



**Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Menggunakan
Transportasi Publik Suroboyo Bus**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1

Bidang Ilmu Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Widya Kartika

Oleh:

Richard William Tanzil

NRP: 111.19.057

PEMBIMBING

Muis Murtadho, S.E, M.M

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

SURABAYA

2023

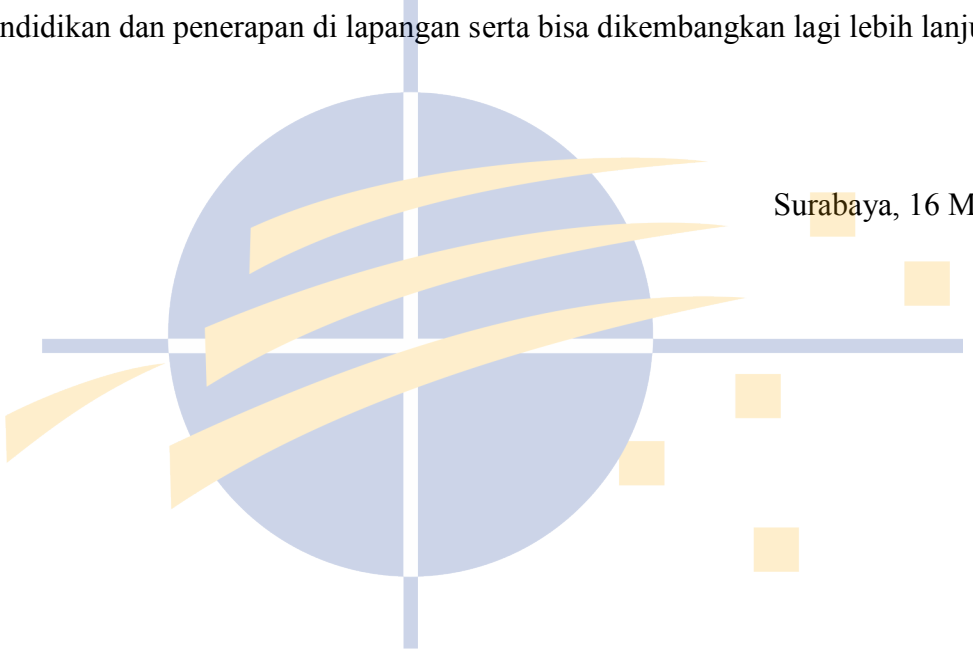
KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatnya kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus”, laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Studi-S1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Widya Kartika. Saya menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Bapak Filipus Priyo Suprobo,ST,MT., selaku Rektor Universitas Widya Kartika
2. Yth. Bapak Arief Budiman B.S.,M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika
3. Yth. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, SE., M.M. Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika
4. Yth. Bapak Muis Murtadho SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membantu dan memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi.
5. Yth. Bapak Prof. Dr. Drs.Ec. Herman Budi Sasono, M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu dan memberikan saran dalam proses penyusunan skripsi
6. Yth. Bapak Erwin Rediono Tan, MBA
7. Yth. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika.
8. Yth. Kepada kedua Orang tua saya, adik saya, saudara saya, saya ingin mengucapkan banyak terimakasih atas Bimbingan, Dukungan, dan Doa Yang Selalu Di Berikan.
9. Sahabat - sahabat Manajemen seangkatan saya yang sudah memberikan semangat dan dukungan kepada saya

10. Sahabat – sahabat dekat saya yang di luar Universitas Widya Kartika yang sudah memberikan dukungan, bantuan dan juga semangat kepada saya

Saya menyadari proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna. Saya mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.



Surabaya, 16 Mei 2023

Penulis

UWIKKA

ABSTRAK

Richard

Skripsi

Perilaku Konsumen Dalam Mengambil Keputusan Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus

Latar belakang dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui alasan para konsumen memilih memutuskan untuk menggunakan layanan transportasi publik Suroboyo Bus dan tidak memilih layanan transportasi publik lainnya, lalu apa yang memengaruhi minat konsumen untuk menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus, terlepas banyaknya jasa transportasi publik yang ada di kota Surabaya dengan harga yang terjangkau. Rumusan masalah dalam penelitian kali ini adalah Bagaimana perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus? Dan faktor – faktor apa yang mendukung dan menghambat penggunaan transportasi publik Suroboyo Bus?

Metodologi penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan mengambil jumlah 10 orang sebagai narasumber, teknik pengumpulan data dalam penelitian kali ini menggunakan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian kali ini menggunakan fenomenologi dengan teknik pengambilan sample memakai purposive sampling. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa ada 2 faktor yang membuat konsumen memutuskan untuk menggunakan layanan transportasi publik Suroboyo Bus yaitu adalah dari faktor sosial, dan faktor psikologis. Lalu terdapat faktor fasilitas yang menjadi faktor pendorong dalam keputusan menggunakan layanan transportasi publik Suroboyo Bus. Sedangkan faktor penghambatnya adalah faktor budaya.

