

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PADA JASA
TRANSPORTASI PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA
(PELNI) CABANG ENDE**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**ADELINA SOFIA SILA
NIM : 2018410517**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : ADELINA SOFIA SILA
Nim : 2018410517
Judul : PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PADA JASA TRANSPORTASI PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) CABANG ENDE

Ende, 30 Januari 2023

Telah Diujikan Di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi

Pembimbing I

Pembimbing, II


Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101


Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 08 1410 9101

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diujikan dan disahkan Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores Untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Senin



Tanggal : 30 Januari 2023

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi**



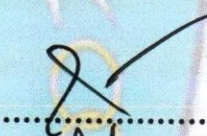
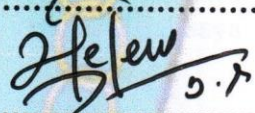

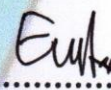

Iriany Dewi Soleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2603 7001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen**



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 08 2507 7101

Tim Penguji:

- | | | |
|----|---|---------|
| 01 | <u>Dr. Hyronimus Se, SE.,MM</u>
NIDN: 08 2909 7501 | 1. |
| 02 | <u>Maria Helena Carolinda Dua Mea, S.S.,MM</u>
NIDN: 08 3110 8301 | 2. |
| 03 | <u>Santy Permata Sari, S.AB.,MM</u>
NIDN. 08 2906 9001 | 3. |
| 04 | <u>Maria Endang Jamu, SE.,MM</u>
NIDN. 0814109101 | 4. |
| 05 | <u>Lambertus Langga, SE.,M.Sc</u>
NIDN. 08 2507 7101 | 5. |
- 
- 
- 
- 
- 



UNIVERSITAS FLORES
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PADA JASA TRANSPORTASI PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) CABANG ENDE”

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 31 Januari 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bilah kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 31 Januari 2023

Yang Memberi Pernyataan



Adelina Sofia Sila
2018410517

MOTTO

**“BUKAN MASALAH SIAPA YANG TERCEPAT DAN SIAPA
YANG TERLAMBAT, NAMUN SIAPA YANG BERHASIL
MENYELESEIKAN APA YANG DIA MULAI”**

(Adelina Sofia Sila)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karyaku dengan tulus kupersembahkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai peneliti dalam menjalani proses pendidikan.
2. Yang tercinta kedua orang tuaku “Bapak Nikolaus Mawo dan Mama Regina Eti Esi” yang telah melahirkan dan membesarkan saya dengan penuh kasih sayang, penuh kesabaran, penuh cinta, dan penuh pengorbanan yang tulus serta jerih payah dalam membiayai saya selama di bangku pendidikan.
3. Yang tersayang kakak dan adik-adikku “K Sarty Koma, Adik Lory Peba dan Adik Sefrin Sibha” serta keluargaku yang telah memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Sahabat setia “Ica Mbaling, Ecan Dhiu dan Ika Lein, yang selalu membantu, mendukung dan memberikan keceriaan semasa menyelesaikan skripsi ini. Serta teman-teman dan adik-adik Kost Pondok Theresa yang mensupport saya, terimakasih atas canda tawa, suka duka yang dilewati bersama.
5. Teman-teman seperjuangan program studi manajemen yang telah memberikan dukungan, motivasi, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini
6. Almamaterku tercinta Universitas Flores
7. Agama, Nusa, dan Bangsa

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, Karena atas segala berkat bimbingan dan rahmat-Nya sehinggalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PADA JASA TRANSPORTASI PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PELNI) CABANG ENDE”**.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini adalah karena bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan hati yang tulus ikhlas penulis mengucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Rektor dan para Wakil Rektor Universitas Flores.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores.
3. Ketua Program Studi Manajemen beserta semua staf Dosen dan seluruh karyawan yang telah melancarkan urusan penulis.
4. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc dan Ibu Maria Endang Jamu, SE.,MM selaku dosen Pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyampaikan penghargaan dan termakasih yang sebesar-besarnya.
5. Bapak Dr. Hyronimus Se,SE.,MM, Ibu Maria Helena C.Dua Mea,S.S.,MM, dan Ibu Santy Permata Sari, S.AB.,MM selaku tim dosen penguji.

6. PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende, terimakasih sudah mengizinkan dan menyediakan tempat bagi penulis untuk melakukan penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kedua orang tuaku, keluarga dan semua saudara-saudari yang tidak bisa saya sebut satu persatu yang telah memberikan semangat dan doa, terimakasih atas campur tangan kalian semua sehinggah bisa membawa saya sampai pada titik ini.
9. Terimakasih atas solidaritas, arti hidup dan kekeluargaan selama ini, segenap teman-teman manajemen angkatan 2018 yang banyak sekali memberikan kenangan, pelajaran, pengalaman hidup, keakraban, kasih sayang dan keceriaannya setiap hari.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan masukan serta inspirasi bagi penulis, suatu kebahagiaan telah dipertemukan dan diperkenalkan dengan kalian semua, terimakasih banyak.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan pahala dan nikmat atas bantuan yang selama ini diberikan kepada peneliti. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi rekan-rekan dalam menyusun skripsi.

