

SKRIPSI

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS PARIWISATA
GEGE *TRANSPORT* DALAM MASA PANDEMI COVID-19
(Studi Kasus Pada Bus *Gege Transport*)**



Oleh :

NUR EVA ROMADHONI

NIM : 417100458

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS PARIWISATA
GEGE *TRANSPORT* DALAM MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus Pada Bus *Gege Transport*)



Oleh

NUR EVA ROMADHONI

NIM : 417100458

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I

Hari Rachmadi, SE, MM

NIDN. 0505076501

Pembimbing II

Dra. Heni Susilowati, MM

NIDN.0505026202

Mengetahui

Ketua Jurusan

Yudi Setiaji SH, MM

NIDN.0508066401

BERITA ACARA UJIAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS PARIWISATA
GEGE *TRANSPORT* DALAM MASA PANDEMI COVID-19**

(Studi Kasus Pada Bus *Gege Transport*)

Oleh :

NUR EVA ROMADHONI

NO. MHS : 417100458

**Telah Dipertahankan di Depan Penguji
dan Dinyatakan LULUS**

Pada tanggal :

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Yudi Setiaji, SH., MM
NIDN. 0508066401

(.....)

Penguji I : Hari Rachmadi, SE, MM
NIDN. 0505076501

(.....)

Penguji II : Dra. Heni Susilowati, MM
NIDN. 0505026202

(.....)

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Eva Romadhoni

NIM : 417100458

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Angkutan Bus Pariwisata Goge *Transport* dalam Masa Pandemi COVID-19

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan bukan karya orang lain. Penelitian ini digunakan untuk memenuhi syarat guna memperoleh derajat Sarjana Sains Terapan Pariwisata D IV Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila surat pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia dituntut dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Yogyakarta, November 2021



Nur Eva Romadhoni

MOTTO

“ Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka, apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain)”

(QS. AL-Insyirah : 6-7)

“ Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”

(QS. Ar- Ra’ad 13:11)

“Bersemangat lah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah kepada Allah, jangan engkau lemah.”

(HR. Muslim)

“ Selesaikan apa yang sudah kamu mulai”

(Anonim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah, segala puji bagi Allah yang telah memberikan segala rahmat-Nya sehingga dalam kesempatan ini saya diberikan kemudahan dan kelancaran dalam penyusunan tugas akhir dalam bentuk skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku yang selalu memberikan doa, dukungan juga semangat sehingga proses menuntut ilmu dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Seluruh anggota keluarga khususnya kakakku, Rizki Adi Atmaja yang telah memberikan dukungan selama ini dalam menempuh jenjang pendidikan ini.
3. Kekasihku Kukuh Adi Saputra yang telah membantu dan menemani dalam penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman seperjuangan Pita Dewi Apriyani dan Brilian Dwi Fransmudiana yang sama-sama berjuang untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh teman-teman di STP AMPTA Yogyakarta khususnya jurusan UPW A angkatan 2017 dan saudara-saudara KAPALA yang telah memberikan rangsangan semangat untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada Almamaterku, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan ilmu pengetahuan, kekuatan, kesabaran, dan kesehatan jasmani dan rohani kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Angkutan Bus Pariwisata Gege *Transport* dalam Masa Pandemi COVID-19”**. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma IV pada Jurusan Usaha Perjalanan Wisata, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut berperan atas terselesaikannya skripsi ini. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada:

1. Bapak Hari Rachmadi, SE, MM selaku dosen pembimbing I yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Yudi Setiaji, SH., MM selaku penguji utama dan Ketua Jurusan Usaha Perjalanan yang telah dengan arif dan bijaksana memberikan masukan-masukan yang membangun pada penulisan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta telah memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini..
5. Para responden penelitian yang telah meluangkan waktu untuk menyampaikan berbagai informasi dan mengisi kuesioner penelitian.

Semoga bantuan Bapak/ Ibu dan para responden diberi balasan yang layak. Akhir kata peneliti berharap semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua orang dan dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Tidak lupa peneliti berharap adanya kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan pembaca guna penyempurnaan penelitian berikutnya. Kritik dan saran dari pembaca dapat disampaikan ke evaromadhoni98@gmail.com.

