

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KAPAL
PADA PT PELNI**

SKRIPSI

**Oleh:
NASFIYA UNNISA
201610325108**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi
Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal
Pada PT Pelni
Nama Mahasiswa : Nasfiya Unnisa
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325108
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020



Neng Siti Komariah, S.E., M.M

NIDN 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Pada PT Pelni
Nama Mahasiswa : Nasfiya Unnisa
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610325108
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020

Jakarta, 04 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN : 0325057908

Penguji I : Neng Siti Komariah, S.E., M.M.

NIDN : 0327128105

Penguji II : Dewi Sri Woelandari P.G, S.E., M.Sc

NIDN : 0303017106

MENGETAHUI,

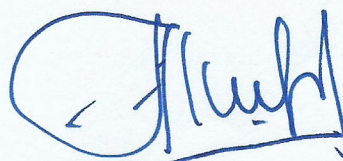
Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN : 0325057908

Dekan
Fakultas Ekonomi



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.

NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul

Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Pada PT Pelni merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari di temukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini untuk dipinjamkan dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 23 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Nasfiya Unnisa

NPM. 201610325108

ABSTRAK

Nasfiya Unnisa (201610325108) Analisis Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Pada PT Pelni

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian tiket kapal pada PT Pelni. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 90 responden. Teknik sampling dengan menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 responden. Teknik Pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Regresi Linier*. Subjek penelitian yaitu para konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi kapal PT Pelni. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Promosi secara signifikan memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap variabel Keputusan Pembelian.

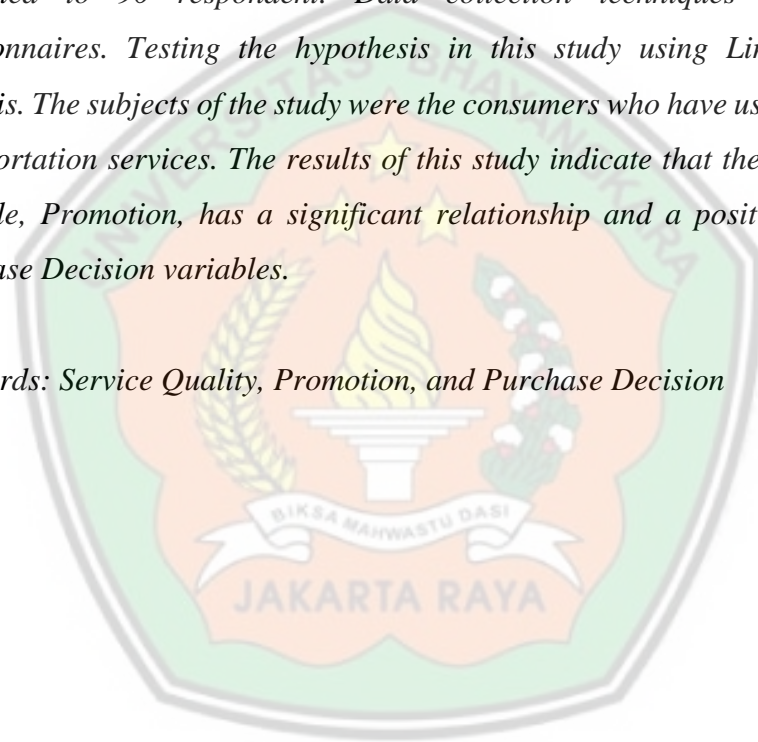
Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Nasfiya Unnisa (201610325108) *Analysis Of Service Quality And Promotion On Ship Ticket Purchase Decision At PT Peln*

This study aims to determine the effect of service quality and promotion on ship ticket purchase decision at PT Peln. This type of research is quantitative. The population in this study amounted to 90 respondent. Sampling technique using Non-Probability Sampling using Purposive Sampling technique. The sample in this study amounted to 90 respondent. Data collection techniques by distributing questionnaires. Testing the hypothesis in this study using Linear Regression analysis. The subjects of the study were the consumers who have used PT Peln ship transportation services. The results of this study indicate that the Service Quality variable, Promotion, has a significant relationship and a positive influence on Purchase Decision variables.

