

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada perdagangan, bantuan angkut yang cukup dan memadai sangat dibutuhkan untuk penahan penyusunan perdagangan dalam suatu bangsa. Tidak adanya transportasi dalam fasilitas penahan maka tidak bisa diinginkan tercapainya suatu hasil yang memuaskan dalam pembangunan perdagangan dari satu bangsa.

Permohonan dalam bantuan transportasi baru pasti ada jika adanya aspek pendorong. Permohonan bantuan transportasi berasal dari kebutuhan seorang agar berjalan dari suatu lokasi ke suatu lokasi lainnya agar bisa memenuhi kegiatannya. Tujuan perjalanan biasanya dipergunakan untuk perjalanan pekerjaan, perjalanan sekolah, perjalanan bisnis, perjalanan belanja, perjalanan social, perjalanan rekreasi, dan sebagainya.

Terpenuhinya permintaan akan jasa transportasi, maka ada dua ciri dalam pemilihan jenis angkutan yang dipilih yaitu dilihat dari jarak serta tujuan perjalanan. Jarak perjalanan memengaruhi seseorang untuk memilih jenis angkutan, apabila makin dekat jarak yang ditempuh, dalam hal ini seseorang menunjuk jasa angkutan yang sangat praktis. Sedangkan tujuan perjalanan mempunyai kaitan satu sama lain antara tekad masing-masing seseorang untuk memilih jenis angkutan yang dipilih.

Indonesia adalah kawasan kepulauan yang memiliki 17.508 pulau terentang dari Sabang sampai Merauke. Antara satu pulau dan pulau yang lain

dibelah dengan lautan. Dilihat dari kondisi geografis tersebut maka jasa transportasi laut berperan penting untuk mempercepat perputaran barang dan manusia. Selain memperlancar hubungan tersebut juga akan terbuka lebar sumber kehidupan rakyat yang sangat luas dan merata di seluruh kawasan. Kecepatan adanya angkutan laut dapat membantu untuk pencapaian target pembangunan nasional melalui pembangunan potensi perdagangan. Mengingat pentingnya potensi jasa transportasi laut maka penyediaan sarana dan prasana harus bisa melampaui kebutuhan permohonan bantuan transportasi laut secara efektif serta efisien.

Kalimantan Selatan adalah kawasan yang diuntungkan secara geografis sebagai salah satu pintu masuk pulau Kalimantan. Pergerakan barang serta orang antar kawasan semakin meningkat serta terus mempercepat denyut nadi pembangunan. Pemerintah sudah mencegah hal ini melalui menyediakan prasarana transportasi yang penuh baik didarat, laut, maupun udara.(BPS Kalsel,2018)

Perkembangan kategori penjualan tidak terlepas dari kemampuan kelompok lapangan usaha transportasi serta pergudangan. Dalam postur perekonomian Kota Banjarmasin, kelompok transportasi serta pergudangan menyumbang PDRB rata-rata sebesar 10,33 persen dalam kurun waktu 2015-2019, dengan subkategori dominan angkutan darat serta laut yang mana masing-masing menyumbang PDRB transportasi dan pergudangan sebesar 31,54 persen serta 48,68 persen. Luasnya sumbangan kelompok transportasi darat serta laut tersebut didukung dengan adanya letak geografis Kota Banjarmasin yang dekat dengan laut dan sebagai pusat perekonomian. Kemudian, aspek pendorong

perkembangan kelompok lapangan usaha tersebut berasal dari tumbuhnya usaha travel antar kota serta bisnis angkutan online. (BPS Banjarmasin,2015-2019) Salah satu lapangan usaha berturut-berturut memberikan kontribusi positif terhadap pertumbuhan yaitu lapangan usaha transportasi serta pergudangan.

Kelompok dari Transportasi serta Pergudangan terbagi menjadi 6 angkutan yaitu Angkutan Rel,Angkutan Darat,Angkutan Laut, Angku tan Danau, Sungai, serta Penyebrangan, Angkutan Udara, dan Pergudangan serta Jasa Penunjang Angkutan.

**Tabel 1. 1 Peranan Lapangan Usaha terhadap PDRB Kategori Transportasi dan Pergudangan(Persen), 2015-2019**

<b>Lapangan Usaha</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Angkutan Rel	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Angkutan Darat	30,99	31,37	31,62	31,54	31,54
Angkutan Laut	49,73	49,42	49,71	49,02	48,68
Angkutan Sungai,,Danau, dan Penyebrangan	2,79	2,80	2,78	2,74	2,65
Angkutan Udara	8,54	8,43	8,48	8,481	8,85
Pergudangan serta Jasa Penunjang Angkutan,Pos, serta Kurir	7,95	7,98	8,01	8,22	8,27
Transportasi serta Pergudangan	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Sumber : PDRB Kota Banjarmasin Menurut Lapangan Usaha 2015-2019

Angkutan laut merupakan transportasi penumpang serta barang yang memakai kapal laut yang beroperasi di dalam serta luar daerah. Angkutan sungai, danau serta penyeberangan kegiatan transportasi penumpang, barang serta kendaraan dalam memakai kapal angkutan atau sungai serta danau baik yang

bermotor ataupun tidak, serta kegiatan penyeberangan dalam alat angkut kapal ferry.

Dapat dilihat dalam tabel 1.1 bahwa angkutan laut merupakan lapangan usaha yang kontribusinya paling besar dari pada angkutan lain. Akan tetapi angkutan laut menghadapi penurunan dalam tiga tahun terakhir yaitu 49,71 ditahun 2015 sampai 48,68 ditahun 2019. Sebagian dari penduduk kota Banjarmasin bukan berasal dari Banjarmasin melainkan berasal dari luar pulau Kalimantan Selatan. Biasanya orang yang bukan asli Banjarmasin mereka kembali ke kota asal menggunakan dua jenis angkutan diantaranya angkutan udara dan angkutan laut. Dilihat dari tahun 2015-2019 angkutan laut lah yang banyak dipilih seseorang dalam bepergian keluar pulau. Lalu pelabuhan serta dermaga penyebrangan merupakan alat angkut penunjang transportasi yang mempunyai peran penting. Ada 2 pelabuhan besar yang ada di kota Banjarmasin yaitu Pelabuhan Penumpang Bandarmasih dan Pelabuhan Petikemas Banjarmasin. Lokasi untuk Pelabuhan Penumpang Bandarmasih terdapat di Jalan Barito Hilir Trisakti Kelurahan Telaga Biru Kecamatan Banjarmasin Barat. Di Pelabuhan Penumpang Bandarmasih ada beberapa kapal feri yang beroperasi di- antara nya KM Dharma Kartika9, KM Kirana 9, Niki Sejahtera, Niki Sae, Niki Barokah, Mila Utama, dan Mutiara Ferindo5. Kapal ini memuat penumpang, kendaraan bermotor dan truck fuso yang mengangkut barang. Kebutuhan transportasi penyebrangan pada lintasan dari pelabuhan Penumpang Bandarmasih hanya memberikan satu tujuan perjalanan yakni kota Surabaya.

**Tabel 1. 2 Arus Penumpang Keluar Masuk Pelabuhan di Rinci Perbulan, 2019**

<b>BULAN</b>	<b>PENUMPANG YANG TIBA</b>	<b>PENUMPANG YANG BERANGKAT</b>
<b>Januari</b>	4.055	1.960
<b>Febuari</b>	3.724	2.704
<b>Maret</b>	4.027	3.368
<b>April</b>	4.308	5.164
<b>Mei</b>	4.681	17.082
<b>Juni</b>	32.425	11.751
<b>Juli</b>	19.731	4.923
<b>Augustus</b>	5.843	3.348
<b>September</b>	5.231	2.488
<b>Oktober</b>	785	4.893
<b>November</b>	6.100	3.389
<b>Desember</b>	6.123	6.359
<b>Jumlah</b>	<b>104.093</b>	<b>67.429</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Banjarmasin 2020

Penumpang yang berangkat mereka merupakan orang yang naik ke kapal untuk berangkat dari Pelabuhan. Penumpang Bandarmasih ke tempat tujuan. Penumpang yang berangkat dari Pelabuhan Penumpang Bandarmasih untuk tujuan ke Surabaya.

Penumpang yang tiba mereka adalah orang yang turun dari Pelabuhan. Penumpang Bandarmasih yang diangkut dari pelabuhan asalnya. Penumpang yang berasal dari Surabaya turun di Pelabuhan Penumpang Bandarmasih . Pada tabel 1.2 menunjukkan banyaknya penumpang tiba serta berangkat di Pelabuhan Penumpang Bandarmasih. Jumlah penumpang yang berangkat ada beberapa aspek yang berpengaruh contohnya hari-hari besar dan keagamaan. Terjadi pelonjakan penumpang yang berangkat pada bulan Mei dan penumpang yang tiba pada bulan Juni. Pada bulan Mei penumpang yang di berangkatkan dari Pelabuhan Penumpang Bandarmasih mencapai lebih dari tujuh belas ribu jiwa. Hal ini

disebabkan dikarenakan adanya fenomena mudik pada perayaan umat muslim yaitu Hari Raya Idul Fitri yang jatuh dibulan Mei. Dan pada bulan Juni penumpang yang tiba dari Pelabuhan Penumpang Bandarmasih melonjak hingga lebih tiga puluh dua ribu jiwa, mengingat telah selesainya Perayaan Hari Raya Idul Fitri sehingga banyaknya pemudik telah kembali membawa beberapa kerabatnya.

Dalam era globalisasi saat ini persaingan bisnis tidak dapat terelakkan. Pemasar yang akan menjual produknya, baik berupa barang ataupun jasa harus mampu memenuhi apa yang dibutuhkan dan diinginkan para konsumen, sehingga bisa memberikan nilai yang lebih baik dari pada pesaingnya. Pemasar harus mencoba memengaruhi konsumen dengan segala cara agar konsumen membeli produk yang ditawarkannya, bahkan yang semula tidak ingin menjadi ingin membeli. Karena pada prinsipnya konsumen yang menolak hari ini belum tentu menolak pada hari berikutnya, akibatnya timbul persaingan dalam menawarkan produk-produk yang berkualitas dengan harga yang mampu bersaing dipasaran (Supranto, 2011:54).

Salah satu pintu gerbang masuk dan keluar pulau Kalimantan adalah melalui Pelabuhan Trisakti Banjarmasin. Pelabuhan ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelayanan transportasi regional terutama hubungan Kalimantan- Jawa yang dapat mendorong peningkatan mobilitas penumpang dan barang. Banyak orang bepergian menggunakan jasa transportasi laut guna untuk kepentingan masing-masing dan untuk pembelian tiket jasa transportasi laut ini berada di sekitaran pelabuhan trisakti. Daerah pelabuhan trisakti terdapat berbagai agen yang menjual tiket jasa transportasi laut di antaranya, “Rizky Travel”, “Indra Gunawan”, “Nabil Fajar”, “Bintang Fajar”, dll.

Dari berbagai penjual tiket jasa transportasi laut yang ada di pelabuhan trisakti, ada satu agen tiket merupakan agen terlama berdiri yang menjual tiket jasa transportasi laut yaitu Agen Bintang Fajar, terletak di Jl Barito Hilir Trisakti RT 35 RW 02 No 85 Kelurahan Telaga Biru Kecamatan Banjarmasin Barat Kota Banjarmasin Provinsi Kalimantan Selatan.

“Agen Bintang Fajar” merupakan usaha jasa yang melayani pembelian tiket penumpang jasa transportasi dan juga melayani pengiriman truck, mobil, dan sepeda motor.

Pemilik dari “Agen Bintang Fajar” ialah Bapa Edhiriana akan tetapi dikarenakan beliau meninggal pada tahun 2017 lalu, maka yang meneruskan usaha beliau ialah istri beliau yang bernama ibu Haulani. Ketika di wawancara “Agen Bintang Fajar” sudah lama berdiri sejak tahun 1998 hingga sekarang masih menjual tiket jasa transportasi laut, ia memiliki motto “Pelayanan yang baik prioritas kami”. Setelah saya survey dari beberapa agen yang menjual tiket jasa transportasi laut, Agen Bintang Fajar lah yang tebanyak menjual tiket jasa transportasi laut sebanyak 100-200 lembar tiket jasa transportasi perbulannya, dikarenakan Agen Bintang Fajar ialah Agen terlama berdiri dikawasan tersebut dan tidak sedikit pelanggan tetap yang membeli tiket jasa transportasi laut di Agen Bintang Fajar, bukan hanya itu harga yang ditawarkan pun terjangkau, pelayanan yang bagus, aman dan terpercaya kepada setiap pelanggan serta adanya promosi yang membuat pelanggan mengambil keputusan untuk membeli tiket jasa transportasi laut melalui Agen Bintang Fajar, sedangkan beberapa agen lain yang menjual tiket jasa transportasi pencapaian penjualan tiket jasa transportasi laut kurang dari 100 lembar perbulannya. Agen Bintang Fajar juga termasuk kategori

Agen Resmi karena telah bergabung menjadi Mitra dari PT Dharma Lautan Utama dan juga sudah memiliki izin usaha.

