

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM  
LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK JASA,  
PERSONIL KONTAK, NILAI UTILITARIAN,  
DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN  
(STUDI PADA PENGGUNA BRT TRANS SEMARANG)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**DEBORA TRISNAWATI**  
**NIM. 12010114130227**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS DIPONEGORO**  
**SEMARANG**  
**2018**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Debora Trisnawati

Nomor Induk Mahasiswa : 12010114130227

Fakultas/Jurusan : FEB/Manajemen

Judul Usulan Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK JASA, PERSONIL KONTAK, NILAI UTILITARIAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PENGGUNA BRT TRANS SEMARANG).**

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Augusty Tae Ferdinand, MBA., DBA

Semarang, 17 September 2018

Dosen Pembimbing,



(Prof. Dr. Augusty Tae Ferdinand, MBA..DBA)

NIP.1955.0423.1980.03.1.003

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Debora Trisnawati  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010114130227  
Fakultas/Jurusan : FEB/Manajemen  
Judul Usulan Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK JASA, PERSONIL KONTAK, NILAI UTILITARIAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PENGGUNA BRT TRANS SEMARANG).**  
Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Augusty Tae Ferdinand, MBA., DBA

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 24 September 2018.**

Dosen Penguji:

1. Prof. Dr. Augusty Tae Ferdinand, MBA., DBA ()

2. I Made Sukresna, SE., M.Si., Ph.D ()

3. Dr. I Made Bayu Dirgantara, SE., MM ()

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Debora Trisnawati, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM LAYANAN, LINGKUNGAN FISIK JASA, PERSONIL KONTAK, NILAI UTILITARIAN, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI PADA PENGGUNA BRT TRANS SEMARANG).”** merupakan hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 17 September 2018

Yang membuat pernyataan,

(Debora Trisnawati)  
NIM. 12010114130227

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Sampai masa tuamu Aku tetap Dia dan sampai masa putih rambutmu Aku menggendong kamu. Aku telah melakukannya dan mau menanggung kamu terus; Aku mau memikul kamu dan menyelamatkan kamu.” Yesaya 46:4*

*“Orang-orang yang menabur dengan mencururkan air mata, akan menuai dengan bersorak-sorai. Orang yang berjalan maju dengan menangis sambil menabur benih, pasti pulang dengan sorak-sorai sambil membawa berkas-berkasnya.” Mazmur 126:5-6*

*“Tetapi Yesus tidak menghiraukan perkataan mereka dan berkata kepada kepala rumah ibadat: Jangan takut, percaya saja!” Markus 5:36*

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua penulis, Bapak Tukimin dan Ibu Sri Mahampuni, serta kakak penulis Novi Setiowati sebagai tanda terimakasih karena telah mendidik dan mengasuh penulis dengan penuh cinta, kasih sayang dan kesabaran. Terimakasih telah mengenalkan Tuhan Yesus dan mendidik penulis untuk senantiasa hidup berpaut kepada-Nya.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas sistem layanan, lingkungan fisik jasa, dan personil kontak guna mempengaruhi keputusan pembelian, dimana nilai utilitarian dan citra perusahaan digunakan sebagai variabel intervening antara variabel kualitas sistem layanan, lingkungan fisik jasa, dan personil kontak terhadap keputusan pembelian konsumen pada BRT Trans Semarang.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dimana responden dalam penelitian ini merupakan pengguna BRT Trans Semarang dan tinggal. Hasil jawaban dari 175 responden kemudian dianalisis menggunakan program *Statistical Package for Social Science (SPSS) 22* dengan teknik analisis Regresi Linier Berganda. Regresi pertama untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem layanan terhadap nilai utilitarian. Regresi kedua untuk menganalisis pengaruh lingkungan fisik jasa dan personil kontak terhadap citra perusahaan. Selanjutnya, regresi ketiga untuk menganalisis pengaruh nilai utilitarian dan citra perusahaan terhadap keputusan pembelian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap nilai utilitarian. Lingkungan fisik jasa dan personil kontak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra perusahaan. Serta, nilai utilitarian dan citra perusahaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian.

**Kata Kunci:** Kualitas Sistem Layanan, Lingkungan Fisik Jasa, Personil Kontak, Nilai Utilitarian, Citra Perusahaan, Keputusan Pembelian.

## **ABSTRACT**

*This study aims to explain the influence of service system quality, service environment, and contact personnel in order to influence purchasing decision, which utilitarian value and corporate image are used as intervening variables between service system quality, service environment, and contact personnel to BRT Trans Semarang customer's purchasing decision.*

*Sampling of this research was done by using a non-probability sampling with purposive sampling method, in which respondents is BRT Trans Semarang. The answers of 175 respondents were analyzed using Statistical Package for Social Science (SPSS) 22 with Multiple Regression Analysis as analytical tool. The first regression to analyze the effect of service system quality on utilitarian value. The second regression to analyze the effect of service environment and contact personnel on corporate image. While, the third regression to analyze the effect of utilitarian value and corporate image on purchase decision.*

