

## Influence of Service Quality and Price on Purchasing Decisions at PT Berkah Samudra Logistik Semarang

Anissa Sri Novira Hartiati, Isnaini Nurkhayati<sup>2</sup>, Paniya<sup>3</sup>

International Business Management Study Program, Business Administration Department  
Politeknik Negeri Semarang

email: <sup>2</sup>[isnaini.nurkhayati@polines.ac.id](mailto:isnaini.nurkhayati@polines.ac.id), <sup>3</sup>[panpaniya@gmail.com](mailto:panpaniya@gmail.com)

### ABSTRACT

*This research aims to identifying the effect of service quality and price on purchasing decisions at PT Berkah Samudra Logistik Semarang. Purposive sampling was implemented as a sampling technique for 55 respondents. The independent variables used in this study are Service Quality and Price. Meanwhile, the dependent variable used in this study is the Purchase Decision. Primary data collection using interviews and questionnaires, as well as literature studies for secondary data. Validity test, reliability test, descriptive analysis, classic assumption test, multiple linear regression, t test, F test and coefficient of determination were chosen as the analytical method used in this study. Based on calculations that have been carried out using SPSS version 25, the results of the study shows that the result of the regression equation is  $Y=2.508+0.308X_1+0.624X_2+e$ . In addition, the results of the t test show that the results of the t test exceed the t table and produce a "significance value of less than 0.05. Likewise the results of the F test stated that the results of the F test were 20.570, while the F table was 3.18. So it can be concluded that service quality (X1) and price (X2) have a positive and strong influence on purchasing decisions (Y). The influence of the variable that has the highest influence on purchasing decisions is the price with the highest regression coefficient of 0.624.*

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

### Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Berkah Samudra Logistik Semarang

### ABSTRAK

Penelitian ini mempunyai kegunaan untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga pada keputusan pembelian di PT Berkah Samudra Logistik Semarang. *Purposive sampling* diimplementasikan sebagai teknik pengambilan sampel terhadap 55 responden. Variabel bebas yang dipergunakan pada penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga. Sedangkan, variabel terikat yang dipergunakan pada penelitian ini ialah Keputusan Pembelian. Pengumpulan data primer menggunakan wawancara dan kuesioner, serta studi literatur untuk data sekunder. Uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi dipilih sebagai metode analisis yang dipakai pada penelitian ini. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 25, hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa hasil dari persamaan regresi ialah  $Y = 2,508 + 0,308X_1 + 0,624X_2 + e$ . Selain itu, hasil uji t menunjukkan bahwa hasil uji t melebihi dari t tabel dan menghasilkan nilai signifikansi kurang dari 0,05. Demikian pula hasil uji F menyatakan kalau hasil uji F sebesar 20,570, sedangkan F tabel sebesar 3,18. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan jasa (X1) dan harga (X2) mempunyai pengaruh positif dan kuat pada keputusan

pembelian (Y). Pengaruh variabel yang paling tinggi mempengaruhi keputusan pembelian yaitu harga dengan koefisien regresi tertinggi sebesar 0,624.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Jasa, Harga, Keputusan Pembelian.

## PENDAHULUAN

Dunia sudah masuk ke dalam masa globalisasi yang memiliki dampak besar bagi masyarakat maupun dunia usaha. Salah satu dampak globalisasi yaitu terciptanya perdagangan internasional, Saputra (2019:1). Perdagangan internasional disebabkan karena adanya ketergantungan antara negara satu dan lainnya. Ketergantungan tersebut terutama terjadi karena tidak setiap negara dapat memenuhi semua kebutuhan masyarakatnya, baik dari segi konsumsi maupun industri, Rinaldy et al., (2018:5).

Perdagangan internasional memiliki peran penting dalam mempengaruhi pertumbuhan ekonomi negara. Pertumbuhan perdagangan internasional yang berhubungan dengan aktivitas impor dan ekspor menghadapi kemajuan yang sangat drastis beberapa waktu belakangan. Seiring dengan meningkatnya aktivitas perdagangan dan permintaan pelanggan yang melibatkan jasa pengiriman barang, tentu saja persaingan antar perusahaan jasa pengiriman menjadi sangat ketat, Wiguna & Nurmahdi (2020:1-2).

