



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 349-356

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Tranex Sarah

Syuryatman Desri^{1✉}, Mufida Rahmi², Al Furqan Shadiq³, Suci Fresti Putri⁴

Universitas Andalas

Email: desrisuryatman@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Permasalahan ini berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada tranex sarah. Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data ini adalah dengan menggunakan kuisisioner. Metode yang dipakai untuk menganalisis penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada tranex sarah adalah dengan analisis regresi berganda sederhana yang memodelkan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Adapun hasil yang diperoleh dengan metode ini merupakan adanya hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen, namun juga terdapat variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan dan juga terdapat variabel lain di luar penelitian yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasilnya menunjukkan bahwa PO sarah harus terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan, meskipun faktor lain juga berperan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Konsumen*

Abstrack

This problem is related to the influence of service quality on consumer satisfaction at Tranex Sarah. The technique used to collect this data is by using a questionnaire. The method used to analyze research regarding the influence of service quality on consumer satisfaction at Tranex Sarah is simple multiple regression analysis which models the relationship between one dependent variable and one independent variable. The results obtained with this method are that there is a significant positive relationship between service quality and the level of consumer satisfaction, but there are also consumer satisfaction variables that can be explained by service variables and there are also other variables outside research that influence consumer satisfaction. The results show that PO Sarah must continue to improve service quality to maximize customer satisfaction, although other factors also play a role in influencing customer satisfaction

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Consumers*

PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, khususnya di Indonesia, jumlah penduduknya padat kebutuhan yang semakin kompleks dan aktivitas manusia yang beragam mobilitas, baik itu bekerja, sekolah, pariwisata, penelitian atau sekadar perjalanan. Hal ini semakin mempengaruhi kebutuhan sektor jasa transportasi, baik di darat maupun di laut dan udara. Situasi ini menyebabkan persaingan semakin ketat moda transportasi, baik transportasi darat, laut, maupun udara, dengan adanya perusahaan pesaing memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang.

Indonesia memilikinya berbagai model transportasi seperti darat, laut, dan udara. Transportasi darat adalah salah satu hal yang mendapat perhatian khusus dari pemerintah dan pengguna jasa transportasi karena selain murah, transportasi darat masih menjadi pilihan primadona bagi sebagian besar masyarakat di Indonesia. Berdasarkan kebutuhan masyarakat mengenai pilihan transportasi, perusahaan menawarkan pilihan yang berbeda menggunakan jasa angkutan darat seperti bus, wisata, mobil angkutan umum, taksi dan kereta api.

Salah satu alat transportasi yang masih banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia bus yang menawarkan rute alternatif berbeda dan tujuan berbeda. Alasan memilih bus adalah karena tarifnya masih terjangkau dibandingkan transportasi darat lainnya. Salah satu faktor yang menjadi penyebab terjadinya hal tersebut yakni adanya persaingan yang ketat dan banyaknya alternatif pilihan transportasi sehingga konsumen semakin selektif. Mencegah keadaan ini perusahaan harus melakukan bagaimana menciptakan nilai dan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan penumpang.

Perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik berkualitas dan memuaskan pelanggan kami dengan menunjukkan nilai lebih dibandingkan dengan pesaing. Beginilah cara infrastruktur dan layanan menyediakan fasilitas Transportasi harus dipelihara dan dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan penumpang pelanggan. Hal ini karena kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan Transportasi memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Kualitas merupakan sebuah kata yang wajib dimiliki oleh penyedia jasa baik (Supraranta, 2001). Ada lima cara untuk menentukan kualitas layanan Dimensi kualitas pelayanan (Parasuraman et.al. 1998) yaitu dimensi konkrit, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kualitas pelayanan Kami berharap konsumen akan tetap tinggal semaksimal mungkin. Sementara itu, ikutilah Kotler (2002) kepuasan diri adalah perasaan senang atau kenikmatan yang dirasakan seseorang hasil kepuasan atau kekecewaan ketika membandingkan tampilan produk disampaikan (atau hasil) terkait dengan harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu upaya kreatif hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan. Pelanggan yang Anda kemungkinan besar akan menerima produk atau layanan yang memenuhi atau melampaui harapan memberikan tanggapan positif kepada perusahaan. Pembentukan loyalitas Jika pelanggan merasa puas dengan pengguna jasa transportasi, maka mereka akan merasa puas sangat menguntungkan bagi perusahaan untuk melayani pelanggan. Saya ingin berbagi pengalaman saya saat menggunakan dan mempelajarinya jasa angkutan kepada pihak lain

