

VARIABEL – VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN PEMBELIAN
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI GO-JEK
SURABAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

ALDO FATONI QOMARUS ZAMAN
NPM. 1242010030

KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA

2017

**VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
TRANSPORTASI GOJEK SURABAYA**

Oleh :

Aldo Fatoni Oomarus Zaman
NPM. 1242010030

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

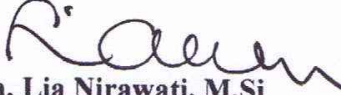
Pada tanggal 24 Mei 2017

Pembimbing



Dr. Jujok Dwiridottjahjono, S.Sos, M.Si
NPT. 370119500421

Tim Penguji


1. Ketua


Dra. Lia Nirawati, M.Si
NIP. 196009241993032001

2. Sekretaris



Dra. Sanja Andarini, M.Si
NIP. 196503261993092001

3. Anggota


Dr. Ir. Rusdi Hidayat N, ST, M.Si
NIP. 196112241989031007



**Mengetahui.
REKAN**


Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

**VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
TRANSPORTASI GO-JEK SURABAYA**


Disusun Oleh :

ALDO FATONI QOMARUS ZAMAN
NPM. 1242010030

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama


Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S. Sos , M. Si
NPT : 370119500421

Mengetahui,
DEKAN



Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP : 196411021994031001

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Variabel – Variabel Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi Go-Jek)”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini, tidak akan berjalan dengan lancar dan berwujud baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada Bapak Dr. Jajok Dwiridotjahjono. S. Sos , M. Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuk sehingga terselesaikannya skripsi. Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Sonja Andarini, Dra., M.Si selaku koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Keluarga tercinta atas segala doa, dorongan semangat dan juga kasih sayang serta kesabaran yang tiada henti dalam mendukung penyelesaian skripsi ini.

5. Teman – teman program studi Ilmu Administrasi Bisnis khususnya angkatan 2012, terima kasih atas do'a dan dukungannya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari banyak kekurangan baik dari segi teknis maupun dalam segi penyusunannya. Untuk itu, penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran dan kritik yang bersifat membangun.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan petunjuk bagi kita semua. Amin.

Surabaya, Mei 2017

Penulis

VARIABEL-VARIABEL YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
PEMBELIAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA
TRANSPORTASI GO-JEK SURABAYA

Oleh :

Aldo Fatoni Oomarus Zaman
1242010030/FISIP/ADBIS

Abstraksi

Penelitian ini dilakukan di PT. Go-Jek Indonesia Surabaya. Berdasarkan responden pengguna jasa transportasi Go-Jek yang jumlahnya cukup tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel – variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Go-Jek.

Data dalam penelitian ini dianalisa dengan menggunakan analisa deskriptif. Analisa deskriptif yaitu suatu sarana untuk mengetahui gambaran yang sudah didapatkan dalam penelitian ini, maka dapat di peroleh berbagai informasi kongkrit tentang variabel – variabel penelitian. Variabel – variabel penelitian yang dimaksud adalah Perilaku Konsumen (X_1), Kualitas Layanan (X_2), Citra Perusahaan (X_3), Harga (X_4) dan Keputusan Pembelian Konsumen pada PT. Go-Jek Indonesia (Y).

Hasil analisa pertama secara simultan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Perilaku Konsumen (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), Citra Perusahaan (X_3) dan Harga (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dalam menggunakan jasa Go-Jek (Y) telah terbukti.

Hasil analisa kedua secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X_2) dan Harga (X_4) berpengaruh secara parsial terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dalam menggunakan jasa Go-Jek (Y), sedangkan Perilaku Konsumen (X_1) dan Citra Perusahaan (X_3) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Keputusan Pembelian Konsumen dalam menggunakan jasa Go-Jek (Y) telah terbukti.

Kata Kunci : Perilaku Konsumen, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Harga Dan Keputusan Pembelian Konsumen

VARIABLES THAT INFLUENCE THE DECISION OF CONSUMER
PURCHASE IN USING TRANSPORTATION
SERVICE GO-JEK SURABAYA

Oleh :

Aldo Fatoni Qomarus Zaman
1242010030/FISIP/ADBIS

Abstraction

This research was conducted at PT. Go-Jek Indonesia Surabaya. Based on the respondents of users of transportation services Go-Jek the number is quite high. This study aims to determine the variables that affect consumer purchasing decisions in using Go-Jek transportation services.

The data in this research is analyzed by using descriptive analysis. Descriptive analysis is a means to know the picture that has been obtained in this study, it can be obtained a variety of concrete information about research variables. The research variables are Consumer Behavior (X), Quality of Service (X2), Company Image (X3), Price (X4) and Consumer Purchase Decision at PT. Go-Jek Indonesia (Y)

The results of the first analysis simultaneously in this study indicate that Consumer Behavior (X1), Service Quality (X2), Company Image (X3) and Price (X4) influence simultaneously to Consumer Purchase Decision in using the services of Go-Jek (Y) has been proven .

The result of partial analysis in this research shows that Quality of Service (X2) and Price (X4) have partial effect to Consumer Purchase Decision in using Go-Jek (Y) service, while Consumer Behavior (X1) and Company Image (X3) Partial has no real effect on Consumer Purchase Decision in using Go-Jek (Y) services has been proven.

