

**PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA JASA
TRANSPORTASI ONLINE
(Studi Pada Konsumen Maxim Di Kota Ende)**

SKRIPSI

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



OLEH

CRYPINA DAIFURA SADA

2019410189

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS FLORES

ENDE

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : CRYSPINA DAIFURA SADA
Nim : 2019410189
Judul : PENGARUH HARGA, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA JASA TRANSPORTASI ONLINE (Studi Pada Konsumen Maxim Di Kota Ende)

Ende, 06 September 2023

Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I



Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM
NIDN : 0818097501

Pembimbing II



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 06 September 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi

Iriany DewPSoleiman, SE.,M.Sc
NIDN. 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen

Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101

Dewan Penguji:

1. Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos.,MM
NIDN : 0814058001
2. Yulius Laga, SE.,M.Ec.,Dev
NIDN. 0805078703
3. Maria Endang Jamu, SE.,MM
NIDN. 0814109101
4. Lambertus Langga, SE.,M.Sc
NIDN. 0825077101
5. Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM
NIDN : 0818097501

1.
2.
3.
4.
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, PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG PADA JASA TRANSPORTASI ONLINE (Studi Pada Konsumen Maxim Di Kota Ende)”** Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal, 06 September 2023 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian 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 penulis 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. bila kemudian terbukti bahwa ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 06 September 2023
Yang Memberi Pernyataan



Cryspina Daifura Sada
2019410189

MOTTO

“Tidak Masalah Seberapa Lambat Kau
Berjalan Asalkan Kau Tidak Berhenti”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran tuhan yang maha esa dan dorongan serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya penulisan skripsi ini bisa berjalan semestinya. Oleh karena itu saya persembahkan seluruh tulisan ini kepada:

1. Tuhan yang Maha Kuasa
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Arnoldus Sewa dan Mama Elisabeth Rho'o yang telah melahirkan dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan yang tulus serta jerih payah dan doa selama proses pendidikanku.
3. Bapak Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM selaku pembimbing I dan Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku pembimbing II yang dengan penuh bijaksana memberikan bimbingan serta pemikiran kepada penulis skripsi ini.
4. Kepala Kantor dan Karyawan Maxim Cabang Ende yang selalu siap memberikan waktu dan data yang menjadi pendukung penyelesaian tugas akhirku.
5. Terimakasih terspesial untuk Ka Nesta, Ka Yansen, Ka Fani, Ka Bento, Ka Fifin dan Ka Fera yang selalu memberikan dukungan, perhatian, dukungan moril maupun materi, semangat, dan dorongannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
6. Yang tercinta Bapak Bruno, Bibi Meri, Bibi Lita, Ka Abdon, Ka Rosni, Helen, Oflin, Cilian, Angel, Amel, Liano, Aliya, William dan Aldrick yang selalu membantu dan mendukungku.

7. Yang terkasih sahabat-sahabat saya Nona, Priska, Vira, Orin, Weni, Tri, Angel, Lely, yang dengan sabar menemani dan memotivasi penulis dalam proses penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
8. Teman-teman angkatan 2019.
9. Almamater tercinta Universitas Flores

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Berkatnya serta Pertolongannya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan **judul “ Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Jasa Transportasi Online (Studi Pada Konsumen Maxim di Kota Ende) ”** pembuatan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Flores.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini sangat jauh dari kesempurnaan. Walaupun sangat sederhana, tanpa bantuan dari berbagai pihak pastinya peneliti akan mengalami berbagai macam kesulitan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
2. Ibu Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Flores
3. Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen
4. Bapak Dr. Mansyur A. Hamid, SE., MM sebagai pembimbing I dan Bapak Lambertus Langga, SE.,M.Sc sebagai pembimbing II yang dengan bijaksana dan penuh kearifan telah memberikan bimbingan dan pemikiran kepada penulis skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

6. Kantor Maxim Cabang Ende yang memberikan semua informasi dalam memberikan data penelitian yang dibutuhkan.
7. Serta semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga skripsi yang sederhana ini bisa dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Ende, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Cryspina Daifura Sada, 2019410189. Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Jasa Transportasi Online (Studi pada konsumen Maxim di kota Ende). Skripsi. Ende. Pembimbing I Dr. Mansyur A. Hamid, SE.,MM, Pembimbing II Lambertus Langga, SE.,M.Sc. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores. 2023

Tujuan penelitian ini : 1) untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim di kota Ende. 2) untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap keputusan pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim di kota Ende. 3) untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim di kota Ende. 4) untuk mengetahui pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim di kota Ende. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik proporsive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim di Kota Ende, hal ini dibuktikan dari hasil uji t terhadap nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,177 > 1,66088$) dengan nilai signifikannya sebesar $0,037 < 0,05$ maka hipotesis diterima. (2) promosi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim di Kota Ende, hal ini dibuktikan dari hasil uji t terhadap nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,967 > 1,66088$) dengan nilai signifikannya sebesar $0,004 < 0,05$ maka hipotesis ini diterima. (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim di kota Ende, hal ini dibuktikan dari hasil uji t terhadap nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,302 > 1,66088$) dengan nilai signifikannya sebesar $0,001 < 0,05$ maka hipotesis ini diterima. (4) harga, promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim di Kota Ende, hal ini dibuktikan dari hasil uji f terdapat nilai 22,475 dan nilai signifikannya sebesar $0,000 < 0,05$ maka hipotesis ini diterima. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) yang dinyatakan dengan Adjust R Square adalah sebesar 0,394 (39,4%), yang artinya Keputusan Pembelian ulang pada jasa transportasi online Maxim dipengaruhi oleh harga, promosi dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Ulang

