

**INVESTIGASI *CUSTOMER SATISFACTION* PENUMPANG  
KAPAL *FERRY EXPRESS* MERAK - BAKAUHENI**

**SITI JAMILAH  
1705617131**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana  
pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2021**

## ABSTRAK

**Siti Jamilah, 2021; *Perceived Price, Trust dan Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Penumpang Kapal *Ferry Express* Merak-Bakauheni. Skripsi, Jakarta: Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M, dan Shandy Aditya. BIB., MPBS.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived price, trust, service quality*, dan *customer satisfaction* pada penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa kuesioner. Sampel pada penelitian ini berjumlah 200 orang responden yang telah menggunakan kapal *ferry express* dalam satu tahun terakhir sebanyak dua kali dan berumur 17 tahun. data analisis menggunakan SPSS versi 22 dan SEM (*Structural Equation Model*) dari Lisrel 8.8 untuk mengolah dan menganalisis hasil penelitian. Hasil penelitian hipotesis menunjukkan bahwa 1) *perceived price* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*; 2) *trust* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*; 3) *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*; 4) *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *trust*; 5) *perceived price* berpengaruh signifikan terhadap *trust*; 6) *service quality* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui *trust*; 7) *perceived price* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* melalui *trust*

**Kata kunci:** *Perceived Price, Trust, Service Quality, Customer Satisfaction, Kapal Ferry Express*

## **ABSTRACT**

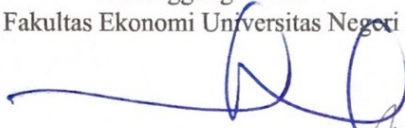
***Siti Jamilah, 2021; Perceived Price, Trust and Service Quality on Customer Satisfaction of Merak-Bakauheni Ferry Express Passengers. Thesis, Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M, and Shandy Aditya. BIB., MPBS.***




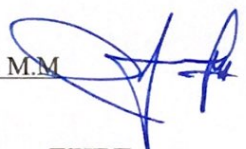

*This research aims to determine the effect of perceived price, trust, service quality, and customer satisfaction on the passengers of the Merak-Bakauheni express ferry. This study uses quantitative methods. Collecting data using a survey method with an instrument in the form of a questionnaire. The sample in this study amounted to 200 respondents who had used the ferry express twice in the past year and were 17 years old. data analysis using SPSS version 22 and SEM (Structural Equation Model) from Lisrel 8.8 to process and analyze the research results. The results of the research hypothesis show that 1) perceived price has a significant effect on customer satisfaction; 2) trust has a significant effect on customer satisfaction; 3) service quality has a significant effect on customer satisfaction; 4) service quality has a significant effect on trust; 5) perceived price has a significant effect on trust; 6) service quality has a significant effect on customer satisfaction through trust; 7) perceived price has a significant effect on customer satisfaction through trust*

***Keywords: Perceived Price, Trust, Service Quality, Customer Satisfaction, Express Ferry Ship***

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

  
Dr. Ari Saptono, S.E., M.Pd.  
NIP. 19720152001121001

| Nama   | Tanda Tangan   | Tanggal         |
|--|--|-----------------|
| Ketua Penguji  |  |                 |
| <u>Usep Suhud, M.Si., Ph.D</u><br>NIP. 19700212200812001               |     | 24 Agustus 2021 |
| Penguji Ahli   |  |                 |
| <u>Rahmi, S.E., M.S.M</u><br>NIP. 19830501201832001                    |    | 24 Agustus 2021 |
| Sekretaris   |  |                 |
| <u>Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si</u><br>NIP. 19741221200812001       |   | 24 Agustus 2021 |
| Dosen Pembimbing 1   |  |                 |
| <u>Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M</u><br>NIP. 197404162006041001 |  | 21 Agustus 2021 |
| Dosen Pembimbing 2   |  |                 |
| <u>Shandy Aditya, BIB., MPBS</u><br>NIP. 198404082019031003            |  | 21 Agustus 2021 |

Nama: Siti Jamilah  
No Registrasi: 1705617131  
Program Studi: S1 Manajemen  
Tanggal Lulus: 12 Agustus 2021

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta ataupun di universitas lainnya
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan di mana pun, kecuali nama pengarang yang tertulis jelas sebagai referensi saya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka
3. Pernyataan ini saya buat dengan sadar dan sebenar-benarnya. Apabila suatu saat terdapat penyimpangan dalam skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Agustus 2021

