

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN LRT (*Light Rail Transit*) PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Nama : Yurinda Marlina
NPM 0617 3060 1117**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2020

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN LRT (*Light Rail Transit*) PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Nama : Yuriada Marlina
NPM 0617 3960 1117

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2020**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN
KONSUMEN MENGGUNAKAN LRT (*Light Rail Transit*) PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**YURINDA MARLINA
061730601117**

Menyetujui,

Palembang, 30 Agustus 2020

Pembimbing I

**Mariskha Z, S.E., M.M.
NIP. 197805192006042001**

Pembimbing II

**Afrizawati M., S.E., M.Si.
NIP. 198004112006042002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setjawan, S.E., M.AB.
NIP. 197602222002121001**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yurinda Marlina
NPM : 061730601117
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perilaku Konsumen
Judul Laporan Akhir : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan LRT (*Light Rail Transit*) Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan Akhir yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan dari Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya terbukti plagiat/menyalin dari Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 20 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Yurinda Marlina
NPM 061730601117




LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Yurinda Marlina
NPM : 0617 3060 1117
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis D3
Judul Laporan Akhir : Analisis Faktor-Faktor yang
Mempengaruhi Keputusan Konsumen
Menggunakan LRT (Light Rail Transit)
Palembang

Telah dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Program Studi Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 01 Oktober 2020

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Afrizawati M, S.E., M.Si.</u> Ketua		<u>01-10-2020</u>
2.	<u>Dr. Markoni Badri, MBA</u> Anggota		<u>01-10-2020</u>
3.	<u>Elisa, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>01-10-2020</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Thank you for being alive, remember that you were born to be love. You are a precious one. If you read this text, please be happier".

-greendass

Persembahan:

Laporan Akhir ini dipersembahkan untuk:

- *Allah SWT*
- *Kedua Orangtuaku*
- *My Sister*
- *Basecamp*
- *Myself*

KATA PENGANTAR

Atas segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dari-Nya penulis dapat menyelesaikan kegiatan pembuatan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya dan sesuai dari yang diharapkan. Penulisan laporan yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan LRT Palembang”** bertujuan agar dapat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis tertarik melakukan penelitian dalam Laporan Akhir ini karena membahas LRT Palembang, sebagai transportasi terbaru yang dibangun oleh pemerintah, yang hanya mencapai 0,5% pengguna dari total penduduk yang berarti sangat lemahnya minat masyarakat untuk menggunakan LRT Palembang. Oleh karena itu maka penulis menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk menggunakan yaitu faktor budaya, faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologis yang bertujuan untuk memberikan informasi yang dapat berguna kepada pihak LRT Palembang, penulis serta pihak lain. Terdapat kesimpulan yang menyatakan bahwa penelitian ini menghasilkan 2 faktor terbentuk dari 5 variabel yang dianalisis yaitu Faktor Budaya, Sosial, dan Pribadi, serta Faktor Psikologis dan Keputusan.

Mengenai proses penulisan Laporan Akhir ini penulis sangat berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan dan juga memberikan hasil yang terbaik. Pada proses pembuatan Laporan Akhir ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam segi materi maupun penyusunan kata. Maka dari itu penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi mewujudkan kesempurnaan laporan ini. Penulis mengharapkan bahwa laporan ini dapat berguna serta bermanfaat bagi semua pihak.

Palembang, 12 Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya serta Nabi Besar Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr.Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Kepala Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Mariskha Z, S.E., M.M., selaku Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Afrizawati M., S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Karyawan LRT Palembang yang telah memberikan kontribusi dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Kepada Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh Karyawan/Karyawati Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bekal ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama berkuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
8. Kepada kedua Orangtua dan saudari penulis yang telah memberikan banyak dukungan secara moril maupun materil serta doa kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik. Terima Kasih atas segalanya.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis.

ABSTRACT

Student Name : Yurinda Marlina
Thesis Title : *Analys of Factors Affecting Consumer's Decision
Using LRT (Light Rail Transit) Palembang*
Total Pages : XIII + 52 + 34 Pages

This research is analysis the factors that affecting consumers to using LRT (Light Rail Transit) Palembang. The problem is what are the factors that affecting consumers that using LRT Palembang? The writer used quantitative research to analyzing the data that assisted by Statistic Program Special Science (SPSS) Version 24. The research technique for collecting data was questionnaires. In this research, there are 100 respondents as the samples. The writer used stratified random sampling methode as sample of research. Based on the analysis factor methode that affecting consumers (culture factor, social factor, private factor, psychologist factor and purchasing decision). In this research, the culture factor with Eigenvalue score is 3,076. This factor is the most dominant factor whom affecting consumers to using LRT. The conclusions were LRT Palembang should concern on the factors that the writer has analyzed and find out other factors that are not studied in order to retain consumer.