Kata kunci : Perilaku Konsumen, Keputusan Menggunakan

ABSTRACT

Richard

Thesis

Consumer Behavior In Use Decision Public Transportation Suroboyo Bus

The background in this study is that researchers want to know the reasons consumers choose to decide to use the Suroboyo Bus public transportation service and not choose other public transportation services, then what influences consumer interest in using the Suroboyo Bus public transportation, regardless of the many public transportation services available in the city of Surabaya at an affordable price. The formulation of the problem in this research is How is consumer behavior in making decisions using the Suroboyo Bus public transportation? And what factors support and hinder the use of the Suroboyo Bus public transportation?

The research methodology uses qualitative methods and takes a total of 10 people as informants, the data collection technique in this study uses interviews. The data analysis technique in this study used phenomenology with the sampling technique using purposive sampling. The data analysis technique in this study used descriptive analysis with the sampling technique using purposive sampling. The results of this study found that there were 2 factors that made consumers decide to use the Suroboyo Bus public transportation service, namely social factors and psychological factors. Then there is the facility factor which is the driving factor in the decision to use the Suroboyo Bus public transportation service. While the inhibiting factor is a cultural factor.

Keywords: Consumer Behavior, Decision to Use

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
1.5. Lingkup Penelitian	7
BAB II	9
TINJUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.1.1. Arif Ananta Nugroho (2020)	9
2.1.2. Aulia Rahman (2020)	10
2.1.3. Dwi Larasati (2017)	10
Sumber: Data penelitian terdahulu dan telah diolah oleh penulis	12
2.2. Persamaan Penelitian	12
2.3. Landasan Teori	12
2.3.1. Transportasi	12
2.3.2. Pengertian Jasa	20
2.3.3. Pengertian Konsumen	23
2.3.4. Pengertian Perilaku Konsumen	24
2.3.5. Loyalitas Konsumen	27

2.3.6. Keputusan Penggunaan	31
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Sumber Data Penelitian	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data	34
3.4. Teknik Analisis Data	35
3.5. Populasi dan Sampel	36
3.5.1. Populasi	36
3.5.2. Sample.....	37
3.6. Teknik pengambilan sample.....	37
3.7. Data Informan	37
BAB IV	39
PEMBAHASAN	39
4.1. Gambaran Obyek Penelitian.....	39
4.1.1. Sejarah Singkat Suroboyo Bus	39
4.1.2. Koridor Suroboyo Bus	39
4.1.3. Unit Bus.....	40
4.1.4. Fasilitas.....	41
4.1.5. Halte	42
4.1.6. Sistem Pembayaran Layanan Suroboyo Bus.....	43
4.1.7. Lokasi Penukaran Sampah Botol Plastik	45
4.1.8. Aplikasi Gobis.....	45
4.2. Profil Informan	46
4.3. Hasil Pembahasan	47
4.3.1. Sumber Informasi Transportasi Publik Suroboyo Bus.....	47
4.3.2. Seberapa Sering Informan Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus	48
4.3.3. Perbedaan Layanan Transportasi Publik Suroboyo Bus Dengan Layanan Transportasi Publik Lainnya	49
4.3.4. Keputusan Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus.....	51

4.3.5. Faktor Pendorong Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus.....	53
4.3.6. Faktor Penghambat Pengambilan Keputusan Konsumen Dalam Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus.....	55
4.4. Analisa Wawancara.....	57
4.4.1. Faktor Sosial Informan.....	58
4.4.2. Faktor Psikologis Narasumber	58
4.4.3. Faktor Pendorong Dalam Pengambilan Keputusan	59
4.4.4. Faktor Penghambat Dalam Pengambilan Keputusan	60
BAB V.....	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



UWIK

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3. 1. Data Informan	37
Tabel 4. 1. Koridor Suroboyo Bus	39
Tabel 4. 2. Halte Suroboyo Bus	42
Tabel 4. 3. Profil Informan	46
Tabel 4. 4. Sumber Informasi Transportasi Publik Suroboyo Bus	47
Tabel 4. 5. Seberapa Sering Informan Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus	48
Tabel 4. 6. Perbedaan Layanan Transportasi Publik Suroboyo Bus dengan Layanan Transportasi Publik Lainnya	49
Tabel 4. 7. Alasan Informan Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus	52
Tabel 4. 8. Faktor Pendorong Keputusan Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus	54
Tabel 4. 9. Faktor Penghambat Keputusan Dalam Menggunakan Transportasi Publik Suroboyo Bus	56



UWIK

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Transportasi Darat	2
Gambar 1. 2. Suroboyo Bus	3



DAFTAR LAMPIRAN

Panduan wawancara	65
Lampiran 1. Hasil wawancara	66
Lampiran 2. Hasil wawancara	69
Lampiran 3. Hasil wawancara	71
Lampiran 4. Hasil wawancara	73
Lampiran 5. Hasil wawancara	75
Lampiran 6. Hasil wawancara	77
Lampiran 7. Hasil wawancara	79
Lampiran 8. Hasil wawancara	81
Lampiran 9. Hasil wawancara	83
Lampiran 10. Hasil wawancara	85



UWIK