

**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PADA PT.
YAWIRAYA BINA MANDIRI DI MIMIKA PAPUA**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

ANTIOKIA MURIB

11170262

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGANTAR

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat – Syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

ANTIOKIA MURIB

11170262

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Antiokia Murib
NIM : 11170262
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pemakaian Jasa pada PT. Yawiraya Bina mandiri”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 3 Februari 2022

Yang menyatakan



(Antiokia Murib)

11170262

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**“PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PADA PT. YAWIRAYA BINA MANDIRI DI
MIMIKA PAPUA”**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

ANTIOKIA MURIB

11170262

dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Manajemen pada tanggal 6 Januari 2022

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Lucia Nurbani Kartika, SPd. MM,
(Ketua Tim Penguji)
2. Dra. Purwani Retno A, Dra, MM , M.M.
(Dosen Penguji)
3. Drs. Purnawan Hardiyanto, M.Ec., Dev
(Dosen Penguji/Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 4 Februari 2022

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si



Drs. Sisnuhadi, MBA., Ph. D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI
PADA PT. YAWIRAYA BINA MANDIRI KUALA KENCANA TIMIKA
PAPUA.**

Saya kerjakan guna memenuhi sebagian syarat-syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah MURNI hasil pekerjaan saya dan bukan tiruan atau duplikasi dari pihak yang lain di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian sumber informasinya sudah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi tiruan dari karya pihak lainnya, maka saya bersedia diberikan sanksi yaitu pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, 9 Desember 2021



ANTIOKIA MURIB

(11170262)

HALAMAN MOTO

“SLOW BUT SURE”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Tuhan Yesus Kristus atas kasih, rahmat dan pertolongan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Pak Edison Murib (bapa) & Ibu Rosina Murib (mama) yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya sehingga dapat melakukan penulisan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
3. Empat kakak saya (Ka Ken, Kener, Boy, Nege) yang selalu memberikan dukungan baik itu dalam bentuk materi dan semangat.
4. Ka Elvi yang selalu memberikan dukungan, malaikat kecil Aaleyyah yang selalu menjadi penyemangat.
5. Dosen pembimbing saya Bapak Drs. Purnawan Hardiyanto, M.Ec., Dev yang selalu sabar dalam membimbing saya dalam penulisan skripsi ini.
6. Perkam Family & keluarga di tanah rantau (Gabi, Nando, Obhy, Andreas, Ino Solo, Ute, Arnol, Ompa, Ces Paul, Thomas, Emon, Ka Gege, Ka anis, Ka Darlon, Ka Ipik, Ka Ragil, Ka Juno, Ka Remil, kk Bu, Bang Monang, Bang Rolan, Bang Leo, Dana, Manu, Oten, Rio, Kejo, Andro, Epan, Joy, Ucok, Darius, Kovin, Mikha Sinaga, Mika Rumengan, Kevin Hutapea, Christi, Ican, Agung, Bayu, Efradus, Welly, Yuni, Thasya, Malicha, Ge) yang sudah mau menjadi bagian dari keluarga saya di Jogja dan selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Teman-teman CDE (Leko, Lewa, Appang, Gary, Yaya, Naki, Keho, Sammy, Iyen, Natan, Mastor, dll) yang selalu memberikan dukungan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
8. Almamater Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW).

9. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yesus atas berkat, kasih dan ijin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Gaya Hidup, Lokasi dan Kualitas Pelayanan pada PT. Yawiraya Bina Mandiri Mimika Papua” dengan baik.

Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk melengkapi dan memenuhi syarat unuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen pada Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mungkin dapat diselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberkati dan menyertai penulis selama mengerjakan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis dan kepada saudara-saudara yang selalu memberikan nasihat, kasih sayang, semangat, dan bantuan kepada penulis.
3. Bapak Drs. Purnawan Hardiyanto, M.Ec., Dev selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Oleh karena itu besar harapan penulis untuk adanya kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta,.....



