

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.

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PAKET WISATA
(PASCA PANDEMI COVID-19)
PADA PT ANUGRAH TOUR SEMESTA JAKARTA**

Oleh:

Nama: YOSHI THAMNOYA

NIM: 74190204

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Bisnis**

**Progam Studi Administrasi Bisnis
Konsentrasi Kewirausahaan**



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

MARET 2023



PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PAKET WISATA (PASCA PANDEMI COVID-19) PADA PT ANUGRAH TOUR SEMESTA JAKARTA

Diajukan Oleh:

Nama: Yoshi Thamnoya

NIM: 74190204

Jakarta, 01 Mei 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing

(Muhammad Fuad, SE.,M.P.,)

INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

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

Yoshi Thamnoya / 74190204 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Paket Wisata (Pasca Pandemi Covid-19) Pada PT Anugrah Tour Semesta Jakarta / Pembimbing: Muhammad Fuad, SE.,M.P.,

Perkembangan zaman pada era globalisasi terutama pasca pandemi covid-19 membuat setiap perusahaan harus dapat menciptakan strategi yang tepat agar dan beradaptasi agar dapat bersaing dengan para kompetitor, khususnya pada bidang *tour and travel* yang berkembang cukup pesat pasca pandemi covid-19. Perusahaan *tour and travel* yang mampu menarik minat dan perhatian salah satunya yaitu PT Anugrah Tour Semesta. Meskipun begitu PT Anugrah Tour Semesta harus merancang strategi persaingan bisnis yang akurat. Salah satu aspek yang dapat dipertimbangkan ialah keputusan pembelian konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas layanan dan harga.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap keputusan pembelian produk paket wisata (pasca pandemi Covid-19) pada PT Anugrah Tour Semesta Jakarta. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah 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 PT Anugrah Tour Semesta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui Google Forms kepada 110 responden yang pernah membeli dan menggunakan produk PT Anugrah Tour Semesta pasca pandemi Covid-19.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan, harga telah terbukti memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian, sehingga semua hipotesis dapat diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan dan harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian produk paket wisata (pasca pandemi Covid-19) pada PT Anugrah Tour Semesta Jakarta.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian.

Copyright © 2023 by Kwik Kian Gie School of Business 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



ABSTRACT

Yoshi Thamnoya / 74190204 / 2023 / *The Influence of Service Quality and Price on the Decision to Purchase Tour Package Products (Post Covid-19 Pandemic) at PT Anugrah Tour Semesta Jakarta* / Advisor: Muhammad Fuad, SE., M.P.,

The development of the times in the era of globalization, especially after the Covid-19 pandemic, made every company must be able to create the right strategy so that it can adapt so that it can compete with competitors, especially in the field of tour and travel which is developing quite rapidly after the Covid-19 pandemic. One of the tour and travel companies that is able to attract interest and attention is PT Anugrah Tour Semesta. Even so, PT Anugrah Tour Semesta must design an accurate business competition strategy. One aspect that can be considered is consumer purchasing decisions which are influenced by service quality and price.

The purpose of this study is to determine the effect of service quality and price on purchasing decisions for tour package products (post-Covid-19 pandemic) at PT Anugrah Tour Semesta Jakarta. The theory used in this study is service quality, price, and purchasing decisions. In this study, service quality and price are the independent variables and purchasing decisions are the dependent variables.

The object of this research is PT Anugrah Tour Semesta. The sampling technique used in this study is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The data collection technique used to a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 110 respondents who had bought and used PT Anugrah Tour Semesta's products after the Covid-19 pandemic.

The results of the research show that service quality, price have been proven to have a positive influence on purchasing decisions, so that all hypotheses are acceptable.

The conclusion of this study is that service quality and price have a positive effect on Price on the Decision to Purchase Tour Package Products (Post Covid-19 Pandemic) at PT Anugrah Tour Semesta Jakarta.

