

**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP  
KEPUTUSAN PENYEWAAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWSATA  
PO TAMI JAYA YOGYAKARTA**



**OLEH**

**RICKY STEPANUS P**

**419100647**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP**

**KEPUTUSAN PENYEWAAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA**

**PO TAMI JAYA YOGYAKARTA**



**OLEH**

**RICKY STEPANUS P**

**419100647**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP**  
**KEPUTUSAN PENYEWAAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA**  
**PO. TAMI JAYA YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :

**Ricky Stepanus P**

**419100647**

Telah disetujui oleh :

Pembimbing I

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

Pembimbing II

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

Mengetahui  
Ketua Jurusan

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

**BERITA ACARA UJIAN**  
**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP**  
**KEPUTUSAN PENYEWAAN PADA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA**  
**PO. TAMI JAYA YOGYAKARTA**

**Disusun Oleh :**

**Ricky Stepanus P**

**419100647**

Telah Di Pertahankan Di Depan Tim Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus  
Pada Tanggal : 5 Juli 2023

TIM PENGUJI

Penguji Utama : Dra. Heni Susilawati. M.M :  
NIDN. 0505026202

Pembimbing I : Hari Rachmadi., SE., M.M :  
NIDN. 0505026202

Pembimbing II : Yudi Setiaji., SH M.M :  
NIDN. 0505026202



Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ricky Stepanus Pandapotan

NIM : 419100647

Program Studi : D4 Usaha Perjalanan Wisata

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Penyewaan Pada Transportasi Bus Pariwisata Po. Tami Jaya Yogyakarta.

Menyatakan bahwa skripsi berjudul " Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Penyewaan Pada Transportasi Bus Pariwisata Po. Tami Jaya Yogyakarta " ini adalah karya saya sendiri. Saya telah mencantumkan semua sumber informasi dan kutipan yang saya gunakan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran karya ini sesuai dengan prinsip-prinsip ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Pernyataan ini saya buat secara sukarela tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, Juli 2023



METERAL TEMPEL  
7000  
2E7AJX004220717

Ricky Stepanus P

## **MOTTO**

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun, tapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucap syukur”

( Filipi 4 : 6 )

“Aku ingin mengakhiri ini dan kita semua bisa pulang”

( Mash Burnedead )

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini. Dengan bangga skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Diri Sendiri, yang sangat berniat untuk melawan rasa malasnya dan godaan dari teman temannya sehingga mampu mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
2. Orang tua, terima kasih untuk doa, semangat, dukungan, kesempatan, kepercayaan dan fasilitas yang telah diberikan selama ini, baik moral maupun material.
3. Kakak dan Adik tercinta, terimakasih telah mendukung baik secara materi, dan mental selama ini.
4. Eva Resta Ventura, karena telah selalu memberi semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Pihak PO Tami Jaya Yogyakarta karena telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat dicantumkan satu persatu yang telah memberikan saran, bantuan, doa, dan motivasi dalam penelitian ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas kehendak-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi Strategi Promosi Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan di Museum Benteng Vredeburg Yogyakarta. 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, peneliti menerima banyak masukan, bantuan, dan bimbingan yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Hari Rachmadi.,SE.,MM selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Yudi Setiaji.,SH.,MM selaku pembimbing II sekaligus Ketua Jurusan Usaha Perjalanan Wisata yang telah dengan sabar dan bijaksana dalam dalam memberikan arahan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M Selaku penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan skripsi ini secara keseluruhan
4. Bapak Drs. Prihatno.,MM selaku ketua Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi di STP AMPTA Yogyakarta
5. Ibu Ch. Erike Christiana Dewi selaku Direktur PO Tami Jaya Yogyakarta yang bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian di PO Tami Jaya Yogyakarta.



6. Responden yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner yang peneliti sediakan.

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, Juni 2023

Peneliti  
Ricky Stepanus P

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah .....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>7</b>
A. Teorisasi.....	7
1. Citra Merek.....	7
2. Kualitas Produk .....	8
3. Transportasi .....	10
4. Keputusan Penyewaan.....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	14
C. Kerangka Pemikiran .....	15
D. Hipotesis Penelitian .....	16
<b>BAB III.....</b>	<b>17</b>
A. Jenis Penelitian .....	17

B. Subjek dan Objek Penelitian.....	17
C. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
D. Populasi dan Sampel.....	18
E. Variabel Penelitian.....	19
1. Variabel Penelitian .....	19
2. Definisi Konseptual .....	20
3. Definisi Operasional.....	21
F. Metode Pengumpulan Data.....	24
1. Jenis Instrumen.....	24
2. Uji Kelayakan Instrumen.....	26
G. Metode Analisis Data .....	28
1. Uji Kelayakan Variabel .....	28
2. Jenis Analisis Yang Digunakan.....	30
<b>BAB IV .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum.....	34
1. Sejarah Singkat.....	34
2. Profil PO Tami Jaya .....	35
3. Visi dan Misi .....	35
4. Produk PO Tami Jaya Yogyakarta .....	36
5. Jenis Bus.....	36
B. Karakteristik Data Penelitian.....	39
C. Hasil Uji Instrumen.....	43
1. Hasil Uji Validitas .....	43
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	44
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	45
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel.....	46
1. Hasil Uji Normalitas.....	46
2. Hasil Uji Multikolinearitas .....	47
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	48
F. Hasil Penelitian.....	49
1. Hasil Regresi Linear Berganda.....	49