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	4
1.5 Batasan penelitian.....	5

BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Gaya Hidup	6
2.2 Kualitas Pelayanan	8
2.3 Lokasi.....	10
2.4 Keputusan Pemakaian Jasa	12
2.5 Tabel Penelitian Terdahulu.....	14
2.6 Kerangka Penelitian.....	17
2.7 Hipotesis Penelitian.....	18
2.7.1 Pengaruh Antara Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa.....	19
2.7.2 Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa	19
2.7.3 Pengaruh Antara Lokasi Terhadap Keputusan Pemakaian Jasa.....	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Data	21
3.3 Pengumpulan Data.....	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	22
3.4.1 Populasi.....	22
3.4.2 Sampel	22
3.5 Variabel Penelitian.....	24
3.6 Pengukuran Variabel.....	24

3.7 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.8 Analisis Deskriptif	27
3.9 Uji Instrumen Penelitian	27
3.9.1 Uji Validitas	27
3.9.2 Uji Reliabilitas	28
3.10 Uji Hipotesis	29
3.10.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
3.10.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	30
3.10.3 Uji Signifikansi secara Stimulan (Uji F).....	30
3.10.4 Uji Signnifikansi Parsial (Uji t)	31
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum PT. Yawiraya Bina Mandiri Kuala Kencana Timika Papua.....	32
4.1.1 Struktur Organisasi.....	34
4.1.2 Visi Dan Misi	34
4.1.3 Job Description Setiap bidang yang ada di Perusahaan	34
4.2 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	40
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	40
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	42
4.3 Deskripsi Responden.....	44
4.3.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.3.2 Berdasarkan Usia	44

4.3.3	Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
4.3.4	Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	45
4.3.5	Berdasarkan Banyaknya Pemakaian.....	46
4.3.6	Berdasarkan Asal Responden	47
4.4	Hasil Uji Hipotesis	47
4.4.1	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
4.4.2	Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.4.3	Hasil Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F) 49	
4.4.4	Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	49
4.5	Pembahasan Hasil Analisis.....	51
BAB V	54
PENUTUP	54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55
5.2.1	Saran bagi Perusahaan.....	55
5.2.2	Saran bagi Peneliti selanjutnya.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Inventarisasi Gaya Hidup.....	6
Tabel 2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Tabel Skala Likert.....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4.2 Gaya Hidup.....	42
Tabel 4.3 Lokasi	43
Tabel 4.4 Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 4.5 Keputusan Pemakaian	43
Tabel 4.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.7 Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.8 Berdasarkan Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.9 Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	45
Tabel 4.10 Berdasarkan Banyaknya Pemakaian	46
Tabel 4.11 Berdasarkan Asal	46
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	47
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji t.....	50

