

## PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, SERTA FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS SUDIRO TUNGGA JAYA RUTE PONOROGO-TANGERANG

Stefanus Arnael Putra Prasetya<sup>1</sup>, Sri Aliami<sup>2</sup>, Poniran Yudho Leksono<sup>3</sup>  
Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Achmad Dahlan 76 Kota Kediri  
[stefanus9815@gmail.com](mailto:stefanus9815@gmail.com), [srialiami@unpkediri.ac.id](mailto:srialiami@unpkediri.ac.id), [poniranyudho@unpkediri.ac.id](mailto:poniranyudho@unpkediri.ac.id)

### Abstract

*This study aims to determine: (1) The influence of price on customer satisfaction. (2) The influence of service quality on customer satisfaction. (3) The influence of facilities on customer satisfaction. (4) The influence of price, service quality, and facilities on customer satisfaction. This study uses quantitative research. The population in this study was infinite, as for the selected samples of 97 passengers of Sudiro Tungga jaya Bus. The technique used in sampling is the accidental sampling technique. This technique is carried out by taking respondents who happen to be or available, namely anyone who coincidence to meet with researchers can be used as a sample. The conclusion of this study are: (1) price has a significant influence on customer satisfaction (2) service quality significantly influence customer satisfaction (3) facilities have a significant influence on customer satisfaction (4) Simultaneously price, service quality, and facilities have a significant influence on customer satisfaction.*

**Keywords:** Price, Quality of Service, Facilities, Transportation, Bus

### Abstrak

Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh diantara harga terhadap kepuasan pelanggan. (2) Pengaruh diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Pengaruh diantara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. (4) Pengaruh diantara harga, kualitas pelayanan, serta fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan penelitian kuantitatif. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini tidak terhingga, sehingga sampel yang terpilih sebanyak 97 penumpang PO Sudiro Tungga Jaya. Metode yang digunakan di dalam penentuan sampel ini adalah metode *Accidental Sampling*. Metode ini dikerjakan dengan cara mengambil responden yang kebetulan tersedia, hal ini berarti siapa saja penumpang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu: (1) harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (3) fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (4) secara simultan (bersama) harga, kualitas pelayanan, serta fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Keywords:** Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Transportasi, Bus

### PENDAHULUAN

Persaingan bisnis jasa transportasi pada saat ini sangat ketat, apalagi di era pandemi covid 19. Perusahaan harus memiliki berbagai macam strategi demi memenuhi nilai kepuasan pelanggan sampai dengan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itu, perusahaan harus intensif merancang atau merumuskan strategi secara cermat serta tepat serta *sustainable*. Strategi dapat dikatakan sebagai serangkaian keputusan serta tindakan yang paling mendasar yang ditentukan oleh manajemen ditingkat puncak serta diterapkan keseluruhan jajaran dalam suatu organisasi demi perolehan tujuan tertentu dalam organisasi tersebut. (1)

Strategi tersebut harus terpadu serta bersinergi baik secara intern maupun ekstern guna menjaga kesinambungan hidup suatu organisasi. Perusahaan secara idealnya memiliki keunikan ataupun menentukan beberapa karakteristik yang memiliki daya saing guna menciptakan keunggulan kompetitif yang berkesinambungan.

Perusahaan dituntut untuk dapat mempengaruhi keputusan pembelian, bisa dengan memberikan nilai pada keputusan pembelian, yang akan berdampak pada pembentukan kepuasan pelanggan. Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa dibutuhkan berbagai rancangan untuk membentuk sebuah kepuasan pelanggan tersebut, yaitu dengan inovasi produk, penetapan harga, saluran distribusi, promosi, lingkungan fisik usaha, SDM yang memadai, serta proses akurat. Kunci yang paling utama perusahaan supaya menjuarai persaingan didunia bisnis adalah dengan memberikan nilai serta kepuasan kepada pelanggan dengan cara penyampaian produk serta jasa ataupun layanan yang berkualitas serta harga yang bersaing. Harga yang diajukan pelaku bisnis sekarang ini mulai beragam, banyaknya perusahaan yang berlomba-lomba menarik perhatian pelanggan

dengan menawarkan harga yang bersaing. Harga merupakan sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk serta jasa atau jumlah dari nilai yang dapat ditukarkan para pelanggan guna memperoleh manfaat dari memiliki maupun menggunakan suatu produk atau jasa. (2)

Harga menjadi salah satu aspek yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dikarenakan harga telah dibuat oleh perusahaan untuk menjadi rujukan dalam menciptakan kepuasan, hal ini disebabkan harga dijadikan sebagai salah satu aspek pertimbangan bagi konsumen untuk membeli suatu produk baik produk jasa maupun produk barang.

