

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA TIKET DAN
PENERAPAN *E-TICKETING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA KA WALAHAR DI STASIUN CIKARANG
(Studi Pada Pembeli Tiket KA WALAHAR)**

SKRIPSI



**OLEH :
SATRIYO MAULANA PRABOWO
NIM : 112010474**

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA TIKET DAN
PENERAPAN *E-TICKETING* TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA KA WALAHAR DI STASIUN CIKARANG
(Studi Pada Pembeli Tiket KA WALAHAR)**

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen

SKRIPSI



OLEH :
SATRIYO MAULANA PRABOWO
NIM : 112010474

**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

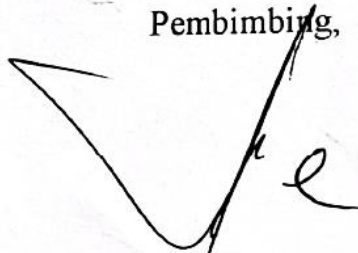
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama : Satrio Maulana Prabowo
NIM : 111.020.474
Judul Proposal : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Tiket Dan Penerapan *E-Ticketing* Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ka Walahar Di Stasiun Cikarang(Studi Pada Pembeli Tiket Ka Walahar)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian skripsi pada Program Studi Ekonomi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 11 Juni 2024

Pembimbing,



Dr. ASRAL, S.E., M.M

NIDN : 0422046906

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA TIKET DAN
PENERAPAN E-TICKETING TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN JASA KA WALAHAR DI STASIUN CIKARANG
(Studi Pada Pembeli Tiket KA WALAHAR)**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA TIKET DAN PENERAPAN
E-TICKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA KA
WALAHAR DI STASIUN CIKARANG
(Studi Pada Pembeli Tiket KA Walahar)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:
Satriyo Maulana Prabowo
112010474

Telah dipertahankan didepan dewan penguji Skripsi pada hari Jumat, tanggal 16 Agustus tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

Ketua Penguji,
Dr.Nur'Aeni.,S.E.,M.Si.
NIDN: 0405127503

Anggota Penguji
Ahmad Gunawan, Lc,M.M
NIDN: 0404038404


Tanda Tangan

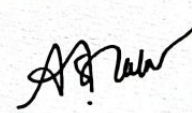
Tanda Tangan

Mengetahui,

Ka.Prodi Manajemen

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Dr. Yunita Ramadhani RDS.,S.E.,M.Sc.
NIDN : 0406068402


Dr. Preatmi Nurastuti,S.E.,M.M
NIDN : 0404046508

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena itu, ingatlah kamu kepada-Ku niscaya Aku ingat (pula) kepadamu, dan bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu mengingkari (nikmat)-Ku.”

(Al-Baqarah: 152)

“Jangan jadikan Do’a Seperti Obat. Digunakan Hanya Ketika Sakit. Jadikan Do’a Dzikir dan Ibadahmu Seperti Udara, Yang Selalu Kau Hirup Sepanjang Hidup”

“Cintailah semua hal yang ada dalam kehidupan ini dan jadikan semua itu adalah ilmu yang terbaik menjadi manfaat suatu hari nanti”

Karya ini kupersembahkan buat:

- Ayahanda, Ibunda, dan Istri dan Anaku, serta orang – orang yang selalu mendoakan serta menginginkan yang terbaik untukku.
- Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan serta teladan yang sangat berharga.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SATRIO MAULANA PRABOWO
NIM : 111.020.474
Progran Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 11 Juni 2024



SATRIO MAULANA PRABOWO
NIM : 111.020.474

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Tiket Dan Penerapan *E-Ticketing* Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ka Walahar Di Stasiun Cikarang (Studi Pada Pembeli Tiket Ka Walahar)”**. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Strata Satu Sarjana Manajemen (S.M Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa (UPB)). Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Asral, S.E., M.M selaku Pembimbing Utama yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Tim Penguji Ibu Dr. Nur' Aeni.,S.E.,M.Si. dan Bapak Ahmad Gunawan, Lc,M.M terima kasih telah berkenan memberikan masukan untuk penyempurnaan naskah mulai dari gagasan awal tema penelitian hingga selesainya skripsi ini.
3. Ibu Yunita Ramadhani RDS., S.E., M.Sc, dan Bapak Wachid Hasyim., S.E., M.M, selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis skripsi mahasiswa.
4. Ibu Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (FEBIS) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun materil kepada penulis.

5. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra. S.K.M., M.M., D.B.A selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah membimbing, mengarahkan, menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam pengembangan keilmuan maupun penyelesaian skripsi ini.
7. Orang tuaku tercinta yang telah mengasuh, mendidik, membesarkan serta mendoakan penulis dengan penuh kesabaran, keteladanan, pengorbanan yang tidak terhingga. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan menempatkan keduanya pada Jannah-Mu bersama orang-orang beriman.
8. Istriku tersayang Rizqina amalia yang telah mensupport dari segi dukungan moril maupun materil.
9. Anak perempuan pertamaku Tsamara Al Husna, yang menjadi penyemangatku
10. Teman – teman angkatan 2020 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran, dan semangat yang diberikan. Penulis selalu merindukan saat-saat diskusi bersama di masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Semoga skripsi ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu di masa yang akan datang

