

SKRIPSI

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO GUNUNG HARTA YOGYAKARTA**



Oleh :

ISIDORUS IDAM ADIL LAKSONO

419100636

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO GUNUNG HARTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

ISIDORUS IDAM ADIL LAKSONO

419100636

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO GUNUNG HARTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh

Derajat Sarjana Terapan Pariwisata

Oleh :

ISIDORUS IDAM ADIL LAKSONO

419100636

PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO. GUNUNG HARTA YOGYAKARTA**



OLEH :

ISIDORUS IDAM ADIL LAKSONO

419100636

Telah disetujui Oleh :

Pembimbing I

**Hamdan Anwari, S.Pd, M.Pd, BI
NIDN. 0509118801**

Pembimbing II

**Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc
NIDN. 0523098001**

Mengetahui Ketua Program Studi

**Yudi Setiaji, S.H., M.M
NIDN. 0508066401**

**BERITA ACARA UJIAN
PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA
PO. GUNUNG HARTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh

ISIDORUS IDAM ADIL LAKSONO

419100636

Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Dan Dinyatakan Lulus

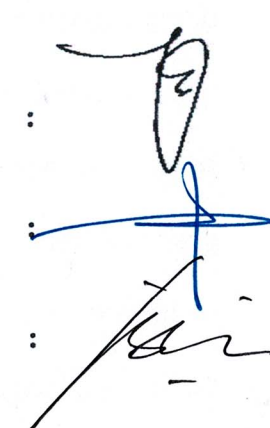
Pada Tanggal : 26 Juni 2023

Tim Penguji:

**Penguji Utama : Yudi Setiaji, S.H., M.M
NIDN. 0508066401**

**Penguji I : Hamdan Anwari, S.PD, M.Pd, BI
NIDN. 0509118801**

**Penguji II : Setyo Prasiyono. S.ST, M.Sc
NIDN. 0523098001**



Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



**Drs. Prihatno, M.M
NIDN. 0526125901**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isidorus Idam Adil Laksono

NIM : 419100636

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi Bus Pariwisata PO. Gunung Harta 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 penulisan lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya. Apabila penulis melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, 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, Juni 2023



Isidorus Idam Adil Laksono

MOTTO

Serahkanlah perbuatanmu kepada Tuhan, maka terlaksanalah segala rencanamu

(Lukas 12:32)

Keberhasilan bukan milik orang pintar. Keberhasilan milik mereka yang terus

berusaha

(B. J. Habibie)

Tidak peduli seberapa sulit atau mustahilnya itu, jangan pernah melupakan

tujuanmu

(Monkey D Luffy)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini. Dengan hingga skripsi ini penulis persembahkan untuk orang-orang terkasih:

1. Untuk orang tua saya, terima kasih untuk doa, semangat, dukungan, kesempatan, kepercayaan dan fasilitas yang telah diberikan selama ini, baik moral maupun material.
2. Untuk saudara saya, terima kasih selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada keluarga besar saya, terima kasih selalu memberikan motivasi kepada saya agar cepat menyelesaikan kuliah ini dan bisa menjadi orang yang bermanfaat nantinya.
4. Kepada Serli, terima kasih sudah menjadi *support system*. Memberikan semangat, waktu, dukungan dan setia menemani suka, duka dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Kepada sahabat saya Agung, terima kasih atas segala bantuan yang diberikan selama penulisan skripsi ini.
6. Kepada teman-teman saya, terima kasih telah memberikan bantuan, saran dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat dicantumkan satu persatu yang telah memberikan saran, bantuan, doa, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat

berguna untuk perbaikan dimasa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunianya, sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi Bus Pariwisata PO. Gunung Harta Yogyakarta” telah selesai disusun. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana terapan usaha perjalanan wisata pada program studi pariwisata sekolah tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak masukan, bantuan, dan bimbingan yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besar kepada:

1. Hamdan Anwari, S.Pd, M.Pd, BI selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
2. Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan teknik penulisan yang benar dengan penuh kesabaran dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs. Prihatno, M.m selaku ketua Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi di STP AMPTA Yogyakarta.
4. Yudi Setiaji, S.H., M.M selaku Penguji Utama & Ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta yang lebih banyak memberikan kesempatan kepada penulis dalam melakukan penelitian.

5. Pimpinan PO. Gunung Harta Yogyakarta yang bersedia memberikan izin dan kesempatan untuk penulis melakukan di PO. Gunung Harta Yogyakarta.
6. Para narasumber penelitian yang telah bersedia menyampaikan informasi dan mengisi kuesioner penelitian.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, Juni 2023

Penulis

Isidorus Idam Adil Laksono

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A.Latar Belakang.....	1
B.Rumusan Masalah.....	4
C.Batasan Masalah	4
D.Tujuan Masalah.....	4
E.Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	6
A.Tinjauan Pustaka.....	6
1.Transportasi.....	6
2.Citra Merek	7
3.Kualitas Produk.....	8
4.Keputusan Pembelian.....	9
5.Promosi	11
6.Penjualan.....	12
B.Penelitian Terdahulu	13
C.Kerangka Pemikiran.....	15
D.Hipotesis Penelitian	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
A.Jenis Penelitian	17
B.Subjek dan Obek Penelitian	17
C.Lokasi dan Waktu Penelitian	18
D.Populasi dan Sampel.....	18
E.Variabel, Definisi Konsep dan Operasional Variabel, dan Indikator..	21
F.Metode Pengumpulan Data	23
1.Jenis Instrumen Penelitian	23
2.Uji Kelayakan Instrumen	24