Kualitas layanan publik merupakan kondisi bergerak yang berhubungan dengan jasa ataupun produk. Proses lingkungan yang dalam penilaiannya ditentukan pada saat pemberian layanan publik itu. Kualitas layanan diartikan sebagai tingkat layanan kepada pelanggan atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan dapat didapatkan dari perbandingan atas pelayanan pada kondisi nyata serta diterima oleh pelanggan dengan pelayanan yang diinginkan serta diharapkan oleh konsumen. (3)

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan berkualitas memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan berhubungan dalam pembentukan keuntungan bagi perusahaan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan semakin baik maka kepuasan yang didapatkan pelanggan akan semakin tinggi. (4)

Selain harga serta kualitas pelayanan, fasilitas juga dapat membentuk sebuah kepuasan pelanggan. Fasilitas adalah bukti fisik yang harus tersedia sebelum suatu produk ataupun jasa ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas menjadi komponen penting dalam perusahaan jasa terlebih perusahaan jasa transportasi bus, oleh sebab itu fasilitas yang perlu dipertimbangkan meliputi desain interior dan eksterior serta kebersihan dari moda transportasi tersebut. Dengan tersedianya fasilitas yang memadai maka akan tercipta sebuah kepuasan pada pelanggan. (5)

Perusahaan jasa diartikan sebagai perusahaan yang menawarkan suatu tindakan yang bersifat abstrak atau tidak berwujud serta tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan kepada orang lain. (6) Tujuan dari penyelenggaraan transportasi adalah untuk memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat setiap harinya, Transportasi memiliki peranan penting dalam menunjang pertumbuhan ekonomi di masyarakat serta pembangunan ekonomi suatu negara. Salah satu perusahaan jasa itu sendiri adalah jasa transportasi. Menurut kutipan wikipedia jasa transportasi dibagi menjadi tiga yaitu transportasi udara, transportasi darat, serta transportasi air. Perusahaan jasa angkutan bus termasuk kedalam jasa transportasi darat.

Bus adalah sebuah kendaraan darat yang dirancang untuk mengangkut lebih dari 10 orang. Angkutan bus menjadi salah satu sarana alternatif penting yang banyak dipilih masyarakat untuk kelancaran aktifitasnya, hal ini dikarenakan angkutan bus menjadi salah satu moda transportasi yang memiliki ciri serta keunggulan yang lebih apabila dibandingkan dengan transportasi lain. Bus dikenal sebagai angkutan yang memiliki berbagai keunggulan, diantara lain yaitu: mudah digunakan ataupun dijumpai oleh masyarakat, hemat energi, hemat lahan, ramah lingkungan, tingkat keselamatan tinggi, serta mampu mengangkut orang dalam jumlah besar. Di Indonesia terdapat tiga jenis bus yaitu : bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), serta bus pariwisata. Dari tiga jenis bus tersebut ada juga beberapa kelas didalamnya yaitu : kelas ekonomi, kelas ekonomi AC, kelas bisnis, kelas eksekutif, kelas eksekutif plus, luxury class , serta sleeper class.

Untuk meningkatkan minat para penumpang untuk menggunakan bus sebagai transportasi, ada beberapa pilihan kelas pada rute Ponorogo – Tangerang agar penumpang lebih banyak pilihan, kelas tersebut yaitu : kelas bisnis, kelas eksekutif, kelas eksekutif plus, *luxury class*, *sleeper class*. Dari beberapa kelas tersebut tentu setiap kelas memiliki tarif harga yang berbeda-beda sesuai dengan fasilitas yang diberikan.

Dimasa pandemi seperti ini banyak perusahaan bus yang jumlah penumpangnya menurun dari biasanya karena pembatasan bersekala besar, sehingga membuat pemilik bus melakukan berbagai macam hal, mulai dari hal buruk sampai melakukan inovasi agar perusahaannya tetap berjalan. Hal buruk yang dilakukan adalah merumahkan sebagian besar karyawan, serta beberapa perusahaan lebih memilih berinovasi agar perusahaan tetap berjalan tanpa merumahkan/memecat karyawan, yaitu dengan merubah beberapa bus penumpang menjadi bus angkutan barang. Selain menjadikan bus sebagai bus barang, beberapa perusahaan otobus juga merubah kelas sesuai dengan kondisi saat ini untuk selalu menjaga jarak dengan mengubah kelas eksekutif serta luxury class menjadi *social distancing* bus dengan konfigurasi seat 1-1-1, dengan kelas baru ini berharap penumpang bisa tetap nyaman saat perjalanan dimasa pandemi seperti ini.