2. Uji t (Uji Parsial) .....	50
3. Uji F ( Uji Simultan) .....	52
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	53
G. Pembahasan .....	54
<b>BAB V.....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN 1.....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Usia .....	58
Tabel 4.3 Asal Daerah.....	58
Tabel 4.4 Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.5 Profesi .....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas .....	64
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastitas .....	65
Tabel 4.12 Hasil Uji Linear Berganda .....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	69
Tabel 4.15 Hasil Uji R <sup>2</sup> .....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Logo PO Tami Jaya Yogyakarta .....	52
Gambar 4.2 Layanan PO Tami Jaya Yogyakarta.....	53
Gambar 4.3 <i>Bus Exective Class</i> .....	53
Gambar 4.4 <i>Suite Class</i> .....	54
Gambar 4.5 <i>Interior Bus Suite Class</i> .....	54
Gambar 4.6 Mikro Bus.....	55
Gambar 4.7 <i>Medium Bus</i> .....	56
Gambar 4.8 <i>Big Bus</i> .....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Data

Lampiran 5 Hasil Olah Data SPSS

Lampiran 6 Tabel Distribusi  $r$ ,  $t$  dan  $F$

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

## ABSTRAK

Penelitian ini peneliti mengambil judul Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Penyewaan Pada Transportasi Bus Pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Penyewaan pada PO. Tami Jaya Yogyakarta.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Variabel dalam penelitian ini yaitu Citra Merek (X1), Kualitas Produk (X2), dan Keputusan Penyewaan (Y). Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dengan teknik pengambilan *random sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, Uji F, Uji t, dan Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Keputusan Penyewaan. Hal ini dibuktikan dengan nilai hitung dari variabel Citra Merek dan Kualitas Produk ialah sebesar 2,245 dan 3,257 1,984 dengan nilai signifikan sebesar 0,027 dan  $0,002 < 0,05$ . Citra Merek dan Kualitas Produk bersama sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penyewaan, hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar  $21,399 > 3,09$  F tabel dengan signifikansi  $0,00 < 0,05$ . Variabel Kualitas Produk merupakan variabel yang mendominasi, hal ini dapat dibuktikan dengan nilai beta (koefisien) dari variabel Kualitas Produk sebesar 0,313 yang dimana nilai tersebut memiliki nilai yang lebih tinggi.

**Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, dan Keputusan Penyewaan**



## **ABSTRACT**

*Researchers took the title **The Influence of Brand Image and Product Quality on Rental Decisions on PO Tourism Bus Transportation. Tami Jaya Yogyakarta. This study aims to determine whether there is influence between Brand Image and Product Quality on Rental Decisions at PO. Tami Jaya Yogyakarta.***

*The research method used is descriptive quantitative. The variables in this study are Brand Image (X1), Product Quality (X2), and Rental Decision (Y). The sample used was 100 respondents with a random sampling technique. The analytical tool used is multiple linear regression analysis, F test, t test, and test the coefficient of determination (R2).*

*The results of this study indicate that brand image and product quality have a positive effect on leasing decisions. This is evidenced by the calculated t values of the Brand Image and Product Quality variables which are 2.245 and 3.257 > 1.984 with significant values of 0.027 and 0.002 < 0.05. Brand Image and Product Quality together have a positive and significant effect on Rental Decisions, this is evidenced by the calculated F value of 21.399 > 3.09 F table with a significance of 0.00 < 0.05. The product quality variable is the dominating variable, this can be proven by the bera value (coefficient) of the product quality variable of 0.313, which has a higher value*

**Keywords: Brand Image, Product Quality, and Tenants' Decisions**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Jasa transportasi saat ini menjadi salah satu sarana yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Transportasi digunakan oleh masyarakat untuk memperlancar aktifitas sehari-harinya. Hal ini karena setiap orang tentu membutuhkan transportasi dalam berbagai kegiatan, seperti bekerja, bersekolah, bepergian maupun aktifitas lainnya. Hal ini menunjukkan semakin banyak jenis jasa transportasi dan berbagai macam merek yang ditawarkan, banyaknya jasa transportasi dan merek yang ditawarkan membuat konsumen harus lebih selektif dalam proses pengambilan keputusan.

Pada era persaingan yang begitu ketat saat ini, manusia dituntut untuk dapat menerapkan efisiensi dan efektifitas dalam semua aktivitasnya, begitu pula dalam hal mobilitas, Transportasi merupakan kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, dalam kegiatan ekonomi masyarakat (Azis dan Asrul, 2014). 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 ke tujuan wisatanya. Jenis transportasi juga mempengaruhi wisatawan dalam menentukan keputusan penyewaan jasa transportasi. Dalam kondisi saat ini, dari semua alat

transportasi yang ada bus dianggap paling praktis digunakan untuk perjalanan wisata dengan jumlah wisatawan yang banyak.

