

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAAN
JASA TRANSPORTASI KAPAL BUKIT RAYA PT. PELNI
TANJUNGPINANG**

**MELDA GUSTI
NIM. 190461201019**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Melda Gusti
 Nim : 190461201019
 Jurusan : Manajemen
 Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Maritim
 Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Kapal Bukit Raya PT. PELNI Cabang Tanjungpinang.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan dan diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Bunga Paramita, SE., M.Si
 NIDN. 0012018402

Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, S.E., M.M
 NIP. 199201212019032018

Panitia Penguji

Nama
Catri Jintar, SE., M.Si
NIP. 196210191993101002
Bunga Paramita, SE., M.Si
NIDN. 0012018402
Roni Kurniawan, S.sos., M.Si
NIDN. 0003107708
Kiki Wulandari, S.E., M.M
NIP. 199201212019032018
Indra Firdiansyah, S.E., M.Si
NIP. 198902122022031006
Tanggal Lulus: 25 Juli 2023

Jabatan
Ketua Penguji

Penguji I

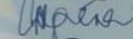
Penguji II

Penguji III

Penguji IV

Tandatangan

Tanggal



7/8/23



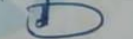
7/8/2023



9/8/2023



7/8/2023



7/8/2023

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim



Dr. H. Asmaul Husna, S.E., Ak., MM., CA.
 NIDN. 1001077101

Ketua

Program Studi Manajemen



Abdul Jalal, S.E., M.Si
 NIP. 198508222019031012

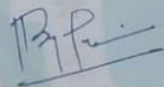
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Melda Gusti
NIM : 190461201019
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Kapal Bukit Raya PT. PELNI Cabang Tanjungpinang.

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Seminar Proposal / Sidang Skripsi
Tanjungpinang, 02 Maret 2023

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Bunga Paramita, SE., M.Si
NIDN. 0012018402

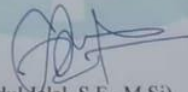
Dosen Pembimbing II



Kiki Wulandari, SE., MM
NIP. 199201212019032018

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



(Abdul Jalal, S.E., M.Si)
NIP. 198508222019021012

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Melda Gusti
Nim : 190461201040
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Maritim

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Kapal Bukit Raya PT. Pelni cabang Tanjungpinang.

Menyatakan Bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji, maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 25 Juli 2022



Melda Gusti
Nim. 190461201019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah swt. Berkat rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Kapal Bukit Raya PT. Peln Cabang Tanjungpinang”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan strata satu (S1) pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim.

Dalam menyelesaikan penelitian ini tidak lepas dari bantuan orang-orang disekitar penulis yang terus memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Terimakasih kepada Allah swt. Yang telah mempermudah segala urusan dan langkah kaki ini dari semester awal masuk perkuliahan hingga dalam urusan perskripsian dan dipertemukan dengan orang-orang baik ditanah perantauan ini.
2. Terimakasih kepada orang tua saya Bapak Edwar dan Ibu Ardianis, abang dan kakak saya Jarip Palito Alam, Edris, Naldi Surianda dan Meri Suriani beserta Adik saya Suci Ramadani yang telah mendoakan serta memberikan semangat baik berupa moral maupun material.
3. Terimakasih kepada sanak saudara baik yang telah mendoakan serta setia menunggu kapan saya menyelesaikan perkuliahan.
4. Terima kasih kepada *Aşkı*m ENE yang telah memberikan semangat dan bantuan dalam mempermudah saya dalam menyelesaikan urusan perkuliahan baik secara moral maupun material.

5. Terimakasih kepada pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Bapak Rektor Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti S.pi, DEA.
6. Terimakasih kepada pihak Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Dekan Ibu Asmaul Husnah, SE.,A.K.,MM.CA
7. Terimakasih kepada Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Ibu Hj. Iranita, SE., M. Si.
8. Terimakasih kepada Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Ibu Kiki Wulandari, SE., M. M.
9. Terimakasih kepada pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Maritim Raja Ali Haji diketuai oleh bapak Abdul Jalal, SE.,M.Si.
10. Terimakasih kepada dosen pembimbing penulis yaitu Ibu Bunga Paramita, SE.,M.Si dan Ibu Kiki Wulandari, SE., M. M.
11. Terimakasih kepada seluruh dosen manajemen dan seluruh staf akademik Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Maritim Raja Ali Haji.
12. Terimakasih kepada pihak PT. Peln Cabang Tanjungpinang yang telah membantu dalam proses penyelesaian data skripsi.
13. Terimakasih kepada teman-teman seperantuan (Ratna, Yola dan Firda) yang telah memberikan support dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Terimakasih kepada teman-teman dari Lingga (Lina, Rahma, Juni, Mikayla dan Indri) secara bersama-sama telah memotivasi dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Terimakasih kepada rekan-rekan mahasiswa lainnya khususnya angkatan 2019 yang telah memberikan bantuan ataupun informasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Tanjungpinang, 18 Juli 2022



Melda Gusti
Nim. 190461201019

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERSETUJUAN i

PERNYATAAN ORISINALITAS..... ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR..... iv

DAFTAR ISI..... viii

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR..... xiv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Identifikasi Masalah 10

1.3 Rumusan Masalah 10

1.4 Batasan Masalah..... 11

1.5 Tujuan Penelitian..... 11

1.6 Manfaat Penelitian..... 12

1.7 Sistematika Penulisan..... 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN

HIPOTESIS 15

2.1 Kajian Pustaka..... 15

2.1.1 Kualitas Layanan 15

2.1.2 Harga 17

2.1.3 Kepercayaan	21
2.1.4 Keputusan Pembelian	23
2.2 Riview Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka pemikiran	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	32
2.4.1 Pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan pembelian	32
2.4.2 Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian	33
2.4.3 Pengaruh kepercayaan terhadap keputusan pembelian	34
2.4.4 Pengaruh kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian	35
2.5 Hipotesis.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	37
3.2 Metodologi Penelitian	37
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	38
3.4 Metode Penentuan Populasi atau Sampel.....	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	41
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	43
3.5.1 Data Primer.....	43
3.5.2 Data Sekunder	44
3.5.3 Teknik Pengambilan Data	44
3.6 Metode Analisis.....	45
3.6.1 Teknik Pengujian Instrumen	46
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	47
3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	49

3.6.4 Uji Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.1 Sejarah PT. Pelni	52
4.1.2 Distribusi Responden	54
4.2 Identitas Responden	54
4.2.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.2.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	56
4.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	57
4.2.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.2.5 Identitas Responden Berdasarkan Penggunaan	59
4.3 Deskripsi Tanggapan Responden	60
4.3.1 Variabel Kualitas Layanan	61
4.3.2 Variabel Harga	63
4.3.3 Variabel Kepercayaan	64
4.3.4 Variabel Keputusan Pembelian	66
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	67
4.4.1 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif	67
4.4.2 Uji Kualitas Data	68
4.4.3 Uji Asumsi Klasik	73
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis	78
4.5 Uji Hipotesis.....	80
4.5.1 Uji t atau Uji Persial	80
4.5.2 Uji F atau Uji Simultan	83
4.5.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	84
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	85
4.6.1 Pengaruh Variabel Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	85

4.6.2	Pengaruh Variabel Harga Terhadap Keputusan Pembelian ...	87
4.6.3	Pengaruh Variabel Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	90
4.6.4	Pengaruh Variabel Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran	96
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

