

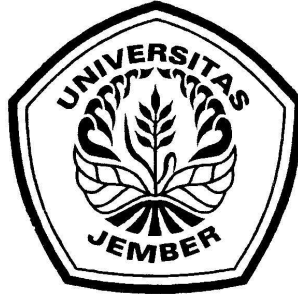
**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
YANG TERDAPAT PADA PO AKAS ASRI
PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Oleh:

**ZULKARNAIN NURIANSYAH
NIM 040810201240**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**



**ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
YANG TERDAPAT PADA PO AKAS ASRI
PROBOLINGGO**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi
Universitas Jember

Oleh:

**ZULKARNAIN NURIANSYAH
NIM 040810201240**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT-
ATRIBUT JASA YANG TERDAPAT PADA PO AKAS
ASRI PROBOLINGGO

Nama Mahasiswa : Zulkarnain Nuriansyah

NIM : 040810201240

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Suwardi, MM
NIP. 131 129 286

Drs. Achmad Ichwan
NIP. 130 781 340

Ketua Jurusan

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si
NIP. 1961 0729 1986 03 2001

JUDUL SKRIPSI
ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
YANG TERDAPAT PADA PO AKAS ASRI
PROBOLINGGO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama Mahasiswa : ZULKARNAIN NURIANSYAH

NIM : 040810201240

Jurusan : MANAJEMEN

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal:

24 MEI 2010

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Susunan Tim Penguji

Ketua	: <u>Drs. Agus Priyono, MM</u> NIP.19601016 198702 1 001
Sekretaris	: <u>Drs. Achmad Ichwan</u> NIP. 19480501 197903 1 001
Anggota	: <u>Drs. H. Suwardi, MM</u> NIP. 19540719 198211 1 001

Mengetahui;
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Jember
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, MSc.
NIP 19560831 198403 1 002

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER - FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : ZULKARNAIN NURIANSYAH
NIM : 040810201240
Jurusan : MANAJEMEN
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : **ANALISIS SIKAP KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT JASA
YANG TERDAPAT PADA PO AKAS ASRI PROBOLINGGO**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 18 Mei 2010
Yang menyatakan

ZULKARNAIN NURIANSYAH
040810201240

PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan hidayah-Nya serta junjunganku Nabi Muhammad SAW sebagai penerang dalam kegelapan, sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah...

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

"Kedua Orang Tua"

Bapakku Agus Salim dan Ibuku Siti Nurfujiati

yang telah begitu besar memberi dorongan semangat, do'a, dan kasih sayang yang tulus hingga aku berhasil menyelesaikan studi dan menjadi seorang Sarjana.

"Adikku"

Yuanita Sandini Putri dan Rahajeng Widartri

atas segala cinta dan kasih sayang, doa serta bantuannya kepadaku selama ini.

Special Thanks To :

- ❖ *Agama, Bangsa, dan Negara Kesatuan Republik Indonesia tercinta.*
- ❖ *Almamater Fakultas Ekonomi Universitas Jember.*
- ❖ *Guru-guru yang telah membimbingku dari TK sampai Perguruan Tinggi.*
- ❖ *All My Friends in Management 2004.*

MOTTO

"Jadikanlah sabar dan sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang yang sabar"

(Qs. Al-Baqarah : 153)

"Kalau kehormatanmu menjadi pakaianmu maka ia akan tahan seumur hidupmu, tetapi jika pakaianmu yang jadi kehormatan maka ia akan robek dengan cepat"

(Eka. k)

"Pengetahuan tidaklah cukup, kita harus mengamalkannya. Niat tidaklah cukup, kita harus mengamalkannya"

(John W. Von Goethe)

"Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka (berusaha) merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri"

(Qs. Ar-Ra'd : 11)

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmatNya, karena tanpaNya tidak ada satupun keinginan yang dapat terlaksana, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang penulis ajukan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik karena keterbatasan ilmu yang dimiliki maupun faktor kealpaan penulis. Oleh karena itu penulis dengan senang hati akan menerima segala kritik maupun saran yang berkaitan dengan perbaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak akan berjalan sebagaimana mestinya, akhirnya dengan segala kerendahan hati tidak lupa penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- a. Bapak Dr. Ir. Tarsicius Sutikto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Jember;
- b. Bapak Prof. Dr. Mohamad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- c. Ibu Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
- d. Bapak Drs. H. Suwardi, MM selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Achmad Ichwan selaku pembimbing II yang dengan perhatian dan kesabarannya telah memberikan semangat, bimbingan, dan saran sampai dengan selesainya penyusunan skripsi ini;
- e. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang telah memberikan ilmu sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan studi ini;
- f. Seluruh Karyawan dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Jember yang memberikan waktunya demi kelancaran penelitian ini;

- g. Ayahanda Agus Salim dan Ibunda Siti Nurfujiati serta keluarga besarku, terima kasih untuk doa yang selalu ada disetiap helaan nafas, untuk cinta dan kasih sayang yang tidak akan bisa digantikan oleh apapun dan siapapun;
- h. Adikku tersayang Yuanita Sandini Putri, hal yang akan harus dan terus kita lakukan bersama-sama adalah membahagiakan kedua orang tua kita dan orang-orang disekitar kita;
- i. Ade' Rahajeng tercinta, semua yang kau berikan adalah anugrah terindah dalam hidupku. Kasih sayang, kesetiaan, serta cinta yang tulus darimu, semoga semua rasa itu takkan pernah berakhir.
- j. Sahabatku: Erwin, Beny, Penyot, Kadji, adit, Ambon, Aquino, Andri, Ndro terima kasih atas segala bantuan, nasehat dan semangat dari kalian.
- k. Sahabatku di Grux Camp: Ndro(semoga menjadi keluarga yang sakinah),Galuh, Mayet, Songot (cepat2 lah kalian menyusul), yogi(semoga pertumbuhannya lancar) mbah, kuli, okrek, kandam(yang akur yah), ojan, ade, djemba(ojo niru sing elek2 yo), ojo lali ngopy ne yo rek, lek iso peng woolu.
- l. Teman-teman Manajemen 2004 terima kasih untuk kebersamaan yang indah, semoga kisah kita akan menjadi sebuah kisah klasik untuk masa depan.

