

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN HARGA YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA BUS PO HARAPAN JAYA

Nasrul Fuadi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Jl. KH. Achmad Dahlan No. 76 Kediri, 64112, Jawa Timur

nasrulfaundii@gmail.com

Abstract

Competition in the transportation business is currently increasing. This is caused by various factors that affect economic activity so that companies are required to meet and compensate for the changes that occur. Intense competition in the transportation business makes business actors compete to show the advantages of each product and various marketing strategies are used to satisfy consumers. The purpose of this study was to analyze and find out the significant effect of service quality on consumer satisfaction of users of the Harapan Jaya PO Bus service, the significant effect of facilities on consumer satisfaction of PO Harapan Jaya Bus service users, the significant effect of price on consumer satisfaction of users of the Harapan Jaya PO Bus services. The influence of service quality, facilities and prices simultaneously on consumer satisfaction of users of Harapan Jaya Bus PO services. The approach in this study uses a quantitative approach with causal research techniques data collection by distributing questionnaires. The population in this study were all passengers of the PO Harapan Jaya Bus. The sample used is 40 respondents. The sampling technique used incidental sampling technique. The data analysis technique used multiple linear regression analysis with the help of SPSS software for windows version 23. The conclusions of this study are (1) the quality of service has a significant effect on consumer satisfaction of users of the Harapan Jaya PO Bus service. (2) facilities have a significant effect on consumer satisfaction of users of PO Harapan Jaya Bus services. (3) Price has a significant effect on consumer satisfaction of users of the Harapan Jaya PO Bus service. (4) the quality of service, facilities and prices have a significant effect on consumer satisfaction of users of PO Harapan Jaya Bus services

Keywords : *Service Quality, Facilities, Prices and Customer Satisfaction.*

Abstrak

Persaingan bisnis transportasi saat ini semakin meningkat. Hal ini disebabkan berbagai faktor yang mempengaruhi kegiatan ekonomi oleh karena itu perusahaan diwajibkan untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi. Persaingan ketat dalam bidang transportasi mengakibatkan para perusahaan berlomba-lomba menunjukkan keunggulan masing-masing jasanya dan berbagai macam strategi *marketing* dibuat untuk memuaskan para pengguna jasanya. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis dan mengetahui pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan Jaya, pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan Jaya, pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan Jaya. Pengaruh antara kualitas pelayanan, fasilitas dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan Jaya. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan teknik penelitian bersifat kausal kemudian cara pengumpulan datanya dengan menyebar kuesioner. Dengan populasi seluruh penumpang Bus PO Harapan Jaya. Menggunakan sampel berjumlah 40 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampling insidental. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software SPSS for windows versi 23*. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu (1) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan Jaya. (2) fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan Jaya. (3) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan Jaya. (4) kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana yang sangat penting untuk menunjang kegiatan ekonomi, suatu daerah tidak dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan daerah yang terisolasi, oleh karena itu daerah tersebut membutuhkan daerah lain sebagai penunjangnya. Pembangunan wilayah, baik itu disektor ekonomi, pendidikan, pariwisata,