Perusahaan jasa *freight forwarding* seperti PT Berkah Samudra Logistik merupakan industri yang memiliki persaingan ketat dalam bisnis jasa ekspor impor. Perusahaan logistik yang ingin unggul dalam persaingan diharuskan untuk menyediakan jasa dengan kualitas pelayanan yang mumpuni serta melakukan penetapan harga yang sesuai agar bisa terus mempertahankan bahkan meningkatkan kinerja penjualan secara berkelanjutan dan mampu bersaing dengan perusahaan kompetitor lainnya, Sofyan dkk., (2022:83-95).

Kualitas pelayanan menjadi faktor penentu kesuksesan serta kualitas

perusahaan. Kualitas ini mempengaruhi konsumen apakah akan tetap menggunakan produk jasa atau mencari pilihan pengganti yang lebih mendekati ekspektasi konsumen, Fauzi dan Mandala (2019:6742).

Wiguna dan Nurmahdi (2020:1-2) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa kualitas pelayanan dari PT ACL mempengaruhi keputusan pembelian jasa secara positif. Ini diartikan jika kualitas pelayanan di PT ACL semakin unggul, maka keputusan pembelian turut akan semakin unggul. Adanya korelasi antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian juga dijelaskan dalam jurnal penelitian yang diteliti oleh Wibowo dan Rahayu (2021:70-78), kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan penting terhadap keputusan pembelian.

Penetapan harga jual akan menjadi unsur penting yang bisa memicu konsumen untuk melakukan pembayaran terhadap produk jasa yang ditawarkan. Konsumen cenderung melakukan survey harga yang ditawarkan perusahaan pesaing sebelum melakukan pembelian. Harga yang terjangkau lebih disukai oleh konsumen, sehingga konsumen akan memutuskan untuk menggunakan jasa tersebut atau tidak.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Siregar dkk., (2022:2664) menyebutkan bahwa harga menentukan keputusan pembelian, harga secara parsial memiliki hubungan yang kuat dengan keputusan pembelian. Hal tersebut juga disokong oleh penelitian Alfiah et al., (2023:501) bahwa variabel harga mempengaruhi keputusan pembelian konsumen.

Sebagai perusahaan jasa, PT Berkah Samudra Logistik diharuskan melakukan peningkatan pada kualitas pelayanan jasa dan penetapan harga yang cocok dengan kualitas

produk jasa. Penelitian ini berfokus pada produk jasa perusahaan karena telah terjadi fluktuasi penjualan pada setiap bulannya pada tahun 2022. Maka perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap keputusan pembelian, sehingga diharapkan dapat meningkatkan jumlah penjualan produk jasa yang otomatis meningkatkan pendapatan perusahaan. Omzet penjualan penggunaan jasa PT Berkah Samudra Logistik 2022 pada Tabel 1.

**TABEL 1. OMZET PENJUALAN 2022**

NO	BULAN	OMZET PENJUALAN
1	JANUARI	Rp 3.682.754.364
2	FEBRUARI	Rp 4.376.804.588
3	MARET	Rp 3.320.534.663
4	APRIL	Rp 2.943.262.436
5	MEI	Rp 2.079.033.920
6	JUNI	Rp 3.163.197.926
7	JULI	Rp 2.135.324.584
8	AGUSTUS	Rp 2.377.796.899
9	SEPTEMBER	Rp 869.036.617
10	OKTOBER	Rp 825.615.787
11	NOVEMBER	Rp 1.008.219.067
12	DESEMBER	Rp 1.591.265.584

Sumber: Laporan Omzet Penjualan PT Berkah Samudra Logistik 2022

Berdasarkan data omzet penjualan yang sudah disajikan dalam tabel 1, diketahui telah terjadi fluktuasi penurunan dan kenaikan pada penjualan PT Berkah Samudra Logistik. Penurunan jumlah omzet pada penjualan jasa logistik di PT Berkah Samudra Logistik menjadi suatu masalah yang harus dicari penyebab dan solusinya.

Penelitian ini memiliki kegunaan yaitu untuk mengidentifikasi bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga pada PT Berkah Samudra Logistik. Besar harapan bahwa perusahaan dapat lebih memahami mengenai alasan yang dijadikan sebagai kebutuhan dan keinginan para konsumen yang dianggap dapat mempengaruhi konsumen ketika berada

dalam proses pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian. Apabila konsumen telah membuat keputusan pembelian terhadap penggunaan jasa perusahaan, tentu hal itu akan menambah omzet penjualan.

Berdasarkan paparan pada latar belakang, dilakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Berkah Samudra Logistik Semarang”.