Keywords: Service Quality, Price, Purchase Decision.

© Hak Cipta Milik IBIKKGG (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 IBIKKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKGG.



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Produk Paket Wisata (Pasca Pandemi Covid-19) Pada PT Anugrah Tour Semesta Jakarta” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat banyak hambatan dan rintangan yang dihadapi penulis, tetapi pada akhirnya dapat terselesaikan berkat adanya dukungan, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Muhammad Fuad, SE., M.P., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Seluruh jajaran dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mendidik dan memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
3. Seluruh karyawan dan staf Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah banyak membantu penulis dari awal hingga akhir perkuliahan.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung, menghibur, dan mendoakan penulis selama proses penyusunan skripsi.
5. Lia Theresia yang selalu mendampingi dan memotivasi penulis selama proses penyusunan skripsi.



6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis sangat menghargai setiap kritik dan saran yang disampaikan guna menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca dan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

Jakarta, Maret 2023

Penulis

Yoshi Thamnoya

© Hak cipta milik IBLKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Batasan Penelitian	7
E. Rumusan Masalah	7
F. Tujuan Penelitian	8
G. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	26
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III. METODE PENELITIAN	29
A. Objek Penelitian	29
B. Desain Penelitian	29
C. Variabel Penelitian	30
D. Teknik Pengambilan Sampel	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Teknik Analisis Data	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Analisis Deskriptif	48
C. Hasil Penelitian	50
D. Pembahasan	67

1. Dengan 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 ini dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta ini dilindungi Undang-Undang
Dilindungi Undang-Undang
Informasi Bisnis dan Informatika Kwik Kian
Intitur Bisnis dan Informatika Kwik Kian



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS



BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan PT Anugrah Tour Semesta 2018-2022.....	3
Tabel 1.2 Proyeksi Pertumbuhan Wisata Outbond dan Pertumbuhan Rumah Tangga	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Indikator Kualitas Layanan.....	31
Tabel 3.2 Indikator Harga	32
Tabel 3.3 Indikator Keputusan Pembelian	33
Tabel 3.4 Skala Likert.....	40
Tabel 4.1 Produk Paket Wisata PT Anugrah Tour Semesta	47
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	48
Tabel 4.3 Usia Responden.....	49
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	50
Tabel 4.5 Tingkat Pendapatan Responden	51
Tabel 4.6 Tabel Validitas Kualitas Layanan	51
Tabel 4.7 Tabel Reliabilitas Kualitas Layanan.....	52
Tabel 4.8 Tabel Validitas Harga.....	53
Tabel 4.9 Tabel Reliabilitas Harga	54
Tabel 4.10 Tabel Validitas Keputusan Pembelian.....	54
Tabel 4.11 Tabel Reliabilitas Keputusan Pembelian	56
Tabel 4.12 Rata-rata Tertimbang dan Kategori Skala Likert Kualitas Layanan.....	57
Tabel 4.13 Rata-rata Tertimbang dan Kategori Skala Likert Harga.....	58
Tabel 4.14 Rata-rata Tertimbang, Kategori Skala Likert Keputusan Pembelian	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	62
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	63
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
Tabel 4.19 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.20 Hasil Uji T.....	66
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66



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.

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Logo ATS Vacations	46
Gambar 4.2 Rentang Skala Rata-Rata Tertimbang Variabel Kualitas Layanan	56
Gambar 4.3 Rentang Skala Rata-Rata Tertimbang Variabel Harga	58
Gambar 4.4 Rentang Skala Rata-Rata Tertimbang Variabel Keputusan Pembelian.....	60

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner	74
Lampiran 2 Hasil Output Uji Validitas	78
Lampiran 3 Output Hasil Uji Reliabilitas	79
Lampiran 4 Hasil Output Analisis Deskriptif Rata-Rata dan Konfiden Interval	80
Lampiran 5 Hasil Output Analisis Data	82

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.