



**PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN**

**(Studi Kasus pada Penumpang Bis PO. Nusantara Kelas Eksekutif Jurusan  
Semarang-Jakarta)**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Indra Sulistyowardhana

NIM : 14020213140073

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2017**

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Indra Sulistyowardhana
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020213140073
3. Tempat / Tanggal Lahir : Bekasi, 19 Desember 1994
4. Program : S1 Reguler FISIP-Undip
5. Departemen : Administrasi Bisnis
6. Alamat : Jalan Durian 1 RT 04 RW 11 No.74  
Jatimakmur Pondok Gede Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan  
(Studi Kasus pada Penumpang Bis PO. Nusantara Kelas Eksekutif Jurusan  
Semarang-Jakarta)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 30 Juli 2017

Pembuat Pernyataan;

Indra Sulistyowardhana

NIM. 14020213140073

## PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan (Studi Kasus pada Penumpang Bis PO. Nusantara Kelas Eksekutif Jurusan Semarang-Jakarta)

Nama Penyusun : Indra Sulistyowardhana

NIM : 14020213140073

Departemen : Administrasi Bisnis

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 30 Juli 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si  
NIP. 19660727 199203 1 001

Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si  
NIP. 19610510 198902 1 002

### **Dosen Pembimbing :**

1. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph.d ( ..... )

### **Dosen Penguji Skripsi :**

1. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si ( ..... )

2. Bulan Prabawani, S. Sos, MM, Ph. D ( ..... )

3. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph. D ( ..... )

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Allah akan menambah (nikmat) kepadamu, tapi jika kamu mengingkari, maka azab Allah sangat berat”

*(Ibrahim: 7)*

“Bersyukur ibarat kunci untuk membuka pintu kebahagiaan”

*(Gobind Vashdev)*

“Janganlah kehidupan dunia memerdayakan kamu dan janganlah (setan) yang pandai menipu, memerdayakan kamu tentang Allah”

*(Al-Fatir: 6)*

### **Skripsi ini penulis persembahkan untuk:**

- Untuk orang tuaku tercinta, Bapak Joko Sulistiono S.E dan Ibu Siti Chaerunisa yang selalu menyayangi dengan setulus hati, mendoakan dan memberikan dukungan dan bimbingan selama ini.
- Untuk Kakakku Isti Sulistiani S.T serta tentunya adikku Tito Sulistiano dan Tino Sulistianto yang memberikan semangat serta bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Savira Bintang Camelia yang telah menemani dan memberikan semangat dari awal penyusunan skripsi ini hingga selesai.
- Teman-teman ECR yang selalu ada Ardi, Fauzan, Coco, Capung, Taufan, Pricil, Artha, dan Fairuz terima kasih atas waktu-waktu menyenangkan, kenangan yang takkan bisa dilupakan.
- Anung dan Sebet yang memberikan dukungan serta menemani saya selama pulang ke Jakarta.

- Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis FISIP UNDIP 2013, terkhusus kelas 12
- Semua teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan dan dukungannya selama ini.

## ABSTRAK

Mobilitas masyarakat yang semakin meningkat mendorong tingginya kebutuhan akan jasa transportasi. Kondisi persaingan antar moda transportasi baik itu darat, laut, maupun udara menjadi lebih ketat. Salah satu jenis transportasi yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia dalam melakukan aktivitasnya adalah bis. PO Nusantara mengalami penurunan jumlah penumpang terhitung sejak tahun 2014 – 2016. Pada tahun 2014 ke 2015 mengalami penurunan sebesar 5,01% dan pada tahun 2015 ke 2016 mengalami penurunan sebesar 6,34%.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan jasa bis PO. Nusantara kelas eksekutif jurusan Semarang-Jakarta. Tipe penelitian ini adalah *explanatory research*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* dan *accidental sampling*. Adapun jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 responden. Teknik analisis data adalah dengan *crossstab*, uji korelasi, uji determinasi, uji regresi linier sederhana, regresi linier berganda, uji t dan uji F dengan bantuan program IBM SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara citra merek dan kualitas layanan terhadap keputusan penggunaan. Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana, diketahui bahwa citra merek berpengaruh terhadap keputusan penggunaan dengan koefisien sebesar 0,229. Sedangkan kualitas layanan mempengaruhi keputusan penggunaan sebesar 0,100.