### **Perumusan Masalah**

Berdasarkan paparan yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka disusun perumusan masalah seperti berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa pada keputusan pembelian di PT Berkah Samudra Logistik Semarang?
2. Bagaimana pengaruh harga pada keputusan pembelian di PT Berkah Samudra Logistik Semarang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga pada keputusan pembelian di PT Berkah Samudra Logistik Semarang?

### **Tinjauan Pustaka**

#### **Pemasaran**

Menurut Kotler dan Armstrong (2018:5) pemasaran ialah suatu aktivitas manajemen yang diterapkan oleh individu atau kelompok yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan mereka. Aktivitas ini dapat dilakukan dengan cara saling melakukan penawaran dan pertukaran produk yang memiliki nilai kepada orang lain.

#### **Kualitas Pelayanan Jasa**

Perusahaan jasa perlu menjaga kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen karena kualitas pelayanan menjadi unsur utama yang harus diterapkan oleh perusahaan. Menurut Tjiptono (2011) dalam Rohaeni dan Marwa (2018:314) kualitas pelayanan adalah upaya untuk mencukupi kebutuhan konsumen, baik melalui produk maupun jasa, serta

memastikan bahwa pelayanan tersebut sesuai dengan harapan konsumen dan disampaikan dengan tepat waktu. Menurut Parasuraman dkk (1985) dalam Wiguna dan Nurmahdi (2020:4) dikemukakan bahwa metode SERVQUAL memiliki 5 dimensi, meliputi, bukti fisik, empati, daya tanggap, keandalan dan jaminan.

### **Harga**

Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam Puspita dkk (2023:542) harga merupakan uang dengan jumlah tertentu yang dibayarkan apabila pembeli menginginkan atau mengharapakan barang ataupun jasa. Bisa juga diartikan sebagai nilai nominal yang akan ditukarkan konsumen guna mendapat manfaat dari menggunakan sebuah barang atau jasa. Menurut Tjiptono (2009) dalam Wicaksana (2012:4) harga merupakan suatu satuan moneter yang memiliki nilai yang dapat ditukarkan dengan suatu produk guna memperoleh hak kepemilikan atau produk tersebut. menurut Mar'ati (2017:4) indikator harga meliputi: kesesuaian harga dengan kualitas produk, keterjangkauan harga dan kesesuaian harga dengan manfaat. Sedangkan menurut Kotler & Armstrong (2012) dalam (2020:5) indikator harga, meliputi kesesuaian harga, daftar harga, diskon atau potongan harga, dan persepsi harga. Menurut Kotler & Armstrong (2005) dalam Winasis dkk (2022:394) indikator harga meliputi: penetapan harga jual, elastisitas harga dan kenaikan harga oleh pesaing (daya saing harga).

### **Keputusan Pembelian**

Menurut Kotler dan Keller (2016) dalam Aprilia dan Tukidi (2021:37) keputusan pembelian adalah keputusan terakhir yang dibuat seseorang untuk terlibat dalam transaksi produk atau layanan untuk dikenakan secara pribadi. Menurut Kotler dan Keller (2009) dalam Arianty dan Andira (2021:41) indikator-indiaktor keputusan pembelian yakni: pemilihan produk, pemilihan merek, pemilihan saluran, penentu

waktu pembelian, jumlah pembelian dan metode pembayaran. Menurut Schiffman dan Kanuk (2012) dalam Mahbubiy (2016:21) indikator dari keputusan pembelian, yakni sebagai berikut: cepat dalam membuat keputusan, keputusan pembelian sendiri, keputusan pembelian disebabkan karena keunggulan produk dan keyakinan atas pembelian.

### **Manfaat Hasil Riset**

Besar harapan bahwa penelitian ini bisa berkontribusi bagi berbagai pihak, seperti:

1. Bagi Penulis  
Penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan pengetahuan dan wawasan terkait kualitas pelayanan jasa, harga dan keputusan pembelian, serta mengetahui pengaruh antara masing-masing variabel yang diteliti.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini dimaksudkan berguna untuk bahan evaluasi bagi para manajer perusahaan untuk mengembangkan dan meminimalisir masalah perusahaan yang ada.
3. Bagi Politeknik Negeri Semarang  
Penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam menyusun penelitian yang akan datang dengan tema dan objek yang relevan.

### **METODE**

#### **Populasi**

Populasi yang akan dijadikan subjek pada penelitian ini merupakan konsumen pengguna jasa PT Berkah Samudra Logistik Semarang sebanyak 124 konsumen.