G. Metode Analisis Data.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	32
A. Gambaran Umum.....	32
B. Karakteristik Responden.....	33
C. Hasil Uji Instrumen.....	35
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	36
E. Hasil Penelitian.....	51
F. Pembahasan.....	56
BAB V PEMBAHASAN.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	22
Tabel 4.1 Deskriptif Responden.....	34
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel X dan Y	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Reabilitas	36
Tabel 4.4 Skala Likert.....	37
Tabel 4.5 Jawaban responden dari item pertanyaan X1.1.....	38
Tabel 4.6 Jawaban responden dari item pertanyaan X1.2.....	39
Tabel 4.7 Jawaban responden dari item pertanyaan X1.3.....	40
Tabel 4.8 Jawaban responden dari item pertanyaan X1.4.....	41
Tabel 4.9 Jawaban responden dari item pertanyaan X1.5.....	41
Tabel 4.10 Jawaban responden dari item pertanyaan X2.1.....	42
Tabel 4.11 Jawaban responden dari item pertanyaan X2.2.....	43
Tabel 4.12 Jawaban responden dari item pertanyaan X2.3.....	44
Tabel 4.13 Jawaban responden dari item pertanyaan X2.4.....	45
Tabel 4.14 Jawaban responden dari item pertanyaan X2.5.....	46
Tabel 4.15 Jawaban responden dari item pertanyaan Y.1.....	47
Tabel 4.16 Jawaban responden dari item pertanyaan Y.2.....	48
Tabel 4.17 Jawaban responden dari item pertanyaan Y.3.....	49
Tabel 4.18 Jawaban responden dari item pertanyaan Y.4.....	50
Tabel 4.19 Jawaban responden dari item pertanyaan Y.5.....	50
Tabel 4.20 Uji Normalitas.....	51
Tabel 4.21 Hasil regresi linear berganda.....	52
Tabel 4.22 Hasil Uji t.....	54
Tabel 4.23 Hasil Uji f.....	55
Tabel 4.24 Koefisien Determinasi.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 4.1 Logo PO. Gunung Harta Yogyakarta.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1	65
Lampiran 1.2	66

ABSTRAK

PO. Gunung Harta Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi bus Antar Kota Dalam Provisini (AKDP), Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), jasa sewa bus umum dan pariwisata, jasa titipan paket kilat dan jasa tour travel. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan teknik *purposive sampling* dimana pengambilan 82 responden ditentukan berdasarkan kriteria tertentu. Pengumpulan data menggunakan kuesioner teknik skala likert. Analisis data menggunakan Uji koefisien determinasi, Uji t, Uji F. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa nilai adjust R Square sebesar 0,165 atau 16,5%. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai (X2) $t_{hitung}(3,350) > t_{tabel}$ (1,990) dan nilai probabilitas atau sig sebesar $0,001 < 0,05$ untuk Citra merek (X1) t_{hitung} (1,470) $< t_{tabel}$ (1,990) dan nilai probabilitas atau sig sebesar $0,146 > 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas produk (X2) terhadap keputusan pembelian (Y) maka H_{02} ditolak, hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F_{tabel} sebesar 3,11 dan nilai F_{hitung} 9.016, nilai F_{hitung} 9.016 $> 3,11$ F_{tabel} dengan sig $0,001 < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_{a2} yang berbunyi “Diduga ada pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. Gunung Harta Yogyakarta” diterima.

Kata kunci: Kualitas produk, Keputusan pembelian

ABSTRACT

Gunung Harta Yogyakarta Oto bus is a company engaged in intercity bus transportation within the province (AKDP), intercity and interprovincial (AKAP), public bus rental and tourism services, express package deposit services and travel tour services. The method in this study is quantitative descriptive using purposive sampling techniques where the collection of 82 respondents is determined based on certain criteria. Data collection using Likert scale technique questionnaire. Data analysis using Coefficient of determination test, t test, F test. The result of the coefficient of determination (R^2) test found that the value of the adjust R Square was 0.165 or 16.5%. The t-test results show that the value of $t_{observed}$ (3.350) > t_{table} (1.990) and the probability value or sig of $0.001 < 0.05$ for brand image (X1) $t_{observed}$ (1.470) < t_{table} (1.990) and probability value or sig of $0.146 > 0.05$. So it can be concluded that there is an influence between the product quality variable (X2) on the purchase decision (Y) then H_{o2} rejected, the F test results show that the F_{table} value is 3.11 and the $F_{observed}$ value is 9.016, the $F_{observed}$ value is $9.016 > 3.11 F_{table}$ with a sig of $0.001 < 0.05$ it can be concluded that the H_{a2} that reads "It is suspected that there is an influence of product quality on purchasing decisions on Oto bus tour bus transportation Gunung Harta Yogyakarta" accepted.

