

## ABSTRAK

**FAISAL DARWIS. 18130099**

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE* MANAGEMENT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG KAPAL PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA**

Skripsi. Program studi Administrasi Bisnis 2020

Kata kunci : *kualitas layanan, customer experience management, kepercayaan, kepuasan penumpang*

Perkembangan bisnis transportasi semakin mengalami peningkatan. Salah satu perusahaan transportasi laut adalah PT Pelayaran Nasional Indonesia (Pelni), yang beberapa tahun lalu sebelum bergulirnya reformasi menjadi angkutan transportasi laut yang paling diminati. Penyediaan fasilitas yang memadai dan penumpang kapal yang menikmati perjalanan di tengah laut merupakan sesuatu yang menarik. Akan tetapi dalam menghadapi persaingan dengan transportasi darat dan udara menjadi tantangan tersendiri bagi PT Pelayaran Nasional Indonesia. Salah satu tantangan yang dihadapi oleh perusahaan jasa transportasi untuk meningkatkan profitabilitas adalah bagaimana cara perusahaan dalam menghantarkan produk jasa tersebut kepada konsumen. Karena pada dasarnya pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk, dimana pemasaran jasa lebih bersifat *intangibile* dan *immaterial* karena produknya tidak kasat mata dan tidak dapat diraba. Semakin tinggi tingkat kualitas jasa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Artinya, jika perusahaan mampu memberikan kualitas jasa yang baik akan menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi yang dirasakan oleh konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, *customer experience management*, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang kapal PT. Pelayaran Nasional Indonesia Cabang Balikpapan berjumlah 100 pegawai. Dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah : (1) Terdapat pengaruh secara serempak kualitas layanan, *customer experience management*, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang ; (2) terdapat pengaruh secara parsial kualitas layanan, *customer experience management*, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang.