



## PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN

### PEMBELIAN BBM KAPAL DI PT SEMESTA LAUTAN ENERGI

Oleh :

Nama : Jovanka Nabila

NIM : 29179033

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**MARET 2022**

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## PENGESAHAN

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN

### PEMBELIAN BBM KAPAL DI PT SEMESTA LAUTAN ENERGI

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Jovanka Nabila**

**NIM : 29179033**

**Jakarta, 29 Maret 2022**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**

**(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2022**

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
- a. Diyang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;
  - a. pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
7. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## PENGESAHAN

### **PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BBM KAPAL DI PT SEMESTA LAUTAN ENERGI**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Jovanka Nabila**

**NIM : 29179033**

**Jakarta, 29 Maret 2022**

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing

(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2022**

**© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRAK

Jovanka Nabila / 29179033 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian BBM Kapal di PT Semesta Lautan Energi / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Indonesia merupakan Negara Maritim, untuk memenuhi kebutuhan barang maupun penumpang, transportasi laut menjadi moda yang paling efisien. Dalam menjalankan sebuah kapal tentunya dibutuhkan Bahan Bakar Minyak (BBM) sebagai penggerak mesin utama sehingga kapal tersebut dapat sampai pada tujuannya. PT. Semesta Lautan Energi merupakan salah satu perusahaan yang memiliki peran penting dalam pendistribusian BBM Solar industri ke kapal.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan, dan harga sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah layanan PT Semesta Lautan Energi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 38 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dan pengolahan data yang digunakan adalah model persamaan struktural dengan menggunakan *software* WarpPLS

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian.





## ABSTRACT

Joyanka Nabila / 29179033 / 2022 / *The Influence of Service Quality and Price on Purchase Decisions for Ship Fuel at PT Semesta Lautan Energi / Supervisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M.*

Indonesia is a maritime country, to meet the needs of goods and passengers, sea transportation is the most efficient mode. In running a ship, of course, it takes fuel oil (BBM) as the main engine propulsion so that the ship can arrive at its destination. PT. Semesta Lautan Energi is a company that has an important role in the distribution of industrial diesel fuel to ships.

The theory used to support this research is the theory of service quality, price, and purchasing decisions. In this study, service quality, and price as independent variables and purchasing decisions as the dependent variable.

The object of this research is the service of PT Semesta Lautan Energi. The data collection technique used in this research is communication technique by distributing questionnaires directly to 38 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique and the data processing used is a structural equation model using WarpPLS 7.0 software.

The results of this study indicate that service quality has a positive and significant effect on purchasing decisions, and price has a positive but not significant effect.

The conclusion of this study is that all existing hypotheses have been shown to have a positive effect.

**Keywords:** Service Quality, Price, Purchase Decision.

1. Dilarang mengutip atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin Kwik Kian Gie.  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengumumakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## KATA PENGANTAR

© Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)  
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan yang maha Esa berkat limpahan rahmat-Nya sehingga skripsi berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian BBM Kapal di PT Semesta Lautan Energi”** terlesaikan sebagai syarat mendapat gelar sarjana di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Berdasarkan proses penyusunannya, tentunya mengalami banyak hambatan dan tidak dapat terlesaikan berkat dukungan dan bimbingan dari beragam pihak, penulis sampaikan kepada:

1. Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal keilmuan kepada penulis selama menempuh studi.

Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.

4. Mama tercinta Fauziah Chaniago, yang telah melimpahkan kasih sayang dan dukungan melalui perhatian, dukungan, dan doa.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Zaim Syahmi sebagai suami saya yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.
6. Jourdy sebagai adik saya yang selalu mendukung saya.
7. Deisy, Franklin, Dita, Gege, Widi, Kurniawan selaku sahabat terdekat penulis yang senantiasa mendukung penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan seluruhnya yang telah membantu penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Makalah ini jauh dari kata sempurna, sebagai akibat dari kurangnya pengalaman dan pengetahuan penulis. Sehingga, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala kritik dan saran yang dapat diberikan untuk penyempurnaan makalah ini. Akhir kata, penulis berharap semoga makalah ini dapat menjadi referensi penelitian lanjutan, dan bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 29 Maret 2022

Penulis

Jovanka Nabila

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

# DAFTAR ISI

Judul .....	i
Pengesahan .....	ii
Abstrak .....	iii
Kata Pengantar .....	v
Daftar isi .....	vii
Daftar tabel .....	ix
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Batasan Penelitian .....	4
E. Rumusan Masalah .....	5
F. Tujuan Penelitian .....	5
G. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
A. Landasan Teori .....	6
B. Penelitian Terdahulu .....	20

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya teks ini tanpa menandatangani dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 1 .....	20
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu 2 .....	21
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu 3 .....	22
Tabel 2.4 Penelitian Terdahulu 4 .....	23
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan .....	28
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Harga .....	29
Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian .....	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian.....	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	45
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.7 Profil Responden Berdasarkan Jabatan.....	46
Tabel 4.8 Skor Rata-rata Variabel Kualitas Layanan .....	47
Tabel 4.9 Skor Rata-rata Variabel Harga .....	51
Tabel 4.10 Skor Rata-rata Variabel Keputusan Pembelian .....	53
Tabel 4.11 Hasil Evaluasi Model Struktural.....	56
Tabel 4.12 Pengaruh antar Variabel.....	59



## DAFTAR GAMBAR

<b>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</b>	
<b>Gambar 1.1</b> Perkembangan Armada Laut Nasional Tahun 2017 – 2019 .....	1
<b>Gambar 2.1</b> Tahapan Proses Keputusan Pembelian .....	17
<b>Gambar 2.2</b> Kerangka Pemikiran .....	25
<b>Gambar 4.1</b> Logo Perusahaan .....	41
<b>Gambar 4.2</b> Hasil Pengujian Hipotesis .....	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin, mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner .....	67
Lampiran 2	Data Kuisisioner.....	72
Lampiran 3	Hasil Output .....	76
1	Uji Validitas .....	76
2	Uji Reliabilitas .....	76
3	Profil Responden.....	76
4	Statistik Deskriptif Setiap Variabel .....	78
5	Hasil Evaluasi Model Struktural .....	84
6	Hasil Pengujian Hipotesis .....	85
7	Pengaruh antar Variabel.....	85

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,  
penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun  
tanpa izin IBIKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.