Keywords : The affecting factors, LRT Palembang

ABSTRAK

Nama Mahasiswa : Yurinda Marlina
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan LRT (Light Rail Transit) Palembang
Total Halaman : XIII + 52 + 34 Halaman

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dalam menggunakan LRT (Light Rail Transit) Palembang. Masalahnya adalah faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen yang menggunakan LRT Palembang? Penulis menggunakan penelitian kuantitatif untuk menganalisis data dengan bantuan Program Statistika Ilmu Khusus (SPSS) Versi 24. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Dalam penelitian ini terdapat 100 responden sebagai sampel. Penulis menggunakan metode stratified random sampling sebagai sampel penelitian. Berdasarkan metode analisis faktor yang mempengaruhi konsumen (faktor budaya, faktor sosial, faktor privat, faktor psikolog dan keputusan pembelian). Dalam penelitian ini faktor budaya dengan skor Eigenvalue adalah 3,076. Faktor inilah yang paling dominan mempengaruhi konsumen dalam menggunakan LRT. Kesimpulan yang dapat diambil adalah LRT Palembang harus memperhatikan faktor-faktor yang telah penulis analisis dan mencari faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam rangka mempertahankan konsumen.

Kata Kunci: Faktor yang Mempengaruhi, LRT Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.6 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.6.1 Populasi	6
1.6.2 Sampel	6
1.6.3 Teknik Sampling	7
1.7 Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.8 Teknik Analisis Data.....	8
1.8.1 Uji Validitas	8

1.8.2 Uji Reabilititas.....	9
1.8.3 Metode Analisis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Perilaku Konsumen.....	13
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	13
2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	13
2.2 Keputusan Pembelian	17
2.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian	17
2.2.2 Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian.....	17
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	20
3.2. Visi, Misi dan Budaya Perusahaan	22
3.2.1 Visi Perusahaan	22
3.2.2 Misi Perusahaan.....	22
3.2.3 Budaya Perusahaan	22
3.3 Logo Perusahaan	23
3.4 Stuktur Organisasi Perusahaan	24
3.4.1 Struktur Organisasi.....	24
3.4.2 Uraian Tugas.....	26
3.5 Profil Responden.....	28
3.6 Penilaian Konsumen Mengenai Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Konsumen Menggunakan Light Rail Transit (LRT) Palembang	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas	34
4.1.1 Hasil Uji Validitas	37
4.1.2 Hasil Uji Reabilitas	39
4.2 Analisis Faktor	40

4.2.1 Metode yang Digunakan untuk Analisis Faktor	40
4.2.2 Hasil Analisis Faktor	42
4.3 Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen Menggunakan LRT Palembang	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran	
DAFTAR PUSTAKA.....	52

LAMPIRAN

,

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Volume Angkutan Penumpang LRT Sumatera Selatan	3
Tabel	1.2	Skala Likert	12
Tabel	3.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel	3.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel	3.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel	3.4	Profil Responden Berdasarkan Asal Daerah	30
Tabel	3.5	Profil Responden Berdasarkan Kuantitas Menggunakan	30
Tabel	3.6	Penilaian Responden Variabel X_1 , X_2 , X_3 dan X_4	31
Tabel	3.7	Penilaian Responden Variabel Y	32
Tabel	4.1	Hasil Uji Validitas dan Uji Reabilitas	34
Tabel	4.2	KMO dan Bartlette's Test	41
Tabel	4.3	Anti Image Matrices	41
Tabel	4.4	Communalities	42
Tabel	4.5	Total Variabel Explained Test	42
Tabel	4.6	Component Matrix	43
Tabel	4.7	Hasil Rotasi Component Matrix	44
Tabel	4.8	Component Transformation Matrix	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	Lima Tahap Proses Pembelian Konsumen.....	18
Gambar	3.2	Logo PT KAI (Persero)	23
Gambar	3.2	Struktur Organisasi Perusahaan	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
Lampiran 2	Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Lembar Balasan PT KAI Divre III Palembang
Lampiran 5	Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 6	Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
Lampiran 7	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 8	Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
Lampiran 9	Kuesioner Google FormOnline
Lampiran 10	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 11	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden
Lampiran 12	Hasil Uji Validitas Data
Lampiran 13	Hasil Uji Reabilitas Data
Lampiran 14	Hasil Uji Analisis Faktor
Lampiran 15	r ² Tabel
Lampiran 16	Lembar Revisi