ABSTRACT

Cryspina Daifura Sada, 2019410189. The Effect of Price, Promotion and Service Quality on Repurchase Decisions on Online Transportation Services (Study on Maxim consumers in Ende city). Thesis. Ende. Supervisor I Dr. Mansyur A. Hamid, SE, MM, Supervisor II Lambertus Langga, SE, M.Sc. Management Study Program. Faculty of Economics. University of Flores. 2023

The objectives of this study: 1) to determine the effect of price on repurchase decisions on Maxim online transportation services in Ende city. 2) to determine the effect of promotion on repurchase decisions on Maxim online transportation services in Ende city. 3) to determine the effect of service quality on repurchase decisions on Maxim online transportation services in Ende city. 4) to determine the effect of price, promotion and service quality on repurchase decisions on Maxim online transportation services in Ende city. The sampling technique uses purposive sampling technique. Data collection techniques using observation, documentation and questionnaires, while data analysis uses multiple linear regression analysis.

The results showed that (1) price has a significant effect on repurchase decisions on Maxim online transportation services in Ende City, this is evidenced by the results of the t test on the $t_{count} > t_{tabel}$ (2.177 > 1.66088) with a significant value of $0.037 < 0.05$, so the hypothesis is accepted. (2) promotion has a significant effect on repurchase decisions on Maxim online transportation services in Ende City, this is evidenced by the results of the t test on the value of $t_{count} > t_{tabel}$ (2.967 > 1.66088) with a significant value of $0.004 < 0.05$, so this hypothesis is accepted. (3) service quality has a significant effect on repurchase decisions on Maxim online transportation services in Ende city, this is evidenced by the results of the t test on the value of $t_{count} > t_{tabel}$ (3.302 > 1.66088) with a significant value of $0.001 < 0.05$, so this hypothesis is accepted. (4) price, promotion and service quality simultaneously affect repurchase decisions on Maxim online transportation services in Ende City, this is evidenced by the results of the f test there is a value of 22.475 and a significant value of $0.000 < 0.05$, so this hypothesis is accepted. The result of the Coefficient of Determination Test (R^2) expressed by Adjust R Square is 0.394 (39.4%), which means that the Repurchase Decision on Maxim online transportation services is influenced by price, promotion and service quality.

Keywords: Price, Promotion, Service Quality And Repurchase Decisions

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Deskripsi Teori	9
2.1.1 Pengertian Pemasaran	9
2.1.2 Harga	9
2.1.2.1 Pengertian Harga.....	9
2.1.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Metode Penentuan Harga.....	10
2.1.2.3 Indikator Harga	11
2.1.3 Promosi	12

2.1.3.1 Pengertian Promosi	12
2.1.3.2 Tujuan Promosi	13
2.1.3.3 Indikator Promosi.....	13
2.1.3.4 Bauran Promosi.....	14
2.1.4 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	17
2.1.5 Pembelian Ulang	17
2.1.5.1 Pengertian Pembelian Ulang	17
2.1.5.2 Indikator Pembelian Ulang	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Hipotesis Penelitian	21
2.3.1 Terdapat Pengaruh Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y)	21
2.3.2 Terdapat Pengaruh Promosi (X2) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	22
2.3.3 Kualitas Pelayanan (X3) Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	23
2.3.4 Harga (X1), Promosi (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) Berpengaruh Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Lokasi Penelitian.....	27
3.3 Populasi dan Sampel	27

3.3.1 Populasi	27
3.3.2 Sampel.....	28
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	28
3.4 Defenisi Operasional Variabel	29
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.7 Instrumen Penelitian.....	31
3.8 Teknik Analisis Data.....	31
3.8.1 Uji validitas	32
3.8.2 Uji Reliabilitas	32
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	32
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	32
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas.....	32
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	33
3.8.5 Uji Hipotesis	34
3.8.5.1 Uji t (Secara Parsial)	34
3.8.5.2 Uji F (Secara Simultan).....	34
3.8.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Transportasi Online Maxim	35
4.1.1 Sejarah Perkembangan Maxim	35
4.1.2 Visi Misi Maxim	36
4.2 Analisis Deskriptif	37
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
4.3 Uji Instrumen Penelitian	41
4.3.1 Uji Validitas	41
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	46
4.3.3.1 Uji Normalitas.....	46
4.3.3.2 Uji Multikolinieritas.....	47
4.3.3.3 Uji Heterokedastisitas	48
4.3.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.3.5 Uji Hipotesis	51
4.3.5.1 Uji t (Secara Parsial)	51
4.3.5.2 Uji F (Secara Simultan).....	53
4.3.6 Koefisien Determinasi (R ²)	54
4.4 Hasil dan Pembahasan Penelitian	54
4.4.1 Pengaruh Harga (X1) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y) pada Jasa Transportasi Online Maxim.....	54
4.4.2 Pengaruh Promosi (X2) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y) Pada Jasa Transportasi Online Maxim	56
4.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y) Pada Jasa Transportasi Online Maxim	57
4.4.4 Pengaruh Harga (X1), Promosi (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3)	

Terhadap Keputusan Pembelian Ulang (Y) pada Jasa Transportasi Online Maxim	58
BAB V PENUTUP	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Data	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Spearman	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	49
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.13 Uji Determinasi (R ²)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	40
Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	41