

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO. *WHITE HORSE* YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh

LARAS DYAH PITALOKA

NO. MHS: 417100498

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO. *WHITE HORSE* YOGYAKARTA**

SKRIPSI



**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh

LARAS DYAH PITALOKA

NO. MHS: 417100498

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO. *WHITE HORSE* YOGYAKARTA**



Oleh

**LARAS DYAH PITALOKA
NO. MHS: 41710049**

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

**Hari Rachmadi, SE.M.M
NIDN. 0505076501**

**Mona Erythrea Nur Islami, SIP.MA
NIDN. 0516097101**

**Mengetahui
Ketua Jurusan**

**Yudi Setiaji, SH. MM.
NIDN. 0508066401**

BERITA ACARA UJIAN

**PENGARUI KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN
PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO. *WHITE HORSE* YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

LARAS DYAH PITALOKA

NO. MHS: 417100498

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji

Dan Dinyatakan lulus

Pada Tanggal : 23 April 2021

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Yudi Setiaji SH.MM

NIDN. 0508066401

Pembimbing I : Hari Rachmadi, SE.MM

NIDN. 0505076501

Pembimbing II : Mona Erythrea Nur Islami, SIP.MA

NIDN. 0516097101

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



Drs. Prabhono, MM

NIDN. 0526125901

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Laras Dyah Pitaloka

NTM : 417100498

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada
Transportasi Bus Pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta

Dengan ini penulis menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang penulis ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat yang menunjukkan gagasan, pendapat, atau pemikiran dari penulis lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya. Apabila penulis melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini penulis menyatakan menarik skripsi yang penulis ajukan sebagai hasil tulisan penulis sendiri.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, April 2021



Handwritten signature of Laras Dyah Pitaloka.

Laras Dyah Pitaloka

MOTTO

" Jadilah dirimu sendiri dan jadilah pribadi yang baik."

(Laras Dyah Pitaloka)

"Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk
mengejanya."

(Walt Disney)

"Tidak ada yang berhasil jika kamu melakukannya dengan sungguh-sungguh."

(Maya Angelou)

" Kamu, dengan menjadi diri sendiri, bisa menginspirasi orang lain untuk menjadi
diri mereka sendiri."

(Mooji)

" Janganlah pernah menyerah ketika kamu masih mampu berusaha lagi. Tidak ada
kata berakhir sampai kamu berhenti mencoba."

(Brian Dyson)

" Jika kamu memiliki kemampuan untuk mencintai, cintai dirimu terlebih dahulu."

(Charles Bukowski)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala berkat, rahmat dan karuniaNya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Ayah dan Ibu Tercinta terimakasih sudah menjadi orangtua yang sempurna untuk penulis, yang selalu membimbing, menyemangati dan mengarahkan dalam segala hal apapun. Terimakasih selalu ada dan senantiasa mendoakan penulis serta memberi dukungan yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik Tersayang Manda Dyah Ramadani dan Leandro Azhar Aldiano yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama ini.
3. Oki Irawan yang telah memberikan penulis semangat, bantuan dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Khelvin, Sholeh Firmansyah, Desi Ratna Siregar, Aniek Sri, Yussy Kardiana, dan Baiq Firli Amanda Sari terimakasih atas doa, bantuan serta memberi dukungan yang luar biasa sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman Tersayang saya Sharia, Silvi, Dwita, Alfi, Vivi, Mita dan Dita yang selalu memberikan semangat, ide-ide, bantuan dan teman seperjuangan dalam menyusun skripsi ini.
6. Seluruh UPW Angkatan 2017 terimakasih atas kebersamaan dan semua cerita berkesan yang pernah kita lalui bersama, terimakasih sudah menjadi teman yang baik selama 4 tahun ini. Selamat berjuang untuk masa depan. Semoga suatu hari kesuksesan itu ada di depan mata. Sampai ketemu di hari yang baik.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA PO. *WHITE HORSE* YOGYAKARTA**“ ini dengan sangat baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan (D-IV) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada orangtua yang telah memberikan dorongan, motivasi dan doa selama menyelesaikan penulisan skripsi. Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada :

1. Bapak Hari Rachmadi, SE,M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar mengingatkan serta memberikan bimbingan, mengarahkan dan nasehat serta petunjuk dalam menyelesaikan karya skripsi ini.
2. Ibu Mona Erythrea Nur Islami, SIP.MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan bimbingan dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi.
3. Bapak Yudi Setiaji, SH.MM selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA dan Penguji Utama yang telah memberikan kesempatan

kepada penulis untuk menjelaskan isi skripsi secara keseluruhan dan banyak mendukung serta memberikan arahan, masukan, kritik dan saran kepada penulis untuk kesempurnaan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Prihatno, MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak/Ibu Dosen STP AMPTA yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat selama penulis kuliah.
6. Bapak Indra Kurnia Pratama, selaku Branch Manager PO. *White Horse* Yogyakarta yang sudah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melakukan penelitian di perusahaan ini.
7. Bapak Taufan Rizal, selaku salah satu staff PO. *White Horse* Yogyakarta yang telah membantu penulis untuk melaksanakan penelitian hingga selesai.
8. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Kepada Seluruh Responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih memiliki banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan pada penelitian berikutnya.

