

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan nikmat dan rahmatNya. Selawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw. yang selalu memberikan syafaatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Primajasa di Kota Tasikmalaya** ”.

Skripsi ini dibuat guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Siliwangi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Dengan ilmu yang diberikan dan dorongan semangat serta do'a yang terus dipanjatkan, penulis dapat melalui setiap kendala dan tantangan. Terima kasih kepada seluruh Dosen dan Staf Akademis Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi. Semoga semua kebaikan yang telah Bapak/Ibu berikan dapat dibales dengan berlipat ganda oleh Allah SWT, Aamiin.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun cara menyajikan. Oleh karena itu, dengan segala keterbatasan, kemampuan dan kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki setiap kekurangan yang ada demi kemajuan di masa yang akan datang.

Skripsi ini tidak akan terlesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis berterima kasih kepada :

1. Kedua orang tua, Bapak H. Dian Iskandar dan Ibu Hj. Sri Nurwahidah, yang telah memberikan dukungan baik secara moral maupun material.
2. Seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan kasih sayang yang tidak terbatas, do'a yang tulus, dukungan serta motivasi yang selalu diberikan kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ir. Nundang Busaeri, M.T. selaku Rektor Universitas Siliwangi Tasikmalaya.
4. Bapak Prof. Dr. H. Dedi Kusmayadi, S.E., M.Si., Ak. CA. CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.
5. Ibu Dwi Hastuti Lestari K. S.E., M.Si. selaku wali dosen yang selalu memberikan saran, dukungan, serta motivasi kepada penulis.
6. Bapak Dr. Apip Supriadi S.E., M.Si. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Hj. Iis Surgawati, Dra. M.Si. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan saran dan bimbingannya dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak H. Aso Sukarso S.E., M.E. selaku penguji I dan Bapak Jumri S.E., M.Si. selaku penguji II yang telah banyak memberikan saran dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis yang tidak bisa disebutkan.

Tasikmalaya, Juni 2022

Muhammad Nurul Ihsan
NPM 183401068

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
MOTTO.....	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	10
1.5.1. Lokasi Penelitian	10
1.5.2. Jadwal Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	11
2.1. Tinjauan Pustaka	11
2.1.1. Transportasi.....	11
2.1.1.1 Konsep Dasar Transportasi	11
2.1.1.2 Kriteria Transportasi Publik.....	12
2.1.1.3 Ekonomi Transportasi.....	13
2.1.2. Keputusan Pembelian.....	15
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.1.2.2 Tahap Pengambilan Keputusan.....	16

2.1.2.3 Model Pengambilan Keputusan	17
2.1.2.4 Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian.....	18
2.1.2.5 Indikator Keputusan Pembelian	18
2.1.3 Harga Tiket.....	19
2.1.3.1 Pengertian Harga	19
2.1.3.2 Tujuan Penetapan Harga	20
2.1.3.3 Peranan Harga	21
2.1.3.4 Indikator Harga Tiket.....	22
2.1.4 Kualitas Pelayanan	23
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.1.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	24
2.1.4.3 Ciri-ciri Kualitas Pelayanan	25
2.1.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	27
2.1.5 Fasilitas	27
2.1.5.1 Pengertian Fasilitas	27
2.1.5.2 Tujuan Penetapan Fasilitas	28
2.1.5.3 Indikator Fasilitas.....	29
2.1.6 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka Pemikiran	34
2.3 Hipotesis	36
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	37
3.1. Objek Penelitian	37
3.2. Metode Penelitian.....	37
3.2.1. Operasionalisasi Variabel	37
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	39
3.2.2.1. Jenis Data	39
3.3. Model Penelitian.....	41
3.4. Teknik Analisis Data	41
3.4.1 Rancangan Alat Analisis	42
3.4.1.1 Pengukuran Instrumen Penelitian	42

3.4.1.2 Analisis Deskriptif	43
3.4.1.3 Method of Successive Interval	43
3.4.2 Analisis Regresi Berganda	44
3.4.3 Uji Instrumen	45
3.4.4 Uji Asumsi Klasik	46
3.4.3.1 Uji Normalitas	46
3.4.3.2 Uji Multikolonieritas	46
3.4.3.3 Uji Heteroskedastistik	47
3.4.5 Uji Hipotesis	48
3.4.5.1 Uji t	48
3.4.5.2 Uji F	49
3.4.5.3 Koefisien Determinasi	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
1.1 Deskripsi Objek Penelitian	51
1.2 Hasil Penelitian	51
1.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian	51
1.2.1.1 Profil Responden	51
1.2.2 Analisis Deskriptif	52
1.2.2.1 Variabel Keputusan Konsumen Menggunakan Primajasa	53
1.2.2.2 Variabel Harga Tiket	55
1.2.2.3 Variabel Kualitas Pelayanan	57
1.2.2.4 Variabel Fasilitas	58
4.2.3 Analisis Data Hasil Penelitian	60
4.2.3.1 Uji Instrumen Penelitian	61
4.2.3.1.1 Uji Validitas	61
4.2.3.1.2 Uji Reliabilitas	62
4.2.3.2 Uji Asumsi Klasik	63
4.2.3.2.1 Uji Normalitas	63
4.2.3.2.2 Uji Multikolinearitas	64

4.2.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas	65
4.2.4 Uji Hipotesis	66
4.2.4.1 Uji Signifikan secara parsial (Uji t)	66
4.2.4.2 Uji Signifikan Bersama-sama (Uji F)	67
4.2.4.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	67
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Pengaruh Harga Tiket terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Primajasa.....	68
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Primajasa.....	69
4.3.3 Pengaruh Fasilitas terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Primajasa.....	71
4.3.4 Pengaruh Harga Tiket, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap Keputusan Konsumen Primajasa	72
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	77
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Keberangkatan dan Harga Tiket bus Primajasa dari Tasikmalaya.....	4
Tabel 1.2	Jumlah Pengguna Jasa Transportasi Bus Primajasa Dari Kota Tasikmalaya.....	6
Tabel 1.3	Jadwal Penelitian	10
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	38
Tabel 3.2	Hubungan jawaban Pertanyaan dengan Skala Likert	42
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	52
Tabel 4.3	Tanggapan terhadap variabel Keputusan Konsumen	53
Tabel 4.4	Klasifikasi penilaian indikator Keputusan Konsumen dalam menggunakan Primajasa	54
Tabel 4.5	Tanggapan terhadap variabel Harga Tiket.....	55
Tabel 4.6	Klasifikasi penilaian indikator Harga Tiket.....	56
Tabel 4.7	Tanggapan terhadap variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.8	Klasifikasi penilaian indikator Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.9	Tanggapan terhadap variabel Fasilitas	59
Tabel 4.10	Klasifikasi penilaian indikator Fasilitas	60
Tabel 4.11	Hasil Analisis Regresi Keputusan Konsumen Menggunakan Primajasa	60
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas	62
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.6	Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 4.7	Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.8	Uji Signifikan Parsial (Uji t)	66

Tabel 4.9	Uji F (simultan)	67
Tabel 4.10	Koefisien Determinasi (R^2).....	68