#### **Sampel**

Dari hasil perhitungan rumus slovin, dapat diidentifikasi total responden yang diperlukan yaitu sebesar 55 responden.

#### **Teknik Sampling**

Teknik *purposive sampling* dipakai pada penelitian ini. sugiyono (2019:133)

menyatakan *purposive sampling* yaitu “teknik yang digunakan untuk menentukan sampel berdasarkan beberapa pertimbangan”. Kriteria responden yang dapat dijadikan sampel yakni:

1. Konsumen yang pernah menggunakan layanan pengiriman dan logistik PT Berkah Samudra Logistik
2. Konsumen yang menggunakan layanan pengiriman PT Berkah Samudra Logistik berdasarkan dari keputusannya sendiri.

### **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang diimplementasikan pada penulisan skripsi ini ialah:

1. Wawancara  
Wawancara dijadikan sebagai metode pengumpulan data yang dapat dipakai untuk melakukan studi pendahuluan guna mengidentifikasi masalah yang akan diteliti, Sugiyono (2019:195). Wawancara dilakukan lima kali dengan cara bertanya langsung kepada *owner*, *finance* dan *admin* PT Berkah Samudra Logistik untuk memperoleh data tentang profil perusahaan dan data pendukung penelitian lainnya.
2. Studi Pustaka  
Jogiyanto (2007) dalam Surya (2016:24) studi pustaka adalah cara untuk mengumpulkan data yaitu dengan membaca literatur-literatur yang memiliki hubungan dengan masalah yang dimuat dalam penelitian. Membaca jurnal rujukan, buku dan *browsing internet* merupakan studi pustaka yang dilakukan untuk memperoleh data seperti metode yang dipakai saat penelitian, indikator yang dipilih, serta pengertian menu ahli.
3. Kuesioner  
Kuesioner yaitu cara yang digunakan untuk melakukan pengakumulasian data yang dilaksanakan dengan cara

mengirimkan secara tertulis beberapa pernyataan atau pertanyaan pada responden, Sugiyono (2019:199). Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara membagikan beberapa lembar kertas yang berisi pernyataan-pernyataan kuesioner yang akan diisi oleh responden dari PT Berkah Samudra Logistik Semarang.

### **Metode Analisis**

Uji instrumen merupakan alat uji untuk mengukur kevalidan dan kebenaran kuesioner, Sugiyono (2018:156).

### **Uji Validitas**

Kuesioner dapat disebut valid jika pernyataan yang terkandung di dalamnya mampu untuk menggambarkan apa yang ingin diukur oleh kuesioner itu, Ghozali (2018:51).

### **Uji Reliabilitas**

Kuesioner dinyatakan reliabel apabila jawaban yang diberikan individu pada suatu pernyataan selalu sama, Ghozali (2018:45).

### **Analisis Deskriptif**

Uji analisis deskriptif dipergunakan untuk melakukan analisis dan mendapatkan data kuantitatif. Tujuan dari analisis ini yakni untuk mengidentifikasi gambaran perusahaan yang menjadi sampel penelitian, Sugiyono (2018:147).

### **Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik memiliki kegunaan untuk mengidentifikasi adanya penyakit yang biasa ditemukan pada model regresi atau tidak. Penyakit regresi tersebut seperti: multikolinearitas, heteroskedasitas, dan normalitas residual.

#### **1. Uji Multikolinearitas**

Korelasi yang terjadi pada variabel-variabel independen yang ada pada model regresi bisa mengalami multikolinearitas, hubungan tersebut

dapat bersifat linear sempurna ataupun hampir sempurna (dengan koefisien korelasi yang tinggi atau justru 1), Purnomo (2016:116).

2. Uji Heteroskedastisitas  
Uji heteroskedastisitas yakni pengujian yang dipakai untuk memeriksa apakah ada perbedaan yang signifikan antara variabel residual dari pengamatan satu dan lainnya dalam model regresi, Ghozali (2018:137).
3. Uji Normalitas  
Uji normalitas mempunyai kegunaan untuk mengidentifikasi variabel residual dalam regresi memiliki distribusi normal atau tidak, Ghozali (2018:161).
4. Uji Linearitas  
Ghozali (2018:167) menyebutkan bahwa “uji linearitas digunakan untuk mengevaluasi apakah spesifikasi model yang digunakan dalam suatu studi empiris sudah tepat atau tidak”.