Yogyakarta, April 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	6
A. Landasan Teori.....	6
1. Kualitas Produk.....	6
2. Transportasi.....	10
3. Keputusan Pembelian.....	14
4. Tarif.....	16
B. Kerangka Berpikir Teoritik.....	21
C. Penelitian Terdahulu.....	22
D. Hipotesis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27

C. Populasi dan Sampel.....	27
D. Variabel, Definisi Konsep dan Operasional Variabel, dan Indikator.....	28
E. Metode Pengumpulan Data.....	30
1. Jenis Data.....	30
2. Jenis Instrumen Penelitian.....	30
3. Uji Kelayakan Instrumen.....	32
F. Metode Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	37
1. Profil PO. <i>White Horse</i> Yogyakarta.....	37
2. Struktur Organisasi dan Personalia.....	39
3. Layanan PO. <i>White Horse</i> Yogyakarta.....	42
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Karakteristik Responden.....	46
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	50
3. Hasil Analisis Data.....	53
4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	53
5. Hasil Uji t-test.....	54
6. Koefisien Determinasi (R^2).....	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	29
Tabel 4.1 Umur.....	47
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4.3 Pekerjaan.....	49
Tabel 4.4 Asal.....	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Kelayakan Instrumen.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.8 Hasil <i>Alpha Cornbach</i>	53
Tabel 4.9 Koefisien Regresi.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji T.....	55
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tarif Seragam.....	19
Gambar 2.2 Tarif Berdasarkan Jarak.....	20
Gambar 2.3 Tarif Berdasarkan Tahapan.....	20
Gambar 2.4 Tarif Berdasarkan Zona.....	21
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Teoritik.....	22
Gambar 4.1 Logo PO. <i>White Horse</i> Yogyakarta.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PO. <i>White Horse</i> Yogyakarta.....	40
Gambar 4.3 Jenis Bus PO. <i>White Horse</i> Yogyakarta.....	43
Gambar 4.4 <i>DayTrans Shuttle</i>	44
Gambar 4.5 Layanan Rental Mobil PO. <i>White Horse</i> Yogyakarta.....	45
Gambar 4.6 JOGLOSEMAR.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Sertifikasi Kesehatan Dan Keselamatan Kerja (k3) Dan
Sertifikasi *Defence Driving Course* (Ddc)
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 6 Data Responden
- Lampiran 7 Output SPSS Versi 23
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Tabel t-test
- Lampiran 10 Dokumentasi
- Lampiran 11 Lembar Bimbingan

ABSTRAK

Dalam penelitian ini peneliti mengambil judul Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi Bus Pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh secara positif antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada PO. *White Horse* Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini yaitu Kualitas Produk (X) dan Keputusan Pembelian (Y). Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan *random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, observasi, dokumentasi dan studi pustaka, kemudian uji validitas dan realibilitas sebagai uji kelayakan instrumen. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier sederhana menggunakan SPSS versi 23 dan menggunakan uji t-test dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil analisis yang diperoleh pada taraf signifikan 0,05, diketahui nilai t hitung variabel Sektor Pariwisata (X) yaitu 6,140 yang mana nilai tersebut lebih besar daripada t tabel pada derajat kebebasan (dk) sebesar $n-k$ ($100 - 1 = 99$) yaitu ($6,140 > 1,98422$). Artinya kualitas produk memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta. Selain itu, variabel Keputusan Pembelian (Y) dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Produk (X) sebesar 27% sedangkan sisanya 73% dijelaskan oleh faktor lain.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, dan PO. White Horse Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jasa transportasi saat ini dirasa sebagai sarana yang sangat penting didalam kehidupan masyarakat, transportasi digunakan setiap masyarakat untuk memperlancar aktifitas sehari-harinya, setiap orang tentu membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatannya seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktifitas lainnya. Semakin banyak jenis jasa transportasi dan berbagai macam merek yang ditawarkan, membuat konsumen sebagai menjadi lebih selektif dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut Miro (2012) secara umum transportasi dapat diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan orang atau barang dari suatu lokasi yang disebut lokasi asal, ke lokasi lain yang biasa disebut lokasi tujuan, untuk keperluan tertentu dengan mempergunakan alat tertentu pula. Pada era persaingan yang begitu ketat saat ini, manusia dituntut untuk dapat menerapkan efisiensi dan efektifitas dalam semua aktivitasnya, begitu pula dalam hal mobilitas dari satu tempat ketempat lain. Indonesia memiliki berbagai jenis transportasi antara lain transportasi darat, udara dan laut.