*The result shows that service system quality has positive and significant impact on utilitarian value. service environment and contact personnel have positive and significant impact on corporate image. Utilitarian value and citra perusahaan also have positive and significant impact on purchasing decision.*

**Keywords:** *Service System Quality, Service Environment, Contact Personnel, Utilitarian Value, Corporate Image, Purchasing Decision.*

## KATA PENGANTAR

Puji Nama Tuhan,

Segala kemuliaan, hormat, dan puja hanya bagi Tuhan Yesus Kristus sebab hanya karena kasih, setia, dan anugerah-Nya yang sempurna penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Layanan, Lingkungan Fisik Jasa, Personil Kontak, Nilai Utilitarian, Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna Brt Trans Semarang).” dengan penuh sukacita dan ucapan syukur. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.

Selesainya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, doa, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta, Bapak Tukimin, Ibu Sri Mahampuni, dan kakak Novi Setiowati yang senantiasa mendoakan, mendukung, memberi semangat, dan selalu menerima kondisi penulis apa adanya selama proses penyusunan skripsi. Terimakasih karena selalu mengingatkan penulis bahwa Tuhan Yesus tetap sama, baik dulu, sekarang maupun selamanya.
2. Prof. Augusty Tae Ferdinand, MBA., DBA, selaku dosen pembimbing yang tidak pernah lelah dalam membimbing dan selalu sabar dalam memberi arahan selama proses pengerjaan skripsi.
3. Bapak Dr. Suharnomo, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis serta Bapak Dr. Harjum Muharram, SE., ME. selaku Kepala Departemen Manajemen tempat penulis menempuh masa perkuliahan.
4. Segenap dosen dan staf Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan kepada selama penulis menjalani perkuliahan.
5. Segenap karyawan, staf, dan pimpinan Badan Layanan Umum Trans Semarang yang dengan tulus dan senang hati menerima dan membantu dalam melakukan proses penelitian.
6. Seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
7. Sahabat sekaligus keluarga, teman belajar, bermain, dan berkeluh kesah selama masa perkuliahan, Faraninda Kusuma Wardhani, Dyah Ayu Puspitasari, Ginta Naswara, Maria Theresa Lisye, Last Beauty



Simanjuntak, Ignatius Henry Raditya, dan Olivia Riftanisa. Sahabat yang memahami dan menerimaku apa adanya, menjadi semangat dan pengingat bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan terutama semasa pengerjaan skripsi. Serta Dani Yonatan dan Antonius Oktasadewa yang banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi.

8. Elsa Eunike, Yusak Triwibowo, dan Joseph Giovanni, sahabat sekaligus partner sepeleayanan yang bertumbuh dan perproses bersama semenjak masa kanak-kanak, serta teman berbagi cerita tentang banyak hal.
9. Sahabat-sahabat semenjak masa putih abu-abu yang sudah menjadi saudara, Sarah Catherine, Rachel Upeka, Meisita Dias, Aulia Chori, dan Fitri Annisa. Masa SMAku indah dengan kehadiran kalian. Semoga persahabatan ini akan terus terjalin erat. Serta Adining Astuti sebagai ibu rohani selama ini.
10. Tanoto Foundation yang telah mendukung penulis secara finansial melalui beasiswa selama penulis menjalani perkuliahan di Universitas Diponegoro.
11. Teman bekerja dan bertumbuh bersama di TSA Undip, adik-adik sekaligus sahabatku yang menjadi tempat berkeluh kesah dan berbagi banyak hal, Talita Maharani, Vike Yuniasri, dan Tri Susanti.
12. Kak Kitty, Jeje, Ipeh, dan Deasi, saudara sekaligus keluragaku yang berproses bersama dalam pelayanan CICO PMK FEB Undip. Orang-orang yang tak hanya berproses bersama dalam bidang pemerhati namun juga yang mengajarku banyak hal.
13. Adik sekaligus sahabat yang tanpa sengaja Tuhan Yesus titipkan kepadaku, Natalia Debby Permana dan Andini Gita Saputri. Adik sekaligus saudara berbagi cerita, sekaligus alasanku untuk hidup lebih baik agar mampu menjadi teladan yang baik bagi mereka.
14. Untuk keluarga 42 hariku, TIM KKN II Desa Jombor, Kecamatan Jumo, Kab. Temanggung, Siti Nur Rohmah, Ambarwati Septia, Annisa Jehan, Mas Bayu, dan Mas Anto yang teman berbagi suka dan duka sekaligus menjadi sumber keceriaan penulis selama menjalani pengabdian. Terimakasih untuk semua pengalaman dan persahabatan yang kalian berikan, tanpa kalian KKN penulis tidak akan berkesan.
15. Teman-teman seperjuangan sebimbangan Prof. Agusty Tae Ferdinand yang selalu memberikan semangat, dorongan, masukan untuk senantiasa pantang menyerah dalam melalui perjuangan skripsi, Annisa Shabi, Mahardika Syarofah, Alif Syahjati, Naval Samudro, dll.
16. Terimakasih untuk segala pengalaman, persahabatan, dan kekeluargaan yang telah penulis rasakan selama menjadi bagian dalam Pengurus Harian PMK FEB UNDIP tahun 2016, BEM FEB UNDIP 2015 & 2016, TSA UNDIP, Winner UCC batch 3, Tim Manajemen Desain Digital-art, serta

seluruh kepanitiaan yang penulis ikuti selama masa perkuliahan yang menjadi tempat bagi penulis dibentuk, berproses dan mengembangkan diri.