Salah satu strategi yang ada dalam pemasaran adalah harga. Harga merupakan sebuah nilai yang disebut dalam rupiah atau sen moneter lainnya sebagai alat tukar. (Sunyoto, 2013. Hal. 207) menyatakan bahwa harga merupakan salah satu tolak ukur yang menjadi penentu dalam memunculkan minat serta keputusan membeli konsumen. Harga merupakan sebuah pengorbanan yang bernilai ekonomis yang dilakukan konsumen untuk memperoleh produk atau jasa yang mereka minati.

Bagi usaha yang bergerak dibidang jasa kualitas pelayanan menjadi suatu hal penting. Bantuan adalah suatu tindakan maupun perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak dengan pihak lain bersifat tidak kasat mata serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Fungsi pelayanan sangat memastikan ketahanan, pertumbuhan, serta keunggu- lan bersaing suatu lembaga. Pengertian prima merupakan karakteristik total dari suatu produk(barang atau jasa) yang melampaui standar baku sehingga pelanggan merasa mendapatkan lebih dari apa yang diharapkan. (Zulkarnain,2018:8). Variabel ini sangat penting untuk proses keputusan pembelian dikarenakan pelayanannya memuaskan dapat berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang akhirnya akan memajukan penjualan.

Selain mempertimbangkan harga dan pelayanan tinjauan promosi juga sangat penting dalam mengkomunikasikan produk dan jasa terhadap konsumen. Promosi merupakan suatu cara mengenalkan, memberitahukan dan mengingatkan produk serta jasa yang didapatkan oleh sebuah perusahaan maupun penyedia



produk dan jasa kepada calon konsumen ataupun konsumen pengguna produk dan jasa, agar mereka mempunyai keinginan untuk mempunyai produk dan jasa lewat pembelian. (Fatihudin, 2019:168)

Agar memenuhi kegiatan promosi ini dengan baik perusahaan harus memakai bauran promosi yang terdiri dari periklanan, penjualan langsung, promosi penjualan, informasi dari mulut kemulut, pemasaran langsung, dan publikasi.

Untuk sarana fasilitas transportasi angkutan laut dibutuhkan Pelabuhan yang membuat daerah titik simpul antara wilayah darat dengan laut, karena posisinya sangat diperlukan agar transportasi angkutan laut bisa berjalan dengan lancar serta aman. Sesuai dengan firman Allah Swt dalam QS. Al Isra/17 : 70 berbunyi :

﴿ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْوُجُوهِ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾

Artinya ; "Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna."

Berdasarkan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vera Sylvi Saragi Sitio (2019). Melalui penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan serta Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian pada Jasa Pengiriman PT Tiki. Didalam penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh dalam keputusan pembelian sedangkan citra merek berpengaruh dalam keputusan pembelian.

Dari uraian yang di sampaikan diatas muncul masalah apakah Harga, Pelayanan, dan Promosi berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Jasa

Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin-Surabaya. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka peneliti mengangkat penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Pelayanan, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin Surabaya”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Apakah Harga, Pelayanan, dan Promosi berpengaruh Secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin-Surabaya ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

Mengetahui pengaruh Harga, Pelayanan, dan Promosi Secara Parsial terhadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin-Surabaya.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi semua pihak secara teoretis ataupun praktis sebagai berikut :

1. Secara Teoretis
  - a. Bagi perusahaan, melalui penelitian ini diharapkan mampu membagikan informasi untuk bahan masukan serta pertimbangan sebagai usaha pengambilan sebuah kebijakan bagi perusahaan.
  - b. Bagi pihak akademik, melalui penelitian ini diharapkan mampu

menerangkan informasi serta menambah literatur dan juga referensi melalui pengaruh harga, pelayanan serta promosi dalam keputusan pembelian.

- c. Bagi masyarakat umum, melalui penelitian ini diharapkan mampu membagikan pemahaman pembaca melalui pengaruh harga, pelayanan dan promosi dalam keputusan pembelian.

