

**PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN HARGA TERHADAP
DAYA TARIK PRODUK DAN DAMPAKNYA KEPADA KEPUTUSAN PENGGUNAAN**

(Studi Terhadap Pengguna Layanan Jasa Suroboyo Bus)

SKRIPSI



OLEH:

Achmad Rifky Kiemas Romadhoni

NPM: 19042010125

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2023


LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN HARGA
TERHADAP DAYA TARIK PRODUK DAN DAMPAKNYA KEPADA
KEPUTUSAN PENGGUNAAN
(STUDI TERHADAP PENGGUNA LAYANAN SUROBOYO BUS)**

Disusun Oleh:

ACHMAD RIFKY KIEMAS ROMADHONI
NPM. 19042010125

**Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi
Menyetujui,
Pembimbing Utama**


Nurul Azizah, S.A.B., M.A.B.
NPT. 17219910501002

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN HARGA
TERHADAP DAYA TARIK PRODUK DAN DAMPAKNYA KEPADA
KEPUTUSAN PENGGUNAAN
(STUDI TERHADAP PENGGUNA LAYANAN SUROBOYO BUS)

Disusun Oleh :
ACHMAD RIFKY KIEMAS ROMADHONI
NPM. 19042010125

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 24 November 2023

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA


Nurul Azizah, S.AB., M.AB.
NPT. 17219910501002

TIM PENGUJI

1. Ketua


R. Yuniardi Rusdianto, S.Sos, M.Si
NIP. 197206132021211003

2. Sekretaris


Dra. Sonja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

3. Anggota


Nurul Azizah, S.AB., M.AB.
NPT. 17219910501002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Achmad Rifky Kiemas Romadhoni

NPM : 19042010125

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

Pengaruh Kualitas, Kemudahan Penggunaan, dan Harga Terhadap Daya Tarik Produk dan Dampaknya Kepada Keputusan Penggunaan (Studi Terhadap Pengguna Layanan Jasa Suroboyo Bus)

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 27 Desember 2023

Yang membuat pernyataan



Achmad Rifky Kiemas Romadhoni
NPM. 19042010125

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dserta Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas, Kemudahan Penggunaan, dan Harga terhadap Daya Tarik Produk dan Dampaknya Pada Keputusan Penggunaan (Studi Kasus pada Pengguna Layanan Jasa Suroboyo Bus)”. Penulis mengucapkan terima kasih sebanyaknya kepada Ibu Nurul Azizah, S.AB., M.AB selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan Tugas Akhir pada program Strata-1 di Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.A selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
3. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur yang telah memberikan ilmunya kepada peneliti

4. Orang tua serta saudara atas doa, bimbingan, serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini bukannya tanpa berbagai kekurangan. Penulis berharap pemberian saran dan kritik untuk perbaikan dan penyempurnaan, sehingga laporan skripsi ini pada akhirnya dapat bermanfaat bagi pendidikan dan pengaplikasian di lapangan serta dapat dikembangkan lebih lanjut.

Surabaya, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1 Kualitas	12
2.2.2 Kemudahan Penggunaan.....	18
2.2.3 Harga.....	20

2.2.4	Daya Tarik Produk.....	23
2.2.5	Keputusan Penggunaan.....	25
2.2.6	Pemasaran	29
2.2.7	Teknologi	30
2.2.8	Transportasi	31
2.2.9	Manajemen.....	31
2.3.	Kerangka Berpikir & Hipotesis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Jenis Penelitian.....	35
3.2	Definisi Operaasional dan Pengukuran Variabel	36
3.2.1	Definisi Operasional	36
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	39
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	40
3.3.1	Populasi.....	40
3.3.2	Sampel Penelitian	40
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1	Jenis Data	42
3.4.2	Sumber Data	43
3.4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	43

3.4.4	Uji Instrumen	44
3.5	Teknik Analisis Data	45
3.5.1	Analisis Jalur (Path Analysis).....	45
3.5.2	Analisis Jalur SEM-PLS	47
3.6	Uji Hipotesis.....	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Tentang Suroboyo Bus	55
4.2	Responden Penelitian	57
4.2.1	Karakteristik Responden.....	57
4.2.2	Variabel Penelitian.....	59
4.3	Analisis PLS dan Uji Hipotesis	70
4.3.1	Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	70
4.3.2	Inner Model.....	79
4.3.3	Uji Hipotesis Direct dan Indirect effect	80
4.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	85
4.4.1	Kualitas (X1) memiliki pengaruh terhadap daya Tarik produk (Y)	85
4.4.2	Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki pengaruh terhadap daya Tarik produk (Y)	86
4.4.3	Harga (X3) memiliki pengaruh terhadap daya Tarik produk (Y)	87