17. Keluarga besar GBI Maranatha Tlogo yang selalu memberi semangat dan mendukung dalam doa segala pergumulan penulis selama menjalani skripsi.
18. Keluargaku selama menjalani masa perkuliahan, teman-teman Manajemen dan PMK FEB UNDIP angkatan 2014.
19. Serta semua pihak yang turut andil dalam kelancaran skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis memohon maaf bila terdapat kekurangan yang terdapat dalam skripsi. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Semarang, 17 September 2018

Debora Trisnawati  
NIM. 12010114130227

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Kegunaan Penelitian.....	13
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA .....	15
2.1. Landasan Teori.....	15
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	15
2.1.2. Nilai Utilitarian .....	17
2.1.3. Kualitas Sistem Layanan.....	21
2.1.4. Citra Perusahaan.....	24
2.1.5. Lingkungan Fisik Jasa.....	27
2.1.6. Personil Kontak.....	29
2.2. Hubungan antar Variabel.....	32

2.2.1.	Hubungan antara Kualitas Sistem Layanan dan Nilai Utilitarian ...	32
2.2.2.	Hubungan antara Nilai Utilitarian dan Keputusan Pembelian .....	34
2.2.3.	Hubungan antara Lingkungan fisik jasa dan Citra perusahaan .....	35
2.2.4.	Hubungan antara Personil kontak dan Citra Perusahaan .....	37
2.2.5.	Hubungan antara Citra perusahaan dan Keputusan Pembelian.....	38
2.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
BAB III .....		41
METODE PENELITIAN.....		41
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	41
3.1.1.	Variabel Penelitian .....	41
3.1.2.	Definisi Operasional Variabel.....	43
3.2.	Populasi dan Sampel .....	46
3.2.1.	Populasi .....	46
3.2.2.	Sampel.....	46
3.3.	Jenis dan Sumber Data .....	47
3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	48
3.5.	Metode Analisis Data .....	49
3.5.1.	Analisis Deskriptif .....	49
3.5.2.	Analisis Kuantitatif .....	51
3.5.3.	Uji Validitas .....	51
3.5.4.	Uji Reabilitas.....	52
3.5.5.	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.5.5.1.	Uji Normalitas.....	52
3.5.5.2.	Uji Multikolonieritas.....	53
3.5.5.3.	Uji Heterokedastisitas .....	53
3.5.6.	Analisis Regresi Linear Berganda.....	54
3.5.7.	Uji Kelayakan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	55
3.5.7.1.	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) .....	55
3.5.7.2.	Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	56
3.5.7.3	Koefisien Determinasi .....	56
3.5.8.	Uji Sobel .....	56
BAB IV .....		58

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	58
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	58
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	58
4.2. Gambaran Umum Responden.....	59
4.3. Analisis Indeks Jawaban Responden.....	62
4.3.1. Analisis Indeks Jawaban Kualitas Sistem Layanan .....	63
4.3.2. Analisis Indeks Jawaban Lingkungan Fisik Jasa .....	66
4.3.3. Analisis Indeks Jawaban Personil Kontak .....	68
4.3.4. Analisis Indeks Jawaban Nilai Utilitarian.....	70
4.3.5. Analisis Indeks Jawaban Citra Perusahaan .....	72
4.3.6. Analisis Indeks Jawaban Keputusan Pembelian .....	74
4.4. Analisis Hasil Penelitian .....	77
4.4.1. Uji Validitas .....	77
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	78
4.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.3.3. Uji Normalitas.....	79
4.4.3.3. Uji Multikolonieritas.....	84
4.4.3.3. Uji Heterokedastisitas .....	86
4.4.4. Uji Regresi Linier Berganda .....	89
4.4.5. Uji Goodness of Fit.....	93
4.4.5.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	93
4.4.5.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) .....	96
4.4.5.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	98
4.4.6. Uji Sobel .....	100
4.4.6.3. Uji Sobel Struktur 1 .....	100
4.4.6.3. Uji Sobel Struktur 2 .....	103
4.4.6.3. Uji Sobel Struktur 3 .....	105
4.5. Pembahasan .....	107
4.5.1. Pengujian Hipotesis 1 .....	107
4.5.2. Pengujian Hipotesis 2.....	109
4.5.3. Pengujian Hipotesis 3.....	110
4.5.4. Pengujian Hipotesis 4.....	111

4.5.5.    Pengujian Hipotesis 5.....	112
BAB V.....	115
PENUTUP.....	115
5.1.    Ringkasan Penelitian .....	115
5.2.    Kesimpulan Masalah Penelitian .....	117
5.3.    Implikasi Manajerial.....	120
5.4.    Keterbatasan Penelitian .....	124
5.5.    Penelitian Mendatang .....	124
DAFTAR PUSTAKA .....	126
LAMPIRAN.....	131

## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Pertumbuhan Kendaraan Bermotor di Indonesia tahun 2013-2016.....	2
Tabel 1.2 Target Penumpang per tahun BRT Trans Semarang tahun 2016-2020 .....	4
Tabel 1.3 Perbandingan Target dan Realisasi Penumpang Trans Semarang .....	5
Tabel 1.4 Hasil Wawancara Sampling Pengguna BRT Trans Semarang .....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 4.1 Daftar Rute Koridor Operasi BRT Trans Semarang.....	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....	60
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran per Bulan.....	61
Tabel 4.6 Frekuensi Penggunaan BRT Trans Semarang dalam Satu Minggu .....	62
Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem Layanan....	64
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Kualitas Sistem Layanan .....	65
Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Lingkungan Fisik Jasa.....	66
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Lingkungan Fisik Jasa .....	67
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Personil Kontak .....	68
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Personil kontak .....	69
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Nilai Utilitarian .....	70
Tabel 4.14 Analisis Deskriptif Nilai Utilitarian.....	71
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra perusahaan.....	72
Tabel 4.16 Analisis Deskriptif Citra perusahaan .....	73
Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian.....	74
Tabel 4.18 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian .....	75
Tabel 4.19 Uji Validitas .....	77
Tabel 4.20 Uji Reliabilitas .....	79
Tabel 4.21 Hasil Uji Multikonlineritas Struktur 1 .....	85
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikonlineritas Struktur 2 .....	85

Tabel 4.23 Hasil Uji Multikonlinearitas Struktur 3 .....	85
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Struktur 1 .....	90
Tabel 4.25 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Struktur 2 .....	91
Tabel 4.26 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Struktur 3 .....	92
Tabel 4.27 Hasil Uji Signifikansi F Struktur 1 (Uji Statistik F) .....	94
Tabel 4.28 Hasil Uji Signifikansi F Struktur 2 (Uji Statistik F) .....	94
Tabel 4.29 Hasil Uji Signifikansi F Struktur 3 (Uji Statistik F) .....	95
Tabel 4.30 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual Struktur 1 (Uji t) .....	96
Tabel 4.31 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual Struktur 2 (Uji t) .....	97
Tabel 4.32 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual Struktur 3 (Uji t) .....	98
Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktur 1 ( $R^2$ ) .....	99
Tabel 4.34 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktur 2 ( $R^2$ ) .....	99
Tabel 4.35 Hasil Uji Koefisien Determinasi Struktur 3 ( $R^2$ ) .....	100
Tabel 5.1 Implikasi Managerial .....	120



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	40
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) Struktur 1 .....	80
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) Struktur 1 .....	81
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) Struktur 2 .....	82
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) Struktur 2 .....	82
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram) Struktur 3 .....	83
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas (Normal Probability Plot) Struktur 3 .....	84
Gambar 4.7 Uji Heterokedastisitas Struktur 1 .....	87
Gambar 4.8 Uji Heterokedastisitas Struktur 2 .....	88
Gambar 4.9 Uji Heterokedastisitas Struktur 3 .....	89

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN .....	131
LAMPIRAN B TABULASI .....	136
LAMPIRAN C HASIL OLAH DATA .....	143

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan zaman menyebabkan kemudahan dan kecepatan menjadi suatu kebutuhan yang umum di tengah masyarakat. Kebutuhan akan mobilitas yang tinggi menjadikan transportasi sebagai kebutuhan pokok masyarakat Indonesia pada masa sekarang ini. Miro (2005) menyatakan bahwa transportasi merupakan usaha untuk memindahkan atau mengalihkan suatu objek dari satu tempat ke tempat yang lain sehingga objek dapat lebih bermanfaat. Tingginya aktivitas manusia menyebabkan tinggi pula kebutuhan akan transportasi. Makin meningkatnya aktivitas penduduk pada suatu daerah menyebabkan meningkatnya arus manusia, barang, dan jasa. Sehingga kebutuhan akan transportasi meningkat pula. Oleh sebab itu, pemenuhan kebutuhan akan transportasi perlu ditingkatkan untuk menunjang aktivitas produksi, konsumsi, dan distribusi serta menunjang pergerakan manusia, barang, dan jasa.

Saat ini ada banyak pilihan alat transportasi yang bisa dipilih oleh masyarakat baik darat, laut, maupun udara. Masyarakatpun dapat memilih menggunakan alat transportasi umum maupun pribadi. Dari sekian banyak moda transportasi, transportasi darat merupakan sarana yang paling umum digunakan oleh masyarakat dalam berpergian. Tabel 1.1 menunjukkan data pertumbuhan kendaraan bermotor di Indonesia dari tahun 2013 hingga 2016.

