

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN PERILAKU
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PT BRANI LINTAS SAMUDERA**

SKRIPSI



Oleh :

**TIFANY
190910173**

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

**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN PERILAKU
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PT BRANI LINTAS SAMUDERA**

SKRIPSI

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



Oleh :

**TIFANY
190910173**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Tifany

NPM :190910173

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul :

"PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN PERILAKU KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT BRANI LINTAS SAMUDERA"

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat saya pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam 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 digunakan 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, 23 Agustus 2023


Tifany

190910173



**PENGARUH PERSEPSI KONSUMEN DAN PERILAKU
KONSUMEN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI
PT BRANI LINTAS SAMUDERA**

SKRIPSI

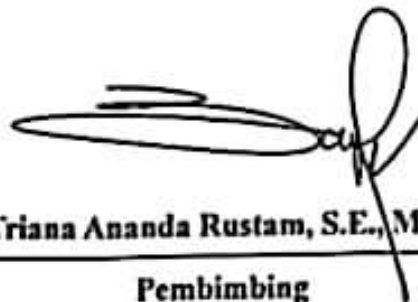
**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh :

**TIFANY
190910173**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti dibawah ini**

Batam, 23 Agustus 2023



Triana Ananda Rustam, S.E., M.M

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Pada era globalisasi kompetisi antara perusahaan semakin banyak dan rumit sehingga masing-masing perusahaan didorong untuk membenahi segala hal yang berhubungan dengan perusahaan supaya dapat terus bertumbuh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi konsumen, perilaku konsumen terhadap kepuasan pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera secara parsial serta simultan. Jenis penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif. Populasi penelitian sebanyak 102 pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik Non probability sampling yaitu teknik sampling jenuh. Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan kuesioner dan dianalisis menggunakan program SPSS versi 25. Pengujian yang digunakan pada penelitian ini yaitu Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas, Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), Uji t dan Uji f. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi konsumen dan perilaku konsumen mempunyai pengaruh yang positif dan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari uji f menunjukkan bahwa persepsi konsumen dan perilaku konsumen berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Brani Lintas Samudera.

Kata Kunci: Persepsi konsumen; perilaku konsumen; kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

In the era of globalization, competition between companies is getting more and more complicated so that each company is encouraged to fix everything related to the company so that it can continue to grow. This study aims to determine the effect of consumer perceptions, consumer behavior on customer satisfaction at PT Brani Lintas Samudera partially and simultaneously. The type of research determined in this study is quantitative research using descriptive research design. The research population was 102 customers at PT Brani Lintas Samudera. The technique used in this research is Non probability sampling technique, namely saturated sampling technique. The data in this study were collected by questionnaire and analyzed using the SPSS version 25 program. The tests used in this study are validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heterokedasticity test, multiple linear regression, detemination coefficient (R2), t test and f test. The results showed that consumer perceptions and consumer behavior have a positive influence and partially affect customer satisfaction. The results of the f test show that consumer perceptions and consumer behavior simultaneously affect customer satisfaction at PT Brani Lintas Samudera.

Keywords: Consumer perception; consumer behavior; customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmatnya dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan 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 di Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M, selaku pembimbing skripsi penulis pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang telah berbagi ilmu pengetahuan dengan penulis;
6. Ibu Nora Fitri Nainggolan, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademik penulis pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
7. Kedua orang tua Bapak dan Mama serta adik tercinta yang selalu memberikan dukungan serta selalu memberikan doa dan nasehat kepada penulis;
8. Suami tercinta yaitu Syahrul dan anak tersayang yaitu Maisya Aqeela Aulia yang selalu memberikan semangat, serta senantiasa mendukung;
9. Teman-teman tersayang yang selalu memberikan semangat, berbagi pendapat serta senantiasa mendukung satu sama lain;
10. Ibu Rama selaku Operasional Admin pada PT Brani Lintas Samudera serta seluruh karyawan yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 23 Agustus 2023

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	14
1.6.1 Manfaat Teoritis	14
1.6.2 Manfaat Praktis	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Persepsi Konsumen	17
2.1.2 Perilaku Konsumen	20
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	23
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.3.1 Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.2 Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan	28

2.3.3 Pengaruh Persepsi Konsumen dan Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Sifat Penelitian	32
3.3 Lokasi dan Periode Penelitian	33
3.3.1 Lokasi Penelitian	33
3.3.2 Periode Penelitian.....	33
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	34
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i>	34
3.5 Sumber Data.....	35
3.5.1 Sumber Data Primer	35
3.5.2 Sumber Data Skunder.....	35
3.6 Metode Pengumpulan Data	35
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	36
3.7.1 Variabel Independen.....	36
3.7.2 Variabel Dependen	37
3.8 Metode Analisis Data	38
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2 Uji Kualitas Data.....	39
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	40
3.8.4 Uji Pengaruh	42
3.9 Uji Hipotesis	43
3.9.1 Uji t (Uji Parsial).....	43
3.9.2 Uji F (Uji Simultan)	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Profil Perusahaan.....	46
4.1.2 Logo Perusahaan	46
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	47
4.2.1 Profil Responden.....	47
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47

4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.3 Deskripsi Jawaban Responden	50
4.3.1 Rentang Skala.....	50
4.3.2 Variabel Persepsi Konsumen (X1).....	50
4.3.3 Variabel Perilaku Konsumen (X2).....	51
4.3.4 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	52
4.4 Analisis Data	54
4.4.1 Hasil Uji Kualitas Data.....	54
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	55
4.4.3 Hasil Uji Pengaruh	59
4.5 Pengujian Hipotesis.....	61
4.5.1 Hasil Uji t.....	61
4.5.2 Hasil Uji f.....	62
4.6 Pembahasan.....	63
4.6.1 Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.6.2 Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan	63
4.6.3 Pengaruh Persepsi Konsumen dan Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7 Implikasi Hasil Penelitian	64
4.7.1 Implikasi Teoritis.....	64
4.7.2 Implikasi Praktis.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1 Simpulan	67
5.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Pendukung Penelitian	
Lampiran 3. Data Riwayat Hidup	
Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Logo PT Brani Lintas Samudera	46
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	56
Gambar 4.4 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatter Plot	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Penelitian Mengenai Persepsi Konsumen PT Brani Lintas Samudera	4
Tabel 1.2 Hasil Pra Penelitian Mengenai Perilaku Konsumen PT Brani Lintas Samudera	8
Tabel 1.3 Data Penjualan PT Brani Lintas Samudera	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	33
Tabel 3.2 Skala Likert	36
Tabel 3.3 Operasional Variabel	37
Tabel 3.4 Rentang Skala	38
Tabel 4.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2 Profil Responden Menurut Usia	48
Tabel 4.3 Profil Responden Menurut Menggunakan Jasa	48
Tabel 4.4 Profil Responden Menurut Pekerjaan	49
Tabel 4.5 Rentang Skala	50
Tabel 4.6 Hasil Kuesioner Variabel Persepsi Konsumen	50
Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Variabel Perilaku Konsumen	51
Tabel 4.8 Hasil Kueisioner Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	57
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolonieritas	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefiesien Determinasi (R ²)	60
Tabel 4.15 Hasil Uji t	61
Tabel 4.16 Hasil Uji f	62

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rentang Skala	38
Rumus 3.2 Uji Validitas	41
Rumus 3.3 Uji Reliabilitas	41
Rumus 3.4 Uji Normalitas	41
Rumus 3.5 Analisis Regresi Linier Berganda	42
Rumus 3.6 Uji Koefisien Determinasi	42