Kepada semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas membantu dan mendoakan keberhasilan untuk saya, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, saya sampaikan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat, petunjuk, dan bimbingan-Nya kepada kita semua, Amin.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Jember, Mei 2010

Penulis

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut jasa yang terdapat pada PO Akas Probolinggo. Adapun atribut yang digunakan ada 5 (lima) meliputi kebersihan bus, penampilan luar bus, keramahan dan kesopanan, kinerja pengemudi bus dan ketepatan waktu.

Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah para pemakai jasa atau konsumen bus kelas ekonomi PO Akas Asri Probolinggo yang berpengalaman menggunakan jasa layanan dua kali atau lebih. Metode sampling yang digunakan adalah sampel *Non-Probability Sampling* dengan cara *Purposive Sampling*. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 100 (seratus) responden.

Metode analisis yang digunakan adalah *Fishbein Analysis*, data yang diperoleh diuji menggunakan analisis *Fishbein* untuk mengetahui sikap konsumen terhadap atribut jasa yang ditawarkan PO Akas Asri Probolinggo. Dalam penelitian ini juga menggunakan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kesahihan dan keabsahan data, hasil analisis menunjukkan sikap konsumen terhadap atribut jasa yang didasarkan pada komponen kepercayaan dan evaluasi sehingga menghasilkan sikap keseluruhan.

Berdasarkan hasil analisis terdapat perbedaan sikap responden terhadap layanan atribut jasa yang ditawarkan PO Akas Asri Probolinggo. Sikap tertinggi para pengguna jasa angkutan Bus” PO Akas Asri Probolinggo adalah pada atribut kinerja pengemudi bus (variabel ke 4 / A 4 = 17,13). Kemudian disusul sikap responden terhadap penampilan luar bus (variabel ke 2 / A2 = 15,57), kebersihan bus (variabel ke 1 / A1 = 15,47), keramahan dan kesopanan (variabel ke 3 / A3 = 15,19), dan atribut ketepatan waktu (variabel ke 5 / A5 = 14,29). Perhitungan sikap secara menyeluruh yang melibatkan komponen kepercayaan dan komponen evaluasi dalam penelitian ini mengemukakan bahwa sikap responden terhadap atribut jasa layanan bus PO Akas Asri probolinggo adalah positif dengan A_0 sebesar 77,65. Pengguna jasa atau konsumen merasa puas dengan atribut-atribut pelayanan jasa yang diberikan oleh PO Akas Asri Probolinggo.

Kata Kunci : sikap, atribut.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
PRAKATA	vii
ABSTRAKSI	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Pengertian dan Klarifikasi Jasa	4
2.1.2 Paket Jasa	4
2.1.3 Konsep Perilaku Konsumen	5
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	6
2.1.5 Konsep-Konsep Sikap	8

2.1.6	Komponen-Komponen Sikap	9
2.1.7	Fungsi Sikap	9
2.1.8	Atribut Jasa	10
2.2	Tinjauan Peneliti Terdahulu	11
2.3	Kerangka Konseptual	12
BAB 3. METODE PENELITIAN		
3.1	Rancangan Penelitian	13
3.2	Populasi dan Sampel.....	13
3.3	Jenis dan Sumber Data	15
3.4	Metode Pengumpulan Data	15
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	15
3.6	Tehnik Pengukuran Data.....	16
3.7	Pengujian Instrumen	16
3.8	Metode Analisis Data	18
3.9	Kerangka Pemecahan Masalah	20
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	22
4.2	Hasil Penelitian	30
4.3	Analisis Data	34
4.4	Pembahasan.....	40
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan.....	42
5.2	Saran	42
DAFTAR PUSTAKA		43

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Tinjauan Penelitian Terdahulu dan penelitian sekarang.....	11
Table 4.1	Jumlah dan Klasifikasi Tenaga Kerja Menurut Bagian atau Jabatan pada PO Akas Asri Probolinggo.....	29
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden.....	30
Tabel 4.3	Usia Responden.....	31
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan Responden.....	32
Tabel 4.5	Frekuensi Kunjungan Responden.....	32
Tabel 4.6	Validitas Kuesioner.....	33
Tabel 4.7	Reliabilitas Kuesioner.....	34
Tabel 4.8	Pengukuran Variabel Kepercayaan	35
Tabel 4.9	Pengukuran Variabel Evaluasi.....	36
Tabel 4.10	Sikap Responden terhadap Atribut Jasa yang dimiliki oleh PO Akas Asri Probolinggo.....	38
Tabel 4.11	Rentan skala interpretasi sikap.....	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	12
Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah.....	20
Gambar 4.1 Stuktur Organisasi PO Akas Asri Probolinggo.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Karakteristik Data Responden
- Lampiran 3 Uji Validitas
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Pengukuran Sikap
- Lampiran 6 Rentang Skala Untuk Interpretasi Sikap