

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN KAPAL PELNI
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Yulita Tutoq
150610090**

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

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN KAPAL PELNI
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi Salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Yulita Tutoq
150610090**

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Yulita Tutoq

Npm : 150610090

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Kapal Pelni Di Kota Batam.

Adalah hasil karya saya sendiri, 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 didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

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

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

Batam, 25 Januari 2021



Yulita Tutoq

150610090

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN KAPAL PELNI
DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana**

**Oleh
Yulita Tutoq
150610090**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada
tanggal seperti tertera dibawah ini**

Batam, 25 Januari 2021

Syaifullah

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



ABSTRAK

Dalam kebutuhan jasa kendaraan paling penting dan ini dapat dirasakan oleh semesta. Namun, utama dalam masalah membawa penumpang perairan, diberikan agar menanggung tersedianya jasa dalam membawa penumpang dalam kapasitas dan jumlah yang memadai, sehingga dapat memenuhi pemerataan dalam produk, memperkokoh persatuan dan kesatuan bangsa serta kualitas ketahanan nasional dalam untai mewujudkan wawasan nusantara. Terutama kebersihan fasilitas yang disediakan di kapal penumpang. Kebersihan fasilitas besar pengaruh kenyamanan penumpang yang ada di kapal pada saat kapal sedang berlayar maupun bersandar di pelabuhan yang ada di Indonesia. Dalam penelitian ini tujuannya adalah agar bisa mengetahui penyebab fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, serta mengetahui fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen pada kapal Pelni. Dalam penelitian ini juga menggunakan penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Dan dalam teknik pengumpulan datanya menggunakan penyebaran kuesioner. Sedangkan pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis sampling incidental. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian, karena hasil uji diperoleh $t_{hitung} < t_{tabel}$, t_{hitung} sebesar 1,674 dengan taraf signifikansi 0,097, sedangkan t_{tabel} diperoleh nilai sebesar 1,984. Sedangkan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian, karena didalam hasil ujinya menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan perhitungan nilai t_{hitung} sebesar 4,464 dengan taraf signifikansi sebesar 0,000, dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,984. Dan ada juga, bahwa ada pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian, dengan hasil uji nilai t_{hitung} sebesar 10,629 dengan taraf signifikansi 0,000, dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,465.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Keputusan pembelian

ABSTRACT

In the most important vehicle service needs and this can be felt by the universe. However, the main thing in the matter of carrying water passengers, it is given to bear the availability of services in carrying passengers in sufficient capacity and quantity, so that it can fulfill equity in products, strengthen national unity and integrity as well as the quality of national resilience in the strand of realizing the insight of the archipelago. Especially the cleanliness of the facilities provided on the passenger ship. The cleanliness of the facilities has a big influence on the comfort of the passengers on the ship when the ship is sailing or leaning at ports in Indonesia. In this research, the aim is to know the causes of facilities and service quality towards purchasing decisions, as well as knowing the facilities and service quality together can influence consumer purchasing decisions on Pelni ships. In this study also used descriptive research and quantitative approaches. And in the data collection technique using questionnaires, Meanwhile, sampling using non probability sampling technique with incidental sampling type. From the results of this study indicate that there is no effect of facilities on purchasing decisions, because the test results obtained $t_{count} < t_{table}$, t_{count} is 1.674 with a significance level of 0.097, while t_{table} obtained a value of 1.984. While the effect of service quality on purchasing decisions, because in the test results show $t_{count} > t_{table}$ with the calculation of the t value of 4.464 with a significance level of 0.000, with a value of t_{table} of 1.984. And there is also, that there is an effect of facilities and service quality together on purchasing decisions, with the test results of the f_{count} is 10.629 with a significance level of 0.000, with a value of f_{table} of 2.465.

Keywords: *facilities, service quality, purchasing decisions*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah dan perlindunganNya serta karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Kota Batam. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan pendidikan program studi strata satu (S1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam .

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik dari keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun kemampuan penulis, tetapi berkat pertolongan Tuhan Yang Maha Esa, serta dorongan dari semua pihak akhirnya penulisan skripsi ini mampu terselesaikan. Skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

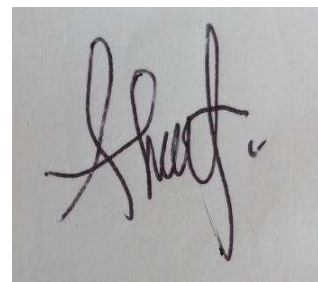
1. Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom.,M.SI. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
2. Dr. Hendri Herman, S.E.,M.M. Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.
3. Ibu Mauli Siagian,S.Kom.,M.Si. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam dan selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta meluangkan waktu sehingga skripsi ini telah terselesaikan.
4. Bapak Syaifullah,S.E,M.M selaku dosen pembimbing skripsi program studi manajemen yang telah memberikan dorongan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta meluangkan waktu sehingga skripsi ini telah terselesaikan.

5. Seluruh dosen dan staf Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam yang telah memberikan ilmu dan bantuannya kepada saya akhirnya dapat terselesaikannya studi ini.
6. Orang tua, keluarga serta teman-teman yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik
7. Dan seluruh pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tanpa harus disebutkan satu-persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas budi baik bapak, ibu dan semuanya. Amin.

Batam, 25 Januari 2021

Penulis

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Yulita Tutoq'.

Yulita Tutoq



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR RUMUS.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	7
1.6.2. Manfaat Praktis	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Konsep Teoritis	8
2.1.1. Fasilitas	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3.Kerangka Pemikiran	24

2.4. Hipotesis	25
BAB III	27
METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Desain Penelitian	27
3.2. Operasional Variabel.....	28
3.2.1. Variabel Penelitian.....	28
3.2.2. Definisi Operasional variabel	29
3.3. Populasi dan Sampel	31
3.3.1. Populasi.....	31
3.3.2 Sampel	31
3.4. Teknik Pengumpulan Data	32
3.5. Alat Pengukuran Variabel	33
3.6. Metode Analisis Data	33
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif.....	33
3.6.2. Uji Kualitas Instrument.....	34
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.6.4. Uji Pengaruh	36
3.6.5 Uji Hipotesis	37
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	38
3.7.1. Lokasi Penelitian.....	38
3.7.2. Jadwal Penelitian	38
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Hasil Penelitian.....	39
4.1.1. Profil Responden.....	39
4.1.2. Analisis Deskriptif	41
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Instrument	50
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh.....	57
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.2. Pembahasan	61
4.2.1 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian.....	61

4.2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	62
4.2.3 Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama-Sama Terhadap Keputusan Pembelian	62
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67
LAMPIRAN 1: DAFTAR RIWAYAT HIDUP	67
LAMPIRAN 2 : PENDUKUNG PENELITIAN	68
LAMPIRAN 3 : HASIL PENGOLAHAN SPSS	84
LAMPIRAN 4 : TABEL R	99
LAMPIRAN 5 : TABEL F.....	104
LAMPIRAN 6 : TABEL T.....	108
LAMPIRAN 7 : Surat Permohonan Izin Penelitian Universitas Putera Batam	109

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Populasi Tidak Diketahui31
Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Fasilitas	1
Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang Dalam Negeri	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3. 1 Variabel Operasional	30
Tabel 3. 2 Penentuan Skor Jawaban Kuesioner	33
tabel 3. 3 Jadwal Penelitian	38
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin	39
Tabel 4. 2 Usia Responden	39
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden	40
Tabel 4. 4 Pendapatan Responden	41
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel Fasilitas.....	42
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	48
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Independen X1	50
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Independen X2	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Dependen Y	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	55
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	56

Tabel 4. 14 Hasil Uji Heterokedastisitas	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 16 Hasil Uji Determinasi	59
Tabel 4. 17 Hasil Uji T	60
Tabel 4. 18 Hasil Uji F	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitia.....	27
Gambar 4. 1 Histogram.....	54
Gambar 4. 2 Uji Normalitas P-P Plot Reression.....	54