## 2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis, melalui penelitian ini akan berguna dalam salah satu syarat akademisi agar menyelesaikan program Strata Satu (S-1) jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin.
- b. Bagi pihak luar, melalui penelitian ini diharapkan mampu menjadi contoh untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## **E. Definisi Operasional**

Variabel penelitian yang dipakai sebagai penelitian ini yaitu :

1. Keputusan Pembelian merupakan Proses pengintegrasian yang mengombinasikan pengetahuan agar memperbaiki dua atau lebih perilaku alternatif serta memilih salah satu diantaranya (Nugroho J. Setiadi, 2003:342). Variable penelitian keputusan pembelian ini ditujukan untuk konsumen yang menggunakan jasa Transportasi Laut.
2. Harga merupakan Biaya yang dikeluarkan dari konsumen atas kebijakan yang sudah ditentukan kepada pihak perusahaan. Variable Harga yang dicantumkan dalam penelitian ini yaitu harga yang sudah dikeluarkan

pihak perusahaan untuk konsumen yang menggunakan jasa Transportasi Laut.

3. Pelayanan merupakan Kegiatan dalam memberi nilai tambah untuk bisa memenuhi serta mencapai harapan pelanggan. (Daryanto, 2014:110) Variable Pelayanan ini dicantumkan dalam penelitian untuk perusahaan agar memberi pelayanan yang baik bagi konsumen yang menggunakan jasa Transportasi Laut.
4. Promosi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan dalam mengkomunikasikan manfaat dari produknya serta agar meyakinkan konsumen untuk membeli (Philip Kotler, 1997:142) dalam Rangkuti, 2009:168. Promosi ini dicantumkan dalam penelitian untuk mendorong konsumen agar memakai jasa transportasi laut.

#### **F. Penelitian Terdahulu**

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Dedy Ansari Harahap dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen di Pajak Usu (Pajus) Medan”. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda, menggunakan uji validitas & reabilitas dan uji hipotesis. Pengujian hipotesis menggunakan uji F dan Uji T. Hasil penelitian ini adalah Variabel Lokasi diperoleh nilai t-hitung sebesar 0,342 jadi t-hitung (0,342) < t-tabel (1.660) menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Variabel Kelengkapan Produk Didapatkan dari nilai t-hitung sebesar 3,287 jadi t-hitung (3,287) > t-tabel (1.660) menunjukkan bahwa kelengkapan produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan Pembelian. Variabel Harga

didapatkan dari nilai t hitung sebesar 3,540 jadi t-hitung (3,540) > t-tabel (1,660). Menunjukkan harga berpengaruh signifikan dalam keputusan pembelian.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Aveline Novita, Hendra Novi dan Rudy Steven dengan judul “Analisis Citra Merek, Kualitas Pelayanan, serta Strategi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Daihatsu Ayla Cabang Manado”. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik serta pengujian Hipotesis melalui uji F serta Uji T. Hasil penelitian ini adalah Variabel Citra Merek, diperoleh nilai t hitung sebesar 5,417, jadi t-hitung (5,417) > t-tabel (1.660) menunjukkan citra merek berpengaruh signifikan dalam keputusan pembelian. Variabel Kualitas Produk, diperoleh nilai t-hitung sebesar 2,870, jadi t-hitung (2,870) > t-tabel (1.660) memastikan kualitas produk berpengaruh signifikan dalam keputusan pembelian. Variabel Strategi Harga diperoleh nilai t-hitung sebesar 1.004. jadi nilai t-hitung (1.004) < t-table (1.667) menunjukkan bahwa Strategi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Siska Farenzia dan Raymond dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Promosi Dalam Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Online Grab”. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda, menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik dan melakukan uji hipotesis. Pengujian Hipotesis dilaksanakan melalui uji koefisien determinasi, Uji F, serta Uji T. Hasil penelitian ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan, diperoleh hasil nilai t-hitung sebesar 3.466. Jadi, nilai t-hitung (3.466) > t-table (1.660) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