PO Sudiro Tungga Jaya memiliki dua kelas yaitu eksekutif serta eksekutif plus yang tentunya memiliki fasilitas yang berbeda tetapi tetap mengedepankan kualitas pelayanan untuk membentuk sebuah kepuasan pelanggan. Pemesanan tiket bus Sudiro Tungga Jaya bisa dilakukan dengan mudah yaitu dengan memesan

melalui aplikasi yang dapat di unduh di *smartphone* penumpang yaitu aplikasi Sudiro Tungga Jaya, serta calon penumpang bisa memesan tiket di agen tiket Sudiro Tungga Jaya yang sudah tersedia di berbagai kota yang di lewat dari Caruban sampai dengan Merak, Banten.

Di era baru terjadi perubahan perilaku masyarakat dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan, seperti mengutamakan memenuhi kebutuhan pokok, sensitive terhadap harga, serta membutuhkan pelayanan yang nyaman serta aman selama masa pandemi (seperti penerapan *protocol* kesehatan). PT Sudiro Tungga Jaya harus merancang ulang strategi bauran pemasaran untuk membentuk sebuah kepuasan pelanggan dengan cara menetapkan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang dimiliki, selain itu penerapan protokol kesehatan juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan agar penumpang merasa aman serta nyaman untuk mencegah penularan virus Covid-19.

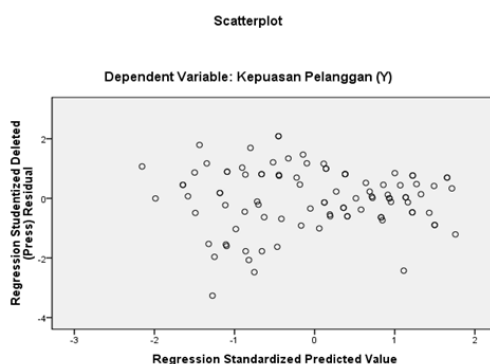
PO Sudiro Tungga Jaya perlu menciptakan kepuasan pelanggan di era baru seperti ini, berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik serta mengangkat sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, serta Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bus Sudiro Tungga Jaya Rute Ponorogo-Tangerang". Penelitian memiliki tujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh diantara harga terhadap kepuasan pelanggan. (2) Pengaruh diantara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Pengaruh diantara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. (4) Pengaruh diantara harga, kualitas pelayanan, serta fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini digunakan penelitian kuantitatif.

## METODE

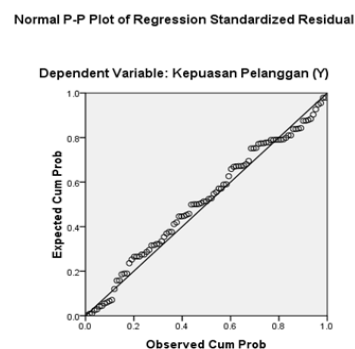
Penelitian kuantitatif digunakan di dalam jenis penelitian ini serta bersifat kausalitas. Penelitian ini dilaksanakan di Terminal Maospati Jalan Raya Maospati, Brancang, Malang, Kec. Maospati, Kabupaten Magetan, Jawa Timur. Sedangkan waktu penelitian ini dua bulan yang dilaksanakan pada bulan Mei-Juni 2021, dalam dua bulan tersebut akan dioptimalkan untuk melakukan berbagai kegiatan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, populasi ditujukan kepada penumpang Bus Sudiro Tungga Jaya kelas eksekutif rute Ponorogo-Tangerang. Dengan jumlah populasi 97 penumpang, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel metode *Accidental Sampling*. Data primer digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini, yang selanjutnya pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner) serta diukur menggunakan skala likert. Penelitian ini didahului dengan uji validitas dan reliabilitas untuk menentukan apakah instrumen yang didapat sudah benar dan dapat dipercaya. Selanjutnya data diolah dan dianalisis menggunakan teknik analisis data deskriptif dan dilanjutkan dengan metode analisis regresi linear berganda untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut hasil uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda serta uji hipotesis :



Gambar 1 Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Output SPSS 2021



Gambar 2 Hasil Uji Normalitas  
Sumber: Output SPSS 2021

Dari gambar tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa tidak terdapat motif yang jelas, serta bulatan-bulatan pada gambar tersebut menyebar diantara atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. serta dapat diketahui bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis diagonal, maka produk regresi tersebut dikatakan memenuhi asumsi normalitas.