**Tabel 1.1**  
**Perkembangan Kendaraan Bermotor di Indonesia tahun 2013-2016**

Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor (Unit)			
	2013	2014	2015	2016
Mobil Penumpang	11,484,514	12,599,038	13,480,973	14,580,666
Mobil Bis	2,286,309	2,398,846	2,420,917	2,486,898
Mobil Barang	5,615,494	6,235,136	6,611,028	7,063,433
Sepeda motor	84,732,652	92,976,240	98,881,267	105,150,082
Jumlah	104,118,969	114,209,260	121,394,185	129,281,079

(Sumber: Badan Pusat Statistik, “Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis 1949 – 2016.”)

Tabel di atas menunjukkan bahwa selama periode tahun 2013 hingga 2016, setiap tahunnya terjadi peningkatan volume kendaraan bermotor di Indonesia. Laju pertumbuhan kendaraan bermotor yang naik setiap tahunnya serta tidak diikuti dengan penambahan luas jalan memunculkan masalah baru yaitu kemacetan. Menurut *traffic scorecard* yang dirilis Inrix pada tahun 2017, pengendara di Indonesia menghabiskan rata-rata 51 jam per tahun berada di tengah kemacetan. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai negara termacet ke-2 di dunia (INRIX, 2018). Kota-kota besar di Indonesia juga masuk ke dalam daftar kota termacet di dunia. 10 kota dengan kepadatan penduduk tinggi di Indonesia dengan tingkat kemacetan yang tinggi antara lain, Jakarta, Bandung, Malang, Yogyakarta, Padang, Medan, Pontianak, Surabaya, Semarang dan Denpasar (Ramadhiani, 2018). Selain karena adanya ketidakseimbangan kebutuhan jalan dengan kepadatan penduduk, kemacetan yang sering terjadi di kota-kota besar dapat terjadi juga karena tidak tersedianya transportasi publik yang baik dan memadai.

Dalam rangka mengurangi permasalahan kemacetan di perkotaan, maka penting bagi pemerintah untuk menarik minat masyarakat agar beralih dari

penggunaan kendaraan pribadi ke penggunaan transportasi publik. Masuk dalam daftar 10 kota termacet di Indonesia, Pemerintah Kota Semarang menawarkan solusi bagi permasalahan transportasi perkotaan yang terjadi di Kota Semarang dengan meluncurkan alat transportasi massal berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. Dengan adanya BRT Trans Semarang diharapkan mampu menjadi sarana transportasi yang aman dan nyaman bagi masyarakat sekaligus mampu mengurangi permasalahan transportasi yang terjadi di Kota Semarang. (Trans Semarang, n.d.)

Dalam rangka menarik minat masyarakat Kota Semarang untuk beralih menggunakan transportasi publik, Pemerintah Kota Semarang sebagai penyedia layanan perlu meningkatkan kemantapan keputusan pembelian masyarakat terhadap layanan transportasi BRT Trans Semarang.

Keputusan pembelian merupakan ujung tombak dari proses penjualan. Tingginya kemantapan dalam keputusan pembelian tidak hanya berdampak pada performa penjualan suatu produk atau jasa namun juga meningkatkan laba perusahaan. Keputusan pembelian merupakan hasil dari evaluasi konsumen terhadap beberapa pilihan yang ditawarkan. Ini merupakan proses dimana konsumen memutuskan untuk mengonsumsi sebuah produk atau jasa dibandingkan pesaing lainnya (Kotler dan Keller, 2016). Di tengah banyaknya alternatif produk yang ada dalam melakukan keputusan pembelian, konsumen juga mempertimbangkan manfaat, atribut, dan nilai yang terkandung dalam sebuah penawaran, dan ketika konsumen merasa cocok terhadap suatu produk maka akan terjadi keputusan pembelian.

Di bawah pimpinan Dinas Perhubungan Kota Semarang, BRT Trans Semarang saat ini dikelola oleh Badan Layanan Umum Trans Semarang (BLU Trans Semarang). Saat ini BRT Trans Semarang sudah melayani 7 koridor operasi serta 1 rute khusus bandara. BRT Trans Semarang tetap bertahan walaupun saat ini berada ditengah persaingan dengan berbagai jenis moda transportasi mulai dari konvensional hingga *online* yang ada di Kota Semarang. Indikator keberhasilan program pemasaran yang dijalankan oleh BRT Trans Semarang adalah salah satunya bisa dilihat melalui jumlah penumpang dan jumlah pendapatan yang diterima.

Dalam menyusun rencana strategisnya, pihak Badan Layanan Umum Trans Semarang menetapkan target penumpang per tahun yang harus dicapai oleh BRT Trans Semarang. Tabel 1.2 menunjukkan target penumpang per tahun yang harus dicapai oleh BRT Trans Semarang untuk periode tahun 2016-2020. Penetapan target 5 tahunan ini bertujuan sebagai tolok ukur keberhasilan kinerja BRT Trans Semarang selama satu tahun.

