

ABSTRAK

ANALISIS SIKAP DAN NORMA SUBYEKTIF DALAM KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA TRANSPORTASI Studi Kasus pada Konsumen Bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta

Maria Ariana Restiva Agustanti

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2009

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh sikap terhadap niat; (2) pengaruh norma subyektif terhadap niat; (3) pengaruh niat terhadap perilaku. Dalam penelitian ini variabel yang membentuk sikap adalah aspek kognitif (keterandalan, perhatian, jaminan dan kesigapan) dan aspek afektif (fasilitas fisik, perlengkapan dan suasana). Variabel yang membentuk norma subyektif meliputi: keluarga dan teman. Variabel yang membentuk niat adalah niat untuk menggunakan sedangkan variabel yang membentuk perilaku adalah pembelian ulang. Jenis penelitian ini adalah studi kasus pada konsumen Bus Trans Jogja. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta dan sampel yang digunakan sebanyak 200 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang dilakukan pada bulan April-Mei 2009. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Persentase, Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil analisis data menunjukkan bahwa: (1) sikap berpengaruh terhadap niat; (2) norma subyektif berpengaruh terhadap niat; (3) niat berpengaruh terhadap perilaku.

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE ATTITUDE AND SUBJECTIVE NORM IN THE SERVICE OF TRANSPORTATION USAGE DECISION A Case Study on Customer of Trans Jogja Bus in Yogyakarta City

Maria Ariana Restiva Ag.
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2009

The purposes of this research to are know: (1) the effect of attitude to behavior intention; (2) the effect of subjective norm to behavior intention; (3) the effect of behavior intention to behavior. In this research variables that form the attitude are cognitive aspect (reliability, empathy, assurance and responsiveness) and affective aspect (physical facility, equipment and ambience). Variables that form the subjective norm is family and friends. Variable that forms the behavior intention is intention to utilize, whereas variable that forms the behavior is repurchase. The type of research is case study on customer of Trans Jogja bus. Respondents in this research are customers of Trans Jogja bus in Yogyakarta city, and the sample used is 200 respondent. The data was collected using questionnaires which were distributed from April to May 2009. Technique of data analysis using percentage analysis, validity test, reliability test and Structural Equation Modeling (SEM). The result of data showed that: (1) the attitude influenced the behavior intention; (2) the subjective norm influenced the behavior intention; (3) behavior intention influenced behavior.