Yogyakarta, November 2021

Peneliti

Nur Eva Romadhoni

417100458

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	6
1. Transportasi	6
2. Keputusan Berkunjung	10
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen.....	13
4. Harga.....	17
5. Kualitas Pelayanan.....	18
6. Protokol Kesehatan.....	20
B. Kerangka Pemikiran Teoritik.....	25

C. Penelitian Terdahulu	25
D. Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel	30
D. Variabel, Definisi Konsep dan	
Operasional Variabel dan Indikator	31
1. Variabel Penelitian.....	31
2. Definisi Konseptual dan Definisi Operational.....	31
3. Indikator	32
E. Metode Pengumpulan Data	36
1. Jenis Instrumen	36
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	38
F. Metode Analisis Data	42
1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
2. Uji Hipotesa.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. Gelis Gede Maju Mandiri	47
1. Profil Perusahaan	47
2. Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	50
3. Strandar Operasional Perusahaan	50
4. Produk dan Tarif	53
B. Analisis Karakteristik Responden	53
C. Hasil Uji Kelayakan Instrumen	55
1. Uji Validitas	55
2. Uji Reliabilitas	57

D. Hasil Penelitian	58
1. Analisis Regresi Linear Berganda	58
2. Uji Koefisien Determinasi	60
3. Uji F.....	60
4. Uji T.....	62
E. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritik	26
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel indikator	33
Tabel 3.2 Skala Likert Kuesioner	38
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.2 Usia Responden.....	54
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	54
Tabel 4.4 Uji Validitas Instrumen.....	56
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4.7 Uji Koefisien Determinasi	60
Tabel 4.8 Uji F	61
Tabel 4.8 Hasil Uji T.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian

Lampiran 2 Surat Jawaban Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Data Karakteristik Responden

Lampiran 5 Data Jawaban Responden

Lampiran 6 Hasil Pengujian SPSS

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Pandemi COVID-19 yang terjadi pada awal 2020 membuat berbagai sektor usaha di Indonesia mengalami kerugian, terutama pada sektor pariwisata. Penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Angkutan Bus Pariwisata Gege *Transport* dalam Masa Pandemi COVID-19”, bertujuan untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan bus pariwisata Gege *Transport* dalam masa pandemi COVID-19.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Untuk populasi dari penelitian ini adalah pelanggan jasa angkutan pariwisata Gege *Transport* yang menggunakan jasa Gege *Transport* saat masa pandemi COVID-19. Jumlah sampel penelitian yang digunakan sebanyak 30 orang responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan dengan teknik acak tanpa melihat strata yang ada pada populasi. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Harga (X_1), Faktor Kualitas Pelayanan (X_2), Protokol Kesehatan (X_3) dengan variabel terikatnya Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Gege *Transport* (Y).

Untuk mengetahui pengaruh variabel tersebut, dilakukan pengujian dengan teknik analisis regresi linier berganda dan didapatkan hasil $Y = -1.974 + (-0.387 X_1) + (0.599 X_2) + (0.383 X_3)$. Kemudian melalui Uji F didapatkan hasil F_{hitung} sebesar 4,529 dan nilai signifikansi sebesar 0,011 dan F_{tabel} sebesar 2,98, sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau sebesar $4,529 > 2,98$. Maka disimpulkan bahwa H_{a1} diterima dan H_{o1} ditolak yang artinya faktor-faktor tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa. Berdasarkan Uji T didapatkan hasil nilai t_{hitung} dari variabel harga sebesar -2,102, kemudian variabel kualitas pelayanan sebesar 3,371 dan variabel protokol kesehatan sebesar 1,386 dengan tingkat sig. Semua variabel $< 0,05$ kemudian di bandingkan dengan nilai t_{tabel} sebesar 2,056. Berdasarkan Uji T dapat disimpulkan bahwa H_{a2} ditolak dan H_{o2} diterima yang artinya variabel harga merupakan variabel yang tidak dominan berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa Gege *Transport*. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan nilai koefisien beta dan t_{hitung} yang paling kecil yaitu sebesar -0,387 atau -38,7% dan t_{hitung} sebesar -2,102.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Protokol Kesehatan, Keputusan Menggunakan Jasa

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic that occurred in early 2020 made various business sectors in Indonesia suffer losses, especially in the tourism sector. This Research entitled " Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Angkutan Bus Pariwisata Gege Transport dalam Masa Pandemi Covid-19. " This research aims to find out the factors that can influence consumer decisions using Gege transport bus services in the pandemic covid-19.

