

SKRIPSI SARJANA TERAPAN

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT* TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT PELNI TANJUNG PRIOK**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

MUHAMMAD ANANDA BAIHAQI

1511520005

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PELABUHAN DAN LOGISTIK MARITIM**

**FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

Judul : Pengaruh *Customer Experince Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.PELNI Tanjung Priok

Penyusun : Muhammad Ananda Baihaqi

NIM : 1511520005

Tanggal Ujian :

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ir. Sylvira Ananda Azwar M.Sc
NIDN. 0030016404

Pembimbing II,



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr
NIP. 199102252019032011

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN

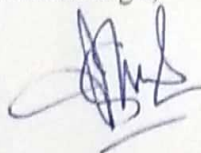
Judul : Pengaruh *Customer Experince Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.PELNI Tanjung Priok

Penyusun : Muhammad Ananda Baihaqi

NIM : 1511520005

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dr. Ir. Sylvira Ananda Azwar M.Sc.
NIDN. 0030016404

Pembimbing II,



Kencana Verawati, S.S.T., M.M.Tr
NIP. 199102252019032011

Pengesahan Panitia Ujian Skripsi Sarjana Terapan :

Ketua Penguji,



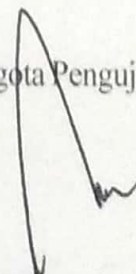
Prof. Dr. Henita Rahmayanti, M.Si.
NIP. 196306041988032001

Anggota Penguji I,



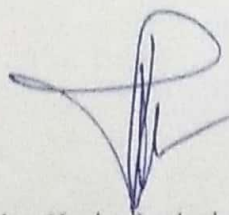
Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

Anggota Penguji II,



Dr. Winoto Hadi, M.,T
NIP. 197102112005011003

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Sarjana Terapan



Vivian Karim Ladesi, S.T., M.T
NIP. 198010272005011002

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi Sarjana Terapan ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi Sarjana Terapan ini belum 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 telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 17 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Ananda Baihaqi

No. Reg. 1511520005



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: 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 : Muhammad Ananda Baihaqi
NIM : 1511520005
Fakultas/Prodi : Teknik/Manajemen Pelabuhan Dan Logistik Maritim
Alamat email : nandabaihaqi6@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 :

“Pengaruh *Customer Experince Management* Terhadap kepuasan Pelanggan PT.PELNI Tanjung priok”

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, 5 Agustus 2024
Penulis

(Muhammad Ananda Baihaqi)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul “Pengaruh *Customer Experience Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Peln Tanjung Priok”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Fakultas Teknik Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna, ketidaksempurnaan tersebut disebabkan oleh kemampuan, pengetahuan serta pengalaman peneliti yang masih terbatas. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan bagi kemajuan dimasa yang akan datang. Skripsi ini dapat terselesaikan tentu dari bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, yakni:

1. Bapak Vivian Karim Ladessi, S.T., M.T. Selaku Ketua Program Studi S.Tr Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim Universitas Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Ir. Sylvira Ananda Azwar M.Sc . Selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
3. Ibu Kencana Verawati, S.S.T.,M.M.Tr Selaku Dosen Pembimbing Akademik Program Studi D4 Manajemen Pelabuhan dan Logistik Maritim
4. Seluruh staff dan pegawai PT. PELNI Tanjung Priok yang telah memberikan bantuan dalam penelitian skripsi ini.

5. Kepada kedua orang tua, Mama dan Papa tersayang yang telah memberikan dukungan moril maupun materil, serta memberikan motivasi dan doa. Kepada adik tersayang juga keluarga yang selalu menyemangati selama menempuh masa studi.
6. Kepada teman seperjuangan peneliti selama masa studi yaitu Mohammed Honnest Julianthi, Filna Regita Cahya Tiara Gani, Wahyuni Rosanti, karena sudah menemani, mendukung, dan memberikan bantuan kepada peneliti selama masa studi sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas kerja sama dan dukungannya dalam pembuatan skripsi sampai dengan selesai.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi seluruh pembaca dan orang-orang sekitar peneliti. Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karuniannya kepada kita semua.

Jakarta, 17 Juli 2024

Muhammad Ananda Baihaqi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *customer experience* terhadap kepuasan pelanggan di PT PELNI Cabang Tanjung Priok. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan pengguna layanan penyebrangan di PT PELNI Cabang Tanjung Priok. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa studi pustaka dan kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan uji korelasi, uji regresi linear sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer experience* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. *Customer experience* juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian PT. PELNI diharapkan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan layanannya agar kepuasan konsumen dapat terjaga dan terus meningkat.

Kata Kunci: Customer Experience, Kepuasan Konsumen,

ABSTRACT

This research aims to determine customer experience regarding customer satisfaction at PT PELNI Tanjung Priok Branch. The research method used in this research uses quantitative methods. The sample used in this research was 100 respondents who were users of crossing services at PT PELNI Tanjung Priok Branch. The sampling technique used is non-probability sampling with a purposive sampling method. Data collection techniques in this research took the form of literature studies and questionnaires. The data obtained were analyzed using the correlation test, simple linear regression test, t test and coefficient of determination test. The research results show that customer experience has a close relationship with customer satisfaction. Customer experience also has a positive and significant influence on customer satisfaction. Based on the research results of PT. Pelni is expected to continue to maintain and improve its services so that consumer satisfaction can be maintained and continues to increase.

Keywords: Customer Experience, Consumer Satisfaction,

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI SARJANA TERAPAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iiiv
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.3 Customer Experience Management.....	9
2.1.4 Kepercayaan Konsumen.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Bahan dan Materi Penelitian.....	18
3.2.1 Populasi.....	18
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Metode Penelitian.....	19
3.3.1 Kriteria Pengamatan.....	19
3.3.2 Instrumen Penelitian.....	19
3.3.3 Jenis-jenis Instrumen dan Skala Pengukuran.....	19
3.3.4 Definisi Konseptual.....	20

3.3.5 Definisi Operasional	20
3.3.6 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	21
3.3.7 Cara Pengumpulan Data	22
3.4 Rancangan Penelitian.....	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknik Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil Penelitian.....	29
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	29
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel	30
4.1.3 Uji Instrumen	32
4.1.4 Uji Prasyarat	34
4.1.5 Uji Hipotesis	36
4.2. Pembahasan.....	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	41
5.1. Kesimpulan.....	41
5.2. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	1
LAMPIRAN.....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kantor PT PELNI Cabang Tanjung Priok

Error! Bookmark not defined.

Gambar 3.2 Terminal Pelabuhan Penumpang

Error! Bookmark not defined.

Gambar 3.3 Rancangan Penelitian

Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Normal P-Plot)

34

Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)

35



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Nilai Jawaban	20
Tabel 4.1 Karakteristik Umur Responden	29
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	29
Tabel 4.3 Interpretasi Penilaian	30
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel <i>Customer Experience</i> (X)	30
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Instrumen Variabel X (<i>Customer Experience Management</i>)	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas X (<i>Customer Experience Management</i>)	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Y (Kepuasan Pelanggan)	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	36
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Sederhana	36
Tabel 4.13 Hasil Uji R^2 atau Koefisien Determinasi	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik T	38