

**PENGARUH HARGA, PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI LAUT KONSUMEN
AGEN BINTANG FAJAR RUTE BANJARMASIN-SURABAYA**

SKRIPSI

**OLEH
GUSTI ISNA RAHMADANI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M / 1443 H**

**PENGARUH HARGA, PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI LAUT KONSUMEN
AGEN BINTANG FAJAR RUTE BANJARMASIN-SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

GUSTI ISNA RAHMADANI

17010100880

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M / 1443 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gusti Isna Rahmadani
NIM : 170101050880
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin , 04 Desember 1999
Jurusan : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 6 November 2021

Yang membuat pernyataan,

anda tangan



Gusti Isna Rahmadani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pengaruh Harga, Pelayanan dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin-Surabaya

Ditulis oleh : Gusti Isna Rahmadani
N I M : 170101050880
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Ekonomi Syariah
Tahun Akademik : 2020-2021
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 04 Desember 1999
Alamat : Jalan Barito Hilir RT 35 RW 002

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.


Banjarmasin, 25 Oktober 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Uin Antasari Banjarmasin



Rohana Faridah, SE, MM
NIP. 197804272009012010

Pembimbing



Rohana Faridah, SE, MM
NIP. 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin Surabaya”, ditulis oleh Gusti Isna Rahmadani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat





Tanggal : 26 November 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: **B+ (3,5)**



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 1960060919880310003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dra, Faridah, MHI (Ketua)	1. 
2. Rohana Faridah, S.E., M.M (Anggota)	2. 
3. Ansharullah, S. Ag, M.Fil.I (Anggota)	3. 
4. Faqih El Wafa, M.S.I (Anggota)	3. 

ABSTRAK

Gusti Isna Rahmadani. 2021. *Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin Surabaya*. Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Rohana Faridah, SE. MM.

Kata Kunci: Harga, Pelayanan, Promosi, dan Keputusan Pembelian.

Dalam era globalisasi ini persaingan bisnis tidak dapat terelakkan. Pemasar yang akan menjual produknya berupa barang dan jasa harus mampu memenuhi apa yang dibutuhkan atau yang diinginkan para konsumen. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh harga, pelayanan, dan promosi secara parsial dan simultan terhadap keputusan pembelian jasa transportasi laut konsumen agen bintang fajar rute Banjarmasin-Surabaya.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis data kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *Accidental Sampling* dan memperoleh 100 responden yang kemudian diuji dengan alat analisis statistik. Dalam hal ini bantuan alat analisis yang dipakai menggunakan bantuan program SPSS versi 22 untuk mempermudah penelitian dan mendapatkan hasil yang efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara parsial variabel Harga (X_1), Pelayanan (X_2), dan Promosi (X_3) berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini dapat dilihat dari nilai uji t di mana nilai thitung harga (X_1) sebesar 4,341 lebih besar dari ttabel 1,984 dan tingkat signifikansinya 0,000 lebih kecil dari 0,05. Pelayanan (X_2) dengan nilai thitung sebesar 3,472 lebih besar dari nilai ttabel sebesar 1,984 dan tingkat signifikansinya 0,001 lebih kecil dari 0,05. Promosi (X_3) dengan nilai thitung sebesar 2,326 lebih besar dari nilai ttabel 1,984 dan tingkat signifikansinya 0,022 lebih kecil dari 0,05.

MOTTO

“Setiap Kesulitan Selalu Ada Kemudahan, Setiap Masalah Pasti Ada Solusi”

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada ke mudahan.” Qs Al Insyirah:6

PERSEMBAHAN

Atas izin Allah SWT skripsi ini kupersembahkan teruntuk almarhum abah, mama.
kakak, adik dan suamiku tercinta.

Abah ku tersayang...

Meskipun engkau telah bersama Allah SWT di surga sana, engkau tetap menjadi
pahlawan, cinta pertama, dan penyemangat hidupku.

Kini studi ku telah selesai amanat mu sudah kulaksanakan kuliah sampai selesai,
semua ini berkat doa dan restumu dalam hidupku. Terimakasih abah sudah
menjadi seorang abah yang terbaik dalam hidupku.

Mama ku tersayang..

Cinta mu hiasi jiwa ku dan restumu temani kehidupanku

Tiada lagi yang kuinginkan di dunia ini selain terus berdoa agar engkau diberikan
umur yang panjang dan diberikan kesahatan dan aku berusaha untuk selalu
membahagiakanmu.

Untuk aa ku dan adingku tersayang...

Terimakasih banyak atas dukungan, semangat, serta doa-doa yang telah kalian
berikan. Teruntuk aa ku tersayang terimakasih sudah memberikan materi untuk
membiayai aku kuliah sampai akhir ini, tanpa aa mungkin aku tak bisa sampai
sekarang

Suami ku tercinta

Terimakasih atas dukungan, semangat, motivasi dan doa yang telah kau berikan
kepadaku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	s\`a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h\}a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	z\`al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s\}ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\}ad\}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\}a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\}a'	z\}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa'	f	ef
ق	qaf	q	qi

ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	we
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	ˆ	apostrof
ي	ya’	y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta’ marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	ditulis	<i>ja>mi’ah</i>
مكتبة	ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang ‘al’ serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
◌ِ	kasrah	ditulis	i

◌◌◌	dammah	ditulis	u
شكر	fathah	ditulis	syakara
قرأ	kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	a> ka>milah
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	a> s}alla>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	i> syadi>d
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	u> s}udu>r

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai ruwaidun
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au wa fir'auna z}i al-auta>d

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	ditulis	a'antum asyaddu khalqan
---------------	---------	-------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf Qamariyyah

