

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI CALON PENUMPANG DI PT.TRI MITRA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Veby Mursalina
170910368**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI CALON PENUMPANG DI PT.TRI MITRA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Veby Mursalina
170910368**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Veby Mursalina
NPM/NIP : 170910368
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen Bisnis

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI CALON PENUMPANG DI PT.TRI MITRA BATAM”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Dengan sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 28 Juli 2021



Veby Mursalina
170910368

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
MINAT BELI CALON PENUMPANG DI PT.TRI MITRA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:
Veby Mursalina
170910368**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 30 Juli 2021



**Dr. Jontro Simanjuntak S.Pt., S.E., M.M
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan beberapa metode analisis regresi linier dan tes hipotesis dengan tujuan mengetahui dampak antara harga dan kualitas layanan terhadap minat pembelian konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan transaksi pembelian di PT. Tri Mitra Batam dengan penetapan sampel menggunakan formula slovin. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah dari kuesioner yang disebarluaskan melalui *google form* dan diproses menggunakan *software* SPSS Version 26. Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan nilai $Y = 30.014 + 0,109X_1 + 0,303X_2 + e$. Hasil koefisien determinasi (R^2) adalah 0,219. Dari hasil yang diperoleh t hitung $< t$ tabel adalah $1,76 < 1,98$ yang menunjukkan bahwa harga tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan dari minat beli. Untuk kualitas variabel kualitas pelayanan t hitung $> t$ tabel adalah $4.969 > 1,98$ yang menunjukkan hasil positif dan signifikan antara kualitas layanan untuk minat beli. Hasil uji F menunjukkan nilai tabel F hitung $> F$ adalah $15.001 > 3,08$ sehingga dapat dikatakan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel minat beli konsumen di PT. Tri Mitra Batam

Kata Kunci: Minat Beli, PT.Tri Mitra Batam, Harga, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research was conducted by multiple linear regression analysis methods and hypothesis tests with the aim of knowing the impact between price and quality of service on consumer buying interests. The population in this study is consumers who make purchase transactions at PT.Tri Mitra Batam with the determination of samples using slovin formula. The data collected in this study is from questionnaires that are disseminated through google form and processed using SPSS Version 26 software. Multiple linear regression analysis results show the value of $Y = 30,014 + 0.109X_1 + 0.303X_2 + e$. The result of the coefficient of determination (R^2) is 0.219. From the result t obtained t value count $< t$ table is $1.76 < 1.98$ which shows that the price doesn't have a positif and significant influence of buying interest. For variable quality of service value t calculate $> t$ table is $4,969 > 1.98$ which shows positive and significant results between quality of service to buying interest. F test results show the value of F count $> F$ table is $15,001 > 3.08$ so it can be said that the variable price and services simultaneously affects the variable consumer buying interest in PT.Tri Mitra Batam.

Keywords: Buying Interest; PT.Tri Mitra Batam; Price; Service of Buying.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi srata satu (S1) pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong S.T., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si selaku kepala program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam
4. Bapak Dr. Jontro Simanjuntak, S.Pt., S.E., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi pada program Studi Manajemen Universitas Putera Batam yang selalu membantu membimbing, memberikan waktu dan tenaga, dan juga pengetahuan selama penyusunan skripsi ini.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam terimakasih memberikan ilmu tanpa batas dan telah memberikan ilmu, arahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, semangat,dukungan, perhatian dan selalu mengantarkan saya kemanapun selama saya mengerjakan skripsi ini.
7. Bapak Safarudin selaku HRD PT. Tri Mitra Batam yang telah banyak membantu dalam pengerjaan skripsi ini sehingga penulis dapat melakukan

penelitian sesuai dengan judul skripsi ini.

