

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA PENYEBRANGAN  
DI PT. PELAYARAN SAKTI INTI MAKMUR  
CABANG GRESIK**

**SKRIPSI**



Oleh:

**ADAM ABDULLAH ILHAM  
NPM : 13.312.107**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2017**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA PENYEBRANGAN  
DI PT. PELAYARAN SAKTI INTI MAKMUR  
CABANG GRESIK**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar sarjana ekonomi

Oleh:

**ADAM ABDULLAH ILHAM  
NPM : 13.312.107**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2017**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN FASILITAS  
TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA PENYEBRANGAN  
DI PT. PELAYARAN SAKTI INTI MAKMUR  
CABANG GRESIK**

**Oleh :**

**ADAM ABDULLAH ILHAM  
NPM : 13.312.107**

Diterima dan disahkan  
Pada tanggal : 29 Desember 2017

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Tri Ari Prabowo, S.E., M.Si  
NIP: 0311.9604.030

Drs. Ec. Budiyo Pristyadi, MM  
NIP. 03 138 909 016

Penguji,

Sukaris, SE., M.S.M  
NIP. 03.110.706.141

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi Manajemen

Suwarno, SE., M.Si  
NIP : 13.960.402.8

Anita Handayani, S.E., M.SM  
NIP: 03.111.507.177

## MOTTO

*“Jika gagal coba lagi, jika jatuh bangkit lagi selama masih ada impian dan harapan*

*Langan patah semangat apapun yang terjadi, Jika menyerah, maka habislah sudah”*

*“Bahagia secukupnya, Sedih seperlunya, Mencintai sewajarnya, membenci*

*sekedarnya tapi bersyukur sebanyak-banyaknya ”*

*Skripsi ini ku persembahkan untuk*

## PERSEMBAHAN

### **Emak dan Alm Bapakku**

tanpa do'a dan restu mereka aku tak akan berarti apa-apa, terima kasih atas jasa-jasamu tak mampu aku tuk membalas semuanya dan maaf belum bisa bahagikanmu.

### **Kakakku dan adik-adikku**

yang aku sayangi dan aku cintai selalu memberikan aku semangat dan dorongan selama ini.

### **My Someone ehem-ehem**

terima kasih atas doa, semangat dan supportnya selama ini maaf juga selama ini hanya bisa mengecewakan kamu belum bisa buatmu bangga.

### **Keluarga Villa Baby Spa**

terima kasih atas do'a dan supportnya.

### **Buat temen-temenku yang resek dan konyol**

**mr Ghito 182, Syaerul Hans** dsb terima kasih, persahabatan itu lebih indah daripada manusianya itu sendiri.

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terimakasih saya kepada:

1. Allah SWT, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.
2. Bapak dan Ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembaha bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
3. Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.
4. Sahabat dan Teman Tersayang, tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini. Dengan perjuangan dan kebersamaan kita pasti bisa! Semangat!!

**PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Yang bertandatangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Memilih Jasa Penyebrangan Di PT. Pelayaran Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

Diajukan untuk diuji pada tanggal 29 Desember 2017 merupakan hasil karya pikir saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat keseluruhan tulisan pihak lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru yang saya akui sebagai karya tulis saya, atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila 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 universitas batal saya terima.

Gresik, 05 Januari 2018  
Yang membuat pernyataan ,

Adam Abdullah Ilham

Saksi I, sebagai pembimbing I skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi.

Tri Ari Prabowo, S.E.,M.Si

NIP: 0311.9604.030

Saksi II, sebagai pembimbing II skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi.

Drs. Ec. Budiyo Pristyadi, MM

NIP. 03 138 909 016

Saksi III, sebagai anggota tim penguji skripsi.

Sukaris, SE., M.S.M

NIP. 03.110.706.141

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya serta inayah-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA PENYEBERANGAN DI PT. SAKTI INTI MAKMUR CABANG GRESIK”.

Tugas akhir ini disusun untuk dapat memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik.

Peneliti menyadari bahwa dapat terselesaikan tugas ini dengan baik karena adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga serta permohonan maaf seddalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Setyo Budi, MS. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Suwarno SE. M,Si. Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik
3. Anita Handayani, SE., M.SM selaku ketua program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Gresik
4. Tri Ari Prabowo , SE, M.SM.Si selaku dosen pembimbing satu
5. Drs. Ec. Budiyono Pristiyadi, M.M selaku dosen pembimbing dua
6. Seluruh dosen dan Staf karyawan Universitas Muhammadiyah Gresik yang telah banyak membantu.
7. Ibu tercinta yang telah banyak memberikan kesempatan untuk tetap berproses dalam hidup beserta fasilitas yang telah diberikan.
8. Kakakku, adikku dan semua keluarga besar yang turut memberikan perhatian dan kasih sayangnya.
9. Teman-temanku yang selalu membantuku.

Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini sehingga dapat menjadi lebih baik

Gresik, 29 Desember 2017

Adam Abdullah Ilham

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. Pemasaran Jasa .....	15
2.2.2. Kualitas Layanan .....	16
2.2.3. Price .....	20
2.2.4. Fasilitas .....	22
2.3. Hubungan antar Variabel .....	25
2.3.1. Hubungan Kualitas Layanan dengan Keputusan ....	25
2.3.2. Hubungan Harga Terhadap Keputusan Beli .....	25
2.3.3. Hubungan Price Terhadap Keputusan Beli .....	25
2.4. Hipotesis .....	26
2.5. Kerangka Berfikir.....	27
<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Pendekatan Penelitian .....	30
3.2. Lokasi Penelitian .....	30
3.3. Populasi dan Sampel .....	30
3.3.1. Populasi.....	31
3.3.2. Sampel.....	31
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	31
3.5. Teknik Pengambilan Data.....	32
3.6. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	32



3.6.1. Identifikasi Variabel .....	32
3.6.2. Definisi Variabel .....	35
3.7. Teknik Pengukuran Data .....	35
3.8. Uji Instrumen .....	36
3.8.1. Uji Validitas .....	36
3.8.2. Uji Reabilitas .....	37
3.9. Uji Asumsi Klasik .....	37
3.9.1. Uji Multikoleniaritas.....	37
3.9.2. Uji Autokorelasi.....	38
3.9.3. Uji Heterokedastisitas.....	39
3.10. Teknik Analisis Data.....	39
3.10.1. Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
3.10.2. Uji Hipotesis .....	40
3.10.3.1. Uji t .....	40
3.10.3.2. Uji F.....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Tingkat Pengangguran Pendidikan Tertinggi di Jawa Timur Periode 2012-2014.....	2
Tabel 1.2. Sebaran Mata Kuliah Kewirausahaan 2015-2017 .....	3
Tabel 1.3. Mahasiswa Aktif berdasarkan program studi 2016-2017 .....	5
Tabel 2.1. Perbedaan dan Persamaan Jurnal Terdahulu .....	16
Tabel 3.1. Perhitungan Populasi Mahasiswa Angkatan 2014-2015 .....	29
Tabel 3.2. Perhitungan sampel.....	30
Tabel 3.3. Pengambilan Keputusan ada tidaknya autokorelasi .....	36

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Data Tracer Studi Kondisi Pekerjaan Alumni .....	4
Gambar 1.2. Data persentase Tracer Studi Kondisi Pekerjaan Alumni .....	4
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir .....	24

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Jadwal Penelitian

Lampiran 2: Kuesioner

Lampiran 3: Data Rekapitulasi Jawaban Responden

Lampiran 4: Data Statistik (SPSS)

Lampiran 5: Tabel r

Lampiran 6: Tabel Durbin Watson (DW)

Lampiran 7: Tabel t

Lampiran 8: Tabel f

Adam Abdullah Ilham, 13312107, **Pengaruh *Kualitas Layanan, Harga dan Fasilitas* terhadap Keputusan memilih Jasa Penyebrangan di PT. Sakti Inti Makmur Cabang Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Desember 2017

### **Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian pengaruh *Kualitas Layanan, Harga dan Fasilitas* terhadap Keputusan memilih Jasa penyebrangan di PT. Sakti Inti Makmur Cabang Gresik. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, juga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 masyarakat Gresik yang pernah memilih jasa penyebrangan di PT. Sakti Inti Makmur Cabang Gresik dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan analisis jalur. Hasil analisis memperlihatkan bahwa *Kualitas Layanan* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian, *Harga* tidak berpengaruh langsung terhadap Keputusan Pembelian, *Fasilitas* berpengaruh langsung terhadap Keputusan Pembelian, kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan, dan nilai pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Harga, Fasilitas, Keputusan Pembelian* PT. Sakti Inti Makmur Cabang Gresik.

Adam Abdullah Ilham, 13312107, *the influence Quality of Service, Price and Facility to the Decision to Choose ferry Service at PT. Sakti Inti Makmur branch of Gresik*. Management Faculty of Economics and Business, University Muhammadiyah Gresik, December 2017

### **ABSTRACT**

*This study aims to examine the influence quality of service, price and facility to the decision to choose ferry service at PT. Sakti Inti Makmur branch of Gresik. Then conducted a literature review and preparation of hypothesis, as well as data obtained from the distribution questionnaires distributed to 100 respondents of Gresik community who ever chose the crossing service at PT. Sakti Inti Makmur branch of Gresik by using purposive sampling technique. Testing is done by using multiple linear regression analysis. The result of the analysis show that the service quality has an effect on the decision to choose a ferry service. The Price has an no effect on the decision to choose a ferry service; The Facility has an no effect on the decision to choose a ferry service; interest in the test f from the variables revenue Service Quality, Price and Facility simultaneously affect of decision to choose the service.*

*Keywords: Service Quality, Price and Facility, decision to choose the Service, PT. Sakti Inti Makmur branch of Gresik.*