

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Adapun judul dari Tugas Akhir ini ialah, **“Pengaruh Atribut Transportasi Jasa Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Pariwisata (Studi di PO.Metropolitan Kantor Bekasi)”**

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Administrasi Bisnis di Institut Manajemen Telkom Bandung. Selama pengerjaan Tugas Akhir ini, penulis mendapatkan berbagai banyak pelajaran dan pengalaman, baik itu suka maupun duka agar lebih optimis dan gigih serta tak mudah menyerah dalam menyelesaikan suatu pekerjaan maupun kesulitan di masa yang akan datang.

Selama pengerjaan Tugas akhir ini, banyak pihak-pihak yang telah membenatu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Kedua orang tua Bapak Dadang Gunawan dan Ibu Rukmini, Nida Mariam dan An-Nisa Zahra selaku kakak dan adik, terima kasih atas segala bentuk kasih dan sayangnya yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Yang terhormat Bapak Arry Widodo, SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan berbagai masukan dan ilmu serta kesabaran, waktu, arahan, semangat, dukungan yang diberikan kepada penulis.
3. Ibu Anita Silvianita, SE, MSM. dan Ibu Citra Kusuma Dewi, SE, MBA. selaku penguji 1 dan penguji 2 saat seminar proposal yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.

4. Ibu Ida N. Relawan, Dra, MM selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Institut Manajemen Telkom.
5. Ira Rachmawaty selaku orang yang tersayang yang telah memberikan seluruh doa, cinta, kasih sayang, waktu dan semangatnya.
6. Sahabat dan saudara tercinta Lutfi, Candra, Iqbal, Ayi, Stefi, Dessy, Ilo, Alya, Bagus yang telah memberikan dukungan dan doa motivasi kepada penulis.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis kelas C 2009
8. Seluruh dosen dan segenap civitas akademika Institut Manajemen Telkom
9. Semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis memohon maaf jika ada kesalahan dalam pembuatan Tugas Akhir ini dan Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun terhadap Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua.

Bandung, Oktober 2013

Abdul Gani

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Gambaran Umum Perusahaan .....	1
1.1.1    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2    Visi dan Misi .....	3
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3    Perumusan Masalah .....	6
1.4    Tujuan Penelitian .....	7
1.5    Kegunaan Penelitian .....	7
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	9
2.1    Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1    Pemasaran Jasa .....	9
2.1.2    Bauran Pemasaran Jasa .....	12
2.1.3    Pengertian dan Peran Transportasi .....	14
2.1.3.1    Faktor-Faktor yang mempengaruhi Transportasi .....	17
2.1.4    Faktor-Faktor yang Mempengaruhi konsumen .....	20
2.1.5    Tahap-Tahap dalam Pembelian Konsumen .....	23
2.2    Penelitian Terdahulu .....	26
2.3    Kerangka Pemikiran .....	36

2.4	Hipotesis Penelitian.....	37
2.5	Ruang Lingkup.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>39</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Variabel Operasional.....	39
3.3	Skala Pengukuran.....	43
3.4	Tahapan Penelitian.....	44
3.5	Populasi dan Sampel.....	45
	3.5.1 Populasi.....	45
	3.5.2 Sampel.....	46
3.6	Teknik Sampling.....	46
3.7	Pengumpulan Data.....	47
	3.7.1 Data Primer.....	47
	3.7.2 Data Sekunder.....	48
3.8	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
	3.8.1 Uji Validitas.....	49
	3.8.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.9	Teknik Analisis Data.....	52
	3.9.1 Analisis Deskriptif.....	52
	3.9.2 Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
3.10	Uji Hipotesis.....	56
	3.10.1 Pengaruh Simultan (Uji f).....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>58</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	58
	4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
	4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
	4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
	4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan frekuensi pemakaian.....	62
4.2	Hasil Penelitian.....	63

4.2.1 Analisis Deskriptif.....	63
4.2.1.1 Variabel Fasilitas Menurut Responden .....	64
4.2.1.2 Variabel Tarif Menurut Responden.....	66
4.2.1.3 Variabel Kenyamanan Menurut Responden .....	67
4.2.1.4 Gambaran Tanggapan Responden Tentang Keputusan Konsumen.....	68
4.2.2 Regresi Linier Berganda : Pengaruh Atribut Transportasi Jasa (Fasilitas, Tarif, Dan Kenyamanan) Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Pariwisata PO.Metropolitan .....	70
4.2.2.1 Analisis Persamaan Linier Berganda.....	71
4.2.2.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	72
4.2.2.3 Uji Koefisien Determinasi.....	73
4.2.3 Pengujian Hipotesis.....	73
4.2.3.1 Pengaruh simultan (Uji F) .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	78
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	80

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Merek dan Jumlah Kapasitas bus di PO.Metropolitan pada tahun 2012	2
Tabel 1.2	Jumlah Armada Bus yang di Sewa di PO.Metropolitan Pada tahun 2009-2013	4
Tabel 2.1	Skripsi	27
Tabel 2.2	Jurnal Nasional	31
Tabel 2.3	Jurnal Internasional	34
Tabel 3.1	Variabel Operasional	40
Tabel 3.2	Skala Pengukuran dan Skor Nilai	44
Tabel 3.3	Kategori Skor Penilaian	53
Tabel 4.1	Responden berdasarkan jenis kelamin	58
Tabel 4.2	Responden berdasarkan usia	59
Tabel 4.3	Responden berdasarkan pekerjaan	60
Tabel 4.4	Responden berdasarkan frekuensi pemakaian	62
Tabel 4.5	Variabel analisis deskriptif variabel fasilitas	64
Tabel 4.6	Variabel analisis deskriptif variabel tarif	66
Tabel 4.7	Variabel analisis deskriptif variabel kenyamanan	67
Tabel 4.8	Variabel analisis deskriptif variabel keputusan konsumen	69
Tabel 4.9	Hasil perhitungan nilai koefisien regresi	71
Tabel 4.10	Nilai koefisien korelasi	72
Tabel 4.11	koefisien korelasi dan taksirannya	73
Tabel 4.12	Pengujian hipotesis sumultan (uji F)	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo PO.Metropolitan .....	1
Gambar 1.2 Total Armada Bus yang di Sewa Pada Tahun 2009-2013 .....	5
Gambar 1.3 Grafik Permintaan Armada Bus Per Tahun .....	6
Gambar 2.1 Tahapan-Tahapan Perilaku Pembelian Konsumen .....	23
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 3.1 Tahapan-Tahapan Proses Penelitian .....	45
Gambar 3.2 Garis Kontinum.....	53
Gambar 4.1 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin .....	59
Gambar 4.2 Diagram responden berdasarkan usia .....	60
Gambar 4.3 Diagram responden berdasarkan pekerjaan .....	61
Gambar 4.4 Diagram responden berdasarkan frekuensi pemakaian.....	63
Gambar 4.5 Garis kontinum deskripsi variabel fasilitas.....	65
Gambar 4.6 Garis kontinum deskripsi variabel tarif.....	67
Gambar 4.7 Garis kontinum deskripsi variabel kenyamanan .....	68
Gambar 4.8 Garis kontinum deskripsi variabel keputusan konsumen.....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 3 Hasil skor kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas Variabel Regresi, korelasi Uji F