

**PENGARUH PELAYANAN FASILITAS DAN CITRA PERUSAHAAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PENUMPANG PT SELAMAT  
SUGENG RAHAYU KELAS EKONOMI DI YOGYAKARTA**

**THE INFLUENCE OF SERVICE FACILITIES AND COMPANY IMAGE  
ON THE PURCHASING DECISIONS OF ECONOMY CLASS PT  
SELAMAT SUGENG RAHAYU PASSENGERS IN YOGYAKARTA**



Oleh :

**YASIN ICHSANUDDIN**

**20170410274**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Yasin Ichsanuddin

Nomor Mahasiswa : 20170410274

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“Pengaruh Pelayanan Fasilitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu Kelas Ekonomi Di Yogyakarta”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak 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, 2023



Penulis

## **PERSEMBAHAN**

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Skripsi dengan segala kemampuan yang saya miliki. Dengan kehendaknya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Serta saya ucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu dan mendukung saya selama ini.

1. Kedua orang tua saya, yang selalu membantu dan mengingatkan untuk tidak lupa dengan kewajiban serta selalu dekat dengan Allah SWT agar dipermudah segala urusan.
2. Bapak ibu dosen penguji dan pengajar yang telah meluangkan waktu dan memberikan pelajaran yang sangat berharga selama masa perkuliahan.
3. Teman-teman saya dari kelas pemasaran dan teman sejak semester satu, semoga silaturahmi kita tetap terjalin sampai kapan pun.
4. Terimakasih untuk seluruh pihak-pihak yang telah memberikan semangat, bantuan, dan dukungannya selama mengerjakan skripsi ini, semoga kebaikan kalian menjadi amal untuk kalian semua.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi Wabarakatuh

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur atas berkat dan rahmat Allah SWT atas segala keberkahan dan karunia-Nya, serta tidak lupa shalawat kepada baginda Rasullullah Nabi Muhammad SAW telah memberikan jalan petunjuk yang lurus bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan Fasilitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Pembelian Penumpang PT Selamat Sugeng Rahayu Kelas Ekonomi Di Yogyakarta”**. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan apa yang diharapkan penulis, meskipun dengan segala keterbatasan yang dimiliki.

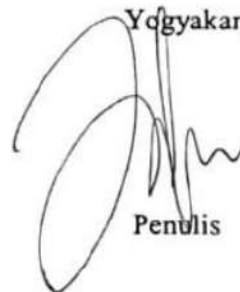
Penulis menyadari dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan dan dukungan yang telah membagi sebagian pengetahuannya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- a. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc. Ph.D., Ak, CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan.
- b. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, M.Si, selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk bimbingan dan kemudahan.
- c. Bapak Dr. Nuryakin, SE., MM sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu memberikan masukan selama proses penyelesaian Skripsi.

- d. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan serta ilmunya kepada penulis selama ini.
- e. Keluarga serta saudara yang telah mendoakan dan memberikan dukungan.
- f. Teman-teman serta semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan. Namun demikian, merupakan harapan bagi penulis bila karya tulis ini dapat menjadi suatu karya yang bermanfaat.

Yogyakarta, 2023



Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Landasan Teori .....	6
B. Penelitian Terdahulu.....	11
C. Hipotesis .....	17
D. Research Framework .....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	19
B. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	19
C. Jenis Data.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data .....	20
E. Defenisi Oprasional Variabel Penelitian .....	21
F. Uji Kualitas Instrumen.....	23
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	24
H. Uji Asumsi Klasik .....	24
I. Kesimpulan.....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Gambaran Umum Objek/Subjek Penelitian .....	29
B. Uji Kualitas Instrumen.....	33
C. Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	36
D. Uji Asumsi Klasik .....	43

E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
F. Pembahasan .....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran .....	57
C. Keterbatasan Penelitian .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN .....	64



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Research Framework.....	18
--------------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator penelitian.....	21
Tabel 4. 1 Jenis Kelmain Responden.....	34
Tabel 4. 2 Penghasilan Responden.....	34
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....	34
Tabel 4. 4 Pendidikan Responden.....	34
Tabel 4. 5 Frekuensi Penggunaan Responden.....	34
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian .....	34
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian .....	36
Tabel 4. 8 Interpretasi Kelas Interval.....	37
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	37
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas .....	40
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel Citra Perusahaan .....	41
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	42
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	44
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	45
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	46
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi .....	48
Tabel 4. 18 Hasil Uji Regresi Parsial (Uji t) .....	49
Tabel 4. 19 Hasil Uji F (Simultan).....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	69
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	73
Lampiran 4 Uji Validitas.....	73
Lampiran 5 Uji Normalitas .....	101
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas.....	102
Lampiran 7 Uji Heterokedasitas .....	103
Lampiran 8 Analisis Agresi Berganda .....	104