Berikut hasil analisis regresi linear berganda :

**Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.390	.656		3.643	.000
	Harga (X1)	.096	.029	.223	3.356	.001
	Kualitas Pelayanan (X2)	.878	.053	1.003	16.606	.000
	Fasilitas (X3)	.229	.044	.217	5.242	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Output SPSS

Berdasarkan perhitungan di atas, maka dapat dinotasikan dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,390 + (-0,096) X1 + 0,878 X2 + 0,229 X3$$

Hal ini berarti bahwa apabila harga (X1), kualitas pelayanan (X2), fasilitas (X3), disimulasikan mempunyai pengaruh (=0), maka kepuasan pelanggan adalah sebesar 2,390, apabila harga (X1) meningkat 1 (satu) satuan serta kualitas pelayanan (X2) juga fasilitas (X3) tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,096 satuan, apabila kualitas pelayanan (X2) meningkat 1 (satu) satuan serta harga (X1) juga fasilitas (X3) tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,878 satuan, apabila fasilitas (X3) meningkat 1 (satu) satuan serta harga (X1) juga kualitas pelayanan (X2) tetap, maka kepuasan pelanggan akan meningkat sebesar 0,229 satuan.

Variabel harga mendapat nilai thitung sebesar 3,356 sedangkan ttabel sebesar 1,9858 yang berarti thitung > ttabel ( $\alpha/3;93$ ) 1,9858. Cara seterusnya juga bisa ditempuh yakni dengan mencocokkan nilai signifikansi harga dengan nilai signifikansi terbesar yang ditentukan yakni sebesar 5% atau 0,05. Dari perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi harga sebesar 0,001 < 0,05 yang artinya H0 ditolak serta H1 diterima.

Berdasarkan perhitungan di atas, membuktikan bahwa harga (X1) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Variabel kualitas pelayanan mendapat nilai thitung sebesar 16,606 sedangkan ttabel sebesar 1,9858 yang berarti thitung > ttabel ( $\alpha/3;93$ ) 1,9858. Cara seterusnya juga bisa ditempuh yakni dengan mencocokkan nilai signifikansi kualitas pelayanan dengan nilai signifikansi terbesar yang ditentukan yakni sebesar 5% atau 0,05. Dari perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H0 ditolak serta H2 diterima. Berdasarkan perhitungan di atas, membuktikan bahwa kualitas pelayanan (X2) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Variabel fasilitas mendapat nilai thitung sebesar 5,242 sedangkan ttabel sebesar 1,9858 yang berarti thitung > ttabel ( $\alpha/3;93$ ) 1,9858. Cara seterusnya juga bisa ditempuh yakni dengan mencocokkan nilai signifikansi fasilitas dengan nilai signifikansi terbesar yang ditentukan yakni sebesar 5% atau 0,05. Dari perhitungan di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi fasilitas sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya H0 ditolak serta H3 diterima. Berdasarkan perhitungan di atas, membuktikan bahwa fasilitas (X3) secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berikut hasil Uji Korelasi Determinasi

**Tabel 2. Hasil Uji Korelasi serta Determinasi**  
Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
					R Square Change
1	.987 <sup>a</sup>	.973	.973	.806	.973

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X3), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber : Output SPSS

Dari hasil *output* tersebut bisa diketahui bahwa angka R sebesar 0,987. Hal tersebut menjadi petunjuk bahwa keeratan hubungan antara variabel bebas serta variabel terikat merupakan hubungan yang kuat. Sedangkan diketahui angka *adjusted R square* yang diperoleh sebesar 0,973. Maka 97,3% kepuasan

pelanggan bisa diterangkan oleh variabel harga, kualitas pelayanan serta fasilitas. Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 2,7% kepuasan pelanggan bisa dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti di dalam penelitian ini.

### **Pembahasan**

Secara simultan harga, kualitas pelayanan serta fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya harga, kualitas pelayanan serta fasilitas mampu menjelaskan perubahan kepuasan pelanggan, dengan tingkat keakuratan sebesar 97,3%.