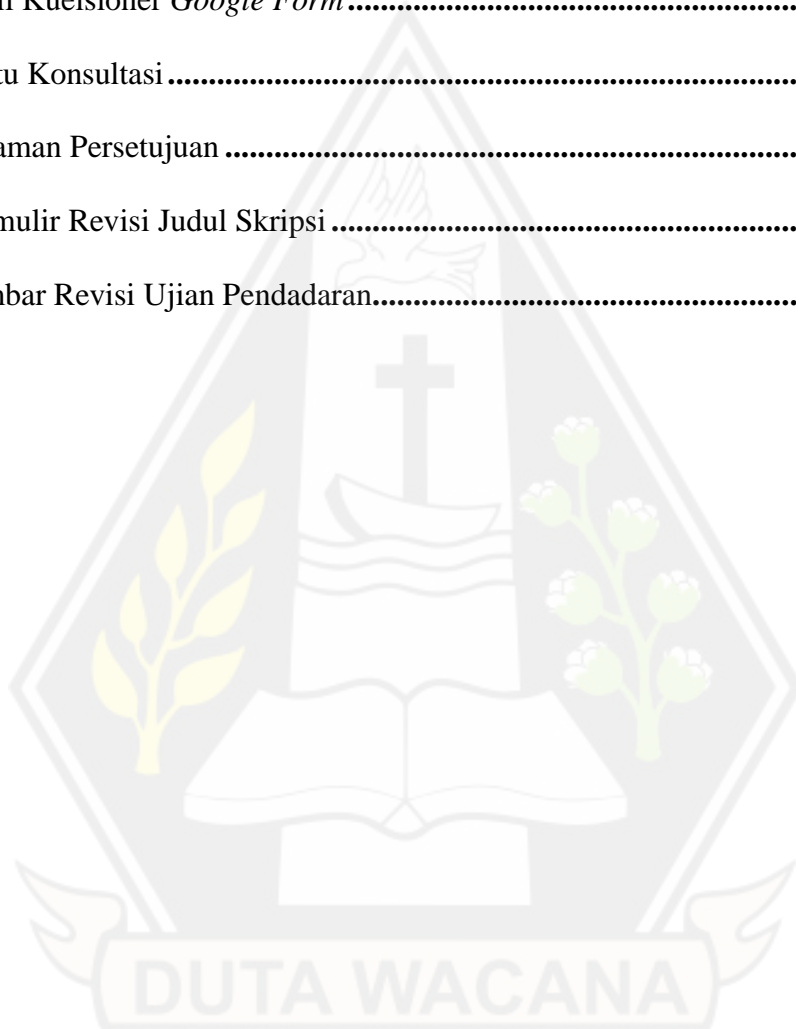
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Tahap-tahap Pengambilan Keputusan.....	12
Gambar 2.3 Kerangka Penelitian	18
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Yawiraya Bina Mandiri Timika Papua	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kueisioner Penelitian.....	59
Lampiran 2 Data Rekap Responden.....	62
Lampiran 3 Hasil Uji Olah Data SPSS.....	75
Lampiran 4 Hasil Kueisioner <i>Google Form</i>	84
Lampiran 5 Kartu Konsultasi.....	86
Lampiran 6 Halaman Persetujuan	89
Lampiran 7 Formulir Revisi Judul Skripsi	90
Lampiran 8 Lembar Revisi Ujian Pendadaran.....	91



**PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP
KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PADA PT. YAWIRAYA BINA MANDIRI DI
MIMIKA PAPUA**

ANTIOKIA MURIB

11170262

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Email: 11170262@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya hidup, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT. Yawiraya Bina Mandiri di Distrik Kuala Kencana Timika Papua. Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan warga Kuala Kencana dan Timika, dengan penentuan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik pengambilan *purposive sampling*, yaitu mereka yang pernah menggunakan jasa PT. Yawiraya Bina Mandiri 1 dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner kemudian dianalisis secara deskriptif, analisis linear berganda, koefisien determinasi (R^2), uji f, dan uji t yang didahului dengan uji instrument penelitian, yaitu uji validitas, uji realibilitas. Berdasarkan hasil analisis data didapatkan kesimpulan bahwa ketiga variabel bebas yaitu kualitas gaya hidup, kualitas pelayanan dan lokasi terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu keputusan pemakaian.

Kesimpulan ini berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) yang menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas gaya hidup, kualitas pelayanan, dan lokasi sebesar 44,8%. % terhadap variabel terikat yaitu keputusan pemakaian sedangkan sisanya sebanyak 55,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Kata kunci : *Gaya hidup, kualitas pelayanan, lokasi dan keputusan pemakaian .*

***THE INFLUENCE OF LIFESTYLE, SERVICE QUALITY, AND LOCATION ON
DECISIONS TO USE SERVICES IN PT. YAWIRAYA BINA MANDIRI IN MIMIKA
PAPUA***

ANTIOKIA MURIB

11170262

Management Study Program, Faculty of Business

Duta Wacana Christian University

Email: 11170262@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of lifestyle, service quality and location on the decision to use services at PT. Yawiraya Bina Mandiri in the Kuala Kencana District of Timika Papua. This research is a quantitative approach. The population in this study were customers from Kuala Kencana and Timika, with the determination of the sample using the non-probability sampling method, with purposive sampling technique, namely those who had used the services of PT. Yawiraya Bina Mandiri 1 in the last 3 (three) months. Samples were taken as many as 100 respondents.

The data collection method used a questionnaire and then analyzed descriptively, multiple linear analysis, coefficient of determination (R^2), f test, and t test which was preceded by a research instrument test, namely validity test, reliability test. Based on the results of data analysis, it was concluded that the three independent variables, namely the quality of life style, service quality and location, proved to have a significant effect on the dependent variable, namely the decision to use.

