

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR
SOSIAL DAN FAKTOR PRIBADI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT BILLINDO
UTAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh:

Fiona Veronica

170610011

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR
SOSIAL DAN FAKTOR PRIBADI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT BILLINDO
UTAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana



Oleh:

Fiona Veronica

170610011

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

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Fiona Veronica
NPM : 170610011
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program studi : Manajemen

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

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Billindo Utama 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, 23 Januari 2021



Fiona Veronica

170610011

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FAKTOR
SOSIAL DAN FAKTOR PRIBADI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT BILLINDO
UTAMA DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana

Oleh

Fiona Veronica

170610011

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Batam, 22 Januari 2021



Triana Ananda Rustam, S.E., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Kualitas pelayanan, faktor sosial dan faktor pribadi merupakan hal-hal yang harus diperhatikan PT Billindo Utama dalam menghadapi persaingan antar perusahaan serta harus mampu menciptakan strategi untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, faktor sosial dan faktor pribadi berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada PT Billindo Utama di Kota Batam. Besar sampel ditentukan dengan menggunakan rumus lemeshow dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 384 konsumen. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Menggunakan analisis linier berganda dan analisis koefisien determinasi (R^2) pada uji pengaruh, pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f menggunakan program *software* SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan, faktor sosial dan faktor pribadi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada PT Billindo Utama di Kota Batam.

Kata Kunci: kualitas pelayanan; faktor sosial; faktor pribadi; keputusan pembelian.

ABSTRACT

Service quality, social factors and personal factor are things that must be considered by PT Billindo Utama in facing competition and challenges between companies and must be able to create strategies to compete in order to improve purchasing decision. The purpose of this research is to find out whether service quality, social factors and personal factor influence on purchasing decision at PT Billindo Utama in Batam City. The sample in this research is determined by using Lemeshow formula then obtained the number of samples in this research is 384 consumers. The data source used is the primary data and secondary data source with the sampling method used is the accidental sampling method. Using multiple linear analysis and determination coefficient analysis (R^2) on the influence test, the hypothesis testing using t test and f test using the SPSS software program version 25. The result of this research indicate variable service quality, social factors and personal factor partially and simultaneously have a significant effect on purchasing decision at PT Billindo Utama in Batam City.

Keywords: Personal Factor; Purchasing Decision; Service Quality; Social Factors

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, 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 takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen;
4. Ibu Triana Ananda Rustam, S.E., M.M. selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas seluruh kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta Taufik-Nya, Amin.

Batam, 23 Januari 2021



Fiona Veronica

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Teori	8
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.2. Faktor Sosial	13
2.1.3. Faktor Pribadi	17
2.1.4. Keputusan Pembelian	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	29
2.3. Kerangka Pemikiran	33
2.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.3.2. Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Keputusan Pembelian	34
2.3.3. Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian	34

2.3.4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Sosial dan Faktor Pribadi Terhadap Keputusan Pembelian	34
2.4. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	37
3.2. Operasional Variabel.....	37
3.2.1. Variabel Independen.....	37
3.2.2. Variabel Dependen	38
3.3. Populasi dan Sampel	40
3.3.1. Populasi.....	40
3.3.2. Sampel	40
3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	41
3.4.1. Kuesioner.....	41
3.4.2. Sumber Data	42
3.5. Metode Analisis Data	42
3.5.1. Analisis Deskriptif.....	42
3.5.2. Uji Kualitas Data	43
3.5.3. Uji Asumsi Klasik.....	44
3.5.4. Uji Pengaruh	45
3.5.5. Uji Hipotesis	46
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	48
3.6.1. Lokasi Penelitian.....	48
3.6.2. Jadwal Penelitian	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	49
4.1.1. Profil Responden.....	49
4.1.2. Analisis Deskriptif.....	52
4.1.3. Hasil Uji Kualitas Data.....	55
4.1.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	58
4.1.5. Hasil Uji Pengaruh.....	62
4.1.6. Uji Hipotesis	65
4.2. Pembahasan	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	71

5.2. Saran 71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	35
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogram	59
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas (P-P Plot).....	59

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1	Data Jumlah Penjualan PT Billindo Utama Pada Tahun 2019.....	3
Tabel 3. 1	Definisi Operasional.....	39
Tabel 3. 2	Definisi Operasional (lanjutan)	40
Tabel 3. 3	Rentang Skala Penelitian.....	43
Tabel 3. 4	Jadwal Penelitian	48
Tabel 4. 1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4. 2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4. 3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
Tabel 4. 4	Profil Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	51
Tabel 4. 5	Rentang Skala Penelitian.....	52
Tabel 4. 6	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	52
Tabel 4. 7	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Faktor Sosial (X_2)	53
Tabel 4. 8	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Faktor Pribadi (X_3).....	54
Tabel 4. 9	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian (Y).....	55
Tabel 4. 10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	56
Tabel 4. 11	Hasil Uji Validitas Faktor Sosial (X_2).....	56
Tabel 4. 12	Hasil Uji Validitas Variabel Faktor Pribadi (X_3)	57
Tabel 4. 13	Hasil Uji Validitas Keputusan Pembelian (Y)	57
Tabel 4. 14	Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 15	Hasil Uji Kolmogrov- Smirnov	60
Tabel 4. 16	Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 4. 17	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	61
Tabel 4. 18	Hasil Koefisien Regresi.....	62
Tabel 4. 19	Hasil Koefisien Determinasi	64
Tabel 4. 20	Hasil Uji t	65
Tabel 4. 21	Hasil Uji F	67

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1. Rumus Lemeshow.....	41
Rumus 3. 2. Rentang Skala	42
Rumus 3. 3. Koefisien Determinasi	46
Rumus 3. 4. Uji T	46
Rumus 3. 5. Uji F	47