

**FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN PENUMPANG MAHASISWA
MENGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS RAPID TRANSIT
(BRT) TRANS MUSI PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

DEVI YOLANDA

01101401026

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

(2014)

S
388-4607
Dev
f
2014

**FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN PENUMPANG MAHASISWA
MENGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS RAPID TRANSIT
(BRT) TRANS MUSI PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

DEVI YOLANDA

01101401026

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
(2014)**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN PENUMPANG MAHASISWA MENGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS MUSI PALEMBANG

Disusun oleh :

Nama : Devi Yolanda
NIM : 01101401026
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Tanggal :

20 Maret 2014

Ketua,



Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A.

NIP : 195707141984031005

Tanggal :

20 Maret 2014

Anggota,



Welly Nailis, S.E., M.M.

NIP : 197407102008011011

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

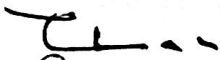
FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN PENUMPANG MAHASISWA MENGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS MUSI PALEMBANG

Disusun oleh :

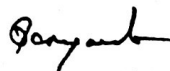
Nama : Devi Yolanda
NIM : 01101401026
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 7 April 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 10 April 2014

No.	Nama	Tanda Tangan
1	Ketua : Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A. NIP : 195707141984031005	
2	Anggota : Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M. NIP : 195607011985031003	
3	Anggota : Drs. H. Ahmad Nazaruddin, M.M. NIP : 195706131985031002	

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A.
NIP : 195707141984031005

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Devi Yolanda
NIM : 01101401026
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian : Manajemen Pemasaran
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :
**FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN PENUMPANG MAHASISWA
MENGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS
MUSI PALEMBANG**

Pembimbing :

Ketua : Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A.

Angota : Welly Nailis, S.E., M.M.

Tanggal Ujian : 7 April 2014

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan ini tidak benar di kemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Inderalaya, April 2014
Pembuat Pernyataan,



Devi Yolanda
NIM : 01101401026

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN PENUMPANG MAHASISWA MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS MUSI PALEMBANG**. Skripsi ini terdiri dari lima bab, Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta Bab V Penutup. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya Kampus Palembang. Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A. dan Welly Nailis, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen
3. Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M. selaku Pengelola Akademik Jurusan Manajemen Universitas Sriwijaya Kampus Palembang.

4. Drs. H. Ahmad Nazaruddin, M.M. selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan sumbangan saran dalam penyusunan skripsi.
5. Papa M. Rizal, M.M. dan Mama Lilis Albena, saudara-saudaraku (Lisza Ayu Masdaria, S.H. & Dicki Safrudin, S.H., M.Hum., Ferdico Marsha, S.I.P. & Putri Nurul Huda, S.E. bersama keponakanku Muhammad Zhafran Faizasyah, serta M. Dicky Alfayed) yang telah memberikan doa dan dukungan moral maupun materiil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi penulisan yang lebih baik di masa mendatang. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, April 2014

Penulis,

Devi Yolanda

ABSTRAK

FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN PENUMPANG MAHASISWA MENGUNAKAN JASA ANGKUTAN BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS MUSI PALEMBANG

**Oleh :
Devi Yolanda**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, *image* dan kenyamanan angkutan dan mengetahui faktor yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan penumpang mahasiswa menggunakan jasa angkutan BRT Trans Musi Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah menggunakan jasa transportasi BRT Trans Musi Palembang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dengan metode *Insidental Sampling*, dan 100 penumpang mahasiswa menjadi sampel penelitian. Penelitian ini bersifat riset kausalitas, dengan menggunakan data primer dari hasil kuesioner yang dianalisis dengan menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, *image* dan kenyamanan angkutan secara simultan berpengaruh signifikan sebesar 67,1% terhadap keputusan penumpang mahasiswa menggunakan jasa angkutan BRT Trans Musi, sedangkan sisanya sebesar 32,9% dipengaruhi oleh faktor lain seperti keselamatan, kepadatan lalu lintas, dan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil Uji Statistik t diketahui bahwa faktor yang dominan mempengaruhi keputusan penumpang mahasiswa menggunakan jasa angkutan BRT Trans Musi adalah faktor kenyamanan angkutan dengan pengaruh sebesar 35,9%.