Harga merupakan sejumlah uang yang dibayarkan atas penggunaan produk maupun jasa. Adapun indikator dari harga yang digunakan dalam penelitian ini adalah daya saing, keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan pelayanan, kesesuaian harga dengan manfaat. Variabel harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan Bus Sudiro Tungga Jaya. Hal ini disebabkan karena penumpang sangat memperhatikan kesesuaian harga dengan manfaat. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang juga menyebutkan bahwa harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (7)

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi bergerak yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, serta lingkungan yang mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan tersebut. Adapun Indikator dari kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, serta berwujud. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Bus Sudiro Tungga Jaya. Hal ini disebabkan karena penumpang Bus Sudiro Tungga Jaya sangat memperhatikan wujud kualitas pelayanan seperti fasilitas yang lengkap. Sifat pengaruh yang bertanda positif menunjukkan bahwa apabila strategi tingkat kualitas pelayanan semakin tinggi, maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan sangat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (8)

Fasilitas adalah bukti fisik yang harus tersedia sebelum sebuah produk ataupun jasa yang akan ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan. Adapun indikator fasilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah perencanaan spasial atau pertimbangan, perencanaan ruangan, perlengkapan atau perabotan, pesan-pesan yang disampaikan secara grafis, tata cahaya serta warna, serta unsur pendukung. Variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus Sudiro Tungga Jaya. Hal ini disebabkan penumpang memperhatikan perencanaan ruang atau interior pada bus, penumpang menginginkan ruang dalam bus yang eksklusif. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (9)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang diungkapkan oleh pelanggan yang timbul dari apa yang diberikan oleh konsumen dari perusahaan (penjual produk). Adapun variabel kepuasan pelanggan yang dipakai pada penelitian ini yaitu: selalu membeli produk, perasaan puas, akan merekomendasikan kepada orang lain, serta terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli. Harga, kualitas pelayanan, serta fasilitas secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Bus Sudiro Tungga Jaya. Hal tersebut berarti bahwa apabila harga, kualitas pelayanan, serta fasilitas terjamin maka kepuasan pelanggan bus Sudiro Tungga Jaya akan terwujud. Sifat pengaruh bertanda positif menunjukkan bahwa apabila strategi harga, kualitas pelayanan, serta fasilitas secara bersama mengalami peningkatan maka kepuasan pelanggan juga meningkat semakin tinggi. Penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa harga, kualitas pelayanan serta fasilitas secara simultan memiliki pengaruh yang positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (10)

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data serta pembahasan yang telah disampaikan di atas, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa: Harga, Kualitas pelayanan, Fasilitas secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus Sudiro Tungga Jaya.. Kemudian, secara simultan (bersama) harga, kualitas pelayanan, serta fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus Sudiro Tungga Jaya.

Diharapkan dengan adanya penelitian ini, Bus Sudiro Tungga Jaya harus memperhatikan apa yang pelanggan harapkan seperti: memperhatikan dalam pemasangan harga, harga disini harus sebanding dengan apa yang akan dibayarkan oleh pelanggan nantinya, kualitas pelayanan harus ditingkatkan lagi, seperti keramahan kepada penumpang/pelanggan, kehandalan dalam bersikap, serta rasa tanggung jawab pada saat bertugas. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin baik juga kepuasan pelanggan yang dihasilkan. Meningkatkan fasilitas seperti kebersihan pada interior bus, kebersihan pada fasilitas seperti bantal serta selimut, serta kebersihan toilet. Dengan fasilitas yang baik serta sebanding dengan rupiah yang



dikeluarkan penumpang maka akan tercipta sebuah kepuasan pelanggan tersebut. Diharapkan peneliti seterusnya bisa mengembangkan penelitian ini, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan untuk melakukan penelitian berikutnya dengan memasukkan variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini misalnya citra merk, ketepatan waktu, serta lain-lain yang berhubungan dengan bidang kajian yang sama.

#### DAFTAR RUJUKAN

- [1] Siagian SP. Manajemen Strategik Jakarta: Bumi Aksara; 2004.
- [2] Kotler P AG. Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1 Jakarta: Erlangga; 2008.
- [3] Hardiansyah. Kualitas Pelayanan Publik Yogyakarta: Banyumedia; 2011.
- [4] Tjiptono F. Pemasaran Jasa Yogyakarta: Banyumedia; 2011.
- [5] Tjiptono F. Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, serta Penelitian Yogyakarta: Andi Offset; 2014.
- [6] Amstrong K&. Manajemen Pemasaran, Strategi Pemasaran, serta Analisis Strategi Pemasaran, Perencanaan Strategi Pemasaran, Implementasi Jilid 2 Jakarta: PT Prenhalindo; 2017.
- [7] Agung P. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Pandawa Water World Solo Baru. 2015.
- [8] Dealisna P RMFR. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Warunk Bendito Kawasan Megamas. JURNAL EMBA: JURNAL RISET EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN AKUNTANSI. 2018; 6(4).
- [9] Aji WK. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Klinik As-Syifa di Kab. Bekasi). Diponegoro University Institutional Repository. 2011 Agustus.
- [10] Dewandi K YKIC. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Emilia. STIMIK GI MDP. 2017.