Pembuat Pernyataan



Siti Jamilah

NIM. 1705617131



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220  
Telepon/Faksimili: 021-4894221  
Laman: [lib.unj.ac.id](http://lib.unj.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Siti Jamilah  
NIM : 1705617131  
Fakultas/Prodi : S1 Manajemen / Ekonomi  
Alamat email : [sjamilah1998@gmail.com](mailto:sjamilah1998@gmail.com)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi     Tesis     Disertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Investigasi Customer Satisfaction Penumpang Kapal Ferry Express Merak-  
Bakauheni

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 27 Agustus 2021



( Siti Jamilah )

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Skripsi ini dibuat berdasarkan hasil penelitian terhadap penumpang kapal *ferry express* Merak-Bakauheni.

Selama proses penyusunan proses penyusunan skripsi ini, peneliti menemui beberapa hambatan. Tetapi berkat niat, usaha dan doa serta bantuan dari beberapa pihak, skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini. Terutama orang tua dan keluarga yang selalu memberikan bantuan, motivasi dan doa kepada peneliti. Terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Deden Zaenal Aripin, Lilis Susilawati dan Hilda Damayanti selaku keluarga praktikan yang selalu memberikan dukungan dan doa
2. Dr. Ari Saptono, S.E., M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
3. Dr. Suherman, S.E., M.Si selaku koordinator Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M selaku dosen pembimbing I Skripsi
5. Shandy Aditya, BIP, MPBS selaku dosen pembimbing II Skripsi

6. Alvin Pungky Putra, Haura Kurniati, Dini Dwi Wulandari, Sohwa Rizkia Rizal, Dzurrotul Atsnawiyah dan Olivia Citra Oktaviani selaku teman dan sahabat yang telah memberi semangat dan banyak membantu peneliti
7. BTS selaku pemberi motivasi melalui karya-karyanya
8. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak bantuan selama perkuliahan
9. Seluruh teman-teman S1 Manajemen 2017 dan rekan-rekan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu proses penyusunan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang dibuat dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan yang dimiliki. Oleh sebab itu, peneliti sangat menerima saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, Agustus 2021

