

**CITRA TRANS JOGJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN
DI YOGYAKARTA**

*THE INFLUENCE OF TRANS JOGJA IMAGE TOWARD THE CONSUMERS
ATTITUDE IN USING THE TRANSPORTATION SERVICE
AT YOGYAKARTA*

SKRIPSI



**Oleh:
JARDIN
20050410160**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

**CITRA TRANS JOGJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN
DI YOGYAKARTA**

***THE INFLUENCE OF TRANS JOGJA IMAGE TOWARD THE CONSUMERS
ATTITUDE IN USING THE TRANSPORTATION SERVICE
AT YOGYAKARTA***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana pada Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh:
JARDIN
20050410160

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2010**

**CITRA TRANS JOGJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN
DI YOGYAKARTA**

Diajukan oleh

**JARDIN
20050410160**

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Drs. H. Winarso, S.E., MBA.
NIK: 143 031

Tanggal, 24 Februari 2010

**CITRA TRANS JOGJA DAN PENGARUHNYA TERHADAP PERILAKU
KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN
DI YOGYAKARTA**

Diajukan Oleh:

**JARDIN
20050410160**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 20 Maret 2010
Yang terdiri dari

Fajarwati, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143 014

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama: Jardin

Nomor mahasiswa: 20050410160

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

“Citra Trans Jogja Dan Pengaruhya Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Di Yogyakarta” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Februari 2010

Jardin

MOTTO dan PERSEMBAHAN

Motto...

Berangkatlah Kamu Baik Dalam Keadaan Merasa Ringan Maupun Merasa Berat, dan Berjihadlah Dengan Harta dan Dirimu di Jalan Allah, Yang Demikian Adalah Lebih Baik Bagimu Jika Kamu Mengetahui.

(Q. S At-taubat ayat 41)

Janganlah Kamu Berputus Asa Dari Rahmat Allah, Sesungguhnya Tiada Berputus Asa Dari Rahmat Allah Melainkan Kaum Kafir.

(Q. S Yusuf : 87)

Janganlah Kamu Bersikap Lemah dan Janganlah Bersedih Hati, Padahal Kamulah Orang-Orang Yang Paling Tinggi Derajatnya Jika Kamu Orang-Orang Beriman.

(Q. S Ali Imran : 139)

Sesungguhnya Sesudah Kesulitan Itu Ada Kemudahan, Maka Apabila Kamu Telah Selesai (dari sesuatu urusan), Kerjakanlah Dengan Sungguh-Sungguh (urusan) Yang Lain.

(Q.S Al-Insyirah ayat 6-7)

Berjalanlah Diatas Pasir Dengan Bebas, Daripada Terbang Diatas Langit Dengan Menggunakan Sayap Orang Lain...

*Karya Kecil Ini Kupersembahkan
Kepada:*

*Ayah dan Ibuku Tercinta
Kakak dan Adik-adikku Tersayang
Baktiku kepada Agama, Almamater, Nusa dan Bangsa*

Jardin' Mo Ngucapin TerimaKasih Kepada:

- . Allah SWT, yang telah memberikan RidhoNya dan KaruniaNya sehingga aku dapat menyelesaikan kuliahku dan dapat membahagiakan kedua orang Tuaku...*

- . Bapak dan Ibuku tersayang, terimakasih atas segala cinta dan sayangnya yang begitu besar kepadaku, Perhatian dan pengorbanan yang telah kalian berikan kepadaku membuat aku dapat menjadi seorang yang lebih berarti didalam agama, dalam kehidupanku, dan untuk masa depanku. Jardin...sayang bapak dan Ibu...*

- . Buat para Dosen"ku yang selama mengajar, mendidik, memotifasi aku. Rini 'BE n Dina (Assisten pojok BEI), Teman" di PPM, Bapak, Ibu di Tata Usaha, Bapak" di Pengajaran N' Bapak" di Perpustakaan, Terima kasih kalian sudah memberikan pelayanan yang cukup n' Dosen Pembimbing Skripsi'ku dan para dosen Pengujiku, Terima kasih atas S'mua...*

- . Kakak dan Adik-adikku Tersayang, Kak 'Salni akhirnya adikmu ini wisuda juga n' Adikku Ani n Baby's, Jade, Sadian, Zakrin. Abang berharap kalian juga menjadi seorang yang bisa di banggakan oleh kedua orang tua kita dan berhasil buat masa depan kalian nanti. Keponakan"ku: Hendrik, Nia, Tarra, Erani, n' Ridho yang ganteng, cantik, lucu-lucu, dengan kehadiran kalian semua rumah jadi ramai...*

- . Buat Nenek'(dari bapak'ku), Kakek'(dari ibu'ku) Smoga kalian selalu sehat n' panjang umur. Paman, Bibi, OM, Tante'ku terima kasih Smua n' Sepupu"ku (Isna, Candra, Nini, Asti n Semua yang jika disebutkan 1-1 banyak, hehee...) makasih buat kalian, Smoga persaudaraan kita terus tetap terjaga dengan baik...*

- . My Best Friend's In KIJANG COMMUNITY (Bintan ID),Pindo, Edy Gunawan'UGM akhirnya ku wisuda juga Di, Oka 'Smelet Studio, Rani 'G n R , anak"(W.Jrd.Rose), mas Cico'IBANEZ, Appat, Bowo'STTNAS, Kepri'UPN, Andri n Indra, Perri, Aripin'IT, Jupri, Maulana, Andre, Maryanto, Adi'IPS 1, Eddo, Adi'Michael, Indra-'Black'(Tok'ke) n' Bidan-bidan cantik (Novi n Rossa), Akper cantik (Eppi), Miya, Mardiyah, Yuni, Emah, Titik, Fitry'Popuri, Wikka,*

*Maria, Dwi'UPI(Bandung), Rikka, Rommi'(Polisi), DJ'(AL),
Yaya'Widiatama(Bandung), Belvi, Awal n' Buat: Kak 'Ira, Ullly
'Mbak.E, Wikka, Uni, Bia, Lastri, Marni...*

*. Keluarga besar di Tanjung Uban, Buat Bapak, Ibu Marhadi n' Dek
Minar, Om Jamdin n' Keluarga...*

Di Tanjung Pinang, Buat Om Udin beserta keluarga...

*. Bang Dian, Mbak Seeh n' Babys(Vania) di Kaliurang'(Pak De n'
Bu De, Nada, Lala dan K'luarga besar di Wirobrajan...*

*. Buat mas Dwi beserta keluarga besar n' Baby's-nya, terima kasih ya
mas...atas semua ini...*

*. Buat teman'ku dr. Adin di Green Aprilia n' dr. Alazi' The Red
Fixion, Smoga persahabatan kita selalu terjaga, kalian juga cepat
yaa... selesaikan gelar dokter kalian n menjadi seorang dokter yang
terbaik n' Profesional...*

*. Buat teman-teman kampus : Udin, Ari, Imam, N'cek Heri, Asikoh,
Buat: Ajji, Riri, Razzi, Rezza, Sugiono, Soddik, Hendi, Mas Adam'SH,
Dimas, dr. Arip, Donni, Bagus, Dahlan, Gilang, Bayu, Nadir, Safiq,
Buat : Isna-Green'09, dek'SRI, Dita Kristiana-(Bidan).*

*Buat: Ria, Reni, Mitha, Linda, Mersa, Widdia, Citra,
Nunuk'(Komunitas'07)...*

*Teman"ku di berbagai Fakultas n' masing-masing Jurusan...
Buat: Teman" FACEBOOK 'Ku (Don't Forget Always To On-line)*

*. My Best Friend : Ricci'Natuna, Yusup'(dimana kita pertama kenal n'
akrab, akhirnya kita wisuda bareng 'Sup),Dodo'(R), Koko,
Hesmi'Iyan, Errik, Irul, Jay'Cilacap, Radius, Ari'(DA) Supri, Asa,
Dedy 'KH, Rikky. n' Ferris, Erwin, Tatang, Yoggi, Dani, yang uda
dulu. aku selalu ingat motifasi, ser'ring, kebersamaan kita n'
akhirnya aku menyusul. Kebaikan n Kekompakan kita dulu gak' akan
Kulupakan...*

*To : Vivi, Fitry, Indah'BE, Dikka, Rissa, Rossita, Novi, Inung, Anna,
Fitriani, Ria, Sry, Diya'Dita, Arum n' Susan...*

*. Komunitas Manajemen kelas D'05 n Manajemen'05...
Komunitas HIMAMA (Himpunan Mahasiswa Manajemen)'05 n'
Alumni...
To Special 'Marketing Community'05...
S'moga Silaturahmi, Persahabatan, Kekeluargaan kita tetap selalu
Terjaga..*

*. Buat teman" Koz'ku : mas Jay'(TerimaKasih mas Jay), mas Aan,
Fallah'(TerimaKasih ya Lah' atas semua yang telah kita lewati
bersama, Kebaikan, keikhlasan, ketulusan kamu pada Jar'),
Noaf'(cepat gelar teknik'nya diselesaikan), Gatot 'AA, Sandi n
Ikhwan'(D), Hanafi'(Trim's ya Fi' buat Print'nya) n' Firman'(cepat
diselesaikan gelar sarjana ilmu pemerintahan'nya, biar kita bisa
kumpul dikampung), Imron'(semangat ya Ron n' kebersihan Kos,
gimana ni selanjutnya, hehee), Nawu, Mizza, Aap(wong kito galo), Dwi
n' I lagi Slamet 'BG. Smoga kita menjadi yang berhasil n'
kekeluargaan kita tetap terjaga...*

*Buat: Warung makan, Laundry, Fotocopy n' Konter pulsa
Langganan'ku...*

*. Thank's buat Film-film Sharukh Khan, Song's from Gun's n Roses
dan Band 'UNGU atas lagu n' lirik-liriknya serta lagu Religi'nya
yang memberi amanah, motifasi, semangat dalam hidup dan
perjuangan ini, buat Band 'UNGU Sukses, tetap Eksis n' Slalu yang
Terbaik...*

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh citra pengguna, fasilitas, harga, pelayanan, dan kualitas terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan Trans Jogja.

Subyek penelitian ini adalah seluruh pengguna Trans Jogja. Teknik *sampling* dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Convenience sampling*. *Convenience sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara atau didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah 120 seluruh pengguna Trans Jogja.

Dengan menggunakan alat analisis regresi berganda diperoleh hasil yaitu citra pengguna tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen, citra fasilitas berpengaruh terhadap perilaku konsumen, citra harga berpengaruh terhadap perilaku konsumen, citra pelayanan berpengaruh terhadap perilaku konsumen dan citra kualitas berpengaruh terhadap perilaku konsumen.

Kata kunci: citra pengguna, citra fasilitas, citra harga, citra pelayanan, dan citra kualitas, perilaku konsumen.

ABSTRACT

This research aim to know influence of brand of user, brand of facility brand of price, brand of service and brand of quality toward consumer behaviour in using Trans Jogja.

Subject of this research is user of Trans Jogja. The research uses sampling method Convenience sampling. The numbers of sample obtained are 120 respondents.

Based on the test done by using Multiple Regression Analysis, it is obtained result that the brand of user (X1) has no significant effect towards consumer behaviour because it has more significance point than 5%. Whereas brand of facility (X2) , brand of price (X3), brand of service (X4), brand of quality (X5) has significant effect towards consumer behaviour because it has less significance point than 5%.

Keywords: *brand of user, brand of facility, brand of price, brand of service, brand of quality, consumer behaviour.*

KATA PENGANTAR



Segala Puji Bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Citra Trans Jogja Dan Pengaruhnya Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Angkutan Di Yogyakarta.”**

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Bapak Drs. H. Winarso, S.E., MBA. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 24 Februari 2010

Jardin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya	23
C. Hipotesis Penelitian.....	23
D. Model Penelitian	26

BAB III	METODA PENELITIAN	27
	A. Subjek dan Objek Penelitian	27
	B. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
	C. Jenis Data	27
	D. Teknik Pengumpulan Sampel	21
	E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	28
	F. Uji Kualitas Data	31
	G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	32
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	33
	A. Analisis Deskriptif	33
	B. Uji Kualitas Instrumen	36
	C. Analisa Data.....	38
	D. Pengujian Hipotesis.....	40
	E. Pembahasan.....	41
BAB V	KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN	
	DAN SARAN	44
	A. Kesimpulan	44
	B. Keterbatasan Penelitian.....	44
	C. Saran.....	45

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	34
Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	35
Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Hasil Uji Validitas	37
Hasil Uji Reliabilitas	38
Hasil Analisis Regresi	39

DAFTAR GAMBAR

1.1 Model Perilaku Konsumen.....	26
----------------------------------	----