Adapun saran yang diberikan adalah agar PO. Nusantara memperkuat citra merek dengan memberikan penyegaran pada desain bis agar konsumen mampu membedakan dengan jelas bis PO. Nusantara dengan bis kompetitor. Diperlukan juga peningkatan kualitas layanan yang diberikan, khususnya mengenai ketepatan waktu keberangkatan dan waktu sampai, serta perlu diperhatikan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu keberangkatan.

Kata kunci : Citra Merek, Kualitas Layanan, Keputusan Penggunaan

## **ABSTRACT**

The increasing of people's mobility encourages the high demand for transportation services. The competition between modes of transportation specially land transportation is very keen. One of transportations that became the choice of Indonesian people to do their activities is a bus. The number of PO. Nusantara's passengers has decreased since 2014–2016. In 2014 to 2015 the number of passenger decreased by 5.01% and in 2015 to 2016 decreased by 6.34%.

This study is aimed to identify the effect of brand image and service quality to decision of using PO Nusantara executive class route of Semarang-Jakarta. The type of research is explanatory research. The sample used is 100 respondents. The sampling techniques are purposive and accidental sampling. The technique analysis are crosstab, simple linear regression, multiple linear regression, t test and F test with the SPSS program.

The result showed that there is a positive influence between brand image and service quality toward usage decision. Based on the results of simple regression analysis, it is known that brand image has influence on usage decision with coefficient of 0,229, while service quality influence usage decision of 0.100.

This research recommends PO. Nusantara to strengthen its brand image by renewing the bus design so that consumers are able to clearly distinguish bus of PO. Nusantara with competitor bus. Improvements of service quality are also required, especially the timeliness of departure and arrival time, and also the cleanliness and cosiness of the departure lounge.

**Keywords:** Brand Image, Service Quality, Usage Decision

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas limpahan berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memenuhi pendidikan Strata 1 Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis sadar bahwa penulisan skripsi dengan judul : **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan (Studi Kasus pada Penumpang Bis PO. Nusantara Kelas Eksekutif Jurusan Semarang-Jakarta)”** ini tidak mungkin dapat selesai tanpa doa, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Sunarto, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bulan Prabawani, S. Sos, MM, Ph. D selaku Kepala Departemen Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro dan juga selaku dosen wali serta dosen penguji yang telah membimbing penulis dalam rencana studi.
3. Prof. Sudharto P. Hadi, MES, Ph. D selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Wahyu Hidayat, M. Si selaku dosen penguji yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji serta memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
5. Seluruh dosen dan staff Departemen Administrasi Bisnis, terima kasih atas bantuan, dukungan serta arahan kepada penulis selama menempuh studi hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.



6. Seluruh pihak – pihak yang secara langsung maupun tidak langsung, secara moril dan materiil membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran konstruktif sangat penulis harapkan guna tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat yang nyata bagi kemajuan bersama.

Semarang, 30 Juli 2017

Penyusun

Indra Sulistyowardhana

NIM. 14020213140073

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI) .....	ii
PENGESAHAN .....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>i</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat penelitian .....	9
1.5 LANDASAN TEORI .....	10
1.5.1 Keputusan Pembelian .....	10
1.5.2 Citra Merek .....	22
1.5.3 Kualitas Layanan .....	29
1.5.4 Hubungan Antara Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	33
1.5.5 Penelitian Terdahulu .....	35
1.6 Hipotesis .....	36
1.7 Definisi Konseptual .....	37
1.7.1 Citra Merek .....	37
1.7.2 Kualitas Layanan .....	37
1.7.3 Keputusan Pembelian .....	37
1.8 Definisi Operasional .....	38