Keywords : Consumer Behavior, Service Quality, Corporate Image, Price and
Consumer Purchase Decision

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....,	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Pemasaran.....	10
2.2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	10
2.2.1.2 Tujuan Pemasaran.....	11

2.2.1.3 Strategi Pemasaran.....	12
2.2.2 Perilaku Konsumen.....	15
2.2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	15
2.2.2.2 Model Perilaku Konsumen.....	16
2.2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen....	18
2.2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Konsumen..	23
2.2.4 Citra Perusahaan.....	24
2.2.4.1 Citra / Merk (Brand).....	25
2.2.4.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Konsumen...	26
2.2.5 Harga.....	26
2.2.5.1 Tujuan Penetapan Harga.....	28
2.2.5.2 Hubungan Harga Dan Keputusan Konsumen.....	29
2.2.6 Keputusan Pembelian Konsumen.....	30
2.3 Kerangka Berpikir.....	31
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Definisi Operasional Pengukuran Variabel.....	33
3.1.1 Variabel.....	33

3.1.2	Definisi Operasional Variabel	34
3.1.3	Pengukuran Variabel.....	37
3.2	Populasi, Sampel Dan Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.2.1	Populasi.....	37
3.2.2	Sampel.....	38
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel.....	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1	Jenis Data.....	40
3.3.2	Sumber Data.....	41
3.4	Teknik Analisa dan Pengujian Hipotesis.....	41
3.4.1	Teknik Analisis Data.....	41
3.4.1.1	Uji Validitas.....	41
3.4.1.2	Uji Reliabilitas.....	43
3.4.1.3	Analisis Pengujian Asumsi Klasik.....	43
3.4.1.4	Teknik Analisis Regresi Linier Berganda.....	48
3.4.2	Pengujian Hipotesis.....	49
3.4.2.1	Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	49
3.4.2.2	Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian dan Penyajian Data.....	54
4.1.1	Sejarah Perusahaan	54
4.1.1.1	Visi, Misi Perusahaan	55
4.1.1.2	Struktur Organisasi dalam Perusahaan.....	56

4.1.1.3	Logo Perusahaan.....	56
4.1.1.4	Syarat Menjadi Mitra Gojek.....	57
4.1.1.5	Penghargaan Perusahaan.....	57
4.1.1.6	Deskripsi Karakteristik Responden.....	58
4.2	Penyajian Data	60
4.2.1	Variabel Perilaku Konsumen (X_1).....	61
4.2.2	Variabel Kualitas layanan (X_2).....	62
4.2.3	Variabel Citra Perusahaan (X_3).....	64
4.2.4	Variabel Harga (X_4).....	66
4.2.5	Variabel Keputusan pembelian konsumen (Y).....	68
4.3	Hasil uji validitas dan reliabilitas.....	69
4.3.1	Uji Validitas	69
4.3.2	Uji Reliabilitas	71
4.3.3	Uji Asumsi Klasik	72
4.3.4	Analisis Statistik Regresi Linier Berganda	77
4.3.5	Pengujian Hipotesis	80
4.3.5.1	Analisis Secara Simultan (Uji F)	80
4.3.5.2	Analisis Secara Parsial (Uji t)	82

4.4	Pembahasan	86
4.4.1	Pembahasan Secara Simultan (Uji F)	86
4.4.2	Pembahasan Secara Parsial (Uji t)	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		90
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA.....		92
LAMPIRAN.....		98

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Model perilaku konsumen menurut Kotler 2008	17
Gambar 2.2 : Kerangka Berpikir	31
Gambar 3.1 : Kurva Uji F	52
Gambar 3.2 : Kurva Uji t	54
Gambar 4.1 : Logo Go-Jek	57
Gambar 4.2 : Struktur Organisasi	58
Gambar 4.3 : Distribusi Kriteria Penerimaan/Penolakan Hipotesis Secara Simultan atau Keseluruhan	82
Gambar 4.4 : Kurva Distribusi t Variabel Perilaku Konsumen (X_1)	83
Gambar 4.5 : Kurva Distribusi t Variabel Kualitas Layanan (X_2)	84
Gambar 4.6 : Kurva Distribusi t Variabel Citra Perusahaan (X_3)	85
Gambar 4.7 : Kurva Distribusi t Variabel Harga (X_4)	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Daftar Tabel yang menggunakan jasa transportasi Go-jek	2
Tabel 3.1 : uji Durbin Watson (uji DW)	47
Tabel 4.1 : Deskripsi Jenis Kelamin Responden	59
Tabel 4.2 : Deskripsi Umur Responden	60
Tabel 4.3 : Deskripsi Pekerjaan Responden	61
Tabel 4.4 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Perilaku Konsumen (X_1)..	62
Tabel 4.5 : Hasil Tanggapan responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) ..	64
Tabel 4.6 : Hasil Tanggapan responden Terhadap Variabel Citra Perusahaan (X_3)	66
Tabel 4.7 : Hasil Tanggapan responden Terhadap Variabel Harga (X_4)	68
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian Konsumen (X_5)	69
Tabel 4.9 : Uji Validitas Variabel Bebas (X)	71
Tabel 4.10 : Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Konsumen (Y)	71
Tabel 4.11 : Hasil Uji Reliabilitas	73
Tabel 4.12 : Nilai VIF (Variance Inflation Factor)... ..	74
Tabel 4.13 : Hasil Pengujian Heterokedastisitas	75

Tabel 4.14 : Tes Autokorelasi	77
Tabel 4.15 : Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	78
Tabel 4.16 : Hasil Analisis Varian Uji F.....	81