

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL BATAM JET
DI KOTA BATAM
(Studi Kasus Pada PT Batam Bahari Sejahtera)**

SKRIPSI



Oleh :
Yulliana
140910164

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL BATAM JET
DI KOTA BATAM
(Studi Kasus Pada PT Batam Bahari Sejahtera)**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Yulliana
140910164**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2018**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yulliana
NPM : 140910164
Fakultas : Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang Kapal Batam Jet Di Kota 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, 3 Februari 2018

Materai 6000

Yulliana
NPM. 140910164

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL BATAM JET
DI KOTA BATAM
(Studi Kasus Pada PT Batam Bahari Sejahtera)**

SKRIPSI

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

**Oleh :
Yulliana
140910164**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 3 Februari 2018

**Raymond, S.E., M.Sc
Pembimbing**

ABSTRAK

Saat ini di Pulau Batam persaingan bisnis di bidang pelayaran sangat ketat, dinamis sesuai perkembangan ekonomi dan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan penumpang. Permasalahan yang menjadi dasar penelitian ini adalah terjadinya penurunan jumlah penumpang yang menggunakan kapal laut sebagai sarana untuk melakukan perjalanan ke luar Pulau Batam. Hal ini menyebabkan perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dan citra perusahaan sehingga dapat memenuhi kepuasan penumpang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan penumpang kapal Batam Jet. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah melakukan perjalanan menggunakan kapal Batam Jet, sedangkan sampel yang digunakan adalah 100 penumpang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara menyebarkan kuisioner. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini diharapkan pihak manajemen PT Batam Bahari Sejahtera Kota Batam dapat meningkatkan pelayanan di loket pembelian tiket maupun pada saat berada diatas kapal. Selain itu, manajemen perusahaan juga dapat mempertahankan citra perusahaan yang telah ditunjukkan kepada penumpang seperti jam keberangkatan kapal tepat waktu, pelayanan loket tiket lebih baik, memaksimalkan kesiapan dan kesigapan karyawan dalam melayani penumpang sesuai yang diharapkan oleh penumpang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan & Citra Perusahaan, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

Currently in Batam Island business competition in the seafering sector is very tight, dynamic according to economic and technological developments, as well as the increasing needs of passengers. The problem that became the basis of this research is the decrease of the number of passengers who use the ship as a means to travel out of Batam Island. This causes the company must continue to improve the quality of service and corporate image so as to meet passenger satisfaction. The purpose of this study is to determine the effect of service quality and corporate image on the satisfaction of passengers Ferry Batam Jet. The type of research to be used is quantitative research. The population in this study is the passengers who have traveled by Ferry Batam Jet, while the sample used is 100 passengers. The data collection method used is by distributing questionnaires. Data analysis model used in this research is multiple linear regression analysis. The results in this study indicate that the quality of service and corporate image has a significant influence on passenger satisfaction. The results of this study is expected to the management of PT Batam Bahari Sejahtera Batam can improve the service at the ticket purchasing counter and when the passangers on Ferry. In addition, the company's management can also maintain the company's corporate image that has been shown to passengers such as on-time departure time of the Ferry, better ticket counter service, maximizing readiness and alertness of employees in serving passengers as expected by passengers.

Keywords: Quality Service & Corporate Image , Passenger Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa peneliti terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, peneliti menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam.
4. Bapak Raymond, S.E., M.Sc selaku Pembimbing Skripsi Program Studi Manajemen Ekonomi Universitas Putera Batam.
5. Tim Dosen Penguji dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Alm Bapak Ibrahim Abdullah dan Ibu Badariah selaku orang tua peneliti yang selalu memberikan dukungan berupa doa, moral, dan motivasi kepada peneliti.
7. Ibu Carolina dan Ibu Lusiana selaku adik peneliti yang memberikan dukungan moral dan motivasi kepada peneliti.
8. Andrian Pernanda, Azhisty Stephani Ramadhani, Iqbal Abyakta Prayoga, Arya Maulana dan Adinda Setiani selaku anak –anak peneliti.

