabel.....                              | 36      |
| 3.2   | Jumlah Penumpang KM Bukit Raya tahun 2023.....                       | 38      |
| 3.3   | Skala <i>Likert</i> .....  | 42      |
| 4.1   | Distribusi Responden .....   | 49      |
| 4.2   | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....              | 50      |
| 4.3   | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....                       | 51      |
| 4.4   | Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan.....                  | 52      |
| 4.5   | Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan.....            | 53      |
| 4.6   | Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas.....                   | 54      |
| 4.7   | Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....           | 55      |
| 4.8   | Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Customer Experience</i> ..... | 56      |
| 4.9   | Hasil Uji Statistik Deskriptif.....                                  | 58      |
| 4.10  | Hasil Uji Validasi Variabel Penelitian .....                         | 59      |
| 4.11  | Hasil Uji Reabilitas Variabel Citra Perusahaan.....                  | 60      |
| 4.12  | Hasil Uji Reabilitas Variabel Fasilitas .....                        | 60      |
| 4.13  | Hasil Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Konsumen .....                | 61      |
| 4.14  | Hasil Uji Reabilitas Variabel <i>Customer Experience</i> .....       | 61      |
| 4.15  | Hasil Uji <i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....            | 64      |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 4.16 | Hasil Uji Multikolinearitas .....                                       | 65 |
| 4.17 | Hasil Uji <i>Glejser</i> Heteroskedastisitas.....                       | 66 |
| 4.18 | Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....               | 67 |
| 4.19 | Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ).....  | 70 |
| 4.20 | Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....               | 71 |
| 4.21 | Hasil Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R<sup>2</sup></i> ) ..... | 74 |
| 4.22 | Hasil Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....                | 76 |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Uraian  | Halaman |
|--------|---|---------|
| 2.1    | Kerangka Pemikiran .....  | 27      |
| 3.1    | Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....   | 47      |
| 4.1    | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 50      |
| 4.2    | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....  | 51      |
| 4.3    | Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan.....   | 52      |
| 4.4    | Hasil Grafik Histogram .....  | 62      |
| 4.5    | Hasil Grafik P-Plot.....  | 63      |
| 4.6    | Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Citra Perusahaan dan Fasilitas Terhadap<br>Kepuasan Konsumen Melalui <i>Customer Experience</i> ..... | 75      |