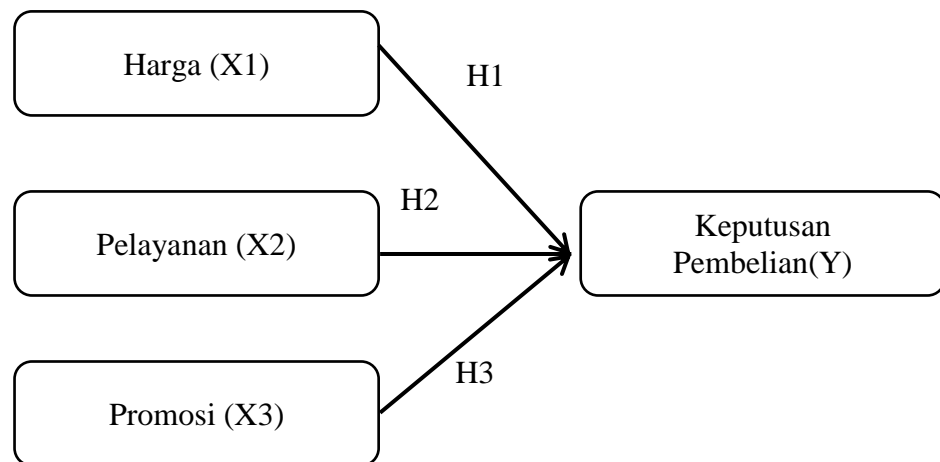
Variable Citra Merek diperoleh hasil t-hitung 1.088. Jadi, nilai t-hitung (1.088) <t-tabel (1.660) menunjukkan bahwa variabel citra merek tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian. Variabel Promosi, diperoleh t-hitung 3.335 jadi nilai t-hitung (3.335) >t-tabel (1.660) menunjukkan bahwa variabel promosi berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Vera Syilvia Saragi Sitio dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan serta Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Pengiriman PT TIKP”. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda, menggunakan uji validitas dan Reabilitas, menggunakan uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji f. Hasil penelitian ini adalah Variabel Kualitas Pelayanan, diperoleh hasil t-hitung 0,542, jadi nilai t-hitung (0,542) <t-tabel (1,660). Menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh dalam keputusan pembelian. Variabel Citra Merek, diperoleh hasil t-hitung 9,079. Jadi nilai t-hitung (9,079) >t-tabel (1.660). Menunjukkan bahwa variabel citra merek berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian.

#### **G. Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada pada penelitian ini serta pemahaman bermacam teori yang sudah ada, jadi peneliti menggabungkan beberapa variabel yang berkaitan langsung dalam perspektif keputusan pembelian jasa pelayanan transportasi penyebrangan rute Banjarmasin-Surabaya di Agen Bintang Fajar pada kerangka pikir sebagai berikut :

**Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran**



*Keterangan :*

H1: Diduga bahwa Harga berpengaruh Dalam Keputusan Pembelian

H2 :Diduga bahwa Pelayanan berpengaruh Dalam Keputusan Pembelian

H3: Diduga bahwa Promosi berpengaruh Dalam Keputusan Pembelian

:  $\longrightarrow$  : Parsial

## H. Hipotesis

Hipotesis menyatakan jawaban atau dugaan sementara yang men-jelaskan hubungan antara dua variabel maupun lebih. Berdasarkan penelitian terdahulu maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut :

1. Diduga bahwa adanya pengaruh signifikan antara Harga, Pelayanan, dan Promosi secara Parsial ter-hadap Keputusan Pembelian Jasa Transportasi Laut Konsumen Agen Bintang Fajar Rute Banjarmasin- Surabaya.

## I. Sistematika Pembahasan

Sesuai pedoman penulisan skripsi, jadi peneliti mem- bagi skripsi ini pada 5 Bab, yaitu:

**BAB I PENDAHULUAN**, adalah penjelasan tentang latar belakang masalah yang menguraikan alasan mengapa menentukan judul serta gambaran dari permasalahan yang ada. Permasalahan yang sudah tergambar dari permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang sudah tergambar dirumuskan melalui rumusan masalah, kemudian disusun tujuan penelitian yaitu hasil yang diharapkan. Gunanya penelitian merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Definisi operasional adalah untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum serta luas. Penelitian terdahulu ialah upaya peneliti untuk mencari perbandingan. Ada juga urutan penulisan yaitu susunan skripsi secara menyeluruh.

**BAB II LANDASAN TEORI**, merupakan landasan teori untuk menganalisis data yang didapatkan. Berisikan kajian teori yang mendukung penelitian ini.

**BAB III METODE PENELITIAN**, peneliti menggunakan metode penelitian agar menghubungkan antara teoritis dengan penelitian yang berisi jenis serta pendekatan penelitian, lokasi, subjek serta objek, data serta sumber data penelitian, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

**BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN**, dalam bab ini berisi tentang gambaran umum berisi analisis data yang sudah didapatkan dalam penelitian. Analisis data yang dipakai adalah analisis statistik yang dipakai dalam menggunakan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

**BAB V PENUTUP**, dalam bab ini adalah bagian penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran. Kesimpulan berisi simpulan jawaban atas rumusan



masalah yang di teliti. Sedangkan saran bersifat masukan oleh pihak pihak yang terkait.