9. Pimpinan dan karyawan PT Batam Bahari Sejahtera yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
 10. Semua teman-teman seperjuangan di Universitas Putera Batam angkatan 2014.
- Semoga Allah S.W.T. membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 3 Februari 2018

Yulliana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRCT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1. Latar Belakang	1
1. 2. Identifikasi Masalah	4
1. 3. Batasan Masalah	4
1. 4. Perumusan Masalah	4
1. 5. Tujuan Penelitian	5
1. 6. Manfaat Penelitian	5
1.6.1 Segi Teoritis	5
1.6.2 Segi Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Teori Dasar	7
2.1.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.2. Citra Perusahaan	8
2.1.3. Kepuasan Penumpang	10
2.2. Penelitian Terdahulu	11
2.3. Kerangka Pemikiran	12
2.4. Hipotesis	12
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1. Desain Penelitian	14
3.2. Operasional Variabel	14
3.2.1. Variabel Independen	15
3.2.2. Variabel Dependen	15
3.3. Populasi dan Sampel	16
3.3.1. Populasi	16
3.3.2. Sampel	16
3.4. Teknik Pengumpulan Data	18
3.5. Metode Analisis Data	19
3.5.1. Analisis Deskriptif Kuantitatif	20
3.5.2. Uji Kualitas Data	20
3.5.3. Uji Asumsi Klasik	22
3.5.4. Analisis Regresi Linier Berganda	23

3.5.5. Uji Hipotesis.	24
3.6. Tempat / Lokasi Penelitian.	27
3.7. Jadwal Penelitian.	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil Penelitian.....	28
4.1.1. Deskriptif Umum Responden.....	28
4.1.2. Analisis Deskriptif	31
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data	45
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
4.1.5. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	52
4.2. Pembahasan	54
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang	54
4.2.2. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	55
4.2.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1. Simpulan.....	58
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Penumpang Kapal Batam Jet.....	3
Gambar 1. 2 Jumlah Penumpang Kapal Dumai Express	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 3. 1 Jadwal Penelitian.....	27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Histogram	47
Gambar 4. 2 Hasil Uji Grafik Normal <i>P-P Plot of Regresion Standarized Residual</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1 Operasional Variabel X	15
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Y	16
Tabel 3. 3 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	24
Tabel 4. 1 Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	30
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Batam Jet	30
Tabel 4. 5 Kriteria Nilai Penafsiran	31
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	32
Tabel 4. 7 Pernyataan 1 Kualitas Pelayanan (X1.1)	33
Tabel 4. 8 Pernyataan 2 Kualitas Pelayanan (X1.2)	34
Tabel 4. 9 Pernyataan 3 Kualitas Pelayanan (X1.3)	34
Tabel 4. 10 Pernyataan 4 Kualitas Pelayanan (X1.4)	35
Tabel 4. 11 Pernyataan 5 Kualitas Pelayanan (X1.5)	35
Tabel 4. 12 Tingkat Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X1)...	36
Tabel 4. 13 Deskriptif Variabel Citra Perusahaan (X2).....	36
Tabel 4. 14 Pernyataan 1 Citra Perusahaan (X2.1)	38
Tabel 4. 15 Pernyataan 2 Citra Perusahaan (X2.2)	38
Tabel 4. 16 Pernyataan 3 Citra Perusahaan (X2.3)	39
Tabel 4. 17 Pernyataan 4 Citra Perusahaan (X2.4)	39
Tabel 4. 18 Pernyataan 5 Citra Perusahaan (X2.5)	40
Tabel 4. 19 Tingkat Jawaban Responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan (X2)...	40
Tabel 4. 20 Deskriptif Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	41
Tabel 4. 21 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.1)	42
Tabel 4. 22 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.2)	43
Tabel 4. 23 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.3)	43
Tabel 4. 24 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.4)	44
Tabel 4. 25 Pernyataan 1 Kepuasan Penumpang (Y.5)	44
Tabel 4. 26 Tingkat Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y)	45
Tabel 4. 27 Hasil Uji Validitas	45
Tabel 4. 28 Hasil Uji Reabilitas	46
Tabel 4. 29 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4. 30 Hasil Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 31 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	51
Tabel 4. 32 Hasil Uji t (Parsial)	52
Tabel 4. 33 Hasil Uji F	53
Tabel 4. 34 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Slovin.....	17
Rumus 3. 2 <i>Product Moment</i>	21
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda	23
Rumus 3. 4 t hitung.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	
Lampiran 3 Hasil Uji	
Lampiran 4 Daftar Tabel.....	
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 6 Surat Penelitian.....	