### Teknik Analisis Data

Beberapa metode analisis data yang diterapkan pada penelitian ini, yakni:

### Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda ialah teknik analisis untuk memperkirakan dampak dari dua variabel atau lebih pada variabel terikat atau dependen. Analisis ini berguna untuk mengidentifikasi tentang hubungan antara beberapa variabel bebas (independen) dengan satu variabel terikat (variabel dependen) (Riduwan and Sunarto, 2010: 108-110). Penelitian ini menerapkan model persamaan regresi berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien

c = standar error

### Uji hipotesis

Uji hipotesis dipakai untuk membuktikan apakah ada efek yang kuat antara variabel bebas (independen) pada variabel terikat (dependen). Cara yang akan dipergunakan untuk melakukan uji hipotesis yaitu Uji F, Uji t dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

#### 1. Uji F

Menurut Ghozali (2018:98) menyebutkan bahwa uji F dipergunakan untuk menganalisis apa variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh pada variabel dependen (terikat) atau tidak. Mekanisme pengujian uji F, yaitu fhitung melebihi ftabel, jadi  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel yang dipergunakan pada penelitian memenuhi persyaratan kelayakan model dan sebaliknya.

#### 2. Uji t

Uji statistik t memiliki kegunaan untuk menganalisis bagaimana dampak parsial variabel independen pada variabel dependen. Ghozali (2018:98) menyebutkan bahwa uji t bertujuan untuk mengukur dampak variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dengan karakteristik pengujian: variabel independen mempunyai efek pada variabel dependen secara parsial dan signifikan jikalau nilai  $t_{hitung}$  melebihi nilai  $t_{tabel}$  dan  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Dan sebaliknya, variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara parsial dan signifikan apabila nilai  $t_{hitung}$  tidak lebih dari nilai  $t_{tabel}$  dan  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak.

#### 3. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) berguna untuk menilai sebaik apa model bisa menjelaskan variasi yang terdapat pada variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Total responden yang diteliti di penelitian ini sebanyak 55 pengguna jasa pengiriman di PT Berkah Samudra Logistik Semarang. Identitas responden yaitu jenis kelamin, usia, bidang/sector perusahaan dan frekuensi penggunaan jasa pengiriman.

#### 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Data tentang karakteristik responden menurut jenis kelamin diperlihatkan pada Tabel 4.

**TABEL 4**  
**KARAKTERISTIK RESPONDEN**  
**MENURUT JENIS KELAMIN**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	22	40%
Perempuan	33	60%
Jumlah Responden	55	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari Tabel 4 tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa mayoritas responden adalah perempuan

#### 2. Karakteristik Responden Menurut Usia

Data tentang karakteristik responden menurut usia diperlihatkan pada Tabel 5.

**TABEL 5. KARAKTERISTIK RESPONDEN**  
**BERDASARKAN USIA**

Usia	Frekuensi	Persentase
27 – 36 tahun	21	38,2%
37 – 46 tahun	29	52,7%
47 – 56 tahun	5	9,1%
≥ 57 tahun	0	0%
Jumlah Responden	55	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Dari Tabel 5 ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok berusia 37 – 46 tahun

#### 3. Karakteristik Responden Menurut Bidang/Sektor Perusahaan

Data tentang karakteristik responden menurut bidang/sector perusahaan dapat diamati pada Tabel 6.

**TABEL 6. KARAKTERISTIK RESPONDEN**  
**BERDASARKAN BIDANG/SEKTOR**  
**PERUSAHAAN**

Bidang/Sektor Perusahaan	Frek.	Persentase
Kayu	12	21,8%
Furniture	9	16,4%
Rotan	7	12,7%
Tekstil	18	32,7%
Lainnya	9	16,4%
Jumlah Responden	55	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 6 diidentifikasi bahwa responden PT Berkah Samudra Logistik Semarang paling dominan berbisnis di sektor perusahaan tekstil sebanyak 18 responden.

#### 4. Karakteristik Responden

Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Pengiriman

Data tentang karakteristik responden menurut frekuensi penggunaan jasa dapat ditunjukkan pada Tabel 7.

**TABEL 7. KARAKTERISTIK RESPONDEN**  
**MENURUT FREKUENSI PENGGUNAAN JASA**  
**PENGIRIMAN 2022**

Penggunaan Jasa	Frek.	Persentase
1 – 2 kali	21	38%
3 – 4 kali	28	51%
> 5 kali	6	11%
Jumlah Responden	55	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai dengan Tabel 7 dapat diidentifikasi bahwa sebagian besar responden PT Berkah Samudra Logistik Semarang menggunakan jasa pengiriman sebanyak 3 – 4 kali.