This conclusion is based on the results of the coefficient of determination test (R^2) which shows that the independent variables, namely the quality of life style, service quality, and location are 44.8% of the dependent variable, namely the decision to use, while the remaining 55.2% is influenced by other variables not examined.

Keywords: lifestyle, service quality, location and usage decisions

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era masa kini, perkembangan dunia usaha yang semakin pesat ini menyebabkan perusahaan harus menghadapi persaingan yang ketat. Perkembangan zaman yang cepat ini membuat manusia ingin lebih diperhatikan. Terlebih dalam hal pemenuhan kebutuhan. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara berkesinambungan dengan perusahaan lain. Begitu juga persaingan bisnis di bidang konstruksi, khususnya *leveransir*. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan bersaing harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, sehingga akan muncul kepuasan dalam benak pelanggan dan diharapkan akan membawa dampak positif bagi perusahaan (Edy Mulyanto, 2011).

Kebutuhan manusia akan perawatan properti baik itu rumah dan halaman mereka pada saat ini menjadi hal yang sangat penting. Sehingga gaya hidup manusia dengan keadaan lingkungan yang baik menjadi kebutuhan mendasar bagi manusia. Melihat kondisi aktivitas manusia yang sibuk dengan hal sehari-hari baik itu pekerjaan, manusia jadi lupa untuk mengurus masalah lingkungan mereka. Hal ini membawa dampak pada pola pikir baru, agar setiap orang dapat menyewa jasa untuk mengurus lingkungan mereka agar terlihat bagus.

Keputusan pemakaian jasa atau lebih dikenal dengan keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen. Keputusan pemakaian jasa adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan konsumen sehubungan dengan kebutuhannya. Perasaan puas atau tidak puas konsumen setelah melakukan pemakaian jasa akan berpengaruh terhadap pembelian ulang dan loyalitas dari pelanggan. Keputusan yang dilakukan konsumen dalam pemakaian jasa dipengaruhi oleh hasil pengetahuan yang didapat dan berbagai faktor, sehingga keputusan

pemakaian jasa merupakan hal yang kompleks karena meliputi berbagai aspek. Komponen fasilitas kualitas pelayanan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi pertimbangan konsumen dalam memutuskan pembelian (Engel et. al, 1992). Oleh karena itu, memberikan pelayanan yang berkualitas untuk konsumen menjadi perhatian yang sangat penting bagi perusahaan. Menurut Wyckof (Lovelock, 1988) yang dikutip dalam F.Tjiptono (2007), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan yang baik mempengaruhi kepuasan konsumen yang akan berdampak terjadinya pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing (Kotler, 1999). Kinerja bisnis yang dinilai dalam mutu pelayanan oleh pelanggan, mengungkapkan bahwa bisnis dengan pelayanan bermutu tinggi berhasil menetapkan harga lebih tinggi, bertumbuh lebih cepat, dan menghasilkan laba lebih besar.

Produk dan jasa yang PT. Yawiraya Bina Mandiri hasilkan adalah dengan selalu memperhatikan mutu yang berkualitas. Dan hal ini selalu didorong oleh motivasi integritas, ketekunan belajar, dan pemikiran terbuka untuk memberikan kepuasan *customer*. Dan saat ini, sebagai hasil usaha yang tinggi yang telah dikerjakan oleh manajemen dan karyawan yang terlatih dan berpengalaman, beberapa order pekerjaan telah didapatkan dari sejumlah perusahaan swasta dan pemerintah lokal. Dan bahkan perusahaan telah mengembangkan bisnis di bidang industri kontraktor konstruksi dan pemeliharaan bangunan, tapi juga bergerak dalam bidang penyediaan jasa tenaga kerja dan perdagangan umum.

