

**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam
Memakai Jasa Angkutan DAMRI AC Jurusan Johar-
Banyumanik**

Skripsi

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Kesarjanaan S-1
Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh :

Nama : Ara Destiana Kunto
NIM : 00.30.0227

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2008**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam
Memakai Jasa Angkutan DAMRI AC Jurusan Johar-Banyumanik

Disusun oleh :

Nama : Ara Destiana Kunto

NIM : 00.30.0227

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Telah disetujui dan diterima pada Senin 14 juli 2008

Semarang , Juli 2008

Pembimbing

(MG. Westri Kekalih ,SE.MSI.)

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : ”Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memakai Jasa
Angkutan DAMRI AC Jurusan Johar – Banyumanik”

Disusun Oleh :

Nama : Ara Destiana Kunto

NIM : 00.30.0227

Program Studi : Ekonomi Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Tim penguji pada hari rabu 2 juli 2008

Koordinator

Tim Penguji

Anggota

Anggota

(DRS. R. Bowo Harcahyo,MBA) (Berta Berti Retnowati,SE.MSI) (B Karno Budi P.SE.MM)

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Khatolik Soegijapranata

Semarang

2008

(A. Sentot Suciarto, Ph.D)

MOTTO

*Motto : “ Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu dan
janganlah bersandar kepada pengertianmu sendiri “*

Amsal 2 : 5

PERSEMBAHAN

Dengan perasaan bahagia karya ini aku persembahkan untuk

Yesus Kristus

Keluargaku yang selalu mendukung

Serta sahabat-sahabatku yang selalu setia padaku

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ara Destiana Kunto

NIM : 00.30.0227

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan / atau bentuk-bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, Juli 2008

(Ara Destiana Kunto)

ABSTRAKSI

Damri sebagai salah satu angkutan darat milik pemerintah sudah cukup dikenal masyarakat karena murah meriah, disamping itu trayek jurusannya pun banyak khususnya dalam kota. Namun demikian, transportasi umum di Semarang seperti bis kota mempunyai kondisi yang sangat menyedihkan (www.pintu). Sebenarnya mereka tidak laik jalan. kecuali untuk kendaraan-kendaraan baru. Bis Damri yang beroperasi di Semarang telah mempunyai kadar emisi gas buang yang tidak baik lagi buat kesehatan. Asapnya yang hitam akan merusak lingkungan dan banyak lagi problem yang akan ditimbulkan. Gas-gas berbahaya seperti CO₂, NO_x, CO, HC, dan partikel-partikel berbahaya lain setiap hari keluar dari knalpot kendaraan. Itu baru dari segi gas buang. belum lagi kondisi kendaraan mereka yang rusak berat dan tidak laik jalan seperti ban yang tidak standar lagi atau pakai vulkanisir yang tentunya berbahaya, terus lagi peralatan pendukung seperti suspensi yang tidak bekerja lagi yang mengakibatkan tidak nyaman. Hal tersebut terjadi karena kurangnya integritas dalam mencanangkan konsep transportasi di kota Semarang menjadi sorotan beberapa kalangan meski sebenarnya sarana transportasi dan fasilitas-fasilitas pendukungnya sudah mencukupi. Hanya saja, perencanaan yang kurang integritas lah yang menjadi jawaban mengapa konsep transportasi di Semarang terkesan tidak menyatu. Masalah yang muncul dalam penataannya secara konsep belum terpadu dan belum terintegrasi antara yang satu sama lain. misalnya, jika pemerintah bikin halte, mereka akan terkonsentrasi ke halte. Kalau membuat layanan umum, masyarakat akan terkonsentrasi ke layanan umum. Dari uraian di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui tentang faktor-faktor apakah yang menjadi pertimbangan mereka dalam memakai jasa angkutan DAMRI AC jurusan Johar - Banyumanik, maka peneliti mengambil judul sebagai berikut, *“Analisis Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memakai JAsa Angkutan DAMRI Jurusan Johar - Banyumanik”*

Dalam penelitian ini yang menjadi permasalahan penelitian adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen dalam memakai jasa angkutan DAMRI AC jurusan Johar - Banyumanik.

Dalam tinjauan pustaka dijelaskan tentang konsep yang digunakan dan definisinya. Ada beberapa konsep dalam tinjauan pustaka yaitu transportasi, perilaku konsumen, pengertian perilaku konsumen, faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dan pengambilan keputusan. Selain itu dikemukakan pula kerangka pikir serta definisi operasional.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pengukuran validitas, reliabilitas, skala pengukuran, serta teknik analisis data yang menggunakan analisis faktor. Pada pembahasan dikemukakan mengenai gambaran umum responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan serta tanggapan responden terhadap variabel penelitian. Dalam pembahasan, dikemukakan pula hasil penelitian dan inteprestasi hasil penelitian dimana berdasarkan hasil analisis faktor dapat diketahui terdapat empat faktor utama yang menjadi pertimbangan konsumen memilih jasa angkutan Bus Damri AC jurusan Johar - Banyumanik yaitu faktor