Peneliti



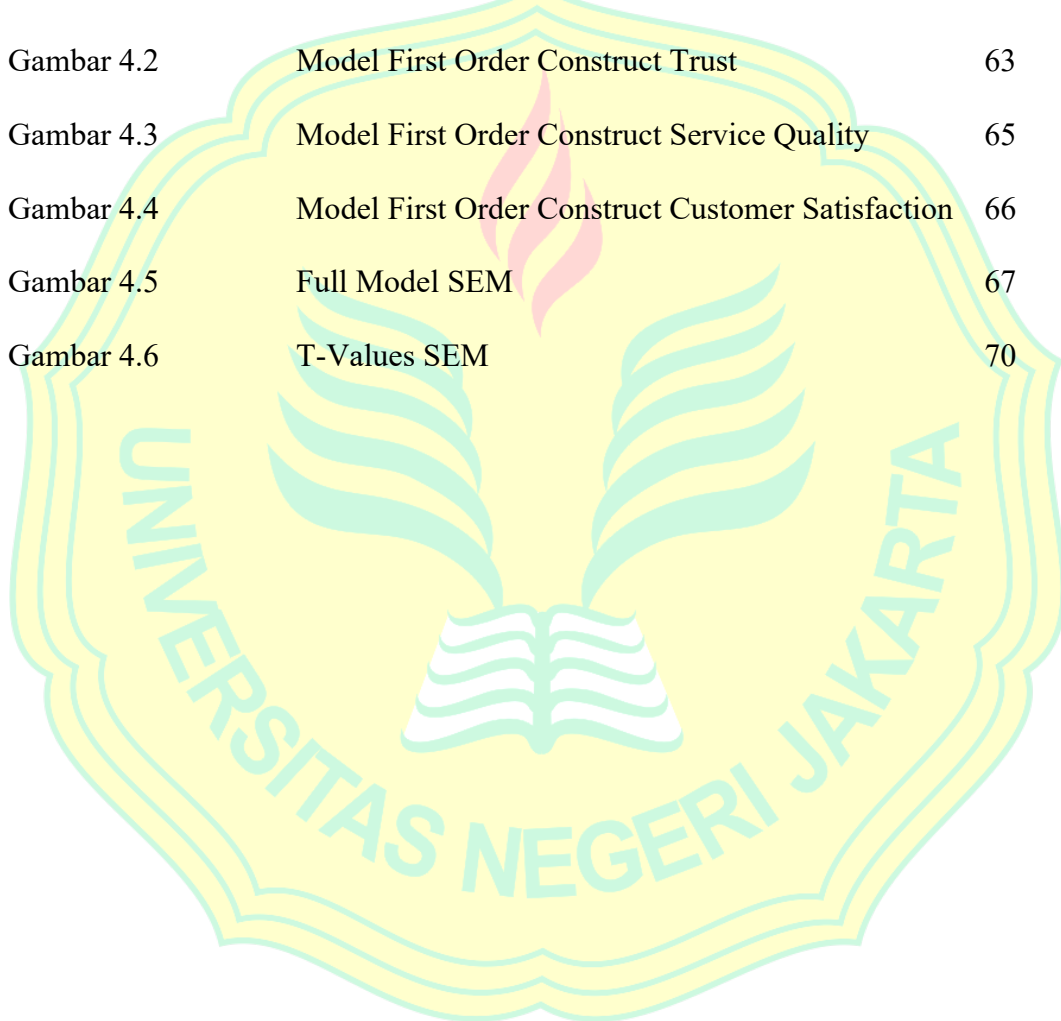
## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                       | <b>i</b>   |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                      | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....                     | <b>v</b>   |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....                      | <b>vi</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                    | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                 | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                  | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                               | <b>xiv</b> |
| <b>BAB I</b> .....   | <b>1</b>   |
| <b>1.1 Latar Belakang Penelitian</b> .....                 | <b>1</b>   |
| <b>1.2 Pertanyaan Penelitian</b> .....                     | <b>10</b>  |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....                         | <b>11</b>  |
| <b>1.4 Manfaat penelitian</b> .....                        | <b>12</b>  |
| <b>BAB II</b> .....  | <b>13</b>  |
| <b>2.1 Teori Pendukung</b> .....                           | <b>13</b>  |
| 2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i> .....                   | <b>13</b>  |
| 2.1.2 <i>Perceived Price</i> .....                         | <b>15</b>  |
| 2.1.3 <i>Trust</i> .....                                   | <b>17</b>  |
| 2.1.4 <i>Service Quality</i> .....                         | <b>19</b>  |
| <b>2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis</b> ..... | <b>21</b>  |
| <b>BAB III</b> .....                                       | <b>32</b>  |
| <b>3.1 Waktu dan Tempat Penelitian</b> .....               | <b>32</b>  |
| 3.1.1 Waktu Penelitian .....                               | <b>32</b>  |
| 3.1.2 Tempat Penelitian.....                               | <b>32</b>  |
| <b>3.2 Desain Penelitian</b> .....                         | <b>32</b>  |
| <b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....                       | <b>33</b>  |
| 3.3.1 Populasi .....                                       | <b>33</b>  |
| 3.3.2 Sampel.....  | <b>33</b>  |
| <b>3.4 Pengembangan Instrumen</b> .....                    | <b>34</b>  |
| 3.4.1 Operasional Variabel.....                            | <b>34</b>  |
| 3.4.2 Skala Pengukuran.....                                | <b>37</b>  |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>3.5 Teknik Pengumpulan Data.....</b>             | <b>38</b> |
| <b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>                | <b>38</b> |
| 3.6.1 Analisis Deskriptif .....                     | 39        |
| 3.6.2 Uji Validitas .....                           | 39        |
| 3.6.3 Uji Reliabilitas .....                        | 40        |
| 3.6.4 Uji Kesesuaian Model .....                    | 41        |
| 3.6.5 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..... | 45        |
| 3.6.6 Uji Hipotesis.....                            | 45        |
| <b>BAB IV .....</b>                                 | <b>47</b> |
| <b>4.1 Deskripsi Data .....</b>                     | <b>47</b> |
| <b>4.2 Hasil Analisis Data .....</b>                | <b>49</b> |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif .....                     | 49        |
| 4.2.2 Uji Validitas .....                           | 54        |
| 4.2.3 Uji Reliabilitas .....                        | 56        |
| 4.2.4 Uji Kesesuaian Model .....                    | 56        |
| 4.2.5 Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung..... | 63        |
| 4.2.6 Uji Hipotesis.....                            | 64        |
| <b>4.3 Pembahasan .....</b>                         | <b>68</b> |
| <b>BAB V.....</b>                                   | <b>73</b> |
| <b>5.1 Kesimpulan .....</b>                         | <b>73</b> |
| <b>5.2 Implikasi.....</b>                           | <b>76</b> |
| <b>5.3 Keterbatasan Penelitian.....</b>             | <b>77</b> |
| <b>5.4 Saran.....</b>                               | <b>78</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>81</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>86</b> |