Dalam membangun bisnis yang berbasis jasa, gaya hidup dan lokasi sangat mempengaruhi keputusan pemakaian jasa, terkhusus di Distrik Kuala Kencana dan Kota Timika tempat PT.Yawiraya Bina Mandiri beroperasi. Pada umumnya warga yang tinggal di Distrik Kuala Kencana merupakan karyawan yang setiap harinya bekerja, dengan adanya PT. Yawiraya

Bina Mandiri di sekitar warga, kebutuhan warga terpenuhi dalam hal untuk mengurus rumah dan halaman rumah mereka. Gaya hidup warga yang setiap hari sibuk dengan pekerjaan mereka membuat warga tidak punya waktu untuk mengurus *properti* mereka sendiri dan juga perusahaan lain yang menawarkan pelayanan jasa perawatan *properti* seperti yang ditawarkan PT. Yawiraya Bina Mandiri, perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang serupa sangat jauh dari Distrik Kuala Kencana, sehingga warga lebih memilih untuk memakai jasa PT. Yawiraya Bina Mandiri.

Dalam menghadapi persaingan, perusahaan harus mempelajari terlebih dahulu perilaku konsumen agar dapat mengetahui apa keinginan dan kebutuhan dari konsumen tersebut. Mangkunegara (2003) menyatakan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan untuk mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa ekonomis yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan keputusan pembelian, maka skripsi ini mengambil judul **“PENGARUH GAYA HIDUP, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PADA PT. YAWIRAYA BINA MANDIRI DI KUALA KENCANA TIMIKA PAPUA”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas keterlibatan PT. Yawiraya Bina Mandiri ditengah masyarakat menjadi hal yang baik tetapi masih ada beberapa masalah terkait kepercayaan dari pelanggan untuk memakai jasa dari perusahaan, dengan penulis mengambil masalah yang mau dirumuskan yaitu:

- a. Apakah gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT.

Yawiraya Bina Mandiri?

- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa pada

PT. Yawiraya Bina Mandiri?

c. Apakah lokasi berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT.

Yawiraya Bina Mandiri?

1.3 Tujuan Penelitian

a. Penulis ingin mengetahui apa pengaruh gaya hidup terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT. Yawiraya Bina Mandiri

b. Penulis ingin mengetahui apa pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT. Yawiraya Bina Mandiri.

c. Penulis ingin mengetahui apa pengaruh lokasi terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT. Yawiraya Bina Mandiri.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh melalui hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi pihak perusahaan

Hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun strategi bersaing dalam waktu yang akan datang.

b. Bagi pihak lain/pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan sekaligus dapat menguatkan teori-teori dan konsep yang ada mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pemakaian suatu jasa.

1.5 Batasan penelitian

Agar penelitian tentang masalah diatas tidak terlalu umum dan lebih spesifik, maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

Objek penelitian : PT. Yawiraya Bina Mandiri, Jalur 1 Nomor 5,, Jalan Pendidikan, Koperapoka, Mimika Baru, Koperapoka, Kec. Mimika Baru, Kabupaten Mimika, Papua 99971

Waktu penelitian : September-November 2021

Variabel Bebas (X) : Gaya Hidup, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi

Variabel Terikat (Y) : Keputusan Pemakaian

Jumlah Responden : 100 Responden

Responden :

- a) Warga Kuala Kencana yang pernah menggunakan jasa PT. Yawiraya Bina Mandiri
- b) Usia responden dikelompokkan mulai dari usia 20 tahun sampai dengan diatas 49 tahun
- c) Jenis pekerjaan meliputi: Pegawai swasta, pegawai negeri sipil dan wiraswasta
- d) Pengeluaran bulanan: \leq Rp. 1.000.000 sampai $>$ Rp. 7.000.000
- e) Frekuensi pemakaian jasa dalam kurun waktu 3 bulan terakhir

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui pengaruh dimensi variabel gaya hidup, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa yang akan dilakukan oleh warga yang menggunakan jasa PT. Yawiraya Bina Mandiri di Kuala Kencana. Pengujian menggunakan sampel sebanyak 100 responden dimana yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kuala Kencana dan Timika yang menggunakan jasa PT. Yawiraya Bina Mandiri minimal dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Sebelum menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, peneliti terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan data yang sudah ada. Ketika semua item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan sudah valid, maka penelitian tersebut dapat dilanjutkan ke tahap dan penelitian selanjutnya.