Selain pemilihan alat transportasi, Citra Merek menjadi salah satu pertimbangan dalam pemilihan jasa transportasi oleh wisatawan.

Citra Merek adalah persepsi atau citra yang dimiliki pelanggan tentang suatu merek. Citra Merek yang baik dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas pelanggan terhadap merek tersebut. Selain itu, Kualitas Produk juga menjadi faktor yang sangat penting dalam mempengaruhi keputusan penyewaan pelanggan.

Kualitas harus diukur melalui sudut pandang konsumen terhadap Kualitas Produk itu sendiri. Selera konsumen disini sangat berpengaruh terhadap Kualitas Produk. Pengelolaan kualitas suatu produk harus disesuaikan dengan kegunaan yang diinginkan oleh konsumen. Menjaga konsistensi dari output produk pada tingkat kualitas yang diinginkan dan diharapkan konsumen menjadi poin penting yang harus diperhatikan.

Kualitas Produk merupakan kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, kandalan, ketepatan, kemudahan operasional dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya, (Kotler dan Keller, 2016:37) Kualitas Produk merupakan faktor penentu tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen setelah melakukan penyewaan terhadap suatu produk. Pengalaman yang baik atau buruk terhadap produk akan mempengaruhi konsumen untuk melakukan penyewaan kembali atau tidak.

Disini pengelolah usaha dituntut untuk menciptakan sebuah produk yang disesuaikan dengan kebutuhan atau selera konsumen.

Hari Rachamadi mengemukakan bahwa sebagian model keputusan awal yang berkaitan dengan pembelian diadaptasi dari model *grand* perilaku konsumen karena model ini pada awalnya dikembangkan untuk aplikasi produk nyata pada layanan pariwisata yang terbatas (Hari Rachmadi, 2016) Keputusan penyewaan merupakan proses memilih dan mengevaluasi properti yang sesuai untuk disewakan, serta menentukan tarif sewa yang tepat untuk produk tersebut. Jika produk berkualitas tinggi maka keputusan penyewaan pun meningkat (Kotler, 2015)

Saat ini banyak penyedia jasa transportasi di indonesia, salah satunya PO. Tami Jaya Yogyakarta. PO. Tami Jaya Yogyakarta merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi. Perusahaan ini menyediakan persewaan bus pariwisata dari ukuran kecil hingga besar. Selain itu, PO. Tami Jaya Yogyakarta juga menyediakan persewaan *shuttle*, wisata, maupun mobilitas lainnya. PO. Tami Jaya Yogyakarta adalah salah satu perusahaan jasa transportasi yang cukup terkenal di Yogyakarta. Hal ini disebabkan oleh keberadaan banyak armada dan produk yang dimiliki oleh PO. Tami Jaya Yogyakarta. Setiap tahun, PO. Tami Jaya Yogyakarta mengoperasikan berbagai jenis armada, termasuk bus dan shuttle. Selain itu, PO. Tami Jaya Yogyakarta memiliki pangsa pasar yang luas dengan banyak pelanggan yang tetap maupun tidak tetap. Untuk menjaga minat pelanggan, PO. Tami Jaya Yogyakarta senantiasa berupaya untuk memenuhi ekspetasi

dari konsumen itu sendiri, dua diantaranya dengan meningkatkan Citra Merek dan Kualitas Produk dengan menjaga reputasi dan memberikan produk yang berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk mengkaji secara mendalam tentang Citra Merek dan kualitas produk pada jasa transportasi pariwisata PO Tami Jaya Yogyakarta dan memfokuskan penelitian ini pada “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Penyewaan pada Transportasi Bus Pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta.”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Penyewaan pada transportasi bus pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta ?
2. Apakah Citra Merek dan Kualitas Produk berpengaruh secara bersamaan terhadap Keputusan Penyewaan pada transportasi bus pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta ?
3. Manakah variabel yang lebih dominan terhadap Keputusan Penyewaan pada transportasi PO. Tami Jaya Yogyakarta ?

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan agar pembahasannya dapat terperinci, yaitu mengenai Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Penyewaan Pada Transportasi Bus

Pariwisata PO Tami Jaya. Responden yang akan diteliti adalah konsumen PO. Tami Jaya Yogyakarta.

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap keputusan penyewaan pada transportasi bus pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apakah Citra Merek dan Kualitas Produk memiliki pengaruh secara bersamaan terhadap keputusan penyewaan pada transportasi bus pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta.
3. Untuk menentukan variabel yang lebih dominan terhadap Keputusan Penyewaan pada transportasi bus pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta antara Citra Merek dan Kualitas Produk.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pariwisata mengenai pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap minat penyewaan.

##### **2. Manfaat Praktis**

1. Bagi Peneliti Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan akan pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap keputusan penyewaan pada transportasi bus pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta

2. Bagi Objek Penelitian Hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran dan saran-saran yang bermanfaat bagi pengelola bus pariwisata PO. Tami Jaya Yogyakarta
3. Bagi Lembaga Hasil penelitian ini dapat dijadikan menjadi bahan referensi atau acuan bagi mahasiswa yang akan melanjutkan penelitian ini dengan topik sejenis.