1.8.1 Citra Merek .....	38
1.8.2 Kualitas Layanan.....	39
1.8.3 Keputusan Pembelian.....	40
1.9 Metode Penelitian.....	40
1.9.1 Tipe Penelitian .....	40
1.9.2 Populasi dan Sampel .....	40
1.9.3 Jenis dan Sumber Data .....	42
1.9.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
1.9.5 Teknik Pengolahan Data .....	44
1.9.6 Skala Pengukuran.....	45
1.9.7 Teknik Analisis Penelitian .....	46
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PO. NUSANTARA .....</b>	<b>54</b>
2.1 Sejarah dan Perkembangan PO. Nusantara.....	54
2.1.1 Visi dan Misi PO. Nusantara.....	56
2.1.2 Logo PO. Nusantara.....	57
2.1.3 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas.....	57
2.1.4 Jenis-jenis Jasa dari PO. Nusantara.....	60
2.2 IDENTITAS RESPONDEN .....	62
2.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	62
2.2.2 Umur Responden.....	62
2.2.3 Status Perkawinan Responden .....	63
2.2.4 Tingkat Pendidikan Responden.....	64
2.2.5 Jenis Pekerjaan Responden .....	64
2.2.6 Pendapatan perbulan Responden.....	65
<b>BAB III PENGARUH CITRA MEREK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA (STUDI KASUS PADA PENUMPANG PO. NUSANTARA KELAS EKSEKUTIF JURUSAN SEMARANG-JAKARTA) .....</b>	<b>67</b>
3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	67
3.1.1 Uji Validitas .....	67
3.1.2 Uji Reliabilitas .....	69

3.2 Deskripsi Citra Merek, Kualitas Layanan dan Keputusan Penggunaan .....	71
3.2.1 Variabel Citra Merek.....	71
3.2.2 Variabel Kualitas Layanan.....	81
3.2.3 Variabel Keputusan Penggunaan .....	98
3.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan.....	104
3.3.1 Analisis Tabulasi Silang ( <i>Cross Tab</i> ) .....	105
3.3.2 Koefisien Korelasi.....	106
3.3.3 Koefisien Determinasi.....	107
3.3.4 Regresi Linier Sederhana .....	107
3.3.5 Uji T .....	109
3.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan .....	110
3.4.1 Analisis Tabulasi Silang ( <i>Cross Tab</i> ) .....	110
3.4.2 Koefisien Korelasi.....	112
3.4.3 Koefisien Determinasi.....	112
3.4.4 Regresi Linier Sederhana .....	113
3.4.5 Uji T .....	114
3.5 Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	115
3.5.1 Koefisien Korelasi.....	115
3.5.2 Regresi Linier Berganda .....	116
3.5.3 Koefisien Determinasi.....	117
3.5.4 Uji F .....	118
3.6 Pembahasan.....	120
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>123</b>
4.1 Kesimpulan .....	123
4.2 Saran.....	124
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>127</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>130</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penghargaan Perusahaan Angkutan Umum Orang Antarkota Antarprovinsi (AKAP) 2012-2016.....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Penumpang PO. Nusantara Kelas Eksekutif Jurusan Semarang-Jakarta .....	4
Tabel 1. 3 Keluhan Penumpang PO. Nusantara .....	8
Tabel 1. 4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi .....	48
Tabel 2. 1 Jenis-Jenis Jasa PO. Nusantara .....	60
Tabel 2. 2 Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 2. 3 Kelompok Umur Responden.....	63
Tabel 2. 4 Status Perkawinan Responden .....	63
Tabel 2. 5 Tingkat Pendidikan Konsumen.....	64
Tabel 2. 6 Jenis Pekerjaan Responden .....	65
Tabel 2. 7 Pendapatan per Bulan Responden.....	65
<b>Tabel 3. 1 Uji Validitas .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 3. 2 Uji Reliabilitas Variabel Citra Merek (X1) .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 3. 3 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Layanan (X2) .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 3. 4 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan Penggunaan (Y) .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 3. 6 PO. Nusantara Merupakan Perusahaan dengan Kualitas Layanan Terbaik.....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 3. 7 Sesuai dengan Kebutuhan dan Keinginan.....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 3. 8 Mudah dikenali oleh Konsumen .....</b>	<b>75</b>
<b>Tabel 3. 9 Memiliki Ciri Khas Tersendiri.....</b>	<b>76</b>
<b>Tabel 3. 10 Reputasi dari PO. Nusantara .....</b>	<b>77</b>
<b>Tabel 3. 11 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Citra Merek .....</b>	<b>78</b>
<b>Tabel 3. 12 Kategorisasi Variabel Citra Merek .....</b>	<b>80</b>
<b>Tabel 3. 13 Kemampuan Pengemudi Bis .....</b>	<b>81</b>
<b>Tabel 3. 14 Kemampuan Kru Bis .....</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 3. 15 Karyawan Counter Tanggap Membantu Penumpang .....</b>	<b>83</b>
<b>Tabel 3. 16 Kemampuan Karyawan Menangani Keluhan.....</b>	<b>84</b>
<b>Tabel 3. 17 Keberangkatan Bis Tepat Waktu Sesuai Jadwal .....</b>	<b>85</b>
<b>Tabel 3. 18 Bis PO. Nusantara Tepat Waktu Sampai Tempat Tujuan .....</b>	<b>86</b>
<b>Tabel 3. 19 Mampu Memberikan Rasa Aman .....</b>	<b>87</b>
<b>Tabel 3. 20 Kemampuan Karyawan PO. Nusantara Memberikan Perhatian Kepada Penumpang .....</b>	<b>88</b>
<b>Tabel 3. 21 Kemampuan Karyawan Berkomunikasi dengan Penumpang....</b>	<b>89</b>