Keywords: Service Quality, Promotion, and Purchase Decision



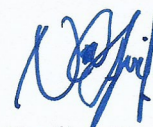
KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kapal Pada PT Pelni**” ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen. Pol. (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, SH., MM. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
2. Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi.
4. Neng Siti Komariah, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa membimbing serta memberi dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
5. Drs. Riswan Hendriyanto Selaku Kepala Urusan Pelayanan Penumpang PT Pelni yang telah membantu saya memberikan data untuk bahan skripsi.
6. Kepada kedua orang tua dan adik saya yang telah memberikan dukungan, perhatian, rasa sabar yang tiada henti, serta doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan yang selalu setia memberikan doa dan dukungan penuh sehingga membuat penulis selalu semangat dan optimis.

Jakarta, 23 Juli 2020

Penulis



Nasfiya Unnisa

NPM. 201610325108

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRAK</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Keputusan Pembelian	7

2.1.1	Pengertian Keputusan Pembelian	7
2.1.2	Faktor-Faktor Keputusan Pembelian	8
2.1.3	Manfaat dan Tujuan Keputusan Pembelian.....	8
2.1.4	Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian	9
2.1.5	Indikator Keputusan Pembelian	10
2.2	Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	10
2.2.2	Tujuan Kualitas Pelayanan	11
2.2.3	Unsur Kualitas Pelayanan.....	12
2.2.4	Indikator Kualitas Pelayanan.....	12
2.3	Promosi.....	13
2.3.1	Pengertian Promosi.....	13
2.3.2	Tujuan Promosi	14
2.3.3	Bauran Promosi	15
2.3.4	Indikator Promosi	15
2.4	Penelitian Terdahulu	15
2.5	Kerangka Pemikiran	19
2.6	Hipotesis Penelitian	19
2.6.1	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	19
2.6.2	Hubungan Antara Promosi Terhadap Keputusan Pembelian ...	20

2.6.3	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Desain Penelitian	22
3.2	Tahapan Penelitian.....	22
3.2.1	Tahap Perencanaan	22
3.2.2	Tahap Pelaksanaan	23
3.2.3	Tahap Penulisan Laporan Penelitian	23
3.3	Model Konseptual.....	23
3.3.1	Variabel Independen.....	23
3.3.2	Variabel Dependen	24
3.4	Operasional Variabel	24
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
3.5.1	Waktu Penelitian	27
3.5.2	Tempat Penelitian	27
3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel.....	27
3.6.1	Populasi Penelitian	27
3.6.2	Sampel Penelitian	27
3.7	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.7.1	Data Primer.....	28
3.7.2	Data Sekunder	29

3.8	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.8.1	Wawancara	29
3.8.2	Kuesioner atau Angket	29
3.9	Teknik Analisis Data	29
3.9.1	Uji Validitas.....	29
3.9.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.10	Uji Asumsi Klasik	30
3.10.1	Uji Statistik Deskriptif.....	30
3.10.2	Uji Normalitas	30
3.10.3	Uji Multikolinearitas	31
3.10.4	Uji Heterokedastisitas.....	31
3.11	Uji Regresi Linier Berganda.....	31
3.12	Pengujian Hipotesis	32
3.12.1	Uji Parsial (Uji T).....	32
3.12.2	Uji Simultan (Uji F).....	33
3.12.3	Koefisien Determinasi (R^2)	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum PT Pelayaran Nasional Indonesia (PT Pelni).....	34
4.1.1	Profil Perusahaan.....	34
4.1.2	Penugasan PT Pelni	35
4.2	Hasil Penelitian.....	36