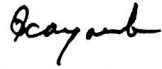
**Kata kunci : Fasilitas, Keamanan, Keramahan Petugas, Ketepatan Waktu,
Tarif, Image, Kenyamanan Angkutan, Keputusan Konsumen.**

Telah kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Inderalaya, April 2014

Ketua,

Anggota,

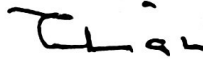


Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A.
NIP : 195707141984031005



Welly Nailis, S.E., M.M.
NIP : 197407102008011011

Mengetahui,
Pengelola Akademik Jurusan Manajemen



Drs. Yuliansyah, M. Diah, M.M.
NIP : 195607011985031003



ABSTRACT

THE DETERMINANT FACTOR OF COLLEGIAN DECISION ON USING TRANSPORTATION SERVICE OF BUS RAPID TRANSIT (BRT) TRANS MUSI PALEMBANG

By :

**Devi Yolanda; Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A.;
Welly Nailis, S.E., M.M.**

This study aims to determine the influence of facilities, security, officer hospitality, timeliness, rates, image and convenience of transportation, and identify the most dominant factor influencing on collegian's passenger decision on using transportation service of BRT Trans Musi Palembang. The population in this study is the general public who had used the services of BRT Trans Musi Palembang. The sampling technique used is Non-Probability Sampling with Incidental Sampling method, and 100 collegian passengers into the study sample. This research is causality research, using primary data from questionnaires were analyzed by using multiple regression analysis. The results shows that the factor of facilities, security, officer hospitality, timeliness, rates, image and convenience of transportation simultaneously affect significantly by 67.1% against the decision of the collegian passengers using the BRT Trans Musi, while the remaining 32.9% is affected by other factors such as safety, traffic density, and quality of service. Based on the results of t-test statistics is known that the dominant factor influencing the decision of the collegian passengers using the BRT Trans Musi is the convenience of transportation factor with the effect by 35.9%.

Keywords : Facilities, Security, Officer Hospitality, Timeliness, Rates, Image, Convenience of Transportation and Decision on Using Transportation Service.



SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa :

Nama : Devi Yolanda

NIM : 01101401026

Jurusan : Manajemen

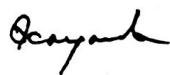
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Faktor Penentu Keputusan Penumpang Mahasiswa Menggunakan
Jasa Angkutan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi Palembang

Telah kami periksa penulisan, *grammar*, maupun susunan *tenses* nya, dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi,

Ketua,



Dr. H. Zakaria Wahab, M.B.A.

NIP : 195707141984031005

Anggota,



Welly Nailis, S.E., M.M.

NIP : 197407102008011011

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Devi Yolanda
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Yogyakarta, 6 Maret 1991
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jalan Ki Gede Ing Suro Serengam No. 1522
RT 028 RW 005 Palembang
Alamat E-mail : yolanda.devi@yahoo.com



Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri 116 Muara Bulian (Lulusan Tahun 2003)
SMP : SMP Negeri 3 Muara Bulian (Lulusan Tahun 2006)
SMA : SMA Negeri 1 Palembang (Lulusan Tahun 2009)



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA DAN INGGRIS).....	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
1.5. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1. Jasa	10
2.1.1.1. Pengertian Jasa	10
2.1.1.2. Karakteristik Jasa	11

2.1.1.3. Kategori Bauran Jasa	11
2.1.2. Sistem Transportasi dan Angkutan Penumpang	12
2.1.2.1. Sistem Transportasi	12
2.1.2.2. Angkutan Penumpang	13
2.1.3. Bus Rapid Transit (BRT)	15
2.1.4. Perilaku Pembelian Konsumen	16
2.1.4.1. Pengertian Perilaku Pembelian Konsumen	16
2.1.4.2. Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	16
2.1.4.3. Proses Keputusan Pembelian	18
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian	22
2.4. Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	27
3.2. Rancangan Penelitian	27
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	28
3.3.1. Populasi	28
3.3.2. Sampel	28
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	29
3.4. Operasionalisasi Variabel Penelitian	29
3.4.1. Identifikasi Variabel Penelitian	29
3.4.2. Batasan Operasional Variabel	29
3.4.3. Pengukuran Variabel Penelitian	32
3.5. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	33
3.5.1. Jenis Data	33
3.5.2. Metode Pengumpulan Data	34
3.6. Instrumen Penelitian	34
3.7. Metode Analisis Data	35
3.7.1. Deskripsi Profil Responden	35
3.7.2. Deskripsi Gambaran Variabel Penelitian	35
3.7.3. Uji Asumsi Klasik	36

