

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

Nasrul Fuadi¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri
Jl. KH. Achmad Dahlan No. 76 Kediri, 64112, Jawa Timur
nasrulfaundii@gmail.com¹,

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 lama semakin meningkat. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang mempengaruhi kegiatan ekonomi sehingga perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi. Persaingan yang ketat dalam usaha bisnis transportasi membuat para pelaku usaha berlomba-lomba menunjukkan keunggulan masing-masing produknya dan berbagai macam strategi *marketing* digunakan untuk memuaskan konsumen. Tujuan penelitian ini untuk 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 silmutan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa Bus PO Harapan Jaya. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik penelitian bersifat kausal pengumpulan datanya dengan menyebar kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Bus PO Harapan Jaya. Sampel yang digunakan 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*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah (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 daerah, baik itu ekonomi, pendidikan,

pariwisata, budaya, dan lain-lain, membutuhkan pelayanan transportasi yang memadai. Tanpa transportasi sebagai sarana 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 banyaknya penumpang yang lebih memilih mobil pribadi dan alat transportasi lain. Menghadapi kondisi seperti ini para perusahaan jasa transportasi harus berusaha memberikan pelayanan yang mempunyai nilai lebih yang berbeda dengan perusahaan pesaing, 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 terdahulu yang dilakukan oleh (Ofela, 2016) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. 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 peniliti menemukan hasil yang sama ketika faktor-faktor ini di diterapkan di tempat lain terdapat elemen yang menarik. Peneliti di sini meliputi variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang mempengaruhi kepuasan konsumen. 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 menurut (Tjiptono, 2014) bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan 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 beberapa pendapat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan terdiri dari lima unsur penting yaitu, Bukti Fisik, Jaminan, Empati, Daya Tanggap, dan Keandalan. Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas positif perusahaan harus mampu memenuhi layanan yang diharapkan 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 sarana dan perasarana yang tersedia dilingkungan maupun didalam kantor perusahaan, dalam hal ini dimaksudkan dapat memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pengguna merasakan kenyamanan dan puas. Fasilitas adalah segala sesuatu yang berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta memperlancar pelaksana suatu usaha tertentu. Fasilitas dapat dipahami sebagai struktur dan infrastruktur yang tersedia di lingkungan dan di perusahaan. Bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar konsumen atau pengguna jasa dapat terjamin dan puas. Dan juga dapat diartikan sebagai unsur-unsur penunjang utama kepuasan konsumen. Fasilitas adalah aspek penting bagi jasa dan merupakan bukti fisik representasi dari jasa, yang biasanya berupa peralatan yang digunakan. Fasilitas fisik perusahaan pada hakikatnya “membungkus” atau “mengemas” jasa yang ditawarkan dan mengkomunikasikan citra eksternal tentang apa yang ada di dalamnya kepada para konsumen. Servicescape juga berperan besar dalam memfasilitasi aliran aktivitas yang memproduksi jasa.

Fasilitas fisik bisa menyediakan informasi kepada konsumen mengenai cara kerja proses produk jasa. Fasilitas fisik dapat digunakan penyedia jasa untuk mendiferensiasikan perusahaannya dari para pesaing dan mengomunikasikan tipe segmen pasar yang ingin dilayani. Berdasarkan definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting untuk mendukung suatu perusahaan dalam pemenuhan keinginan para pengguna jasa. Adapun variabel lain yang mencakup faktor kepuasan konsumen yaitu harga.

Harga ialah salah satu faktor penting dalam penjualan, banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok di pasar dan harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang atau jasa tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian, karena harga suatu produk yang mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Oleh sebab itu kesalahan dalam menentukan harga dapat menimbulkan 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. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berpikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Penetapan harga adalah permasalahan nomor satu yang dihadapi banyak eksekutif pemasaran, dan banyak perusahaan tidak menangani penetapan harga dengan baik. Salah satu masalah yang sering timbul adalah perusahaan terlalu cepat menurunkan harga untuk mendapatkan penjualan daripada meyakinkan pembeli bahwa produknya bernilai lebih layak dihargai tinggi.

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 diharapkan 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. Berdasarkan uraian yang di sampaikan diawal, maka permasalahan yang akan dibahas daam penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Apakah kaulitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Po Harapan Jaya.
2. Apakah fasilitas berpeengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Po Harapan Jaya
3. Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Po Harapan Jaya
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh signifikan terhadap 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 DAN PEMBAHASAN

Analisis dalam penelitian ini memperoleh gambaran yaitu tentang pengaruh 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 menunjukkan 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		Durbin-Watson
			Square	Std. Error of the Estimate	
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 menunjukkan 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

1. Penguian 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 H₀ 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 H₀ ditolak dan H₂ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- H₃ : diperoleh nilai signifikansi variabel harga adalah $818 > 0.05$ dan nilai tabel $-232 < 1.688$ maka H₀ diterima dan H₃ ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. 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 menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah $0,01 < 0,05$ maka H₀ ditolak dan H_a diterima. hal ini berarti kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H₁) telah membuktikan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikan hasil sebesar $0,04 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H₀ ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai peran dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan konsumen.
2. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H_1) telah membuktikan terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikan hasil sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, H_a diterima dan H_o ditolak. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa fasilitas mempunyai peran dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan konsumen.

3. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H_1) telah membuktikan tidak terdapat pengaruh antara harga terhadap kepuasan konsumen. Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikan hasil sebesar $0,818 > 0,05$. Dengan demikian, H_a ditolak dan H_o diterima. Pengujian ini secara statistik membuktikan bahwa harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa harga tidak mempunyai peran dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan konsumen.

4. Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai signifikan Uji F sebesar 0,001 yang artinya lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 0,05 atau 5%, sehingga dapat dikatakan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,571 yang berarti bahwa 57,1% kepuasan konsumen menjelaskan ketiga variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga sedangkan sisanya 43,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor Kualitas Pelayanan secara persial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di perusahaan PO Harapan Jaya.
2. Faktor Fasilitas secara persial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen PO Harapan Jaya.
3. Faktor Penetapan Harga secara persial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen perusahaan PO Harapan Jaya.
4. Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Penetapan Harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di perusahaan Harapan Jaya.

DAFTAR PUSTAKA

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