Ende, Maret 2023

Penulis

ABSTRAK

Adelina Sofia Sila. 2018410517. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pada Jasa Transportasi PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende. Skripsi. Ende Pembimbing I Lambertus Langga, SE.,M.Sc Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2023

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap keputusan pembelian tiket pada jasa transportasi PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende. Penentuan sampel menggunakan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 98 orang. Teknik pengumpulan data di lakukan dengan cara : observasi, wawancara, kusioner, studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pada jasa transportasi PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende, hal ini di buktikan dengan hasil pengujian nilai koefisien variable harga sebesar -0,108 dan nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $-1,582 < t_{tabel}$ 1,985 dengan tingkat signifikan $0,117 > 0,05$ maka H_0 ditolak. (2) Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pada jasa transportasi PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende, hal ini di buktikan dengan hasil pengujian nilai koefisien variabel kualitas pelayanan sebesar 0,101 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,534 > 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ maka H_0 diterima. (3) Fasilitas memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian tiket pada jasa transportasi PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende, hal ini di buktikan dengan hasil pengujian nilai koefisien variabel fasilitas sebesar 0,507 dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,988 > 1,985$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_0 diterima. Koefisien Determinasi (R^2) dalam Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pada Jasa Transportasi PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende memiliki nilai sangat kecil 46,6%, sedangkan sisanya sebesar 54,4% hal ini di pengaruhi oleh variable lain yang tidak di jelaskan dalam penelitian.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

Adelina Sofia Sila. 2018410517. The Influence of Price, Quality Service and Facilities on the Ticket Purchase Decision on transportation services at PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Ende Branch. Thesis. Ende. Supervisor I Lambertus Langga, SE.,M.Sc Supervisor II Maria Endang Jamu, SE.,MM. Management Studies Program. Faculty of Economics. Flores University. 2023

The purpose of this study was to determine the effect of price, quality of service and facilities on ticket purchasing decisions on transportation services at PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Ende Branch. Determination of the sample using the accidental sampling method with a total sample of 98 people. Data collection techniques were carried out by means of: observation, interviews, questionnaires, literature study.

The results of this study indicate that: (1) Price has no effect on ticket purchasing decisions on transportation services of PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Ende Branch, this is proven by the test results with the price variable coefficient value of -0.108 and the value of t count < t table namely $-1.582 < t \text{ table } 1.985$ with a significant level of $0.117 > 0.05$ then H_0 is rejected. (2) Service quality has an influence on ticket purchase decisions on transportation services at PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Ende Branch, this is proven by the results of testing with the coefficient value of the service quality variable of 0.101 and the value of t count > t table namely $3.534 > 1.985$ with a significant level of $0.001 < 0.05$ then H_0 is accepted. (3) Facilities have an influence on ticket purchase decisions on transportation services at PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Ende Branch, this is proven by the results of testing with the facility variable coefficient value of 0.507 and the value of t count > t table namely $5.988 > 1.985$ with a level significant $0.000 < 0.05$ then H_0 is accepted. The Coefficient of Determination (R^2) in the Influence of Price, Quality of Service and Facilities on Ticket Purchase Decisions at Transportation Services PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Ende Branch has a very small value of 46.6%, while the remaining 54.4% is influenced by other variables that are not explained in this study.

Keywords: Price, Service Quality, Facilities, Purchase Decision

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Konsep Pemasaran	9
2.1.2 Harga	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15

2.1.4 Fasilitas	20
2.1.5 Keputusan Pembelian	21
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Berpikir	26
2.3.1 Pengembangan Hipotesis	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Instrumen Penelitian	33
3.6 Jenis dan Sumber Data	33
3.6.1 Jenis Data	33
3.6.2 Sumber Data	34
3.7 Defenisi Operasional Variabel	34
3.8 Teknik Analisis Data	35
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	36
3.9 Analisis Linear Berganda	37
3.10 Uji Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40

4.1.1 Sejarah Berdirinya PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Ende.....	40
4.1.2 Visi dan Misi PT Pelayaran Nasional Inonesia (PELNI) Cabang Ende	41
4.1.3 Struktur Organisasi PT Pelayaran Nasional Inonesia (PELNI) Cabang Ende.....	42
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Deskripsi Data Responden	45
4.2.2 Uji Instrumen Penelitian	50
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	55
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.2.5 Uji Hipotesis	60
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.3.1 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian Tiket di PT PELNI Ende	63
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Tiket di PT PELNI Ende	65
4.3.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian Tiket di PT PELNI Ende.....	67
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penjualan Tiket Kapal Tahun 2021	4
Tabel 1.2 Daftar Harga Tiket	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Skala Likert	33
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	34
Tabel 4.1 Penggunaan Pengambilan Kusioner	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	47
Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Berapakali Menggunakan Jasa PELNI	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabiitas	53
Tabel 4.8 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.10 Hasil Uji Glejser	58
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear berganda	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t	61
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi	63

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tahap Proses Pengambilan Keputusan Pembelian	22
Gambar 2.2 Skema Kerangka Pemikiran	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Kelamin (%) ..	46
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia (%)	47
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan (%)	48
Gambar 4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa PELNI (%)	50