

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEPERCAYAAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Siti Maryam
190810114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEPERCAYAAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Siti Maryam
190810114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Siti Maryam

NPM : 190810114

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 27 Januari 2023



Siti Maryam

190810114

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEPERCAYAAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Siti Maryam
190810114**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 27 Januari 2023



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui bagaimana persepsi kemudahan, kepercayaan serta inovasi dalam memberikan suatu pengaruh kepada kepuasan penumpang bus Trans Batam. Dalam dilakukan penelitian ini dapat menggunakan populasi yang dapat berjumlah 73.739 penumpang yang dapat berasal pada jumlah penumpang bulan November 2022. Pada pelaksanaan pengujian data dapat digunakan beberapa teknik analisis data yang dapat meliputi uji validitas serta uji reliabilitas sebagai pengujian kualitas data, pada uji normalitas, uji multikolinearitas serta uji heteroskedastisitas difungsikan sebagai pengujian asumsi klasik, pada analisis regresi linier berganda serta analisis koefisien determinasi (R^2) dapat difungsikan sebagai pengujian pengaruh, pada uji t serta uji f dapat difungsikan sebagai pengujian hipotesis. Temuan penelitian dapat ditemukan bahwa persepsi kemudahan dapat memberikan pengaruh yang parsial dengan positif serta signifikan kepada kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh 20,6%, kepercayaan dapat memberikan pengaruh yang parsial dengan positif serta signifikan kepada kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh 28,7%, inovasi dapat memberikan pengaruh yang parsial dengan positif serta signifikan kepada kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh 32,3%, persepsi kemudahan, kepercayaan serta inovasi dapat memberikan pengaruh yang simultan dengan positif serta signifikan kepada kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh 75,8%.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan Penumpang, Inovasi, Persepsi Kemudahan.

ABSTRACT

This research is intended to find out how perceptions of convenience, trust and innovation influence the satisfaction of Trans Batam bus passengers. In conducting this research, it can use a population which can total 73,739 passengers which can come from the number of passengers in November 2022. In carrying out data testing, several data analysis techniques can be used which can include validity tests and reliability tests as data quality tests, in the normality test, the multicollinearity and heteroscedasticity tests function as tests of classical assumptions, in multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R²) can function as tests of influence, the t test and f test can function as hypothesis testing. The findings of the study found that perceived convenience can have a partial, positive and significant effect on passenger satisfaction with an effect size of 20.6%, trust can have a partial, positive and significant effect on passenger satisfaction with an influence size of 28.7%, innovation can give a partial positive and significant effect on passenger satisfaction with an influence size of 32.3%, perceived convenience, trust and innovation can have a simultaneous positive and significant influence on passenger satisfaction with an influence size of 75.8%.

Keywords: *Innovation, Passenger Satisfaction, Perceived Convenience, Trust.*

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden pengguna bus Trans Batam yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 27 Januari 2023

Siti Maryam

190810114



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR RUMUS | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis..... | 7 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Teori | 9 |
| 2.1.1 Persepsi Kemudahan | 9 |
| 2.1.1.1 Pengertian Kemudahan..... | 9 |
| 2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan | 10 |
| 2.1.1.3 Indikator Kemudahan | 11 |
| 2.1.2 Kepercayaan..... | 11 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan..... | 11 |
| 2.1.2.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan..... | 12 |
| 2.1.2.3 Indikator Kepercayaan..... | 13 |
| 2.1.2.4 Strategi Membangun Kepercayaan Pelanggan..... | 13 |
| 2.1.3 Inovasi | 14 |
| 2.1.3.1 Pengertian Inovasi | 14 |
| 2.1.3.2 Faktor Penunjang Serta Manfaat Inovasi | 14 |
| 2.1.3.3 Indikator Inovasi..... | 15 |
| 2.1.4 Kepuasan Penumpang | 16 |
| 2.1.4.1 Pengertian Kepuasan | 16 |
| 2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 2.3 Kerangka Berpikir..... | 21 |