Produk atau layanan harus menawarkan nilai sebesar mungkin dan memberikan kepuasan kepada pembeli sarannya. Pembeli memilih produk apa memberikan mereka nilai yang maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan juga maksimal. Nilai dapat diartikan sebagai hubungan antara apa yang ada diterima dan apa yang ditawarkan pelanggan atau perbandingan manfaat dengan biaya, yaitu keuntungan yang diharapkan atau harga dengan biaya yang dirasakan dapatkan manfaat ini. Tugas perusahaan adalah melakukannya bersama-sama manfaatnya lebih besar dibandingkan total biaya yang dikeluarkan. Pelanggan melakukannya mendapatkan manfaat dari biaya ini, kemudian standar kualitas dalam hal ini diperlukan pelayanan tingkat tinggi.

PO Sarah merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa lebih tepatnya bergerak pada bidang transportasi bus yang beroperasi rute Payakumbuh – Padang yang terletak diwilayah strategis. Beberapa kelebihan dibandingkan bus antar kota yang biasa mangkal di terminal bus yaitu lebih nyaman akan menghantarkan penumpang sampai ke

dalam kota bandara, maupun tempat-tempat strategis yang sudah menjadi pos-pos pemberhentian atau shelter.

PO Sarah diharapkan mampu mengenali dan merespon dengan cepat keluhan penumpang sedini mungkin sehingga dampak yang tidak diinginkan dapat diantisipasi dan kemudian diperbaiki kembangkan strategi untuk memperbaikinya sekarang. untuk memperhatikan bisnis, sehingga perusahaan harus tanggap dan kreatif prosedur yang tepat untuk menangani dan memproses keluhan ini untuk memastikan kepuasan dan loyalitas konsumen

Kembangkan strategi yang tepat untuk menarik pengguna baru (konsumen baru) dan menciptakan loyalitas pelanggan memerlukan rasa nilai pelanggan dan faktor kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian mereka dengan mengolah data menggunakan SPSS dan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Menurut Muhartini et al. (2021), Analisis regresi linear sederhana memodelkan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linear, artinya perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap, sementara dalam hubungan non-linear, perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Uji Validitas

		Skor_Total
Pertayaan_1	Pearson Correlation	0,273**
	Sig. (2-tailed)	0,001
	N	30
Pertayaan_2	Pearson Correlation	0,254**
	Sig. (2-tailed)	0,017
	N	30
Pertayaan_3	Pearson Correlation	0,719**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30

Pertayaan_4	Pearson Correlation	0,680**
	Sig. (2-tailed)	0,004
	N	30
Pertayaan_5	Pearson Correlation	0,678**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
Pertayaan_6	Pearson Correlation	0,394*
	Sig. (2-tailed)	0,031
	N	30
Pertayaan_7	Pearson Correlation	0,706**
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	30
Pertayaan_8	Pearson Correlation	0,521**
	Sig. (2-tailed)	0,003
	N	30
Skor_Total	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

Berdasarkan tabel diatas tersebut didapat bahwa r hitung $>$ r tabel yaitu dimana nilai Sig. (2-tailed) $<$ 0,05, hal ini dapat di simpulkan bahwa pengukuran variabel pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada penelitian ini adalah vali

Analisis Uji Reliabilitas

Item-Total Statistics	
	Cronbach's
X_Pelayanan	0,713
Y_Kepuasan_Konsumen	0,844

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil bahwa seluruh varibel yang dipakai pada penelitian ini ialah reliabel, dikarenakan angka cronbach's Alphanya lebih besar dibandingkan angkanya ketetapan reliabilitasnya adalah 0,60.

