

ABSTRAK

FITRI INDIRA PRATIWI

NIM : 151011243 / 2019

Industri transportasi laut Indonesia adalah industri yang berkembang, semakin cerdas, sadar harga, dan memiliki persaingan yang kompetitif. Persaingan yang kompetitif ini dialami tidak hanya dengan transportasi laut domestik tetapi juga dengan transportasi laut internasional.

Penelitian ini meneliti adanya pengaruh harga tiket online dan pelayanan terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT. Pelni, objek penelitian ini adalah PT. Pelni Cabang Surabaya. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang kapal Pelni. Jumlah sampel yang ditarik menggunakan rumus iterasi sebanyak 155 orang dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik analisis regresi linear berganda .

Hasil penelitian menyebutkan bahwa harga tiket online secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan transportasi laut PT. Pelni. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar $12,455 >$ dari $t_{tabel} = 1,975$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal laut PT. Pelni. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari t_{hitung} sebesar $2,652$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,975$ dengan tingkat signifikansi $0,009 < 0,05$ bahwa harga dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan kapal laut PT. Pelni. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan F_{hitung} $134,795$ lebih besar dari F_{tabel} sebesar $3,06$ dan tingkat signifikansi $0,000$ lebih kecil dari $0,05$.

Kata kunci : harga tiket online, pelayanan, dan keputusan menggunakan transportasi laut.

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERNYATAAN	i
LEMBARAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pemasaran Jasa	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran Jasa	7
2.1.2 Karakteristik Pemasaran Jasa	8
2.1.3 Strategi Pemasaran Jasa.....	9
2.1.4 Bauran Pemasaran	10
2.2 Harga	11
2.2.1 Peranan Harga.....	12
2.2.2 Penetapan Harga	12
2.2.3 Strategi Penetapan Harga.....	13
2.2.4 Tujuan Penetapan Harga.....	15
2.2.5 Indikator Harga.....	16

2.3. Internet Marketing, Belanja Online, Tiket Online	17
2.4 Pelayanan.....	18
2.4.1 Pengertian Pelayanan	18
2.4.2 Indikator Pelayanan	19
2.4.3 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan	21
2.5. Keputusan Pembelian	22
2.5.1. Pengertian Keputusan Pembelian	22
2.5.2 Indikator Keputusan Pembelian.....	29
2.6 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Laut PT. Pelni	30
2.7 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Laut PT. Pelni	30
2.8 Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Laut PT. Pelni.....	31
2.8. Penelitian Terdahulu	34
2.9 Kerangka Pemikiran	36
2.10 Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian.....	38
3.2. Populasi dan Sampel	38
3.2.1. Populasi	38
3.2.2. Sampel	38
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel	41
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Jenis dan Sumber Data	43
3.5 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	44
3.6.1 Uji Kualitas Data	44
3.6.2 Regresi Linear Berganda	45
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	46
3.6.4 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi	48

3.6.5 Uji t.....	48
3.6.6 Uji F.....	50
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	52
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pelni	52
4.1.2 Visi dan Misi	54
4.1.3 Struktur Organisasi PT Pelni	54
4.2 Karakteristik Responden	57
4.3 Analisis Deskriptif.....	59
4.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Harga (X_1).....	59
4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif Pelayanan (X_2)	62
4.3.3 Hasil Analisis Deskriptif Keputusan pembeli menggunakan kapal Pelni (Y_1)	64
4.4 Analisis Data	67
4.4.1 Uji Validitas Kuesioner	67
4.4.2 Uji Reliabilitas	70
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	71
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	75
4.4.5 Uji T.....	76
4.4.6 Uji F	77
4.4.7 Analisa Koefisien Determinasi Berganda	78
4.5. Pembahasan	78
4.5.1. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	78
4.5.2. Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	79
4.5.3. Pengaruh Harga dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian	81
BAB V PENUTUP	83
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 4.1 Distribusi Frekuesni Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.2 Distribusi Frekuesni Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.3 Distribusi Frekuesni Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4. Pernyataan $X_{1,1}$	59
Tabel 4.5 Pernyataan $X_{1,2}$	60
Tabel 4.6 Pernyataan $X_{1,3}$	61
Tabel 4.7 Pernyataan $X_{1,4}$	61
Tabel 4.8 Pernyataan $X_{2,1}$	62
Tabel 4.9 Pernyataan $X_{2,2}$	63
Tabel 4.10 Pernyataan $X_{2,3}$	64
Tabel 4.11 Pernyataan $Y_{1,1}$	65
Tabel 4.12 Pernyataan $Y_{1,2}$	66
Tabel 4.13 Pernyataan $Y_{1,3}$	66
Tabel 4.14 Pernyataan $Y_{1,4}$	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel Harga Tiket Online (X_1).....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan (X_2)	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan Transportasi Laut PT. Pelni (X_1)	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Reabilitas	70
Tabel 4.19 Hasil Ui Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas Variabel Harga Tiket Online (X_1)	74
Tabel 4.21 Hasil Uji Linearitas Variabel Pelayanan (X_2).....	74

Tabel 4.22 Regresi Linear Berganda.....	75
Tabel 4.23 Hasil Perhitungan Uji F	77
Tabel 4.24 Hasil Uji Koefisiensi R dan R ²	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Pelni.....	54
Gambar 4.2 Uji Normlaitas.....	71
Gambar 4.3 Hasil Uji Hetersoedastisitas	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Permohonan Penulisan Skripsi

Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi

Lampiran 3 Struktur Organisasi PT. Peln

Lampiran 4 Surat Balasan Dari PT. Peln

Lampiran 5 Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 Pengisian Kuesioner

Lampiran 7 Hasil Kuesioner

Lampiran 8 Hasil Olahan Data Menggunakan SPSS 16.0

Lampiran 9 Tabel Distribusi R

Lampiran 10 Tabel Distribusi T

Lampiran 11 Tabel Distribusi F