This kind of research is quantitative research. For the population of this research are customers of gege transport tourism services who use gege transport services during the pandemic covid-19. The number of research samples used 30 respondents. Sampling using random sampling technique is sampling of populations done with random techniques without looking at the strata in the population. The variables in this research are price (X_1), quality factors (X_2), health protocols (X_3), with variables tied to consumer decisions using gege transport (Y).

To find out the influence of these variables are tested with multiple linear regression analysis techniques and obtained results $Y = -1.974 + (-0.387 X_1) + (0.599 X_2) + (0.383 X_3)$. Then through the test F obtained a result of f calculated of 4,529 and a significance value of 0,011 and F_{tabel} as big as 2,98 so that $F_{hitung} > F_{tabel}$ or as free $4,529 > 2,98$ it is concluded that H_{a1} accepted and H_{01} rejected which means these factors simultaneously have a positive and significant effect on consumer decisions using services. Based on the T test obtained the result of the value t calculated from the price variable of -2,102 Then the service quality variable is as 3,371 and the health protocol variables amounted to 1,386 with sig level. all variables <0.05 then compared to the t table value of 2,056. Based on the T test, it can be concluded that H_{a2} rejected and H_{02} accepted which means the price variable is the does not dominantly variable and does not influences consumer decisions using Gege transport services. This can be seen from the comparison of the lowest beta coefficient and t count values of -0,387 or -38,7 % and t count by -2,102.

Keyword: Price, Service quality, Health protocol, Consumer decisions

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era modern, kemajuan teknologi merupakan faktor pendorong yang kuat bagi proses globalisasi. Teknologi yang begitu cepat kemajuannya telah memicu perubahan ekonomi yang begitu besar. Karena kemajuan teknologi yang begitu pesat, semua aktivitas dan kegiatan menjadi lebih cepat dan mudah untuk dilakukan. Kemajuan dalam bidang transportasi merupakan salah satu kemajuan teknologi yang membawa perubahan yang begitu besar bagi mobilitas manusia. Makin tinggi mobilitas maka semakin cepat dalam pergerakan dan kelancaran dalam pendistribusian suatu barang atau jasa.

Kemajuan teknologi dalam bidang transportasi memudahkan masyarakat jika ingin pergi ke suatu tempat yang jauh sekalipun. Transportasi juga mempunyai peran penting dalam memajukan sektor industri, salah satunya adalah dalam sektor industri pariwisata. Pariwisata saat ini menjadi salah satu sektor industri yang diutamakan oleh pemerintah karena dapat meningkatkan perekonomian dengan cepat terutama dalam penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, dan standar hidup bagi masyarakat sekitar.

Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan mengemukakan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat, dan pemerintah daerah. Berdasarkan pernyataan tersebut pariwisata sangatlah didukung oleh semua komponen yang ada

didalamnya. Pada saat ini banyak kalangan masyarakat bahkan investor pendukung dalam perkembangan sektor pariwisata. Contohnya yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta, dengan kemajuan sektor pariwisata yang begitu cepat, banyak sekali bermunculan destinasi wisata baru, wahana wisata baru, dan berbagai fasilitas penunjang seperti akomodasi, rumah makan, transportasi dan masih banyak lagi. Hal ini berpengaruh dengan mulai banyak sekali munculnya jenis transportasi pariwisata yang menunjang kegiatan wisata sesuai permintaan pasar dan sesuai dengan kebutuhan wisatawan.