<b>Tabel 3. 22 Kebersihan Ruang Tunggu Keberangkatan.....</b>	<b>90</b>
<b>Tabel 3. 23 Kenyamanan Ruang Tunggu Keberangkatan.....</b>	<b>91</b>
<b>Tabel 3. 24 Kondisi Bis PO. Nusantara.....</b>	<b>92</b>
<b>Tabel 3. 25 Kebersihan Armada PO. Nusantara .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 3. 26 Kenyamanan Armada PO. Nusantara .....</b>	<b>93</b>
<b>Tabel 3. 27 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Layanan.....</b>	<b>95</b>
<b>Tabel 3. 28 Kategorisasi Variabel Kualitas Layanan .....</b>	<b>98</b>
<b>Tabel 3. 29 Membutuhkan Pertimbangan Sebelum Menggunakan Jasa .....</b>	<b>99</b>
<b>Tabel 3. 30 Yakin dalam Memutuskan .....</b>	<b>100</b>
<b>Tabel 3. 31 Keinginan untuk Merekomendasikan pada Orang Lain .....</b>	<b>101</b>
<b>Tabel 3. 32 Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Variabel Keputusan Penggunaan.....</b>	<b>102</b>
<b>Tabel 3. 33 Kategorisasi Variabel Keputusan Penggunaan.....</b>	<b>104</b>
<b>Tabel 3. 34 Tabulasi Silang Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan .....</b>	<b>105</b>
<b>Tabel 3. 35 Koefisien Korelasi Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan .....</b>	<b>106</b>
<b>Tabel 3. 36 Regresi Linier Sederhana Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan.....</b>	<b>108</b>
<b>Tabel 3. 37 Tabulasi Silang Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan.....</b>	<b>111</b>
<b>Tabel 3. 38 Koefisien Korelasi Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan.....</b>	<b>112</b>
<b>Tabel 3. 39 Regresi Linier Sederhana Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan.....</b>	<b>113</b>
<b>Tabel 3. 40 Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda.....</b>	<b>115</b>
<b>Tabel 3. 41 Regresi Linier Berganda Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan .....</b>	<b>116</b>
<b>Tabel 3. 42 Uji F Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan.....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Keputusan Pembelian .....	16
Gambar 1. 2 Proses Pengambilan Keputusan Konsumen .....	20
Gambar 1. 3 Manfaat Merek dan Pilihan Konsumen.....	25
Gambar 1. 4 Hipotesis Penelitian.....	36
Gambar 1. 5 Kurva Uji t.....	51
Gambar 1. 6 Kurva Uji F.....	52
Gambar 2. 1 Logo PO. Nusantara .....	57
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PO. Nusantara .....	57
Gambar 3. 1 Uji t Citra Merek terhadap Keputusan Penggunaan.....	109
Gambar 3. 2 Uji t Kualitas Layanan terhadap Keputusan Penggunaan .....	114
Gambar 3. 3 Uji F Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan .....	119

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 Tabel Induk Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Hasil *Crosstab*
- Lampiran 6 Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Regresi Sederhana dan Uji t
- Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Analisis Regresi berganda dan Uji F
- Lampiran 8 Tabel r
- Lampiran 9 Tabel t
- Lampiran 10 Tabel F