**Tabel 1.2**  
**Target Penumpang per tahun BRT Trans Semarang tahun 2016-2020**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>
2016	9,787,580
2017	12,300,008
2018	12,847,536
2019	14,255,440
2020	14,628,288

(Sumber: Badan Layanan Umum Trans Semarang, “Data Target Penumpang per Tahun BRT Trans Semarang”, 2018)

Lebih dari 9 tahun melayani masyarakat Kota Semarang, BRT Trans Semarang senantiasa memperbaiki diri agar mendapat tempat di mata masyarakat. Usaha perbaikan diri kini dapat mulai dirasakan dampaknya dengan adanya

peningkatan jumlah penumpang BRT Trans Semarang dari tahun ke tahun. Tabel 1.3 menunjukkan target dan capaian realisasi jumlah penumpang Trans Semarang dari tahun 2010 hingga 2017. Dapat dilihat bahwa BRT Trans Semarang mengalami kenaikan jumlah penumpang secara terus menerus dari tahun 2011 hingga tahun 2015. Dan menjadi fluktuatif karena sempat mengalami penurunan jumlah penumpang pada tahun 2016 sebanyak 298,379 penumpang. Kemudian pada tahun 2017 mengalami kenaikan kembali jumlah penumpang sebanyak 1,399,982 orang penumpang bersamaan dengan mulai beroperasinya Koridor V yaitu jurusan PRPP – Meteseh dan Koridor VI yang melayani jurusan UNNES – UNDIP pada tahun 2017.

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan Target dan Realisasi Penumpang BRT Trans Semarang**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
2011	Belum ditargetkan	1,678,542
2012	Belum ditargetkan	2,010,701
2013	Belum ditargetkan	3,818,578
2014	Belum ditargetkan	5,821,875
2015	Belum ditargetkan	8,023,869
2016	9,787,580	7,725,490
2017	12,300,008	9,125,472

(Sumber: Badan Layanan Umum Trans Semarang, “Perbandingan Target dan Realisasi Penumpang BRT Trans Semarang”, 2018)

Walaupun jumlah penumpang BRT Trans Semarang mengalami kecenderungan kenaikan tiap tahun, namun kenaikan jumlah penumpang ini masih belum bisa mencapai target penumpang yang telah ditetapkan. Dalam Tabel 1.3 menunjukkan bahwa selama 2 tahun berturut-turut, BRT Trans Semarang belum berhasil mencapai target penumpang yang telah ditetapkan sejak awal. Pada tahun 2016 jumlah penumpang BRT Trans Semarang sebanyak 7,725,490 penumpang atau dengan kata lain hanya tercapai 78,93% dari 9,787,580 target

penumpang pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2017 sebanyak 9,125,472 penumpang atau hanya tercapai 79,57% dari target awal 12,300,008 penumpang.

Ketidaktercapaian target tahunan BRT Trans Semarang menjadi perhatian penting karena mengisyaratkan ada hal yang kurang sempurna dalam pengelolaan BRT Trans Semarang. Ketidak tercapaian ini juga bisa diartikan sebagai belum berhasilnya manajemen untuk meningkatkan penjualannya sehingga memenuhi target yang telah ditetapkan. Permasalahan ketidaktercapaian target ini dapat diatasi dengan upaya meningkatkan keputusan pembelian konsumen sebagai ujung tombak proses penjualan.

Dilakukan wawancara langsung dengan pengguna BRT Trans Semarang sebanyak 5 orang (nama anonim untuk alasan kerahasiaan identitas). Wawancara ini untuk mengetahui pendapat konsumen BRT Trans Semarang mengenai bagaimana layanan BRT Trans Semarang serta alasan mereka menggunakan BRT Trans Semarang sekaligus untuk memperkuat latar belakang masalah penelitian ini. Berikut rangkuman hasil wawancara langsung dengan konsumen BRT Trans Semarang.



**Tabel 1.4**  
**Hasil Wawancara *Sampling* Pengguna BRT Trans Semarang**

No	Topik	Hasil Wawancara
1.	Sistem Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu tempuh ketika menggunakan BRT Trans Semarang lebih lama</li> <li>• Sulit untuk menjangkau tempat tertentu jika hanya menggunakan BRT Trans Semarang</li> <li>• Rute tersebar di seluruh Kota Semarang</li> <li>• Mudah menemukan halte BRT</li> <li>• Sering terjadi pengalihan rute BRT Trans Semarang, namun tidak diinformasikan dengan baik sehingga konsumen tidak tahu.</li> <li>• Sulit mendapatkan armada ketika jam sibuk (berangkat sekolah dan pulang kantor)</li> </ul>
2.	Nilai Guna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mudah ketika berpergian menggunakan BRT Trans Semarang</li> <li>• Sampai ke tempat tujuan dengan harga yang lebih murah dibanding menggunakan alat transportasi lain</li> <li>• Menjangkau hampir semua bagian di Kota Semarang sehingga memudahkan perjalanan</li> </ul>
3.	Lingkungan Fisik Jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lebih nyaman menggunakan BRT Trans Semarang karena di dalam bus tidak panas dibanding jika naik angkot</li> <li>• Nyaman menggunakan BRT Trans Semarang karena bus sudah berpendingin udara</li> <li>• Keadaan di dalam armada selalu bersih</li> <li>• Bebas asap rokok</li> <li>• Pengaruh udara di dalam bus tidak diganti sehingga aroma di dalam bus tidak enak dan membuat mual</li> </ul>
4.	Personil Kontak	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beberapa petugas tidak bersikap ramah</li> <li>• Petugas membantu penumpang dalam transaksi <i>cashless</i></li> <li>• Petugas tahu seluruh rute BRT Trans</li> <li>• Petugas bisa mengarahkan untuk membantu perjalanan penumpang</li> </ul>
5.	Citra Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak mengenal BLU Trans Semarang sebagai perusahaan yang mengelola BRT Trans Semarang</li> <li>• Kinerjanya bagus dan berpengalaman</li> <li>• Selalu menerima kritik dan cepat tanggap</li> </ul>

Sumber: Wawancara langsung penulis

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa konsumen BRT Trans Semarang mengeluhkan waktu tempuh yang lama ketika menggunakan BRT Trans Semarang, sulit mendapatkan armada ketika jam sibuk, dan kurangnya cakupan BRT Trans Semarang sehingga dapat masih kurang untuk menjangkau banyak tempat. Permasalahan ini dapat diatasi dengan perbaikan kualitas sistem dari layanan BRT Trans Semarang. Kualitas sistem layanan didefinisikan sebagai persepsi pengguna mengenai aspek teknikan dan keunggulan sistem layanan yang konsisten (Akter, Wamba, dan W'Amba, 2016). Sehingga pengaturan akan sistem layanan yang baik diharapkan mampu memberikan nilai bagi konsumennya. Sistem layanan disini merefleksikan aspek teknikal dari BRT Trans Semarang. Penelitian Akter, Wamba, dan W'Amba (2016) menyatakan sistem layanan yang memiliki kualitas yang baik akan berpengaruh pada nilai yang dipersepsikan oleh konsumen. Oleh sebab itu, pengaturan akan sistem layanan yang baik diharapkan mampu meningkatkan nilai guna yang dirasakan konsumen ketika menikmati pelayanan.

Menurut Kim dan Han (2011), nilai utilitarian adalah nilai yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi yang dihasilkan dari konsumsi suatu barang atau jasa. Hal tersebut berkaitan dengan kemampuan layanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen serta dengan biaya seminimal mungkin. Menurut Rintamaki *et al.* (2006) nilai utilitarian dianggap sebagai faktor penentu ketika konsumen melakukan keputusan pembelian. Hal ini dikarenakan konsumen melakukan penilaian secara rasional terhadap perbandingan manfaat fungsional yang didapat dibandingkan biaya untuk memperolehnya. Menurut hasil wawancara konsumen

merasakan nilai utilitarian ketika mampu sampai ke tempat tujuan dengan harga tiket yang murah dibanding jika menggunakan alat transportasi lain. Nilai guna yang tinggi akan mendorong konsumen untuk semakin yakin menggunakan BRT Trans Semarang.

Selain itu, menurut hasil wawancara BLU Trans Semarang kurang diketahui oleh konsumen sebagai perusahaan yang mengoperasikan layanan BRT Trans Semarang. Walaupun konsumen tidak mengetahui nama perusahaan pengelola layanan BRT Trans Semarang, namun konsumen merasakan kinerja yang baik dan respon yang cepat tanggap dari operator BRT Trans Semarang, yaitu Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang. Citra perusahaan didefinisikan sebagai kesan suatu perusahaan di mata publik yang dibentuk melalui proses interaksi dari semua pengalaman, perasaan, kepercayaan, dan pengetahuan yang konsumen bedakan dan bandingkan mengenai atribut sebuah perusahaan penyedia jasa (Nguyen dan LeBlanc, 2002). Citra perusahaan atau citra perusahaan yang baik tidak hanya dapat meningkatkan sikap dan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan, namun juga menjadi alat yang mampu mendorong konsumen memilih produk atau layanan dari sebuah perusahaan. Hal ini sesuai dengan penelitian Priyambitra (2017) yang menyatakan bahwa dalam rangka mengurangi risiko, konsumen lebih tertarik mendapatkan produk atau pelayanan dari perusahaan yang memiliki citra yang baik.

Citra perusahaan yang baik akan mempengaruhi sikap konsumen dalam memandang perusahaan serta produk atau jasa yang ditawarkannya. Menurut Tran *et al.* (2015) citra perusahaan atau citra perusahaan dapat dibangun melalui

komunikasi korporat yang dilakukan oleh perusahaan. Hal ini bertujuan untuk menanamkan citra yang baik pada benak konsumen melalui seluruh sarana komunikasi serta kontak layanan yang ada. Kontak layanan yang ada dalam bidang pelayanan transportasi massal BRT Trans Semarang antara lain lingkungan fisik jasa dan personil kontak.

