

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JASA
TRANSPORTASI BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Irda Jumini
160910453**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JASA
TRANSPORTASI BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh:

**Irda Jumini
160910453**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Irda Jumini
NPM : 160910453
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Bus Trans Batam adalah hasil karya dari sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila pernyataan di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar sarjana akademik 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, 20 Februari 2020

Yang membuat pernyataan

Irda Jumini
160910453

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA JASA
TRANSPORTASI BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh:

**Irda Jumini
160910453**

**Telah disetujui pembimbing pada tanggal
seperti tertera dibawah ini**

Batam, 20 Februari 2020

Dr. Realize, S.Kom., M.SI

Pembimbing

ABSTRAK

Tingkat persaingan bisnis semakin ketat menuntut pelaku bisnis untuk bisa memahami apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Pengelolaan berbagai jenis sumber daya perlu diperhatikan agar semakin meningkatnya keputusan pembelian konsumen. Untuk meningkatkan keputusan pembelian maka pihak penyedia jasa melalui berbagai cara diantaranya dengan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan menyediakan fasilitas yang lengkap. Bus Trans Batam sebagai salah satu transportasi umum di Kota Batam. Bus Trans Batam dihadirkan oleh pemerintah Kota Batam berusaha memenuhi segala permintaan dan harapan penumpang dari aspek kualitas pelayanan dan fasilitas agar terjadinya pembelian. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi bus Trans Batam. Metode penelitian yang digunakan dengan metode *survei* dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik sampel yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan sampel teknik probability sampling dengan menggunakan metode *sampling incidental*. Dengan jumlah kuesioner sebanyak 353 responden yang menggunakan bus Trans Batam. Hasil penelitian ini diperoleh nilai R Square sebesar 0,211 atau 21,10% berarti bahwa variabel keputusan pembelian dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan variabel fasilitas. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The level of business competition is increasingly stringent demanding business people to be able to understand what is needed by consumers. The management of various types of resources needs to be considered in order to increase consumer purchasing decisions. To improve purchasing decisions the service providers through various ways including by providing services with good quality and provide complete facilities. Trans Batam bus as one of public transportation in Batam City. The Trans Batam bus presented by the Batam city government is trying to meet all the requests and expectations of passengers in terms of service quality and facilities in order to make a purchase. Therefore this study aims to identify the effect of service quality and facilities on purchasing decisions on Trans Batam bus transportation services. The research method used by survey methods and data collection techniques using questionnaires. The sampling technique used to collect data in this study in sampling using a probability sampling technique sample using the incidental sampling method. With a total of 353 respondents using the Trans Batam bus. The results of this study obtained an R Square value of 0.211 or 21.10% means that the purchasing decision variable is influenced by service quality and facility variables. The results of this study stated that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions and facilities have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: Service Quality; Facilities; Buying decision

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang tidak terhingga atas kehadiran 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 strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa 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 tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Ketua Program Studi Manajemen Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. ;
3. Ibu Dr. Realize, S.Kom., M.SI. selaku dosen pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Seluruh dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Kedua orang tua tercinta, terima kasih atas do'a, dukungan serta harapan kepada penulis;
6. Bapak Drs. Zulhendri, M.Si. selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam
7. Karyawan Trans Batam yang telah banyak membantu memberikan informasi kepada penulis;
8. Seluruh konsumen pengguna bus Trans Batam yang telah bersedia menjadi responden penulis;
9. Para sahabat dan teman seperjuangan yang tercinta;
10. Serta kepada pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

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

Batam, 20 Februari 2020
Penulis

Irda Jumini

160910453

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah.....	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	13
2.1.1.3 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1.4 Sumber Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.1.5 Indikator Kualitas Pelayanan	17
2.1.2 Fasilitas.....	17
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	17
2.1.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	19
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Desain Fasilitas	19
2.1.2.4 Indikator Fasilitas	21
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	22
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	22
2.1.3.2 Tahap-Tahap Dalam Proses Pembelian.....	24
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian	25
2.1.3.4 Struktur Keputusan Pembelian.....	27
2.1.3.5 Indikator Keputusan Pembelian	29
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Berpikir	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	34

BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Desain Penelitian.....	35
3.2	Operasional Variabel.....	35
3.2.1	Variabel Independen (X).....	36
3.2.1.1	Kualitas Pelayanan	36
3.2.1.2	Fasilitas.....	36
3.2.2	Variabel Dependen (Y)	37
3.2.2.1	Keputusan Pembelian.....	37
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.3.2	Populasi	37
3.3.2	Sampel.....	38
3.4	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5	Metode Analisis Data	41
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif.....	41
3.5.2	Uji Kualitas Data	42
3.5.2.1	Uji Validitas	42
3.5.2.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	44
3.5.3.1	Uji Normalitas	44
3.5.3.2	Uji Multikolinearitas	46
3.5.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	46
3.5.4	Uji Pengaruh.....	47
3.5.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	47
3.5.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	47
3.5.5	Uji Hipotesis.....	48
3.5.5.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t.....	48
3.5.5.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F	49
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	51
3.6.1	Lokasi Penelitian	51
3.6.2	Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Profil Responden	52
4.1.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	53
4.1.1.4	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	54
4.1.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	55
4.1.2.1	Statistik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	56
4.1.2.2	Statistik Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X_2)	57
4.1.2.3	Statistik Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	59
4.1.3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4.1.3.1	Hasil Uji Validitas	61
4.1.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	63

4.1.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.1.4.1	Hasil Uji Normalitas Data	64
4.1.4.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	66
4.1.5	Hasil Uji Pengaruh	67
4.1.5.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
4.1.5.2	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	69
4.1.6.1	Hasil Uji T (Parsial)	69
4.1.6.2	Hasil Uji F (Simultan).....	71
4.2	Pembahasan.....	71
4.2.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	72
4.2.2	Fasilitas Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian ...	72
4.2.3	Pengaruh Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian.....	73
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1	Simpulan.....	74
5.2	Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA.....	76
	LAMPIRAN	
	Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
	Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
	Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.2 Grafik Normal P-Plots	65
Gambar 4.1 Grafik Histogram	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Koridor dan Rute Bus Trans Batam Tahun 2019	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2018 – 2019	5
Tabel 1.3 Jadwal Keberangkatan Bus Trans Batam	7
Tabel 3.1 Skala Likert	40
Tabel 3.2 Rentang Nilai	42
Tabel 3.3 Range Validitas	42
Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas	44
Tabel 3.5 Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	48
Tabel 3.6 Jadwal Penelitian	51
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan Deskriptif	55
Tabel 4.5 Tabel Rentang Nilai	56
Tabel 4.6 Respon Terhadap Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.7 Respon Terhadap Fasilitas	58
Tabel 4.8 Respon Terhadap Keputusan Pembelian	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pernyataan Variabel Keputusan Pembelian (Y)	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	64
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	66
Tabel 4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas	67
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	69
Tabel 4.18 Hasil Uji-t (Parsial)	70
Tabel 4.19 Hasil Uji-f (Simultan)	71

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Krejcie Dan Morgan	41
Rumus 3.2 <i>Pearson Product Moment</i> Persamaan Regresi Linier Berganda.....	43
Rumus 3.3 <i>Cronbach's Alpha</i>	44
Rumus 3.4 Regresi Linier Berganda	47
Rumus 3.5 Uji-t.....	49
Rumus 3.6 Uji-F	50