karakteristik Bus Damri, faktor kenyamanan dan keselamatan dan faktor keamanan dan faktor pribadi. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka saran yang dapat diberikan adalah Dari 7 variabel pembentuk faktor karakteristik bus Damri AC, variabel fasilitas AC yang dingin memiliki skor yang tertinggi dan variabel tidak ada pengamen memiliki skor tanggapan yang terendah. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diketahui bahwa total skor terendah dari tanggapan responden adalah tidak ada pengamen sebesar 351 yang masuk dalam faktor yang kedua yaitu faktor kenyamanan dan keselamatan. Dengan hal ini diharapkan bagi pihak DAMRI untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan faktor kenyamanan dan keselamatan ini dengan jalan meningkatkan standart kenyamanan dan keselamatan penumpang. Sedangkan diantara keempat faktor yang terbentuk, faktor pribadi yang memperoleh *percent variant* terendah dimana faktor pribadi meliputi bus DAMRI baru lebih nyaman dari angkutan lain dan ada larangan merokok sehingga diharapkan pihak manajemen DAMRI lebih meningkatkan kenyamanan dalam bus. Dari keempat faktor yang terbentuk dalam penelitian ini mempunyai pengaruh bagi konsumen memilih jasa angkutan bus DAMRI jurusan Johar - Banyumanik sebesar 67,759 %. Sehingga diharapkan bagi pihak DAMRI untuk dijadikan acuan dalam meningkatkannya baik dari faktor-faktor yang terbentuk dalam penelitian ataupun dari faktor-faktor yang lain sebesar 22,241 %.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah Bapa dan Putra-Nya yang terkasih Allah Swt., karena berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memakai Jasa Angkutan DAMRI AC Jurusan Johar- Banyumanik”*.

Peneliti menyadari tanpa bantuan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1.**YESUS KRISTUS**.....
2. Orang tua serta keluargaku yang selalu mendukung dan memberi semangat.
3. Ibu Westri Kekalih, SE, MM ; selaku Dosen Pembimbing yang dengan kejiannya dan kesabarannya dalam memberikan bimbingan, masukan dan saran bagi penulis.
4. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner
5. Buat PT, Mamik, Mas Pram, Kancil, makasih pinjaman motornya n mau nglembur bareng,,, sorry ya bos, beli bensine Cuma 1 liter tok.
6. Keluarga besar Kalingga Com, buat fasilitas komputer + kas bon nge-print
.....
7. Deni Tegal, Nongki, Idrus, Oka, Gembul, Tolet, Kak Ciau, Doni, Tulus, Lucki n yang tidak bisa aku sebut semuanya,
8. Semua warga jemaat GBI Banyumanik, yang selalu beri dukungan dalam doa
9. Special one on 9 august 2001.....makasih buat semua dukungan n doanya.

Tanpa bantuan dan perhatian dari semua pihak, tidak mungkin skripsi ini dapat terselesaikan karena keterbatasan penulis. Penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun dalam ketidaksempurnaan ini penulis berharap ada manfaat yang dapat diambil dari karya ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki sebagai suatu kelemahan dan kekurangan yang menyebabkan skripsi ini jauh dari sempurna, oleh karena itu, segala saran, bimbingan maupun kritik yang membangun sangat peneliti harapkan

Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak yang membutuhkan.

Semarang, Juli 2008

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstraksi	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel dan Gambar	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah.....	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Tujuan Penelitian	5
1.4.2. Manfaat Penelitian	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Transportasi.....	8
2.2. Perilaku Konsumen.....	11
2.2.1. Pengertian Perilaku Konsumen	11
2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	14
2.3. Pengambilan Keputusan.....	20
2.4. Kerangka Pikir.....	23
2.5. Definisi Operasional	24
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 27
3.1. Obyek Penelitian	27
3.2. Populasi Dan Sampel.....	27
3.3. Jenis Data	28
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	28
3.5. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur.....	29
3.5.1. Validitas Alat Ukur	29
3.5.2. Reliabilitas Alat Ukur.....	30
3.6. Alat Analisis	31
3.6.1. Analisis Deskriptif	31
3.6.2. Analisis Data Kuantitatif.....	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN.....	 35
4.1. Gambaran Umum Responden	35

1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	35
2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..	36
3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan	36
4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan.....	37
6. Tanggapan Responden terhadap Variabel Pembentuk Faktor	38
4.2. Hasil Analisis Faktor	42
4.2.1. Memilih Variabel.....	42
4.2.2. Menentukan Jumlah Faktor yang Terbentuk.....	43
4.2.3. Rotasi Faktor	44
4.2.4. Identifikasi Variabel Pembentuk Faktor	46
4.2.5. Pemberian Nama Faktor	47
4.3. Implikasi Manajerial	49
 BAB V PENUTUP	 52
5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Angkutan Jurusan Banyumanik.....	3
Tabel 1.2. Variabel Yang Mempengaruhi Konsumen Memakai Jasa AngkutAn DAMRI AC Jurusan Banyumanik.....	4
Tabel 3.1. Hasil Pengujian Validitas.....	29
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1. Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.2. Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.3. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan	36
Tabel 4.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 4.5. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan	37
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Yang Membentuk Faktor.....	38
Tabel 4.7. <i>KMO and Bartlett's Test</i>	42
Tabel 4.8. <i>Initial Statistic</i>	43
Tabel 4.9. <i>Rotated Component Matrix</i>	45
Tabel 4.10. Pengelompokan Variabel Kedalam Faktor Dan Nilai Faktor Loading dari Variabel (Setelah Rotasi)	45
Tabel 4.11. Intepretasi Faktor Dan Prosentase Variance	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian	24
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabulasi Data Responden

Lampiran 3. Frekuensi Tanggapan Responden

Lampiran 4. Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 5. Analisis Faktor