4.4.4	Daya Tarik Produk (Y) memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan (Z).....	88
4.4.5	Kualitas (X1) memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan (Z).....	89
4.4.6	Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan (Z).....	90
4.4.7	Harga (X3) memiliki pengaruh langsung terhadap keputusan penggunaan (Z)	92
4.4.8	Kualitas (X1) memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan (Z) melalui daya tarik produk (Y).....	93
4.4.9	Kemudahan penggunaan (X2) memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan (Z) melalui daya tarik produk (Y)	94
4.4.10	Harga (X3) memiliki pengaruh terhadap keputusan penggunaan (Z) melalui daya tarik produk (Y).....	95
BAB V PENUTUP		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA		102
LAMPIRAN		105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kota Termacet di Indonesia	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	45
Gambar 3.2 Indikator Variabel Penelitian	49
Gambar 3.3 Indikator Variabel X1	50
Gambar 3.4 Indikator Variabel X2	50
Gambar 3.5 Indikator Variabel X3	51
Gambar 3.6 Indikator Variabel Y	51
Gambar 3.7 Indikator Variabel Z	52
Gambar 4.1 Logo Suroboyo Bus	55
Gambar 4.2 Usia Responden	56
Gambar 4.3 Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar 4.4 Profesi Responden	58
Gambar 4.5 Inner Model	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Kendaraan Pribadi Bermotor	1
Tabel 1.2 Jenis Kendaraan Bermotor	1
Tabel 4.1 Kuestioner Variabel X1	59
Tabel 4.2 Kuestioner Variabel X2	62
Tabel 4.3 Kuestioner Variabel X3	64
Tabel 4.4 Kuestioner Variabel Y	66
Tabel 4.5 Kuestioner Variabel Z	67
Tabel 4.6 Outer Loading.....	70
Tabel 4.7 Outer Loading.....	71
Tabel 4.8 Nilai AVE.....	72
Tabel 4.9 Discriminant Validity	73
Tabel 4.10 Discriminant Validity	74
Tabel 4.11 Reliability	77
Tabel 4.12 Nilai R-square.....	79
Tabel 4.13 Uji Hipotesis Direct Effect	80
Tabel 4.14 Uji Hipotesis Indirect Effect.....	82

ABSTRAK

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor terjadi pada berbagai kota pada Indonesia seperti halnya di Surabaya. Hal ini menuntut pemerintah Kota Surabaya untuk mengurangi kemacetan, contohnya dengan memperbanyak jumlah armada transportasi publik. Suroboyo Bus sebagai salah satu transportasi publik di Kota Surabaya dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat kota Surabaya sehingga jumlah penggunanya akan naik dan dapat mengurangi kemacetan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas, kemudahan penggunaan, harga, daya tarik produk, kemudahan penggunaan, serta keputusan penggunaan baik pengaruh langsung maupun pengaruh tidak langsung oleh pengguna Suroboyo Bus di Kota Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda kuantitatif asosiatif. Responden pada penelitian sebesar 100 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh secara positif signifikan dalam X1 terhadap Y, Y terhadap Z, X3 terhadap Z, serta X1 terhadap Z melalui Y. Terdapat juga pengaruh positif namun tidak signifikan dalam hubungan antara X2 dengan Y, X3 terhadap Y, X2 terhadap Z melalui Y, serta X3 terhadap Z melalui Y. Serta terdapat beberapa hubungan antar variabel yang tidak memiliki pengaruh sama sekali yaitu hubungan antara X1 dengan Z serta X2 dengan Z

Kata Kunci: Kualitas, Kemudahan, Penggunaan, Harga, Daya Tarik, Keputusan Penggunaan

ABSTRACT

The increase in the number of motor vehicles is occurring in various cities in Indonesia, just like in Surabaya. This demands the Surabaya City government to reduce traffic congestion with several solutions, like increase the number of public transportation fleets. Suroboyo Bus, as one of the public transportation options in Surabaya, is required to meet the needs and desires of the Surabaya residents so that its user numbers will increase and contribute to reducing congestion. This research aims to determine the extent of the influence of quality, ease of use, price, product attractiveness, ease of use, and user decisions, both directly and indirectly, on Suroboyo Bus users in Surabaya. The method used in this research is the associative quantitative method. The respondents in this study were 100 respondents selected through purposive sampling. Data processing was carried out using path analysis method . This study concludes that there is a significant positive influence of X1 on Y, Y on Z, X3 on Z, and X1 on Z through Y. There is also a positive but not significant influence in the relationship between X2 and Y, X3 on Y, X2 on Z through Y, and X3 on Z through Y. Additionally, there are some relationships between variables that have no influence at all, namely the relationship between X1 and Z, and X2 and Z.

Keyword: Quality, Easy, Usage, Price, Attraction, Usage Decision