Banyak sekali jenis transportasi yang digunakan sebagai angkutan wisata, baik dalam jumlah skala besar maupun skala kecil. Sehingga banyak perusahaan- perusahaan transportasi yang menyediakan jasa angkut wisata, seperti mobil, bus pariwisata dan sepeda motor. Namun pada masa pandemi COVID-19 yang terjadi sejak awal febuari 2020 tahun lalu banyak perusahaan-perusahaan transportasi yang mengalami dampaknya sehingga perusahaan transportasi tidak berjalan dengan baik. Bahkan banyak perusahaan- perusahaan yang mengalami kerugian yang sangat besar akibat dampak dari pandemi COVID-19. Tidak hanya mengalami kerugian, bahkan beberapa perusahaan melakukan PHK (pemutusan hubungan kerja) terhadap karyawannya agar perusahaan tetap bertahan di masa-masa sulit akibat pandemi COVID-19.

Pada masa pandemi COVID-19 banyak perusahaan yang terkena dampak negatif, bahkan hingga gulung tikar atau bangkrut. Perusahaan jasa angkutan pariwisata *Gege Transport* merupakan salah satu PO bus yang masih eksis dan

berjalan pada masa-masa sulit akibat pandemi COVID-19. Dengan manajemen yang baik dan strategi pemasaran yang cukup bagus, Perusahaan jasa angkutan pariwisata *Gege Transport* mampu bertahan pada masa pandemi COVID-19. Meskipun Perusahaan jasa angkutan pariwisata *Gege Transport* beroperasi tidak maksimal para wisatawan dan pengguna jasa *Gege Transport* masih mempercayakan PO bus *Gege Transport* sebagai armada mereka saat berwisata.

Perusahaan jasa angkutan pariwisata *Gege Transport* merupakan perusahaan bus pariwisata yang melayani perjalanan dengan tujuan Jawa-Bali-Lombok- Sumatra bagian selatan yang didirikan sejak tahun 2004. Kantor Perusahaan jasa angkutan pariwisata *Gege Transport* terletak di Jl. Makam Raja, Paduresan, Imogiri, Bantul, Yogyakarta. Perusahaan ini merupakan salah satu penyedia jasa persewaan bus pariwisata yang cukup terkenal di Yogyakarta. Perusahaan jasa angkutan pariwisata *Gege Transport* termasuk PO bus pariwisata terbesar di jogja dan memiliki armada yang cukup banyak.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis tertarik mengangkat topik mengenai **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMEPENGARUHI KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS PARIWISATA GEGE *TRANSPORT* DALAM MASA PANDEMI COVID-19”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan bus pariwisata *Gege Transport* dalam masa pandemi COVID-19?
2. Faktor manakah yang paling dominan dalam mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan bus pariwisata *Gege Transport* dalam masa pandemi COVID-19?

C. Batasan Masalah

Dalam penulisan ini penulis membatasi permasalahan agar tidak keluar dari pokok pembahasan. Untuk membatasi permasalahan yang ada maka pembahasan kali ini akan dibatasi seputar faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan bus pariwisata *Gege Transport* dalam masa pandemi. Faktor- faktor yang mempengaruhi konsumen antara lain: harga, kualitas pelayanan, dan protokol kesehatan.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor- faktor yang dapat mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan bus pariwisata *Gege Transport* dalam masa pandemi COVID-19.

2. Untuk mengetahui faktor dominan yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan bus pariwisata *Gege Transport* dalam masa pandemi COVID-19.

E. Manfaat Penelitian

Dalam hal ini manfaat penelitian yang dapat dimaksud adalah:

1. Bagi Manajemen Bus Pariwisata *Gege Transport*

Penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak manajemen bus pariwisata *Gege Transport* sebagai strategi pemasaran yang tepat guna meningkatkan jumlah pengguna jasa angkutan wisata pada masa pandemi COVID-19.

2. Bagi Lembaga Pendidikan STP AMPTA

Bagi lembaga Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi bagi kepentingan keilmuan, serta acuan bagi mahasiswa dalam mengerjakan skripsi.

3. Bagi Peneliti

Menambah wawasan peneliti mengenai faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Bus pariwisata *Gege Transport* pada masa pandemi COVID-19.