Dari rumusan masalah yang diajukan, dan analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel (X1) gaya hidup berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) keputusan pemakaian, hal ini dibuktikan dari nilai signifikan sebesar $0,012 < 0,05$, sehingga bisa disimpulkan bahwa gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT. Yawiraya Bina Mandiri di Mimika.
2. Variabel (X2) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) keputusan pemakaian, hal ini dibuktikan dari nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan

berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT. Yawiraya Bina Mandiri di Mimika.

3. Variabel (X3) lokasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel (Y) keputusan pemakaian, hal ini dibuktikan dari nilai signifikan sebesar $0,403 > 0.05$, sehingga bisa disimpulkan bahwa lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT. Yawiraya Bina Mandiri di Mimika.

5.2 Saran

5.2.1 Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini mengenai pengaruh gaya hidup, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemakaian jasa pada PT. Yawiraya Bina Mandiri di Mimika Papua, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti bagi PT. Yawiraya Bina Mandiri di Timika Papua adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, gaya hidup terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemakaian pada PT. Yawiraya Bina Mandiri di Mimika. Maka PT. Yawiraya Bina Mandiri harus selalu mengikuti perkembangan gaya hidup konsumen dan juga terus melakukan inovasi agar keputusan pemakaian jasa yang berhubungan dengan gaya hidup konsumen bisa meningkat, dengan hal itu konsumen akan terus memakai jasa dari PT. Yawiraya Bina Mandiri.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini, lokasi terbukti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemakaian pada PT. Yawiraya Bina Mandiri di Mimika. Maka PT.

Yawiraya Bina Mandiri disarankan agar berfokus pada aspek lainnya untuk meningkatkan keputusan pemakaian yang dinilai oleh konsumen, contohnya seperti promosi, kualitas administrasi, dll.

3. Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemakaian pada PT. Yawiraya Bina Mandiri di Mimika. Maka PT. Yawiraya Bina Mandiri harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sekarang sudah dilakukan agar keputusan pemakaian yang dinilai oleh konsumen akan tetap terjaga, dan juga bisa menimbulkan kesetiaan terhadap PT. Yawiraya Bina Mandiri dalam hal pemakaian jasa.

5.2.2 Saran bagi Peneliti selanjutnya

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan kepada penelitian selanjutnya guna melengkapi dan membantu penelitian agar lebih baik kedepannya, yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dalam melakukan penelitian. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan analisis serta memperdalam penelitian dengan menggunakan variabel berbeda.
2. Menyusun kuesioner dengan kata kata yang tepat serta singkat, padat dan jelas. Hal ini berpengaruh dalam pengisian kuesioner terhadap hasil dari penelitian, agar

mempermudah responden dalam memahami pernyataan yang diberikan peneliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, P. K. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Vol. 12). Jakarta: Erlangga.
- Armstrong, P. K. (2011). *Manajemen Pemasaran* (Vol. Jilid Satu dan Dua). Jakarta: Erlangga ed.
- Caesario, I. (2020). PENGARUH GAYA HIDUP, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JASA TRANSPORTASI GO-JEK ONLINE. *Journal of science and social research*, 1(1), 7-12.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Keputusan Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *JURNAL SAMUDRA EKONOMIKA*, Vol 3, 1-8.
- Nurhaeni, N. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Word of Mouth dan Lokasi terhadap Keputusan Pemakaian Jasa pada Bengkel Honda Jatake Motor Tangerang. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 3(2), 4-9.
- Putri, Y. C. (2014). Analisis Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, Dan Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Waroeng Cowek Ireng Cabang Tusam Semarang). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10:2, 141-147.
- S, A. (2017). *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soeratno, A. &. (2003). *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis* . Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media Publishing.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Penerbit: Andy Ofset.

Tyas, R. R. (2012). Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah untuk Menabung di BMT Sumber Mulia Tuntang. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 3(2), 277-297.

W, G. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Wahyuni, R. C. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA PT POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS SEMARANG. *Jurnal Ilmu Admisnistrasi Bisnis*, 9(1), 349-356.

