

**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**

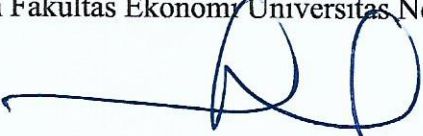
***Siti Jamilah, 2021; Perceived Price, Trust and Service Quality on Customer Satisfaction of Merak-Bakauheni Ferry Express Passengers. Thesis, Jakarta: S1 Management Study Program, Faculty of Economics, Universitas Negeri Jakarta. Advisory: Agung Kresnamurti Rivai P. S.T., M.M, and Shandy Aditya. BIB., 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> NIP. 19700212200812001		24 Agustus 2021
Penguji Ahli		
<u>Rahmi, S.E., M.S.M</u> NIP. 19830501201832001		24 Agustus 2021
Sekretaris		
<u>Andi Muhammad Sadat, S.E., M.Si</u> NIP. 19741221200812001		24 Agustus 2021
Dosen Pembimbing 1		
<u>Agung Kresnamurti Rivai P, S.T., M.M</u> NIP. 197404162006041001		21 Agustus 2021
Dosen Pembimbing 2		
<u>Shandy Aditya, BIB., MPBS</u> 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