القران	ditulis	al-Qur'a>n
--------	---------	------------

الكتاب	ditulis	<i>al-kita>b</i>
--------	---------	---------------------

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin Surabaya”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Rohana Faridah, SE, MM., selaku ketua program studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Rohana Faridah, SE, MM., selaku Penasehat Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 21 April 2021

Penulis,

Gusti Isna Rahmadani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Definisi Operasional.....	11
F. Penelitian Terdahulu	12
G. Kerangka Pemikiran	14
H. Hipotesis.....	15
I. Sistematika Pembahasan	15
BAB II PERMINTAAN JASA TRANSPORTASI, TRANSPORTASI LAUT, PEMASARAN, KEPUTUSAN PEMBELIAN HARGA, PELAYANAN DAN PROMOSI.....	18
A. Permintaan Jasa Transportasi	18
B. Transportasi Laut.....	21
C. Pemasaran.....	24
D. Keputusan Pembelian	24
E. Harga	30
F. Pelayanan	33

G. Promosi.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	39
B. Lokasi Penelitian	39
C. Subjek dan Objek Penelitian	40
D. Populasi dan Sampel	40
E. Data dan Sumber Data.....	42
F. Metode Pengumpulan Data	43
G. Desain Pengukuran dan Instrumen Penelitian	43
H. Teknik Analisis Data	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	50
A. Penyajian Data.....	50
B. Analisis Data	81
BAB V PENUTUP.....	87
A. Simpulan.....	87
B. Saran-saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Peranan Lapangan Usaha terhadap PDRB Kategori Transportasi dan Pergudangan(Persen), 2015-2019	3
Tabel 1. 2 Arus Penumpang Keluar Masuk Pelabuhan di Rinci Perbulan, 2019....	5
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	51
Tabel 4. 3 Harga tiket yang ditawarkan	52
Tabel 4. 4 Biaya Tiket jasa transportasi laut lebih murah.....	53
Tabel 4. 5 Harga Tiket Sesuai dengan Kemampuan Konsumen.....	53
Tabel 4. 6 Harga tiket Kapal Laut Sesuai dengan Kategori Penumpang (Dewasa,Anak,dan Bayi)	54
Tabel 4. 7 Harga Tiket Kapal Laut yang ditawarkan Agen Bintang Fajar sesuai dengan Manfaat.....	55
Tabel 4. 8 Agen Bintang Fajar mempunyai kemampuan dalam melayani konsumen dengan baik.....	55
Tabel 4. 9 Kebersihan tempat dan peralatan kerja layak digunakan oleh Agen Bintang Fajar.....	56
Tabel 4. 10 Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan	57
Tabel 4. 11 Agen Bintang Fajar memberikan respon secara cepat dan tepat terhadap konsumen.....	57
Tabel 4. 12 Penyampaian informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan diberikan dengan jelas.....	58
Tabel 4. 13 Agen Bintang Fajar bersedia memberikan keperluan konsumen.....	59
Tabel 4. 14 Jaminan keamanan sudah sesuai dengan harapan.....	59
Tabel 4. 15 Agen Bintang Fajar mengantarkan penumpang ke ruang tunggu pelabuhan	60
Tabel 4. 16 Agen Bintang Fajar mengantarkan penumpang yang membawa kendaraan roda 2 dan 4 diruang masuk khusus kendaraan.....	61
Tabel 4. 17 Agen Bintang Fajar melakukan promosi melalui Instagram, Facebook, dan Gogle Maps dengan mencantumkan No Handphone	61
Tabel 4. 18 Melihat kartu nama Agen Bintang Fajar dari status WhatsApp hp Teman.....	62
Tabel 4. 19 Pembelian tiket langsung datang ke loket Agen Bintang Fajar	63
Tabel 4. 20 Meminta kartu nama Agen Bintang Fajar untuk menanyakan jadwal kapal	63
Tabel 4. 21 Saya mendapatkan informasi Agen Bintang Fajar dari teman/ kerabat/ keluarga.....	64
Tabel 4. 22 Orang terdekat saya menceritakan pengalamannya dalam membeli tiket kapal laut melalui Agen Bintang Fajar.....	65
Tabel 4. 23 Saya merasa keinginan dan kebutuhan saya terpenuhi dengan menggunakan jasa transportasi laut ,melalui Agen Bintang Fajar.....	65
Tabel 4. 24 Jasa transportasi laut menjadi pilihan utama saya saat bepergian jauh	66

Tabel 4. 25 Saya menacari informasi tentang jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajr dari orang lain	67
Tabel 4. 26 Saya mencari informasi tentang jasa transportasi laut dengan dating langsung ke loket Agen Binatang Fajar	67
Tabel 4. 27 Saya menggunakan jasa transporasi laut melalui agen bintang fajar karena keramahan dalam pelayanan.....	68
Tabel 4. 28 Saya menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fahar karena penjelasan yang jelas tentang macam-macam klasifikasi kapal.....	69
Tabel 4. 29 Saya merekomendasikan kepada orang lain setelah menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar.....	69
Tabel 4. 30 Jika saya bepergian jauh saya berniat kembali menggunakan jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar.....	70
Tabel 4. 31 Uji Validitas	71
Tabel 4. 32 Uji Reabilitas.....	73
Tabel 4. 33 One-Sample Kolmogorov-Smirniv Test	73
Tabel 4. 34 Uji Multikolinearitas	75
Tabel 4. 35 Uji Heteroskedastisitas.....	76
Tabel 4. 36 Uji Regresi Linear berganda	77
Tabel 4. 37 Koefesien Determinasi(R Square)	79
Tabel 4. 39 Uji Parsial (Uji T)	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran	15
--------------------------------------	----