

**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
PELANGGAN KERETA API**
(Study Pada Penumpang Kereta Api Argo Angrek Luxury Sleeper di
Stasiun Semarang Tawang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Studi Manajemen



Diajukan Oleh :

WAHYUDI
NPM. 231003612012748

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
2024**

**PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI
PELANGGAN KERETA API**
(Study Pada Penumpang Kereta Api Argo Anggrek Luxury Sleeper di
Stasiun Semarang Tawang)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

WAHYUDI
NPM. 231003612012748

Telah Disetujui Dosen Pembimbing
Pada tanggal : 2024

Penguji 1

Pembimbing

Dra. Nurchayati, SE.MM,Akt,CA
NRP : 111357

Penguji 2

Dr. Drs. Aris Mardiyono, SE, MM
NRP : 111372

Dra. Siti Aminah, MM
NRP :1113110

Semarang,2024
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
Dekan

Dra. Nurchayati, SE.MM,Akt,CA
NRP : 111357

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sesungguhnya seorang mukmin adalah penanggung jawab atas dirinya (karena hendaknya ia senantiasa) mengintrospeksi diri
karena Allah semata
Al-Imam Hasan Al-Bashri

Kegigihan dan kerja keras adalah kunci utama menuju impian
yang diinginkan

“Masa Depan tidak akan seburuk itu”
JKT48

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang tua dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
2. Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomika dan Bisnis UNTAG Semarang, terima kasih atas kenangan dan kebersamaannya selama ini.
3. Almamater UNTAG Semarang.
4. Seluruh pihak yang telah membantu.

Judul : Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Pelanggan Kereta Api (Study Pada Penumpang Kereta Api Argo Anggrek Luxury Sleeper di Stasiun Semarang Tawang)

Title : *The Influence of Social Media Usage and Service Quality on Train Customer Purchase Interest (Study on Argo Anggrek Luxury Sleeper Train Passengers at Semarang Tawang Station)*

Nama : Wahyudi

NPM : 231003612012748

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan media sosial dan kualitas pelayanan terhadap minat beli pelanggan kereta api Argo Anggrek Luxury Sleeper. Populasi yang digunakan adalah seluruh penumpang kereta api Argo Anggrek Luxury Sleeper di Stasiun Semarang Tawang, dengan ukuran jumlah sampel sebesar 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Sumber data yang digunakan adalah data primer, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian diperoleh bahwa penggunaan media sosial berpengaruh signifikan terhadap minat beli pelanggan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli pelanggan.

Kata Kunci : Penggunaan Media Sosial, Kualitas Pelayanan, dan Minat Beli Pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“Pengaruh Penggunaan Media Sosial dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Pelanggan Kereta Api (Study Pada Penumpang Kereta Api Argo Anggrek Luxury Sleeper di Stasiun Semarang Tawang)”**.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas atas bantuan berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Yth:

1. Dra. Nurchayati, SE.MM.Akt.CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Drs. Galuh Yuniarto, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang
3. Drs. Aris Mardiyono, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sabar memberikan petunjuk serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Dra. Nurchayati, SE.MM.Akt.CA dan Dra. Siti Aminah, MM, selaku Dosen Penguji yang telah melaungkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan kepada penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengasuh serta memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
6. Seluruh staff karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP IV Semarang yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
7. Kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan doa, dorongan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Responden penelitian, yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
9. Teman-teman Relawan Bakti BUMN Batch IV untuk Malang yang memberikan semangat dan motivasi.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bantuan tersebut diatas. Akhirnya semoga proposal ini ada manfaatnya.

Semarang, 2024

Penulis

WAHYUDI
NPM. 231003612012748

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
1. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Telaah Teori	9
2.1.1. Perilaku Konsumen	9
2.1.2. Minat Beli Konsumen	11
2.1.3. Penggunaan Media Sosial (<i>Social Media Adoption</i>)	14
2.1.4. Kualitas Pelayanan	16
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Hipotesis	22
2.3.1. Pengaruh Penggunaan Media Sosial terhadap Minat Beli Pelanggan	22
2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Pelanggan	23
3. METODE PENELITIAN	25
3.1. Populasi dan Sampel	25

3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	26
3.3. Metode Pengumpulan Data	27
3.4. Uji Instrumen Penelitian	28
3.4.1. Uji Validitas	28
3.4.2. Uji Reliabilitas	29
3.5. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian	29
3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	29
3.5.2. Analisis Hasil Penelitian	29
3.5.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	29
3.5.2.2. Uji Normalitas	30
3.5.2.3. Uji Asumsi Klasik	30
3.5.2.4. Uji Goodness Of Fit	31
3.5.2.5. Uji Hipotesis	31
DAFTAR PUSTAKA	33
DAFTAR LAMPIRAN	36