budaya, dan lain-lain, diperlukan pelayanan transportasi yang layak. Tidak adanya transportasi sebagai penunjang, pembangunan dan peningkatan suatu daerah tidak akan dapat memberikan hasil yang memuaskan. PO. Harapan jaya adalah perusahaan bus yang berbasis di Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, menyediakan rute ke Blitar - Cikarang - Bekasi - Jakarta - Tangerang – Merak - Lampung Palembang. PO Harapanjaya juga termasuk layanan bus wisata, bus ini siap antar ke seluruh Pulau Jawa, Sumatera, Bali dan Lombok. Persaingan dari angkutan umum sangat ketat baik darat, laut dan udara, di karenakan semua perusahaan ingin bertahan sampai mereka saling bersaing satu sama. Hal ini muncul dari wawancara dengan karyawan Harapan jaya kediri. Penumpang bus Harapan jaya semakin hari semakin berkurang karena banyak masyarakat yang lebih memilih kendaraan pribadi dan alat transportasi lain. Menghadapi situasi seperti ini para pengusaha jasa transportasi harus memberikan jasa yang mempunyai nilai lebih yang menjadi pembeda dengan perusahaan lain, supaya terciptanya kepuasan pengguna jasa. Selain kualitas pelayanan faktor yang harus di perhatikan adalah fasilitas dan harga, dimana ketiga faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap terciptanya kepuasan pengguna jasa. Hal ini diperkuat dalam penelitian awal yang dilakukan oleh (Ofela, 2016) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara signifikan. Dalam (Krisdayanto et al., 2018) menyatakan dalam hasil penelitiannya menyatakann bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan (Handoko, 2017) menyatakan dalam kesimpulan penelitiannya bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari sejumlah penelitian hingga saat ini menunjukkan bahwa ada banyak variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen, apakah peneliti menemukan hasil yang sama ketika faktor-faktor ini di terapkan di tempat lain terdapat elemen yang menarik. Peneliti di sini meliputi variabel kepuasan konsumen yang di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga. Kepuasan konsumen memiliki peran penting dalam meningkatkan keinginan pengguna jasa perusahaan transportasi. Membutuhkan kreativitas yang tinggi setiap perusahaan transportasi dalam menentukan kepuasan konsumen. Adapun syarat untuk memenuhi kepuasan konsumen yaitu faktor kualitas pelayanan, fasilitas dan harga. kualitas pelayanan dinyatakan oleh (Tjiptono, 2014) bahwa kualitas pelayanan yakni ukuran kelebihan yang diinginkan dan pengendalian atas ukuran kelebihan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan dijadikan sebagai acuan perusahaan untuk memenuhi harapan dan keinginan para pengguna jasa dan merupakan salah satu faktor penting untuk mewujudkan kepuasan pengguna jasa. Hal ini karena Konsumen selalu mempertimbangkan proses pemberian layanan yang diberikan perusahaan, serta produk yang tersedia sesuai dengan hasil layanan, keindahan, kebersihan, dan kenyamanan. Dengan demikian perusahaan dituntut selalu meningkatkan mutu pelayanan supaya minat pengguna jasa semakin tinggi. Dari berbagai uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan memiliki lima unsur penting diantaranya, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan. Supaya terwujudnya layanan yang berkualitas, perusahaan harus bisa memenuhi layanan yang diinginkan konsumen. Ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu fasilitas yang akan di bahas pada penelitian ini.

Menurut Menurut (Moha & Loindong, 2016) Fasilitas diartikan sebagai sesuatu yang dapat dimanfaatkan yang tersedia dilingkungan maupun didalam perusahaan, hal ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik supaya terciptanya kepuasan konsumen. Fasilitas dapat juga didefinisikan sebagai segala sesuatu benda maupun uang yang dapat memudahkan dan memperlancar kegiatan tertentu. Fasilitas dapat dipahami sebagai struktur atau infrastruktur yang tersedia di sekitar perusahaan. Bertujuan untuk menyediakan pelayanan yang maksimal supaya konsumen atau pengguna jasa dapat terjamin dan puas. Dan juga dapat diartikan sebagai unsur-unsur penunjang utama kepuasan konsumen. Fasilitas adalah elemen penting bagi jasa dan merupakan perwujudan representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas perusahaan "membungkus" atau "mencakup" layanan yang diberikan dan menyampaikan kepada konsumen gambaran eksternal tentang apa yang terkandung di dalamnya. Servicescape juga berperan penting dalam menggerakkan arus kegiatan produksi jasa. Fasilitas dapat memberikan informasi kepada konsumen tentang cara kerja proses produk atau jasa. Fasilitas dapat digunakan oleh penyedia layanan untuk membedakan bisnis mereka dari pesaing dan mengkomunikasikan jenis segmen pasar yang ingin mereka layani. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting untuk menyokong suatu perusahaan dalam pemenuhan keinginan para pengguna jasa. Adapun variabel lain yang mencakup faktor kepuasan konsumen yaitu harga.

Harga adalah salah satu faktor kunci dalam penjualan, tetapi banyak perusahaan menetapkan harga yang tidak sesuai dengan pasar, sehingga bangkrut dan memungkinkan konsumen untuk membeli barang dan jasa tersebut, Anda perlu menetapkan harga sesuai dengan ekonomi Anda. Bagi konsumen, harga merupakan pertimbangan penting dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk tersebut. Oleh sebab itu ketidak jelasan dalam menentukan harga dapat mengakibatkan berbagai konsekuensi dan dampak, tindakan menentukan harga yang melanggar etika akan