Menurut hasil wawancara awal, pengguna BRT Trans Semarang berpendapat bahwa beberapa keadaan di dalam bus yang membuat tidak nyaman seperti aroma di dalam bus yang kurang sedap dikarenakan tidak berfungsinya pengharum udara. Menurut Tran *et al.*. (2015) pengaturan akan lingkungan fisik jasa mampu menjadi bentuk komunikasi perusahaan berupa isyarat non-verbal yang mengkomunikasikan penawaran dari layanan, nilai yang diberikan, serta reputasi perusahaan penyedia layanan. Sehingga pengaturan akan lingkungan jasa yang buruk akan mempengaruhi citra perusahaan penyedia layanan.

Selain itu terdapat keluhan dari pengguna mengenai kurang ramahnya petugas yang berada baik di shelter maupun di dalam armada. Kelompok petugas ini dapat disebut sebagai personil kontak, yaitu personil yang ditempatkan pada garis depan dan memiliki kontak atau interaksi langsung dengan konsumen. Sebagai titik kontak pertama konsumen dengan pengalaman layanan, personil kontak merupakan dimensi penting dalam membentuk citra perusahaan penyedia layanan. Karakteristik dari personil kontak seperti penampilan fisik, kompetensi, dan sikap dari personil kontak saat memberikan layanan dapat dijadikan strategi komunikasi dari perusahaan untuk membangun citra perusahaan yang positif di mata konsumen. Hal ini didukung oleh penelitian Nguyen dan LeBlanc (2002) dan

Nguyen dan LeClerc (2011) yang menyatakan sikap dan tampilan dari personil kontak dari pelayanan jasa dapat dijadikan sarana komunikasi perusahaan untuk menanamkan citra perusahaan yang baik di mata konsumen.

Uraian diatas, menunjukkan bahwa terdapat beberapa variabel yang mungkin mempengaruhi keputusan pembelian seperti kualitas sistem layanan, nilai utilitarian, citra perusahaan, lingkungan fisik jasa, dan personil kontak. Hal ini menjadi dasar penulis melakukan penelitian ini.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Latar belakang dan data yang diperoleh di atas menunjukkan bahwa terjadi ketidak tercapaian target penjualan pada BRT Trans Semarang. Walaupun data penjualan menunjukkan peningkatan jumlah penumpang tiap tahunnya, namun kenaikan ini tidak sepadan dengan target tahunan yang ditetapkan. BRT Trans Semarang mengalami ketidak tercapaian target penjualan selama 2 tahun terakhir.

Masalah penelitian yang dikembangkan dari latar belakang dan data yang tersaji di atas adalah bagaimana meningkatkan penjualan melalui peningkatan kemantapan keputusan pembelian pada BRT Trans Semarang. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem layanan berpengaruh terhadap nilai utilitarian BRT Trans Semarang?
2. Apakah lingkungan fisik jasa berpengaruh terhadap citra perusahaan dari BRT Trans Semarang?
3. Apakah personil kontak berpengaruh terhadap citra perusahaan dari BRT Trans Semarang?

4. Apakah nilai utilitarian berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada BRT Trans Semarang?
5. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada BRT Trans Semarang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem layanan terhadap nilai utilitarian pada BRT Trans Semarang.
2. Menganalisis pengaruh citra personil kontak terhadap citra perusahaan dari BRT Trans Semarang.
3. Menganalisis pengaruh lingkungan fisik jasa terhadap citra perusahaan dari BRT Trans Semarang.
4. Menganalisis pengaruh nilai utilitarian terhadap keputusan pembelian pada BRT Trans Semarang.
5. Menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap keputusan pembelian pada BRT Trans Semarang.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Setelah penelitian ini selesai dilaksanakan, maka hasil yang didapat diharapkan dapat memiliki manfaat sebagai berikut:

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

Penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan informasi mengenai kualitas sistem layanan, lingkungan fisik jasa, personil kontak, nilai utilitarian, citra perusahaan, dan keputusan pembelian, serta dapat menjadi bahan acuan dan pengembangan riset pemasaran pada industri layanan transportasi dan layanan publik di kemudian hari.

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

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Badan Layanan Umum (BLU) Trans Semarang dalam pengelolaan Trans Semarang agar menjadi lebih baik lagi. Selain itu penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan manajemen.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama ini membahas tentang landasan utama yang menyebabkan penelitian ini layak untuk diteliti. Yang dibahas dalam bab pertama ini antara lain latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini dan manfaat yang diperoleh dari penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab kedua ini berisi teori-teori yang melandasi dan digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Pembahasan dalam bab ini yaitu mengenai penelitian-penelitian terdahulu, kerangka penelitian, model penelitian, serta hipotesis.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga ini membahas tentang variabel-variabel penelitian, definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini.

## **BAB IV HASIL DAN ANALISIS**

Dalam bab keempat ini berisi uraian dari hasil penelitian yang telah dianalisis dengan alat analisis yang telah ditetapkan sebelumnya serta pembahasan hasil analisis tersebut.

## **BAB V PENUTUP**

Bab kelima ini berisi kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian, keterbatasan-keterbatasan penelitian, serta saran yang ditujukan bagi penelitian selanjutnya.