Transportasi memiliki peran penting dalam pariwisata yaitu sebagai sarana yang digunakan wisatawan untuk mencapai sebuah tujuan wisata. Jenis transportasi juga memengaruhi wisatawan dalam menentukan keputusan

pembelian jasa transportasi. Dalam kondisi saat ini, dari semua alat transportasi yang ada, bus dianggap paling praktis digunakan dalam sebuah rombongan tur.

Perusahaan jasa transportasi pun harus meningkatkan kualitas produk untuk menarik konsumen. Kualitas produk pada intinya merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan yang bertujuan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut John C. Mowen dan Michael Minor (1994) dalam M Rhendria Dinawan (2010) memberikan beberapa dimensi dari kualitas produk yaitu kinerja, reliabilitas atau keandalan, daya tahan, keamanan (*safety*).

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat. Jelas ini adalah definisi kualitas yang berpusat pada pelanggan. Pelanggan memiliki kebutuhan dan pengharapan tertentu. Kita dapat menyatakan bahwa seorang penjual berkualitas apabila produk dan pelayanannya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Perusahaan yang dapat memuaskan sebagian besar kebutuhan konsumen atau pelanggan adalah perusahaan yang berkualitas (Thamrin, 2013).

Kualitas harus diukur melalui sudut pandang konsumen terhadap kualitas produk itu sendiri, sehingga selera konsumen disini juga sangat berpengaruh. Jadi dalam mengelola kualitas suatu produk harus sesuai dengan kegunaan yang diinginkan oleh konsumen. Dalam hal ini yang penting adalah menjaga konsistensi dari output produk pada tingkat kualitas yang diinginkan dan diharapkan konsumen. Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsinya. Kemampuan itu meliputi: daya tahan, kehandalan,

ketelitian yang dihasilkan, kemudahan untuk dioperasikan dan diperbaiki, serta atribut yang berharga pada produk secara keseluruhan (Kotler, 2010).

Kualitas produk merupakan faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian terhadap suatu produk, pengalaman yang baik atau buruk terhadap produk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kembali atau tidak sehingga pengelola usaha dituntut untuk menciptakan sebuah produk yang disesuaikan dengan kebutuhan atau selera konsumen. Kualitas produk memengaruhi keputusan pembelian oleh konsumen. Menurut Philip Kotler (2010) keputusan pembelian adalah preferensi konsumen atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan dan niat konsumen untuk membeli merek yang paling disukai. Jika produk berkualitas tinggi maka keputusan pembelian pun meningkat.

Dewasa ini terdapat banyak penyedia jasa transportasi, salah satunya PO. *White Horse* Yogyakarta. PO. *White Horse* Yogyakarta adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi pariwisata. Perusahaan ini menyediakan persewaan bus pariwisata dari ukuran kecil hingga besar. Selain itu, PO. *White Horse* Yogyakarta juga menyediakan persewaan *shuttle* untuk antar jemput bandara, wisata, maupun mudik.

PO. *White Horse* Yogyakarta adalah salah satu perusahaan jasa transportasi yang cukup terkenal di Yogyakarta. Hal tersebut dikarenakan PO. *White Horse* Yogyakarta memiliki banyak armada. Dalam setahun armada dari PO. *White Horse* Yogyakarta selalu beroperasi baik bus maupun *shuttle*. Perusahaan ini juga bekerjasama dengan beberapa biro perjalanan wisata salah satunya yaitu *Panorama Tour*.

PO. *White Horse* Yogyakarta memiliki banyak konsumen tetap maupun tidak. Setiap konsumen memiliki keputusan pembelian yang berbeda-beda. Setiap keputusan tersebut tentunya berdasarkan kualitas produk yang dimiliki PO. *White Horse* Yogyakarta. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji secara mendalam dan memfokuskan penelitian ini pada “Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Transportasi Bus Pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada, maka dirumuskan inti masalah sebagai berikut:

Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Transportasi Bus Pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan agar tidak keluar dari pokok pembahasan. Untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas mengenai Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian pada Transportasi Bus Pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta. Responden yang akan diteliti adalah konsumen PO. *White Horse* Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin diperoleh dalam sebuah penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui terjadinya pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dalam penulisan Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan akan pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta.

2. Bagi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan saran-saran yang bermanfaat bagi pengelola bus pariwisata PO. *White Horse* Yogyakarta.

3. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini dapat dijadikan menjadi bahan referensi atau acuan bagi mahasiswa yang akan melanjutkan penelitian dengan topik sejenis.