3.7.3.1. Uji Normalitas Data	36
3.7.3.2. Uji Heterokedastisitas	36
3.7.3.3. Uji Autokorelasi	37
3.7.4. Analisis Koefisien Determinasi	37
3.7.5. Uji Statistik F (<i>F-Test</i>)	36
3.7.6. Uji Statistik t (<i>t-Test</i>) dan Analisis Regresi	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
4.2. Hasil Penelitian.....	40
4.2.1. Hasil Uji Instrumen Penelitian	40
4.2.2. Deskripsi Profil Responden	42
4.2.2.1. Jenis Kelamin Responden	42
4.2.2.2. Asal Universitas Responden	42
4.2.2.3. Domisili Asal Responden	43
4.2.2.4. Kepemilikan Kendaraan Pribadi Responden	44
4.2.2.5. Pengeluaran Bulanan Responden	45
4.2.2.6. Frekuensi Responden Menggunakan BRT Trans Musi	46
4.2.3. Deskripsi Gambaran Variabel Penelitian	47
4.2.3.1. Gambaran Fasilitas BRT Trans Musi	47
4.2.3.2. Gambaran Keamanan Angkutan BRT Trans Musi ..	50
4.2.3.3. Gambaran Keramahan Petugas BRT Trans Musi	52
4.2.3.4. Gambaran Ketepatan Waktu BRT Trans Musi	55
4.2.3.5. Gambaran Tarif BRT Trans Musi	57
4.2.3.6. Gambaran <i>Image</i> BRT Trans Musi	60
4.2.3.7. Gambaran Kenyamanan Angkutan	62
4.2.3.8. Gambaran Keputusan Konsumen Menggunakan BRT Trans Musi	65
4.2.4. Hasil Uji Asumsi Klasik	67
4.2.4.1. Hasil Uji Normalitas Data	67
4.2.4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas	68

4.2.4.3. Hasil Uji Autokorelasi	69
4.2.5. Analisis Koefisien Determinasi	70
4.2.6. Hasil Uji Statistik F (<i>F-Test</i>)	70
4.2.7. Hasil Uji Statistik t (<i>t-Test</i>) dan Analisis Regresi	71
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V PENUTUP	80
5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Indikator Penilaian Variabel Independen (X)	30
Tabel 4.1 Hasil Uji Instrumen	40
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Asal Universitas Responden	43
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Domisili Asal Responden	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kendaraan Pribadi Responden	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pengeluaran Bulanan Responden	46
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Responden Menggunakan BRT Trans Musi	47
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Fasilitas BRT Trans Musi	48
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keamanan Angkutan BRT Trans Musi	50
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keramahan Petugas BRT Trans Musi	53
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Waktu BRT Trans Musi	55
Tabel 4.12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Tarif BRT Trans Musi	58
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang <i>Image</i> BRT Trans Musi	60
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Kenyamanan Angkutan BRT Trans Musi	62

Tabel 4.15	Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Tentang Keputusan Konsumen Menggunakan BRT Trans Musi	65
Tabel 4.16	Hasil <i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	68
Tabel 4.17	Hasil Uji Durbin Watson	69
Tabel 4.18	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi	70
Tabel 4.19	Hasil Uji Statistik F	70
Tabel 4.20	Hasil Uji Statistik t	71



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan Dasar Sistem Transportasi	13
Gambar 2.2 Tingkat Pemilihan Pergerakan Penumpang	13
Gambar 2.3 Skema Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Skripsi	83
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner	87
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data	90
Lampiran 4 Agenda Konsultasi Dosen Pembimbing Skripsi	105

BAB I

PENDAHULUAN



1.1. Latar Belakang

Di era pembangunan yang semakin berkembang, industri manufaktur dan jasa di Indonesia telah banyak mengalami kemajuan yang sangat pesat dibandingkan dengan masa-masa sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan dan keinginan konsumen sehingga menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada konsumen sebagai tujuan utama. Perusahaan harus menawarkan kepada pelanggan barang atau jasa yang mempunyai nilai lebih tinggi, dengan mutu lebih baik, harga lebih murah, fasilitas yang memadai dan pelayanan yang lebih baik daripada pesaingnya.