## DAFTAR GAMBAR

| <b>No. Gambar</b> | <b>Judul Gambar</b>                               | <b>Hal</b> |
|-------------------|---|------------|
| Gambar 1.1        | Kapal Ferry Express                               | 6          |
| Gambar 2.1        | Model Penelitian                                  | 34         |
| Gambar 4.1        | Model First Order Construct Perceived Price       | 62         |
| Gambar 4.2        | Model First Order Construct Trust                 | 63         |
| Gambar 4.3        | Model First Order Construct Service Quality       | 65         |
| Gambar 4.4        | Model First Order Construct Customer Satisfaction | 66         |
| Gambar 4.5        | Full Model SEM                                    | 67         |
| Gambar 4.6        | T-Values SEM                                      | 70         |



## DAFTAR TABEL

| <b>No. Tabel</b> | <b>Judul Tabel</b>                                 | <b>Hal</b> |
|------------------|--|------------|
| Tabel 1.1        | Data Penumpang Berangkat dan Datang                | 5          |
| Tabel 1.2        | Harga Tiket Kapal <i>Ferry Express</i>             | 12         |
| Tabel 2.1        | Hasil Penelitian Terdahulu                         | 28         |
| Tabel 3.1        | Operasional Variabel Perceived Price               | 39         |
| Tabel 3.2        | Operasional Variabel Trust                         | 40         |
| Tabel 3.3        | Operasional Variabel Service Quality               | 40         |
| Tabel 3.4        | Operasional Variabel Customer Satisfaction         | 42         |
| Tabel 3.5        | Penilaian skala Likert                             | 42         |
| Tabel 3.6        | Goodness Of Fit Indices                            | 49         |
| Tabel 4.1        | Karakteristik Responden Jenis Kelamin              | 52         |
| Tabel 4.2        | Karakteristik Responden Usia                       | 53         |
| Tabel 4.3        | Karakteristik Responden Pekerjaan                  | 53         |
| Tabel 4.4        | Karakteristik Responden Pendapatan                 | 54         |
| Tabel 4.5        | Analisis Deskriptif Variabel Perceived Price       | 55         |
| Tabel 4.6        | Analisis Deskriptif Variabel Trust                 | 56         |
| Tabel 4.7        | Analisis Deskriptif Variabel Service Quality       | 57         |
| Tabel 4.8        | Analisis Deskriptif Variabel Customer Satisfaction | 59         |
| Tabel 4.9        | Hasil Uji Validitas                                | 60         |
| Tabel 4.10       | Hasil Uji Reliabilitas                             | 61         |
| Tabel 4.11       | First Order Construct Variabel Perceived Price     | 62         |
| Tabel 4.12       | First Order Construct Variabel Trust               | 63         |

|            |  |    |
|------------|--|----|
| Tabel 4.13 | First Order Construct Variabel Service Quality | 64 |
| Tabel 4.14 | First Order Construct Customer Satisfaction    | 66 |
| Tabel 4.15 | Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung           | 67 |
| Tabel 4.16 | Model Persamaan Struktural                     | 70 |



## DAFTAR LAMPIRAN

| <b>No. Lampiran</b> | <b>Judul Lampiran</b>                               | <b>Hal</b> |
|---------------------|---|------------|
| Lampiran 1          | Kuesioner Penelitian                                | 86         |
| Lampiran 3          | Hasil Uji Validitas Perceived Price                 | 91         |
| Lampiran 4          | Hasil Uji Validitas Trust                           | 92         |
| Lampiran 5          | Hasil Uji Validitas Service Quality                 | 93         |
| Lampiran 6          | Hasil Uji Validitas Customer Satisfaction           | 96         |
| Lampiran 7          | Hasil Uji Reliabilitas                              | 97         |
| Lampiran 8          | Nilai Goodness of Fit Indices Perceived Price       | 98         |
| Lampiran 9          | Nilai Goodness of Fit Indices Trust                 | 99         |
| Lampiran 10         | Nilai Goodness of Fit Indices Service Quality       | 100        |
| Lampiran 11         | Nilai Goodness of Fit Indices Customer Satisfaction | 101        |
| Lampiran 12         | Total and Indirect Effect                           | 102        |
| Lampiran 13         | Nilai Kovarian                                      | 103        |
| Lampiran 14         | Riwayat Hidup Penulis                               | 104        |