4.2.1	Deskripsi Data	36
4.2.2	Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	37
4.3	Uji Kuesioner.....	43
4.3.1	Uji Validitas.....	43
4.3.2	Uji Reliabilitas.....	44
4.4	Uji Asumsi Klasik	46
4.4.1	Uji Statistik Deskriptif.....	46
4.4.2	Uji Normalitas	47
4.4.3	Uji Multikolinieritas	49
4.4.4	Uji Heteroskedastisitas	50
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
4.6	Hasil Uji Hipotesis.....	52
4.6.1	Uji T (Parsial)	52
4.6.2	Uji F (Simultan).....	54
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55
4.7	Pembahasan	55
BAB V PENUTUP		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Implikasi Manajerial.....	59
DAFTAR PUSTAKA		61
LAMPIRAN.....		64

DAFTAR TABEL

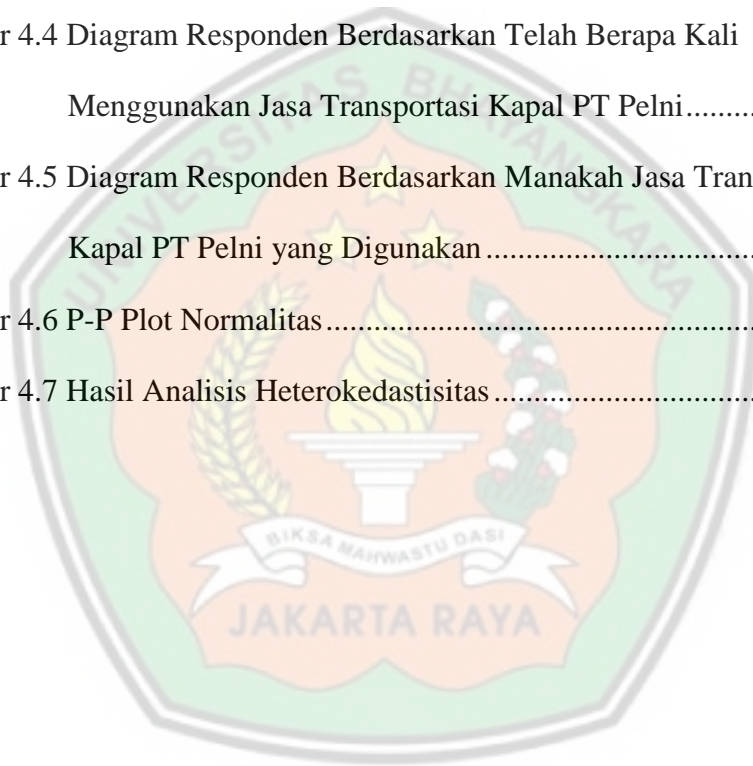
Tabel 1.1 Data Jumlah Penumpang Kapal PT Pelni	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
Tabel 4.1 Proses Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	37
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Telah berapa kali menggunakan jasa transportasi kapal PT Pelni.....	41
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Manakah Jasa Transportasi Kapal PT Pelni yang Digunakan	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_1)	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Promosi (X_2)	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1)	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Promosi (X_2).....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y)	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Deskriptive Statistic.....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov	47
Tabel 4.15 Hasil Analisis Multikolinieritas	49

Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Uji T (Parsial).....	53
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Uji F (Simultan).....	54
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3.1 Model Konseptual	24
Gambar 4.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Telah Berapa Kali Menggunakan Jasa Transportasi Kapal PT Pelni.....	41
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Manakah Jasa Transportasi Kapal PT Pelni yang Digunakan	42
Gambar 4.6 P-P Plot Normalitas	48
Gambar 4.7 Hasil Analisis Heterokedastisitas	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 4 : Tabel r, Tabel t, dan Tabel f
- Lampiran 5 : Uji Referensi Skripsi
- Lampiran 6 : Uji Plagiarisme
- Lampiran 7 : Surat Penelitian
- Lampiran 8 : Struktur Organisasi PT Pelni
- Lampiran 9 : Buku Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup

