

ABSTRAK

Seiring dengan pertumbuhan masyarakat di Indonesia menyebabkan semakin tingginya mobilisasi penduduk dari satu daerah ke daerah lain sehingga pemerintah menanggapinya dengan membangun jalan bebas hambatan Cipularang. Dari dibangunnya jalan Cipularang membuka peluang untuk jasa transportasi khususnya *shuttle travel*. Hal tersebut dapat terlihat dari semakin banyaknya jasa *shuttle travel* sehingga penulis tertarik untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian dari faktor kualitas pelayanan dalam kabin, lokasi pemberangkatan dan tujuan, harga dan perilaku konsumen. Sample diambil dengan metode *purposive sampling*. Model regresi berganda digunakan dalam penelitian ini sebagai model analisis data. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dalam kabin, lokasi pemberangkatan dan tujuan, dan harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian sedangkan perilaku konsumen memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian. Secara simultan, semua variabel yang digunakan berpengaruh terhadap keputusan pembelian.

Kata-kata kunci : Mobilisasi penduduk, kualitas pelayanan dalam kabin, lokasi pemberangkatan dan tujuan, harga, perilaku konsumen, keputusan pembelian

ABSTRACT

Together with population growth in Indonesia caused inhabitant mobilization higher from one area to another, so that a government has received it with develop Cipularang Toll Highway. By developed Cipularang Toll Highway has been made opportunity for transportation service specially shuttle travel. It can be seen from shuttle travel service increasing, and then it has made an author attracted to analysis influence factors to purchasing decision from service quality factor in cabin, destination and departure locations, consumer behavior and price. The sample has been taken with purposive sampling method. Multiple regression model has used in this research as a data analysis model. The research result is shown service quality in cabin, destination and departure locations, and price are not influenced toward purchase decision while consumer has influenced toward purchasing decision. In simultaneous way, all of variables have influenced toward purchasing decision.

Key words: population mobilization, service quality in cabin, destination and departure locations, price, consumer behavior, purchasing decision.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Pemasaran.....	15
2.1.2 Jasa.....	20
2.1.2.1 Bauran jasa.....	22
2.1.2.2 Karakteristik jasa.....	24
2.1.2.3 Mutu Jasa.....	25
2.1.2.4 Bauran Pemasaran Jasa.....	26
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	37
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	38
2.1.4 Perilaku Konsumen.....	42
2.1.4.1 Faktor yang memengaruhi perilaku konsumen.....	45
2.1.4.2 Tipe Perilaku Keputusan Konsumen.....	49

2.1.4.3 Proses Pengambilan keputusan pembelian.....	50
2.2 Rerangka Teoritis.....	54
2.3 Rerangka Pemikiran.....	55
2.4 Penelitian Terdahulu.....	56
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	64
2.6 Model Penelitian.....	67
BAB III METODE PENELITIAN.....	69
3.1 Objek Penelitian.....	69
3.2 Jenis Penelitian.....	74
3.2.1 Variabel Penelitian.....	75
3.3 Populasi dan Sample.....	76
3.3.1 Populasi.....	76
3.3.2 Sample.....	77
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	77
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	79
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	82
3.7 Metode Analisis Data.....	83
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.....	84
3.7.1.1 Uji Validitas.....	84
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	86
3.8 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	87
3.8.1 Analisis Data.....	89
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	94
4.1 Uji Validitas dan reliabilitas.....	94
4.1.1 Uji Validitas.....	94
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	96
4.2 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Harga (X3), dan Perilaku Konsumen (X4) terhadap Keputusan pembelian konsumen (Y)...	97
4.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	97
4.2.1.1 Uji Normalitas.....	97
4.2.1.2 Uji Heteroskedastisitas.....	99
4.2.1.3 Uji Multikolinieritas.....	101
4.2.2 Persamaan Regresi Linier Berganda.....	102
4.2.3 Pengujian Hipotesis Simultan.....	103
4.2.4 Pengujian Hipotesis Parsial.....	104
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi.....	106
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Kekurangan Penelitian.....	108
5.3 Saran.....	109

5.3.1	Implikasi Manajerial.....	109
5.3.2	Implikasi Praktisi.....	109
	DAFTAR PUSTAKA.....	111
	LAMPIRAN.....	115

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Model Perilaku Konsumen.....47
Gambar 2	Proses Pembelian Konsumen Model Lima Tahap.....50
Gambar 3	Rerangka Teoritis.....54
Gambar 4	Rerangka Pemikiran.....55
Gambar 5	Model Penelitian.....67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Data Kunjungan Wisatawan ke Bandung Pada tahun 2008-2012.....3
Tabel 2	Perbandingan Harga <i>Shuttle Ttravel</i> Bandung Jakarta.....9
Tabel 3	Penelitian Terdahulu.....56
Tabel 4	Definisi Operasional Variabel.....79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Uji Validitas.....94
Lampiran B	Uji Reliabilitas.....96
Lampiran C	Uji Normalitas.....97
Lampiran D	Uji Heteroskedastisitas.....99
Lampiran E	Uji Multikolinieritas.....101
Lampiran F	Persamaan Regresi Linier Berganda.....102
Lampiran G	Pengujian Hipotesis Simultan.....103
Lampiran H	Pengujian Hipotesis Parsial.....104
Lampiran I	Analisis Koefisien Determinasi.....106