Bekasi, 11 juni 2024

Penulis

Satriyo Maulana Prabowo

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen	9
2.1.2 Pengertian Organisasi	9
2.1.3 Pengertian Pemasaran	10
2.1.4 Manajemen Pemasaran	11
2.1.5 Strategi Pemasaran	11
2.1.6 Keputusan Pembelian	12
2.1.6.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	13
2.1.6.2 Indikator Keputusan Pembelian	15
2.1.7 Kualitas Pelayanan	17
2.1.2.1 Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	18
2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.1.8 Harga	24
2.1.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga.....	25
2.1.3.2 Indikator Harga	25
2.1.9 <i>E-Ticketing</i>	28
2.1.9.1Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>E-Ticketing</i>	29

2.1.9.2 Indikator <i>E-Ticketing</i>	31
2.2 Jurnal Terkait Atau Peneliti Terdahulu	32
2.3 Hipotesis Dan Model Penelitian.....	36
2.3.1 Hipotesis Penelitian.....	36
2.3.2 Model Penelitian	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Jenis, Tempat dan Desain Penelitian	42
3.1.1 Jenis Penelitian	42
3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian	42
3.1.3 Desain Penelitian	44
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.2.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	45
3.2.2 Pengukuran Variabel	49
3.3 Metode Pengumpulan Data	50
3.3.1 Populasi	50
3.3.2 Sampel	50
3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1 Jenis Data	51
3.4.2 Sumber Data	53
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	53
3.5 Metode Analisa Data.....	54
3.5.1 Uji Kualitas Data Atau Instrumen Data.....	54
3.5.1.1 Uji Validitas	54
3.5.1.2 Uji Reliabilitas	55
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	55
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	56
3.5.2.2 Uji Multikolinieritas.....	56
3.5.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	57
3.5.2.4 Uji Linieritas	58
3.5.3 Analisa Regre Linear Berganda	59
3.5.4 Uji Hipotesis	59
3.5.4.1 Uji Signifikansi Parameter Individu (Uji t)	59
3.5.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	60
3.5.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Hasil Penelitian	61
4.1.1 Deskripsi Data	61
4.1.2 Statistis Deskriptif	63
4.1.3 Analisis Data	65

4.1.3.1 Uji Parameter	65
4.1.3.2 Uji Asumsi Klasik	68
4.1.4 Uji Hipotesis	74
4.2 Intrepetasi Hasil Uji atau Pembahasan.....	77
BAB V PENUTUP.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.01 Jumlah Penumpang KA WALAHAR Di Stasiun Cikarang	3
Tabel 3.01 Jadwal Penelitian	43
Tabel 3.02 Deskriptif Operasional Variabel Penelitian	45
Tabel 3.03 Skala Likert	49
Tabel 4.01 Hasil Deskriptif Statistik Variabel	63
Tabel 4.02 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.03 Uji Validitas Harga	66
Tabel 4.04 Uji Validitas <i>E-Ticketing</i>	66
Tabel 4.05 Uji Validitas Keputusan Pembelian	67
Tabel 4.06 Hasil Pengujian Reliabilitas	68
Tabel 4.07 Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	69
Tabel 4.08 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.09 Hasil Heteroskedasitas Uji glejser	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas Kualitas Pelayanan	72
Tabel 4.11 Hasil Uji Linearitas Harga	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas <i>E-Ticketing</i>	73
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Parsial)	74
Tabel 4.14 Hasil Uji F (Simultan).....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	76
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.01 Model Penelitian	40
Gambar 3.01 Desain Penelitian	44
Gambar 4.01 Pie Chart responden menurut jenis kelamin	61
Gambar 4.02 Pie Chart responden menurut Pendidikan responden	62
Gambar 4.03 Pie Chart responden menurut usia responden	63
Gambar 4.04 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

The Influence Of Service Quality, Ticket Prices And Implementation Of E-Ticketing On Decisions To Purchase Walahar Train Services At Cikarang Station (Study On Walahar Train Ticket Buyers)

Satrio Maulana Prabowo ¹⁾
Asral ²⁾

ABSTRACT

This research aims to understand the partial and simultaneous influence of service quality, price and e-ticketing on purchasing decisions at KAI Station Cikarang - Bekasi. The sampling method uses a purposive sampling technique by determining one company that meets the sampling criteria. The data analysis technique used is multiple linear regression using Microsoft Excel 2013 and SPSS 26 to prove the research hypothesis. The research hypothesis is that the service quality variable (X1) and the e-ticketing variable (X3) partially have a positive and significant effect on purchasing decisions. The price variable (X2) partially has no effect on purchasing decisions. Simultaneously the variables of service quality, price and e-ticketing have a positive and significant effect on purchasing decisions and contribute to a business success rate of 51.8% and a difference of 48.2% in the level of purchasing decisions explained by other factors or variables not used in the research This

Keywords: Purchase Decision, Service Quality, price, e-ticketing.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA TIKET DAN
PENERAPAN *E-TICKETING* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
JASA KA WALAHAR DI STASIUN CIKARANG (STUDI PADA
PEMBELI TIKET KA WALAHAR)**

Satrio Maulana Prabowo ¹⁾
Asral ²⁾

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan antara kualitas pelayanan, harga dan *e-ticketing* terhadap keputusan pembelian di KAI Station Cikarang - Bekasi. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menetapkan satu perusahaan yang memenuhi kriteria pengambilan sampel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda dengan menggunakan *Microsoft excel* 2013 dan SPSS 26 untuk membuktikan hipotesis penelitian.

Hipotesa penelitian variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel *e-ticketing* (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel harga (X2) secara parsial tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan *e-ticketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan memberikan sumbangan tingkat keberhasilan usaha sebesar 51,8% dan selisih sebesar 48,2% tingkat keputusan pembelian dijelaskan oleh faktor atau variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini

Kata kunci : Keputusan Pembelian, Kualitas Pelayanan, harga, *e-ticketing*.