Jasa transportasi merupakan salah satu dari kebutuhan manusia yang sangat penting. Mobilitas yang sangat cepat dari masyarakat baik yang tinggal di desa maupun di kota membutuhkan alat-alat transportasi untuk membantu kelangsungan hidup mereka. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya jasa transportasi, Departemen Perhubungan menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi baik jalur darat, jalur laut, maupun jalur udara. Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang, dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkutan bermotor maupun tidak bermotor melalaui darat, air maupun udara dengan mendapat balas jasa

(Ahmad Syafril, 2010). Dapat dikatakan jasa transportasi pada saat ini merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan bagi berbagai sendi kehidupan.

Pengambilan keputusan konsumen (*consumer decision making*) adalah proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif, dan memilih salah satu di antaranya (Setiadi, 2003: 415). Pengambilan keputusan konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologis. Salah satu motivasi seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa adalah untuk mendapatkan kepuasan (Philip Kotler : 2009: 158).

Dalam mengambil keputusan konsumen dihadapkan pada alternatif pilihan. Menurut Ginting (2005: 47) keputusan konsumen terhadap transportasi ditentukan oleh fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, *image* dan kenyamanan angkutan. Pertama adalah fasilitas fisik, merupakan salah satu faktor mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan harus senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka. Kedua adalah keamanan, merupakan hal yang tidak bisa ditawar karena kita semua tentunya tidak menginginkan musibah menimpa diri kita yang sangat mempengaruhi keputusan seseorang dalam menentukan jenis kendaraan yang dipilih, misalnya bus dengan kereta api, pesawat dengan kendaraan carteran

dan lain-lain. Ketiga adalah keramahan petugas, merupakan sikap petugas saat berinteraksi dengan pelanggan. Keempat adalah ketepatan waktu, merupakan waktu keberangkatan dan kedatangan angkutan sesuai dengan yang telah diinformasikan kepada pelanggan. Hal ini untuk menunjukkan kinerja perusahaan yang baik, sehingga konsumen tidak resah untuk menunggu terlalu lama dan memperhitungkan waktu kedatangannya di halte atau stasion. Kelima adalah masalah keterjangkauan atau tarif, seseorang memilih angkutan tentunya berdasarkan anggaran di kantong masing-masing. Ada yang bisa naik kapal terbang atau naik kapal laut, selebihnya dengan bus, kereta api, kendaraan pribadi, sepeda motor, atau yang lainnya. Keenam adalah *image* atau citra perusahaan di mata konsumen selama menggunakan jasa perusahaan tersebut berupa penilaian secara umum terhadap budaya organisasi. Ketujuh adalah kenyamanan, dalam suasana di mana pasokan (*supply*) jauh lebih kecil daripada permintaan (*demand*), maka aspek ini tampaknya harus agak ditoleransi oleh para penumpang angkutan umum, utamanya yang berkantong pas-pasan. Kenyamanan tampaknya menjadi aspek *luxury* bagi sebagian besar pengguna transportasi di Indonesia. Dari mulai mereka yang berjalan kaki, naik kendaraan tidak bermotor, sepeda motor, hingga kendaraan mewah, tidak akan terlepas dari aspek ketidaknyamanan, tentunya dengan derajat yang berbeda-beda.

Kota Palembang kini telah berkembang pesat menjadi kota metropolitan dengan berbagai kompleksitas permasalahan, salah satunya adalah permasalahan transportasi. Banyaknya kendaraan pribadi dan armada angkutan umum yang beroperasi di jalan-jalan Kota Palembang membuat tingkat kemacetan di Kota

Palembang semakin lama semakin meningkat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah Kota Palembang untuk mengatasi kemacetan dan semakin buruknya kondisi alat transportasi publik yang beroperasi di Palembang adalah membuat sarana transportasi makro bagi masyarakat Palembang guna mengurangi kemacetan yang ada, yaitu dengan mengoperasikan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi. Selain itu tujuan dikembangkannya BRT Trans Musi adalah dalam rangka menyediakan pelayanan angkutan umum yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan menarik pengguna kendaraan pribadi untuk menggunakan angkutan umum.