| | | |
|---|--|----|
| 2.4 | Hipotesis Penelitian..... | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 23 |
| 3.2 | Sifat Penelitian | 23 |
| 3.3 | Lokasi dan Periode Penelitian..... | 24 |
| 3.3.1 | Lokasi Penelitian | 24 |
| 3.3.2 | Periode Penelitian..... | 24 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 24 |
| 3.2.1 | Populasi | 24 |
| 3.2.2 | Teknik Penentuan Besar Sampel..... | 25 |
| 3.2.3 | Teknik Sampling..... | 25 |
| 3.5 | Sumber Data..... | 26 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6.1 | Alat Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.6.1.1 | Kuesioner..... | 27 |
| 3.7 | Operasional Variabel | 28 |
| 3.8 | Metode Analisis Data | 29 |
| 3.8.1 | Analisis Deskriptif..... | 29 |
| 3.8.2 | Uji Kualitas Data | 30 |
| 3.8.2.1 | Uji Validitas | 30 |
| 3.8.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 31 |
| 3.8.3 | Uji Asumsi Klasik | 31 |
| 3.8.3.1 | Uji Normalitas | 31 |
| 3.8.3.2 | Uji Multikolinearitas | 32 |
| 3.8.3.3 | Uji Heteroskedastisitas | 33 |
| 3.8.4 | Uji Pengaruh..... | 33 |
| 3.8.4.1 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 33 |
| 3.8.4.2 | Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 34 |
| 3.9 | Uji Hipotesis | 34 |
| 3.9.1 | Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t..... | 35 |
| 3.9.2 | Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 37 |
| 4.2 | Deskripsi Karakteristik Responden..... | 38 |
| 4.2.1 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .. | 38 |
| 4.2.2 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| 4.2.3 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 39 |
| 4.2.4 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 40 |
| 4.3 | Deskripsi Jawaban Responden..... | 41 |
| 4.3.1 | Deskriptif Persepsi Kemudahan (X1)..... | 41 |
| 4.3.2 | Deskriptif Kepercayaan (X2) | 42 |
| 4.3.3 | Deskriptif Inovasi (X3) | 43 |
| 4.3.4 | Deskriptif Kepuasan Penumpang (Y)..... | 44 |
| 4.4 | Analisis Data | 45 |
| 4.4.1 | Uji Kualitas Data | 45 |

| | | |
|--|---|----|
| 4.4.1.1 | Uji Validitas | 45 |
| 4.4.1.2 | Uji Reliabilitas | 47 |
| 4.4.2 | Uji Asumsi Klasik | 48 |
| 4.4.2.1 | Uji Normalitas..... | 48 |
| 4.4.2.2 | Uji Multikolinearitas | 50 |
| 4.4.2.3 | Uji Heteroskedastisitas..... | 51 |
| 4.4.3 | Uji Pengaruh..... | 51 |
| 4.4.3.1 | Analisis Regresi Linier Berganda | 51 |
| 4.4.3.2 | Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 53 |
| 4.5 | Pengujian Hipotesis..... | 54 |
| 4.5.1 | Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t..... | 54 |
| 4.5.2 | Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F | 55 |
| 4.6 | Pembahasan..... | 56 |
| 4.6.1 | Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Penumpang..... | 56 |
| 4.6.2 | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang..... | 56 |
| 4.6.3 | Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang..... | 57 |
| 4.6.4 | Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang | 57 |
| 4.7 | Implikasi Hasil Penelitian | 57 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Simpulan | 60 |
| 5.2 | Saran..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | |
| Lampiran 1. Pendukung Penelitian | | |
| Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup | | |
| Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian | | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 22 |
| Gambar 4.1 Bus Trans Batam..... | 37 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram | 48 |
| Gambar 4.3 Uji Normalitas Dengan Grafik Normal P-P Plot | 49 |
| Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas | 51 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Harga Tiket Pembayaran..... | 3 |
| Tabel 1.2 Koridor dan Jam Operasional | 4 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 20 |
| Tabel 3.1 Periode Penelitian | 24 |
| Tabel 3.2 Skala Likert..... | 28 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel..... | 28 |
| Tabel 3.4 Pedoman Dalam Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi | 34 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia | 39 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 39 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 40 |
| Tabel 4.5 Rentang Skala | 41 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Persepsi Kemudahan | 41 |
| Tabel 4.7 Deskriptif Kepercayaan | 42 |
| Tabel 4.8 Deskriptif Inovasi | 43 |
| Tabel 4.9 Deskriptif Kepuasan Penumpang | 44 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X1)..... | 45 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Kepercayaan (X2) | 46 |
| Tabel 4.12 Uji Validitas Inovasi (X3)..... | 46 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y) | 47 |
| Tabel 4.14 Uji Reliabilitas | 47 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov | 49 |
| Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas..... | 50 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 52 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 53 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial) | 54 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan) | 55 |

DAFTAR RUMUS

| | Halaman |
|---|---------|
| Rumus 3.1 Rumus Slovin..... | 26 |
| Rumus 3.2 Rentang Skala | 30 |
| Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda..... | 33 |
| Rumus 3.4 Uji T | 35 |
| Rumus 3.5 Uji F | 36 |