**Uji Instrumen**

**Uji Validitas**

Hasil uji validitas kuesioner yang telah diujikan terhadap 30 responden dapat dilihat pada Tabel 8.

**TABEL 8. HASIL UJI VALIDITAS**

Indikator	r hitung	r tabel	Ket.
X1.1	0,863	0,361	VALID
X1.2	0,805	0,361	VALID
X1.3	0,909	0,361	VALID
X1.4	0,823	0,361	VALID
X1.5	0,733	0,361	VALID
X2.1	0,663	0,361	VALID
X2.2	0,709	0,361	VALID
X2.3	0,678	0,361	VALID
X2.4	0,655	0,361	VALID
X2.5	0,723	0,361	VALID
Y.1	0,853	0,361	VALID
Y.2	0,613	0,361	VALID
Y.3	0,850	0,361	VALID
Y.4	0,777	0,361	VALID
Y.5	0,852	0,361	VALID

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 8, hasil uji validitas menyatakan bahwa nilai r hitung melebihi nilai r tabel, kesimpulan yang dapat diambil yakni seluruh butir pernyataan kuesioner dalam penelitian tersebut dikatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 9.

**TABEL 9. HASIL UJI RELIABILITAS**

Varia bel	Cronbac h's Alpha hitung	Cronbac h's Alpha standar	Ket.
X1	0,867	0,60	RELIAB EL
X2	0,718	0,60	RELIAB EL
Y	0,846	0,60	RELIAB EL

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 9 menyajikan bahwa nilai Cronbach's Alpha dari seluruh variabel melebihi 0,70. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator yang dipakai untuk mengukur variabel di penelitian ini dapat dikatakan reliabel atau dapat dipercaya

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Multikolinearitas**

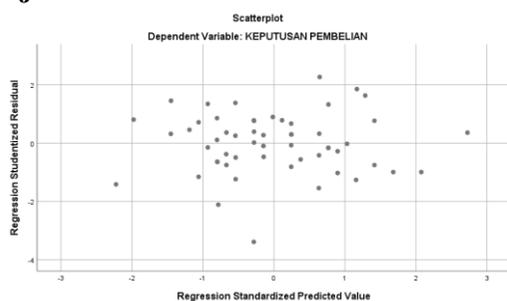
**TABEL 13  
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS**

Collinearity Statistic		
Constant	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan Jasa	0,902	1,109
Harga	0,902	1,109

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 13 menyatakan hasil dari uji multikolinearitas bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai VIF tidak melebihi 10 ( $1,109 < 10$ ) dan nilai tolerance menunjukkan angka melebihi 0,01 ( $0,902 > 0,01$ ). Berdasarkan hasil ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil uji multikolinearitas pada model regresi pada penelitian tak terjadi multikolinearitas.

### Uji Heteroskedastisitas



**GAMBAR 7. HASIL UJI HETEROSKEDASTISITAS**

Gambar 7 menyajikan bahwa grafik *scatterplot* yang dihasilkan dari pengolahan data menggunakan SPSS versi 25 tidak memperlihatkan adanya pola yang jelas diikuti titik-titik tersebar di bagian atas dan di bagian bawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi dalam penelitian ini tak memiliki penyakit heteroskedastisitas.

### Uji Normalitas

Data sampel yang digunakan pada penelitian ini lebih dari 50, maka pengujian menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* untuk mengidentifikasi apakah data mempunyai distribusi normal atau tak. Apabila hasil menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05, maka data berdistribusi normal.

**TABEL 14 HASIL UJI NORMALITAS KOLMOGOROV SMIRNOV TES**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		55
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,000000
	Std. Deviation	2,67668618
Most Extreme Differences	Absolute	0,072
	Positive	0,056
	Negative	-0,072
Test Statistic		0,072
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai dengan Tabel 14 dapat diidentifikasi bahwa riset ini memakai 55 sampel dan hasilnya menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas. Diketahui

nilai signifikansi 0,2 melebihi 0,05 yang dapat ditarik simpulan bahwa data itu memiliki distribusi normal.

### Uji Linearitas

Uji linearitas bisa diimplementasikan dengan memperhatikan nilai *Deviation from Linearity* hasil olah data dari SPSS. Hasil uji linearitas pada penelitian diperlihatkan pada Tabel 15.