Menurut Ria Marcella (2012) Bus Rapid Transit (BRT) adalah sebuah sistem baru yang menjanjikan akan fasilitas dan pelayanan bus yang cepat, nyaman, aman dan tepat waktu dari infrastruktur, kendaraan dan jadwal, merupakan layanan transportasi penumpang, biasanya dengan jangkauan lokal, yang tersedia bagi siapapun dengan membayar biaya/ongkos yang telah ditentukan. Angkutan ini biasanya beroperasi pada jalur khusus tetap atau jalur umum potensial yang terpisah dan digunakan secara eksklusif, sesuai jadwal yang ditetapkan dengan rute atau lini yang didesain dengan perhentian-perhentian tertentu. Menurut Anas Aff (2012) Bus Rapid Transit (BRT) adalah istilah yang digunakan untuk berbagai sistem transportasi umum yang menggunakan bus untuk menyediakan layanan yang lebih cepat dan lebih efisien daripada jalur bus biasa. Bus ini memiliki pelayanan yang kualitasnya lebih baik dibandingkan pelayanan bus yang lain.



BRT Trans Musi dikelola oleh PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kota Palembang. Awalnya Trans Musi beroperasi pada Januari 2010 melalui penyerahan bus Trans Musi dari Departemen Perhubungan sebanyak 15 unit. Saat itu Trans Musi hanya melayani dua koridor, yaitu koridor 1 dan koridor 2. Saat ini pelayanan bus terjadwal mulai beroperasi dari pukul 06.00-22.00 WIB setiap harinya dengan dukungan 120 buah bus (Sumber: Siaran Pers BCA). Trans Musi melayani perjalanan sebanyak 8 koridor reguler dan 3 koridor khusus yaitu koridor I (Bawah Jembatan Ampera-Terminal Alang-alang Lebar), koridor II (Sako-Palembang Indah Mall), koridor III (Plaju-PS Mall), koridor IV (Jakabaring-Terminal Karya Jaya), koridor V (Terminal Alang-alang Lebar-Bandara SMB II), koridor VI (Pusri-Palembang Square Mall), koridor VII (Kenten-Dempo) dan koridor VIII (Terminal Alang-alang Lebar-Terminal Karya Jaya), koridor khusus Pangkalan Balai (Alang-alang Lebar-Pangkalan Balai), koridor khusus Indralaya (Terminal Karya Jaya-Indralaya), koridor khusus Indralaya (Unsri Bukit-Unsri Indralaya).

BRT Trans Musi sekarang menjadi salah satu pilihan angkutan transportasi primadona bagi masyarakat Kota Palembang, hal ini bisa dilihat dari antusias penumpang yang semakin banyak menggunakan transportasi ini dengan jumlah per hari rata-rata 22.000 penumpang (PT SP2J, 2013). BRT Trans Musi mempunyai keunggulan jika dibandingkan dengan pilihan transportasi angkutan umum biasa yang ada di kota Palembang, yaitu lebih aman, nyaman, terjangkau bagi segala kalangan, serta ramah bagi lingkungan karena berbahan bakar gas. Dari aspek keamanan, pengelola BRT Trans Musi memberikan jaminan keamanan

yang lebih baik kepada penggunanya, karena selain dilengkapi dengan pintu keluar/masuk yang hanya dibuka/ditutup oleh pengemudi. Kenyamanan sudah pasti, karena bus dengan kapasitas 22 tempat duduk (untuk bus sedang) dan 15 untuk berdiri dilengkapi dengan penyejuk udara (AC). Untuk menjamin kepastian layanan kepada pengguna, operasional BRT Trans Musi diatur sedemikian rupa dengan jam keberangkatan yang selalu tepat waktu setiap 10-15 menit sekali di setiap terminal keberangkatan maupun di halte-halte yang telah disediakan, sehingga perjalanan lebih singkat. Biayanya pun sangat murah yaitu Rp. 4.500/penumpang untuk satu kali perjalanan. Saat ini pola pembayarannya dilakukan dengan *smart card*, tidak ada lagi transaksi uang antara penumpang dengan petugas bus sehingga lebih akuntabilitas. BRT Trans Musi juga melengkapi pelayanan dengan menyediakan Pramugara yang diharuskan memiliki keramahan kepada penumpang.

