

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PT LAUTAN SARANA NUSANTARA**

SKRIPSI



**Oleh :
Wisra Setriani
160910077**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
PT LAUTAN SARANA NUSANTARA**

SKRIPSI

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



**Oleh :
Wisra Setriani
160910077**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Wisra Setriani

NPM : 160910077

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul :

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT LAUTAN SARANA NUSANTARA”

Adalah hasil karya 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 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, 21 Februari 2020

Materai 6000

Wisra Setriani

160910077

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT LAUTAN SARANA NUSANTARA**

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

**Oleh :
Wisra Setriani
160910077**

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

21 Februari 2020

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

Pembimbing

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan gambaran variabel kualitas pelayanan serta promosi, mengetahui dan menganalisis secara parsial dan simultan kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian pada PT Lautan Sarana Nusantara. Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah konsumen PT Lautan Sarana Nusantara sebanyak 30.037 konsumen. Sampel pada penelitian ini berjumlah 395 konsumen. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah teknik *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu dan dilakukan dengan metode kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Lautan Sarana Nusantara, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Lautan Sarana Nusantara. Hasil penelitian menunjukkan pola bahwa kualitas pelayanan dan promosi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Lautan Sarana Nusantara.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Keputusan Pembelian

Abstract

This study aims to explain the description of service quality and promotion variables, find out and analyze partially and simultaneously the quality of service and promotion of purchasing decisions at PT Lautan Sarana Nusantara. The population studied in this study were consumers of PT Lautan Sarana Nusantara as many as 30,037 consumers. The sample in this study amounted to 395 consumers. In this study the method used is a simple random sampling technique that is a technique of taking sample members from a population that is done randomly without regard to strata that exist in that population and is done by questionnaire method. The data analysis technique used is descriptive analysis technique, and multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that service quality, positively and significantly influences purchasing decisions at PT Lautan Sarana Nusantara, promotions have a positive and significant effect on purchasing decisions at PT Lautan Sarana Nusantara. The results showed that the pattern of service quality and promotion simultaneously had a significant effect on purchasing decisions at PT Lautan Sarana Nusantara.

Keywords: Service Quality, Promotion, Purchasing Decision.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa 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 Bisnis Universitas Putera Batam.

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 menyampaikann ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Rizki Tri Anugrah Bhakti, S.H., M.H, 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. Dr. Realize, S.Kom.,. M.SI. Selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Bisnis Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan civitas Akademik Universitas Putera Batam.
6. Kedua orang tua, kakak, dan adik tercinta.
7. Dan terima kasih juga untuk Devi, Dwi, Grace, Jenichi, Nopita dan juga Eka selaku teman seperjuangan.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas dan selalu mencurahkan hidayah serta taufiknnya, Amin.

Batam, 21 Februari 2020

Wisra Setriani
160910077

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis	9
1.6.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Dasar	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.2 Promosi	17
2.1.3 Keputusan Pembelian	21
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Berpikir.....	31
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian	33

3.2	Operasional Variabel.....	33
3.2.1	Variabel Independen.....	33
3.2.2	Variabel Dependen	35
3.3	Populasi dan Sampel	35
3.3.1	Populasi.....	35
3.3.2	Sampel	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data	37
3.5	Metode Analisis Data	38
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	39
3.5.2	Uji Kualitas Data	39
3.5.3	Uji Asumsi Klasik	41
3.5.4	Uji Pengaruh.....	43
3.5.5	Uji Hipotesis.....	45
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	46
3.6.1	Lokasi Penelitian	46
3.6.2	Jadwal Penelitian	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		48
4.1	Hasil Penelitian	48
4.1.1	Profil Responden	48
4.1.2	Statistik Deskriptif.....	51
4.2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas.....	57
4.2.1	Hasil Uji Validitas	57
4.2.2	Hasil Uji Realibilitas.....	59
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.3.1	Hasil Uji Normalitas	59
4.3.2	Hasil Uji Multikolineritas	61
4.3.3	Hasil Uji Heterokedastisitas	62
4.4	Hasil Uji Pengaruh.....	63
4.4.1	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.4.2	Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	65
4.5	Hasil Uji Hipotesis	66

4.5.1	Hasil Uji T (Parsial).....	66
4.5.2	Hasil Uji F (Simultan)	68
4.6	Pembahasan	69
4.6.1	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian.....	69
4.6.2	Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	70
4.6.3	Kualitas Pelayanan dan Promosi Berpengaruh Signifikan Terhadap Keputusan Pembelian	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Rekapitulasi Data dan Hasil Pengolahan Data

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4.1 Diagram Histogram Normalitas	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas menggunakan Normal P-P Plot	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Promosi Tiket.....	4
Tabel 1.2 Perbandingan Jumlah Penumpang Pelabuhan Batam Center	5
Tabel 3.1 Skala Likert	38
Tabel 3.2 Range Validitas.....	40
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	47
Tabel 4.1 Profil Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	49
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Penghasilan.....	51
Tabel 4.5 Respon Terhadap Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.6 Respon Terhadap Promosi.....	54
Tabel 4.7 Respon Terhadap Keputusan Pembelian.....	55
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	57
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Promosi (X2).....	58
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y1).....	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas.....	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolineritas.....	62
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	66
Tabel 4.17 Hasil Uji T (Parsial).....	67
Tabel 4.18 Hasil Uji F (Simultan).....	68

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Rumus Yamane	36
Rumus 3.2 Perhitungan Korelasi	40
Rumus 3.3 Uji Realibilitas.....	41
Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda.....	43
Rumus 3.5 Koefisien Determinasi	44
Rumus 3.6 Uji t.....	45
Rumus 3.7 Uji F.....	46