**TABEL 15. HASIL UJI LINEARITAS**

Variabel	Signifikansi Linearitas	Penyimpangan dari Linearitas	Nilai Signifikansi	Ket.
Kualitas Pelayanan Jasa	0,000	0,157	0,05	Linear
Harga	0,000	0,545	0,05	Linear

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Tabel 15 menyatakan hasil linearitas yang diolah menggunakan SPSS versi 25 diperoleh nilai penyimpangan linearitas variabel kualitas pelayanan yaitu  $0,157 > 0,05$  dan nilai penyimpangan linearitas variabel harga yaitu  $0,545 > 0,05$ , sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antar variabel adalah linear.

### Uji Analisis Linear Berganda

**TABEL 16. HASIL ANALISIS LINEAR BERGANDA**

MODEL		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.508	6.280		.399	.691
	Kualitas Pelayanan Jasa (X1)	.308	.102	.330	3.024	.004
	Harga (X2)	.624	.141	.483	4.422	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

$$Y = 2,508 + 0,308X_1 + 0,624X_2 + e$$

Keterangan:

X1 = kualitas pelayanan jasa

X2 = harga

Y = keputusan pembelian

e = error

**Uji Hipotesis**

**Uji t**

Berdasarkan hasil perhitungan uji signifikansi parsial diperoleh hasil pada Tabel 17.

**TABEL 17. HASIL UJI SIGNIFIKANSI T**

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
X1	3,024	2,00665	.004
X2	4,422	2,00665	.000

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai pada Tabel 17 diperoleh nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan jasa (X1) ialah 0,004 tak lebih dari nilai  $\alpha = 0,025$  karena diuji dengan menggunakan dua arah ( $0,004 < 0,025$ ) dan pada derajat kebebasan ( $df = n - k = 55 - 3 = 52$ ). Perhitungan tersebut memperoleh t tabel yakni 2,00665 artinya nilai thitung melebihi nilai t tabel ( $3,024 > 2,00665$ ). Dengan demikian  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima, jadi variabel kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh secara signifikan pada keputusan pembelian di PT Berkah Samudra Logistik Semarang. Sedangkan, nilai signifikansi variabel harga yaitu 0,000 kurang dari nilai  $\alpha = 0,025$  karena diuji dengan menggunakan dua arah ( $0,000 < 0,025$ ) dan pada derajat kebebasan ( $df = n - k = 55 - 3 = 52$ ). Perhitungan tersebut memperoleh ttabel sebesar 2,00665 artinya nilai thitung melebihi nilai t tabel ( $4,422 > 2,00665$ ).  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima, maka variabel harga memiliki pengaruh secara signifikan pada keputusan pembelian di PT Berkah Samudra Logistik Semarang.

**Uji F**

**TABEL 18  
HASIL UJI F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	306,091	2	153,045	20,570	.000 <sup>b</sup>
	Residual	386,891	52	7,440		
	Total	692,982	54			

Dependent Variable: Keputusan Pembelian  
Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan Jasa

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai dengan Tabel 18 hasil perhitungan diidentifikasi bahwa nilai signifikansi adalah  $0,000 < 0,025$  karena diuji dengan 2 arah. Nilai f tabel pada tingkat signifikansi 5% dan  $df (1) = k - 1 = 3 - 1 = 2$ ,  $df (2) = n - k = 55 - 3 = 52$ , maka didapatkan nilai ftabel yakni 3,18, artinya f hitung melebihi f tabel ( $20,570 > 3,18$ ). Dengan demikian,  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen (X) yakni Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga secara bersamaan atau simultan memiliki efek yang signifikan pada variabel dependen (Y) yaitu Keputusan Pembelian.

**Koefisien Determinasi**

**TABEL 19. HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.665 <sup>a</sup>	.442	.420	2.728

Sumber: Data primer yang diolah, 2023

Sesuai dengan Tabel 19 menyatakan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,420 atau 42% artinya kapabilitas variabel independen dalam hal Kualitas Pelayanan Jasa (X1) dan Harga (X2) secara simultan berpengaruh sebesar 42% terhadap Keputusan Pembelian (Y). kemudian sisanya sebesar 58% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikutkan pada penelitian ini.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Keputusan Pembelian**

Sesuai dengan hasil uji t dengan t hitung sebesar 3,024 dan nilai signifikansi sebesar 0,004 maka variabel kualitas pelayanan jasa (X1) mempengaruhi keputusan pembelian (Y) secara signifikan. Hal ini menandakan kalau kualitas pelayanan jasa secara parsial memiliki efek secara signifikan pada keputusan pembelian. Indikator yang diterapkan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik.