Keywords: Product quality, Purchasing decision

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan penting dan berkembang pesat dalam hal distribusi (pengangkutan atau pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2023). Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen. Didalam industri jasa transportasi kita mengenal tiga jenis transportasi, yaitu : transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Salah satu jenis jasa transportasi darat adalah bus, dimana bus yang beroperasi di Indonesia memiliki tiga jenis tipe transportasi yang didasarkan pada daerah atau wilayah yang dilaluinya, yaitu: Antar Kota Dalam Provisini (AKDP), Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) & Pariwisata (Kementrian Perhubungan Republik Indonesia, 2023). Jasa transportasi bus merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk mengantarkan konsumen dari satu tempat ke tempat lain dengan memberikan tingkat pelayanan dan kepuasan yang terbaik selama perjalanan sehingga terwujudnya loyalitas pelanggan.

Keputusan pembelian adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar membeli (Kotler & Armstrong, 2014:159-174). Dengan kata lain, untuk membuat seseorang dapat membuat keputusan haruslah tersedia beberapa alternatif pilihan. Pada kondisi

tersebut konsumen telah mencapai tahap akhir dalam melakukan pembelian dan terlibat secara langsung dalam mendapatkan barang dan jasa yang ditawarkan. Setelah itu konsumen dapat melakukan sikap yang akan diambil selanjutnya. Proses pengambilan keputusan pembelian pada setiap orang pada dasarnya adalah sama, namun proses pengambilan keputusan tersebut terbentuk berdasarkan kebutuhan dan keinginan setiap individu yang berbeda-beda (Rahma, 2017).

Dalam membeli suatu produk konsumen biasanya lebih cenderung mempertimbangkan faktor-faktor keputusan pembelian seperti citra merek dan kualitas produk. Citra merek merupakan petunjuk yang digunakan oleh konsumen untuk mengevaluasi produk ketika tidak memiliki pengetahuan yang cukup tentang suatu produk (Pratama, 2017). Terdapat kecenderungan bahwa konsumen akan memilih produk yang telah dikenal baik melalui pengalaman menggunakan produk maupun berdasarkan informasi yang diperoleh melalui sumber. Selain itu faktor kualitas produk mempengaruhi keputusan pembelian

Kualitas produk juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan pembelian pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2008:75). Kualitas produk diukur melalui sudut pandang konsumen terhadap kualitas produk itu sendiri, sehingga selera konsumen disini juga sangat berpengaruh. Agar mencapai kualitas produk yang diinginkan maka harus diperlukan suatu standarisasi kualitas. Oleh karena itu, pengelola usaha harus mampu menciptakan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:181) keputusan pembelian konsumen adalah membeli merek yang paling disukai.

Salah satu penyedia jasa transportasi di Yogyakarta adalah PO. Gunung Harta Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi, paket dan tour. Perusahaan jasa transportasi ini cukup dikenal di Yogyakarta karena memiliki 147 armada dan 247 rute serta telah menjual 483,545 tiket dalam setahun. PO Gunung Harta Yogyakarta memiliki beberapa armada dengan tipe yang berbeda seperti Mercedes Benz OC 500 RF, Mercedes Benz O500RS, Mercedes Benz OH 1626, Hino R260 dan Executive Class & Sleeper Class. Dalam bus, penumpang akan dimanjakan dengan berbagai macam fasilitas, diantaranya ac, bantal, selimut, tv, pijakan kaki, audio, dispenser, ruang merokok (*smoking area*), makanan ringan, serta voucher makan dan tentunya dengan penambahan *Air Suspension* pada armada bus PO Gunung Harta menambah kenyamanan penumpang meski melakukan tujuan dengan jarak yang jauh. Maka dengan itu pengaruh citra merek dan kualitas produk harus di pertimbangkan oleh PO. Gunungharta guna mempertahankan pelanggan lama dan menarik minat konsumen baru.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA PO GUNUNG HARTA YOGYAKARTA** ”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah terdapat pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. Gunung Harta Yogyakarta?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. Gunung Harta Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini untuk menghindari meluasnya topik yang diangkat dan tidak keluar dari pokok pembahasan yang diteliti, yaitu mengenai Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Pada Transportasi Bus PO Gunung Harta. Responden yang akan diteliti adalah konsumen PO Gunung Harta.

D. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui terdapat pengaruh citra merek terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. Gunung Harta
2. Untuk mengetahui terdapat pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. Gunung Harta

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, bagi pembaca atau peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan akan pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pada transportasi bus pariwisata PO. Gunung Harta Yogyakarta.
- b. Bagi Objek Penelitian, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan saran-saran yang bermanfaat bagi pengelola bus pariwisata PO. Gunung Harta Yogyakarta
- c. Bagi Lembaga, hasil penelitian ini dapat dijadikan menjadi bahan referensi atau acuan bagi mahasiswa yang akan melanjutkan penelitian ini dengan topik sejenis.