Penelitian ini akan fokus menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan penumpang mahasiswa dalam menggunakan jasa BRT Trans Musi Palembang, dengan menggunakan variabel fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, *image* dan kenyamanan angkutan. Studi kasus terhadap penumpang mahasiswa dilakukan dengan merujuk pada penelitian Ria Marcella (2012) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi terhadap Kepuasan Konsumen di Palembang”, bahwa responden yang dominan menggunakan BRT Trans Musi adalah mahasiswa. Oleh karena itu penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Faktor Penentu

Keputusan Penumpang Mahasiswa Menggunakan Jasa Angkutan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi Palembang”.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan pada latar belakang di atas, maka penulis merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

- 1) Seberapa besar pengaruh faktor fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, *image* dan kenyamanan angkutan terhadap keputusan penumpang mahasiswa menggunakan jasa angkutan BRT Trans Musi Palembang ?
- 2) Faktor manakah yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan penumpang mahasiswa menggunakan jasa angkutan BRT Trans Musi Palembang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh faktor fasilitas, keamanan, keramahan petugas, ketepatan waktu, tarif, *image* dan kenyamanan angkutan terhadap keputusan penumpang mahasiswa menggunakan jasa angkutan BRT Trans Musi Palembang.
- 2) Untuk mengetahui faktor yang dominan pengaruhnya terhadap keputusan penumpang mahasiswa menggunakan jasa angkutan BRT Trans Musi Palembang.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadi sumber referensi, khususnya pada bidang kajian Manajemen Pemasaran bagi akademisi yang ingin melakukan penelitian mengenai keputusan konsumen.



1.4.2. Manfaat Praktis

Bagi pengelola BRT Trans Musi yaitu PT Sarana Pembangunan Palembang Jaya (PT SP2J), hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk kemajuan BRT Trans Musi Palembang.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari 5 bab, yang dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) BAB I : Pendahuluan, bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.
- 2) BAB II : Tinjauan Pustaka, bab ini menguraikan landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka konseptual.
- 3) BAB III : Metode Penelitian, bab ini membahas mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, populasi penelitian, sampel dan teknik

pengambilan sampel, operasionalisasi variabel penelitian, instrumen penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisis data.

- 4) BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini merupakan inti skripsi, bagian ini menunjukkan tingkat penguasaan peneliti terhadap pengembangan ilmu, paradigma, konsep dan teori yang dipadukan dengan hasil empirik penelitian.
- 5) BAB V : Penutup, bab ini menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan, serta saran-saran bagi para peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aff, Anas. 2012. Bus Rapid Transit (BRT) / *Busway*. Diambil pada tanggal 10 Januari 2014 dari <http://anasaff.blogspot.com/2012/10/bus-rapid-transit-brt-busway.html>
- Afifuddin, Muhammad. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Persero Angkasa Pura 1 di Bandara Ahmad Yani Semarang. *Skripsi*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ginting, Paham. 2005. *Pemasaran Pariwisata*. Medan: Penerbit USU press.
- Habibie, Try Muhammad Muchtar. 2007. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi CV. Prima Jaya Rute Medan -Tebing Tinggi. *Skripsi*, Medan: USU Press.
- Kotler, Philip, 2009. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2 Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Lovelock, Christopher & Jochen Wirtz. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Seventh Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Marcella, Ria. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Musi terhadap Kepuasan Konsumen. *Skripsi*, Universitas Sriwijaya, Palembang.
- Nirwana. 2004. *Prinsip-prinsip Pemasaran Jasa*. Malang: Dioma.
- Nurvia, Indri. 2007. Analisis Persepsi Penumpang terhadap Tingkat Pelayanan *Busway*. *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Priyatno, Duwi. 2011. *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*. Yogyakarta: Penerbit MediaKom.
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Multivariat, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Setiadi, J. Nugroho. 2003. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Prenada Media.
- Setiawan, Muhammad Zuhdi. 2010. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Menggunakan Jasa Transportasi Bus Malam P.O. Gunung Harta Jurusan Surabaya-Denpasar. *Tesis*, UPN Veteran, Surabaya.

- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafril, Ahmad. 2010. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi CV. Sibuluan Indah Rute Medan-Sibolga. *Skripsi*, Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Tjiptono, Fandi & Gregorius Candra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wikipedia. 2013. Bus Rapid Transit. Diambil pada tanggal 10 Januari 2014 dari http://id.wikipedia.org/wiki/Bus_Rapid_Transit