Hal ini dikarenakan semakin bagus kualitas pelayanan yang disediakan, semakin meningkat pula ketertarikan konsumen untuk memakai jasa pengiriman perusahaan tersebut.

Hasil perolehan ini sama dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Prabowo et al., (2021:80) yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan memiliki efek positif pada keputusan pembelian. Jikalau kualitas pelayanan ditingkatkan, keputusan pembelian konsumen juga akan meningkat.

### **Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian**

Sesuai dengan hasil uji t dengan t hit sebesar 4,422 dan nilai signifikansinya sebesar 0,000 maka variabel harga (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh pada keputusan pembelian (Y). Selain itu, harga juga mempunyai nilai koefisien sebesar 0,624 dan bersifat positif. Hasil penelitian ini menyatakan kalau harga berpengaruh signifikan dan kuat pada keputusan pembelian.

Hasil perolehan ini sesuai dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Siregar et al. (2022:2664) dan Aprilia dan Tukidi (2021:45) yang menyebutkan bahwa harga secara parsial memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian.

### **SIMPULAN**

Simpulan dari penelitian, yakni: kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh penting pada keputusan pembelian. Hal ini menyebutkan kalau semakin mumpuni kualitas pelayanan yang disediakan, keputusan pembelian juga turut meningkat. Harga mempunyai pengaruh kuat pada keputusan pembelian. Berdasarkan hasil uji F kedua variabel yang diimplementasikan pada penelitian memiliki pengaruh kuat dan baik terhadap keputusan pembelian.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alfiah, dkk. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Vinyl Flooring Merek Taco Di Cv Indosanjaya Kota Bandung." *Seiko: Journal Of Management & Business* 6(1):492–503. Doi: 10.37531/Sejaman.V6i1.3926.
- Aprilia, Niken, And Tukidi. 2021. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Converse Di Senayan City." 6(1):34–46.
- Arianty, Nel dan Ari Andira. 2021. "Pengaruh Brand Image Dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembelian." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 4:897. Doi: 10.24843/Eeb.2021.V10.I10.P07.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS 25*. Edisi 9. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kelvin, dan Asron Saputra. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada PT Segar Prima Jaya." *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 1:1.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary. 2018. *Principles of Marketing*. 17<sup>th</sup> Edition. New York: Pearson.
- Mahbubiy, Khanif. 2016. "Pengaruh Word Of Mouth, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Konsumen Produk Smartphone Xiaomi Di Kota Malang)." 9–25.
- Mar'ati, Nafisa Choirul, dan Tri Sudarwanto. 2017. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Konsumen Gojek Di Surabaya)." 1–12.
- Prabowo, dkk. 2021. "Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Pt Sarana Bandar Logistik." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 15(2):75–82. Doi:

- 10.9744/Pemasaran.15.2.75.
- Purnomo, Rochmat Aldy. 2016. *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan Spss. Pertama*. Edited By A. Puput Cahya. Ponorogo: Cv Wade Group.
- Puspita, Yulia, Tin Agustina Karnawati, And Muhammad Bukhori. 2023. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Pt. Samudera Express Indonesia Logistik, Jakarta." *Journal Of Economics And Business* 12(1):539–54.
- Rohaeni, Heni, And Nisa Marwa. 2018. "Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ecodemia* 2(2):312–18.
- Siregar, dkk. 2022. "Peran Harga Produk Dan Brand Image Terhadap Purchase Decision Produk Cold Pressed Juice Re . Juve." *Management Studies And Entrepreneurship Journal* 3:2657–65.
- Sofyan, dkk. 2022. "Analisis Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Ekspedisi Pt . Kadiri." *Senmabis: Conference Series* 1(1):83–95.
- Wibowo, Hafidh Okta, And Saptani Rahayu. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Pesan Antar Makanan Gofood Di Kota Solo Hafidh Okta Wibowo 1 , Saptani Rahayu 2." *Excellent : Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan* 8(1):70–78.
- Wicaksana, Yeremia Dwi Bagus. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , Dan Store Atmosphere." *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen* (1).
- Wiguna, Esa Setia, And Adi Nurmahdi. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Konsumen Pt Acl Indonesia)." 5:1–12.
- Winasis, dkk. 2022. "Determinasi Keputusan Pembelian : Harga, Promosi Dan Kualitas Produk (Literature Review Manajemen Pemasaran)." *Jimt: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan* 3(4):392–403.