berdampak pelaku usaha tidak di sukai oleh konsumen, bahkan para konsumen dapat melakukan suatu reaksi yang dapat menjatuhkan nama baik perusahaan. Harga adalah nilai yang dinyatakan dalam rupiah, tetapi dalam kadaan lain harga dapat diartikan sebagai jumlah yang dibayarkan oleh pembeli. Dalam hal ini harga merupakan suatu cara bagi seorang penjual untuk membedakan penawarannya dengan para pesaing sehingga penetapan harga dapat di pertimbangkan sebagai bagian dari fungsi deferensiasi produk barang atau jasa dalam pemasaran. Ini adalah salah satu faktor yang tidak terlalu diperhatikan oleh perusahaan, dan konsumen memikirkan kembali penggunaan produk dan menjadi tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa. Penetapan harga adalah masalah terbesar yang dihadapi banyak eksekutif pemasaran, dan banyak bisnis tidak menanganinya dengan baik. Salah satu masalah yang sering dihadapi adalah bahwa perusahaan tidak dapat memperoleh penjualan dengan menurunkan harga terlalu cepat, daripada meyakinkan pembeli bahwa produk mereka bernilai lebih dari yang pantas mereka terima. Pada penelitian ini analisis kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa bus PO harapan jaya ini mengambil keputusan objek penelitian pada PO Harapan Jaya. Berdasarkan pobservasi awal dilakukan di PO Harapan Jaya Kediri memiliki beberapan masalah diantaranya adalah terdapat ketidak sesuaian harapan antara keinginan yang di harapkan oleh perusahaan dan yang di rasakan para penumpang, disini timbul masalah seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang diberikan kepada konsumen sepertinya belum memuaskan. Selain masalah yang telah disebutkan diawal, penulis ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang diterapkan perusahaan Harapan Jaya sesuai dengan protocol atau anjuran pemerintah dimasa pandemic saat ini. Dari uraian berikut maka peneliti tertarik melkukan penelitian dengan judul analisis kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen Po Harapan Jaya.

METODE

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menggunakan analisis data statistic yaitu dengan menyebarkan kuesioner atau angket untuk diberi skor skala likert yang telah diuji validitas dan reabilitasnya. Terdapat populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang Po Harapan Jaya dan sampel dengan menggunakan teori sugiono (2012) yaitu $10 \times$ jumlah variabel, dan variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada 4 variabel yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan kepuasan konsumen, maka responden yang diambil dalam peneltian ini adalah $10 \times 4 = 40$ responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dan teknik analisis menggunakan regresi linier berganda yang telah memenuhi uji t dan uji F.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis dalam penelitian ini memperoleh gambaran yaitu tentang perngaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen. Perhitungan pada SPSS V23 terdapat hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Linier Berganda

Model		B	Std. Error
1	(Constant)	2.640	1.143
	Kualitas Pelayanan	.169	.058
	Fasilitas	.238	.067
	Penetapan Harga	-.004	.017

Sumber ; data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukan bahwa persamaan regresi linier berganda yang diperoleh dari hasil analisis regresi linier yaitu, sebagai berikut:

$$Y = 2.640 - 0,04 + 0.69 + 0,238 + e.$$

Tabel 2. Hasil Uji Koefisiensi Determunasi

Model	R	R Square	Adjusted R		
			Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.596 ^a	.355	.301	.62772	2.122

Sumber ; data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai *adjusted R Square* sebesar 0,301 atau $0,301 \times 100 = 57,1\%$ dengan demikian menunjukan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan onsumen sebesar 57,1% dan sisanya adalah 43,9% yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis uji t parsial

Tabel 3. Hasil Uji t (Parsial)

Model		t	Sig.
1	(Constant)	2.310	.027
	Kualitas Pelayanan	2.906	.006
	Fasilitas	3.560	.001
	Penetapan Harga	-.232	.818

Sumber ; data diolah 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- H₁ : diperoleh nilai signifikan kualitas pelayanan adalah $0,04 < 0,05$ dan nilai tabel $2.310 > 1.688$ maka Ho ditolak dan H₁ diterima. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- H₂ : diperoleh nilai signifikansi variabel fasilitas adalah $0,01 < 0,05$ dan nilai tabel $3.560 > 1.688$ Maka Ho ditolak dan H₂ diterima. Hal ini menunjukan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepusan konsumen.
- H₃ : diperoleh nilai signifikansi variabel harga adalah $818 > 0.05$ dan nilai tabel $-232 < 1.688$ maka Ho diterima dan H₃ ditolak. Hal ini menunjukan bahwa variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Pengujian Hipotesis Uji F Simultan

Tabel 4. Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.815	3	2.605	6.611	.001 ^b
	Residual	14.185	36	.394		
	Total	22.000	39			

Sumber ; data diolah 2021

Berdasarkan perhitungan tabel diatas menunjukan bahwa nilai signifikansi adalah $0,01 < 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima. hal ini berarti kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di perusahaan PO Harapan Jaya. Faktor fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen PO Harapan Jaya. Faktor penetapan harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen perusahaan PO Harapan Jaya. Faktor kualitas pelayanan, fasilitas dan penetapan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di perusahaan Harapan Jaya.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management* 2018, 4(4).
- [2] Handoko, B. Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 2017, 18(1), 61–72. <https://doi.org/10.30596/jimb.v18i1.1098>.
- [3] Moha, S., & Loindong, S. Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA* 2016, 4(1), 575–584.
- [4] Ofela, H. Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 2016, 5(1), 1–15.
- [5] Tjiptono. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset, 2014.