

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA APLIKASI
KAI ACCES (AKSES KERETA API INDONESIA)**



Oleh:

DIMAS CANDRA ALFARIZI

NPM: 17.1.02.11138

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA APLIKASI
KAI ACCES (AKSES KERETA API INDONESIA)**



Oleh:

DIMAS CANDRA ALFARIZI

NPM: 17.1.02.11138

**Program Studi: Manajemen
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2021**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA APLIKASI
KAI ACCES (AKSES KERETA API INDONESIA)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

DIMAS CANDRA ALFARIZI

NPM: 17.1.02.11138

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA APLIKASI
KAI ACCES (AKSES KERETA API INDONESIA)**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Dimas Candra Alfarizi

NPM: 17.1.02.11138

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 18 Maret 2021**

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Prof. Dr. Budiyanto, M.S

Anggota : 1. Prijati, Dr. S.E., M.M.

2. Dr. Rismawati, S.E., M.M.

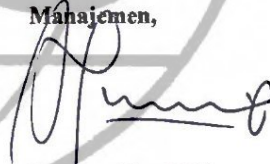
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing



Dr. Rismawati, S.E., M.M.

**Ketua Program Studi S1
Manajemen,**



Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadjrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **DIMAS CANDRA ALFARIZI**

N.P.M. : **17.1.02.11138**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA APLIKASI KAI ACCES (AKSES KERETA API INDONESIA)

Diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Maret 2021, 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 gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan 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 saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal terima.

Surabaya, 18 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Dimas Candra Alfarizi

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Dimas Candra Alfarizi
NPM : 17.1.02.11138
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 20 Oktober 1999
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2/2
Alamat Rumah : Jl. Panjang Jiwo II No.25
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : SAMA'I
Alamat Rumah : Jl. Panjang Jiwo II No.25
Pekerjaan/Jabatan : PNS

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Negeri Panjang Jiwo III Surabaya tahun 2011
2. Tamat SLTP di SMP Dr. Soetomo Surabaya tahun 2014
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 14 Surabaya tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Dimas Candra Alfarizi

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, hidayah, dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul **“PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PENGGUNA APLIKASI KAI ACCES (AKSES KERETA API INDONESIA)”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan rasa terimakasih atas segalanya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Rismawati, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dan memberikan banyak bimbingan serta pengarahan perihal penulisan skripsi.
4. Bapak Dr. Hendri Sukotjo, S.E., M.M., selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan selama tujuh semester.

5. Bapak dan Ibu dosen serta para staf, yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan selama kegiatan perkuliahan.
6. Kedua orang tua saya dan kakak saya yang telah memberikan semangat, pengarahan serta dukungan baik secara moril maupun materil.
7. Teman seperjuangan saya Maharani Tri Utami yang senantiasa menghibur saya ketika lelah mengerjakan penelitian dan membantu selama penulisan skripsi.
8. Kakak tingkat saya Ari yang senantiasa membantu dalam penulisan skripsi ini.
9. Teman-teman kelas SM-4 tahun 2017 yang telah mengajari dan mendukung berbagai hal hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Seluruh keluarga besar STIESIA BADMINTON CLUB Surabaya yang selalu bersama dalam menjalani berbagai hal baik suka maupun duka di bangku perkuliahan maupun organisasi.
11. Serta pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan secara langsung maupun tidak langsung selama proses penulisan skripsi ini, saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik konstruktif dari pembaca untuk penyempurnaan penulisan skripsi ini. Akhir kata, semoga penulisan skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Surabaya, 25 Februari 2020

Dimas Candra Alfarizi

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	13
BAB 2 : KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Teoritis.....	14
2.1.1 Keputusan Pembelian	14
2.1.2 Harga.....	19
2.1.3 Promosi	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	26
2.1.5 Penelitian Terdahulu	28
2.2 Rerangka Pemikiran.....	32
2.3 Penelitian Hipotesis.....	33
2.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	33
2.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian	34
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	35
BAB 3 : METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian..	37
3.1.1 Jenis Penelitian.....	37
3.1.2 Gambaran Umum Populasi Penelitian	37

3.2 Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel.....	37
3.2.1 Populasi	37
3.2.2 Sampel	38
3.2.3 Teknik Sampling.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Jenis Data.....	39
3.3.2 Sumber Data.....	40
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	42
3.4.1 Variabel Penelitian.....	42
3.4.2 Definisi Operasional Variabel	42
3.5 Teknik Analisis Data.....	47
3.5.1 Uji Validitas dan Reabilitas	47
3.5.2 Uji Statistik Deskriptif	48
3.5.3 Analisis Regresi Berganda.....	49
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	50
3.5.5 Uji Kelayakan Model.....	52
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji-t).....	53
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Gambaran Singkat Perusahaan	54
1. Profil Perusahaan	54
2. Visi Misi Perusahaan	56
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	57
4.1.3 Deskripsi Karakteristik Responden	57
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	58
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Status	59
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Gaji	59
4.1.4 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	60
1. Analisis Deskriptif Berkaitan Dengan Harga.....	61
2. Analisis Deskriptif Berkaitan Dengan Promosi	62
3. Analisis Deskriptif Berkaitan Dengan Kualitas Pelayanan	64
4. Analisis Deskriptif Berkaitan Dengan Keputusan Pembelian	65
4.2 Analisis Data	67
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	67
1. Uji Validitas.....	67
2. Uji Reabilitas	68

4.2.2 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	69
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	71
1. Uji Normalitas	71
2. Uji Multikolinearitas	73
3. Uji Heterokedastisitas.....	74
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	75
1. Uji F.....	75
2. Uji Determinasi (R^2).....	76
4.2.5 Uji Hipotesis (Uji t)	77
4.3 Pembahasan.....	78
4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	78
4.3.2 Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	80
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian.....	82
BAB 5 : PENUTUP	85
5.1 Simpulan	85
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.3 Saran	86
JADWAL PENELITIAN	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	92

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1 Jumlah Penumpang Kereta Api di Indonesia Tahun 2010-2013	5
2 Jumlah Penumpang Kereta Api di Indonesia Tahun 2014-2019	5
3 Mapping Hasil Penelitian Terdahulu	28
4 Skala Instrumen.....	41
5 Kelas Interval	47
6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
8 Karakteristik Responden Berdasarkan Status.....	59
9 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji.....	60
10 Kelas Interval.....	61
11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	62
12 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Promosi.....	63
13 Hasil Tanggapan Reponden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	65
14 Hasil Tanggapan Responden Keputusan Pembelian.....	66
15 Hasil Uji Validitas.....	67
16 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	69
18 Hasil Uji Normalitas.....	73
19 Hasil Uji Multikolineritas.....	74
20 Hasil Uji F.....	76
21 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Berganda.....	76
22 Hasil Perhitungan Uji t.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1 Tampilan Utama Pada Aplikasi KAI <i>Acces</i>	4
2 Rerangka Pemikiran	32
3 Grafik Uji Normalitas	72
4 Grafik Uji Heterokedastisitas	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal
1 Kuesioner	92
2 Tabulasi Data Hasil Kuesioner.....	96
3 Tabulasi Frekuensi Data.....	98
4 Uji Validitas dan Realibilitas	106
5 Hasil Regresi	112
6 Hasil Grafik Normal Plot dan Scatterplot.....	115
7 Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing.....	116
8 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	117
9 Surat Pernyataan Penelitian.....	118
10 Sertifikat Seminar Hasil Penelitian	119
11 Hasil Uji Plagiasi	120