Analisis Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Kolmogorov-Smirnov Z	1,052
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,219

Berdasarkan tabel diatas hasil uji normalitas one sample kolmogorov-smirnov menampakan bahwasannya Asymp. Sig. (2-teiled) menunjukkan nilai 0,219 yang dimana lebih besar dibandingkan 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa data tersebut berekontribusi normal.

Analisis Uji Regresi

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,620	4,651		1,290	0,208
	X_Pelayanan	0,680	0,274	0,425	2,482	0,019

$$Y = 0,620 + 0,680X_1$$

Konstanta a = 0,620 yang dimana jika pelayanan tidak diperhatikan oleh PO Sarah makan akan diperoleh nilai kepuasan konsumen sebesar 0,620, koefisien pada model regresi ini adalah b1 (pelayanan) = 0,680 menyatakan bahwa jika ada peningkatan kualitas pelayan yang dilakukan oleh PO sarah maka tingkau kepuasakn konsumen akan meningkat sebesar 0,680.

Analisis Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,25 ^a	0,780	0,511	1,128

Berdasarkan tabel diatas diketahui pada Adjusted R Square bernilai 0,151 yang dimaksud dengan angka koefisien ini adalah bahwa (0,511 x 100 = 51,1%), maka dari itu menyetakan bahwa pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebes ar 51,1% yang dimana sisanya yaitu 48,9% terdapat pengaruh variabel lain diluar penelitian ini terhadap kepuasan konsumen.

Uji Hipotesis

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	1,290	0,208
	X_Pelayanan	2,482	0,019

Hasil uji t pada variabel dependen yaitu pelayanan menunjukkan bahwa pada nilai sig yaitu 0,019 yang dimana lebih rendah dari 0,05 jadi dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara pelayanan dan kepuasan konsumen pada PO Sarah. Sehingga diharapkan PO Sarah dapat terus meningkatkan kualitas layanannya.

SIMPULAN

Menurut hasil analisis, penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PO Sarah dianggap sah dan dapat diandalkan. Meskipun peningkatan variabel pelayanan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 68%, ada hubungan positif signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen. Namun, sekitar 78% variabel kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel pelayanan, dan 48,9% faktor lain di luar penelitian memengaruhi kepuasan konsumen. Hasilnya menunjukkan bahwa PO Sarah harus terus meningkatkan kualitas layanan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan, meskipun faktor lain juga berperan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, Dinda. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Suasana Resto Terhadap Keputusan Pembelian Pada Café and Resto Sugar Rush Di Bontang*. Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul, 8(1), 26.
- Hadiwidjaja, Reymond Setiabudi dan Diah Dharmayanti (2017). *Analisa Hubungan Experiential Marketing, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Starbucks Coffee di Surabaya Town Square*. Universitas Kristen Petra
- HARDIYATI, Ratih and KHASANAH, Imroatul (2010) . *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Undergraduate thesis, Universitas Diponegoro.
- Imelda, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin*. Jurnal INTEKNA, 17, 79–147.
- Kurniawan,Abdy Chairul,Asral.(2023). *Analisis Pelayanan Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Transportasi*. Journal Of Education Research
- Octaviani Adellia, Hari Purwanto (2023).*Pengaruh Store Atmosphere,Live Music, Kualitas Pelayanan*. Universitas PGRI Madiun
- Putro, Shandy Widjoyo dan Hatane Samuel (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan*

Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. Jurusan Manajemen Pemasaran: Universitas Kristen Petra

Rahman,Aan.(2019). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Yudha Swalayan Jakarta.*Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer

Sibarani,Roma Prima ully.(2023). *Pengaruh Citra Merek,Kualitas Pelayanan,Harga,dan Persepsi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Transportasi Angkutan Trans Jakarta.* Universitas Multidata Palembang

Sumayyah, Isra. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada 404 Eatery And Coffe, JAKARTA TIMUR.* Jurnal ADMINISTRASI BISNIS, 3(2), 21–28.