8. Untuk teman-teman seperjuangan dan sahabat di Fakultas Manajemen Ryoland, Ayesha, Widya, Putri, Wendi, Deny, Nico terimakasih selalu memberikan tempat untuk bercerita sedih maupun senang serta dukungan semangat tanpa henti kepada penulis selama penulis mengerjakan skripsi ini.
9. Untuk teman-teman di PT. Tri Mitra Batam yang selalu memberikan semangat, pengetahuan dan pengalaman baru selama penulis melakukan penelitian.
10. Untuk kakak Hariati yang selalu membantu dan mau membimbing saya dengan sabar agar dapat melakukan penelitian skripsi ini.
11. Dan yang terakhir untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan laporan skripsi ini Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu memberikan hidayah serta taufik-Nya, Amin Yarabbal Alamin.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin

Batam, 30 Juli 2021



Veby Mursalina



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	4
1.3.Batasan Masalah	5
1.4.Rumusan Masalah.....	5
1.5.Tujuan Penulisan.....	5
1.6.Manfaat Penulisan.....	6
1.6.1 . Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 . Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Kajian Teori	8
2.1.1. Harga.....	9
2.1.2. Kualitas Pelayanan	11
2.1.3. Minat Beli	14
2.2. Penelitian Terdahulu	15
2.3. Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli	18
2.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli.....	18
2.5. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli	18
2.6. Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN	22
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Sifat Penelitian	22
3.3. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian	22
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	22
3.3.2 Periode Penelitian	22
3.4. Populasi dan Sampel	22
3.4.1. Populasi.....	22
3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel.....	22
3.4.3. Teknik <i>Sampling</i>	24
3.5. Sumber Data.....	24

3.6. Metode Pengumpulan Data.....	24
3.6.1 Alat Pengumpulan Data	25
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	26
3.7.1. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	26
3.7.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	29
3.8 Metode Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji Validitas dan Reabilitas Data.....	32
3.8.2. Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.8.4. Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	34
3.8.5. Uji Hipotesis	34
BAB IV	38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.2. Deskripsi Karakter Responden.....	38
4.2.1.Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.2.Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
4.2.3.Berdasarkan Umur	39
4.2.4.Berdasarkan Pendapatan	39
4.3. Analisis Penelitian	40
4.3.1. Analisis Deskriptif	40
4.4.Uji Kualitas Data.....	44
4.4.1.Uji Validitas	44
4.4.2.Uji Reliabilitas	46
4.5.Uji Asumsi Klasik.....	47
4.5.1.Uji Normalitas.....	47
4.5.2.Uji Heteroskedastisitas.....	48
4.5.3.Uji Multikolinieritas.....	49
4.6.Uji Pengaruh	50
4.6.1.Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.6.2.Hasil Uji Koefisien Determinasi	50
4.7.Uji Hipotesis	51
4.7.1.Uji t	51
4.7.2.Uji F	52
4.8.Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli	53
4.9.Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli	54
4.10.Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan Terhadap Minat Beli	54
BAB V	57
SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1. Simpulan	57
5.2. Saran	57
5.2.1. Bagi PT. Tri Mitra Batam	57
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya	57
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	20
Gambar 4.1 Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	47
Gambar 4.2 Regression Standardized Residual Scatterplot	49

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penjualan John's Bakery Tahun 2019-2020.....	2
Tabel 1.2 Kritik Konsumen PT.Tri Mitra Batam	3
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	22
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	26
Tabel 3.3 Operasional Variabel Independen	29
Tabel 3.4 Operasional Variabel Dependen.....	30
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	38
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Umur.....	39
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.5 Distribusi Data Harga (X_1).....	41
Tabel 4.6 Distribusi Data Kualitas Pelayanan (X_2).....	42
Tabel 4.7 Distribusi Data Minat Beli (Y).....	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Harga (X_1)	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X_2)	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Minat Beli (Y)	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.12 Kolmogrov Smirnov.....	48
Tabel 4.13 Uji Multikolinieritas.....	49
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	50
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	51
Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan).....	52

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3.1 Slovin	23
Rumus 3.2 Regresi Linier Berganda	33