

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT BINTANG ARAYA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Sabrina

150610015

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT BINTANG ARAYA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
kelulusan**



Oleh:

Sabrina

150610015

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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Sabrina
NPM : 150610015
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 BINTANG ARAYA DI KOTA BATAM

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 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 Febuari 2020



Sabrina

150610015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT BINTANG ARAYA DI KOTA BATAM**

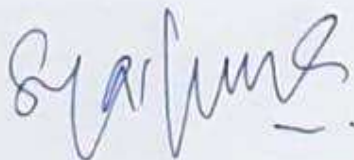
SKRIPSI

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

**Oleh
Sabrina
150610015**

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

Batam, 18 Februari 2020



**Syaifullah, S.E., M.M
Pembimbing**

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan bisnis memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan manusia di dunia ini, dan banyak perusahaan yang bertumbuh dan berkembang pesat. Salah satunya adalah penyediaan jasa transportasi agar tercapainya kemudahan bagi masyarakat luas sebagai konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang sangat penting bagi kehidupan. Untuk dapat berkembang dan meningkatkan jumlah pembelian, perusahaan mendorong untuk memberi pelayanan dan promosi yang baik daripada pesaing agar dapat berbeda dengan perusahaan dengan perusahaan lain yang sejenis. Karena keputusan pembelian bukan hanya dipengaruhi dari harga, lokasi, kualitas produk, tetapi kualitas pelayanan dan promosi yang menarik sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Bintang Araya Di Kota Batam. Metode penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 283 responden yang dijadikan sampel. Responden adalah data pengunjung pada PT Bintang Araya. Analisis data menggunakan SPSS versi 21. Berdasarkan hasil pengujian melalui analisis regresi linier berganda diperoleh hasil koefisien determinasi (R^2) sebesar 34,4%, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji T menunjukkan nilai t hitung variabel kualitas pelayanan sebesar 2,125 dan promosi sebesar 7,179. Kedua variabel nilainya lebih besar dari t tabel sehingga dinyatakan bahwa masing-masing variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil analisis, variabel kualitas pelayanan dan promosi secara bersama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The development of technology and business has a significant impact on human life in this world, and many companies are growing and developing rapidly. One of them is the provision of transportation services to achieve convenience for the wider community as consumers in using transportation services that are very important for life. To be able to grow and increase the number of customers, the company compilled to provide services and promotions that are good than competitors to be different from other similar companies. Because the purchasing decision is not only influenced by price, location, product quality, but the quality of service and attractive promotions are very influential on purchasing decisions at PT Bintang Araya in Batam City. This research method uses a non-probabilty sampling method. The data collection technique is by distributing questionnaires to 283 respondents who were sampled. Respondents are visitor data at PT Bintang Araya. Data analysis using SPSS version 21. Based on the results of testing through multiple linear regression analysis the results of the coefficient of determination (R^2) were 34.4%, the results showed that the quality of service and promotion together had a positive and significant effect on purchasing decisions. The results of the T test show the value of t count variable service quality is 2.125 and promotion is 7.179. Both variables value is greater than t table so it is stated that each variable has a positive and significant influence on purchasing decisions. So it can be concluded that from the results of the analysis, the variables of service quality and promotion together have a positive and significant effect on purchasing decisions.

Keywords: *Quality of Service, Promotion, Purchase Decision*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Rahmat–Nya penulis diberikan kesehatan dan akal pikiran yang baik sehingga 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si;
2. Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si;
3. Bapak Syaifullah, S.E., M.M sebagai dosen pembimbing pada Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Putera Batam;
4. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam;
5. Pimpinan dan Staff PT Bintang Araya yang mengizinkan meneliti di PT tersebut;

6. Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada saya, terutama Papa, amha, cece, kak theis dan kedua abang saya;

7. Dan teman-teman seangkatan, yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan berkat-Nya selalu, Amin.

Batam, 20 Februari 2020

Penulis

Sabrina

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori Dasar.....	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Promosi	13
2.1.2.1 Pengertian Promosi	13
2.1.2.2 Pengertian Bauran promosi	14
2.1.2.3 Indikator Promosi.....	16
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	18
2.1.3.2 Indikator Keputusan Pembelian	19
2.1 Penelitian Terdahulu	21
2.1 Kerangka Pemikiran & Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel	26
3.2.1 Variabel Independen	27
3.2.2 Variabel Dependen.....	28
3.3 Populasi dan Sampel	29

3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.4.1 Kusioner	32
3.5 Metode Analisis Data	33
3.5.1 Analisis Deskriptif	33
3.5.2 Uji Kualitas Data	34
3.5.2.1 Uji Validitas Data.....	34
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	35
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	36
3.5.2.2 Uji Multikolineritas.....	36
3.5.2.2 Uji Heterokedastistas	36
3.5.4 Uji Pengaruh	37
3.5.4.1 Uji Analisis Linear Berganda.....	37
3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.5.5 Hipotesis	38
3.5.5.1 Uji t (Uji Parsial).....	38
3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)	40
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	40
3.6.1 Lokasi Penelitian	40
3.6.2 Jadwal Penelitian	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian	42
4.1.1 Profil Responden	42
4.1.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.1.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.1.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.1.2 Analisis Deskriptif	44
4.1.2.1 Deskriptif Variabel Penelitian	44
4.1.3 Uji Kualitas Data	47
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas Data	47
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	50
4.1.4 Uji Asumsi Klasik	50
4.1.4.1 Hasil Uji Normalitas	50
4.1.4.2 Hasil Uji Multikolineritas	53
4.1.4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	54
4.1.5 Uji Pengaruh	55
4.1.5.1 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	55
4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	58
4.1.6.1 Uji T	58
4.1.6.2 Uji F	60

4.1 Pembahasan	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR GAMBAR

2.1 Lima Tahap Model Proses Pembelian Konsumen	19
2.2 Kerangka Konsep Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	23
4.1 Hasil Uji Histogram	51
4.2 Hasil Uji Normalitas Dengan P-P Plot	52

DAFTAR TABEL

1.1 Data Pengunjung PT Bintang Araya Tahun Agustus 2017 – Juli 2018.....	2
1.2 Penjualan Tiket PT Bintang Araya Tahun Agustus 2017 – Juli 2018	4
1.3 Promosi Tiket PT Bintang Araya Tahun Agustus 2017 – Juli 2018.....	6
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	28
3.2 Tingkat Validitas.....	35
3.3 Jadwal Penelitian	41
4.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden	42
4.2 Frekuensi Usia Responden.....	43
4.3 Frekuensi Pekerjaan Responden	43
4.4 Respon Responden terhadap Kualitas Pelayanan	45
4.5 Respon Responden terhadap Promosi.....	46
4.6 Respon Responden terhadap Keputusan Pembelian	46
4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	48
4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	48
4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	49
4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
4.11 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Test.....	53
4.12 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
4.13 Hasil Uji Glejser.....	55
4.14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	56
4.15 Hasil Uji R Square	57
4.16 Hasil Uji T.....	59
4.17 Hasil Uji F.....	60

DAFTAR RUMUS

3.1 Rumus Slovin	31
3.2 Regresi Linear Berganda	37
3.3 Determinasi	39
3.4 Uji T	39
3.5 Uji F	40