

PROSIDING SEMINAR NASIONAL EKONOMI DAN BISNIS

GLOBAL COMPETITIVE ADVANTAGE KE-4

GREEN BUSINESS MANAGEMENT,
GREEN MARKET &
ENVIRONMENT RESPONSIBILITY



INVITED SPEAKERS

1. Dr. Ir. Demitria Dewi Hendaryati, MMAgr.
(Tenaga Ahli Direktorat Jenderal Perkebunan,
Kementerian Pertanian)
2. Dudi Arisandi, S.Si, M.T
(Chief People Officer Tiket.com)
3. Dr. Ir. Jos Andy T., M.M.,
(Expertise Industri Kemas Kaleng dan Industri
Pengemasan Produk Dalam Kaleng)

3 Oktober 2019

FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS BINA
DARMA, DAN
FORUM MANAJEMEN
INDONESIA KORWIL SUMATERA
SELATAN

PENGARUH PERAN TOTAL QUALITY MANAJEMEN DAN KOMPENSASI TERHADAP KUALITAS SDM PADA KANTOR GUBERNUR SUMATERA SELATAN	843
PENGARUH PENEMPATAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA PT. PUPUK SRIWIDJAJA PALEMBANG.....	851
PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KOMITMEN ORGANISASI DI PT. CAHAYA MURNI SRIWINDO PALEMBANG	863
KINERJA KEUANGAN PADA PERUSAHAAN INDUSTRI FARMASI DI BURSA EFEK INDONESIA.....	873
PENGARUH KUALITAS PRODUK KOPI SEMENDO TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BASKABEAN COFFEE AND ROSTERS PALEMBANG	884
ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.ASTRA INTERNATIONAL TBK AUTO 2000 TANJUNG API API.....	891
PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (STUDI APARATUR SIPIL NEGARA BAGIAN UMUM PADA SEKRETARIAT DAERAH KOTA PALEMBANG)	904
PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP MINAT BELI RUMAH BERSUBSIDI PADA PT. SAHARA PUTRI AULIA.....	912
ANALISIS FAKTOR (7PS) DALAM KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGINAP DI THE ARISTA HOTEL PALEMBANG	921
PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN AJB BUMI PUTERA 1912 CABANG CINDE PALEMBANG.....	934
PENGARUH PEMBERIAN INSENTIF DAN PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA AJB	944
PENGARUH PENGEMBANGAN KAPASITAS ASN TERHADAP MUTU LAYANAN ADMINITRASI DI KANTOR CAMAT ILIR BARAT II PALEMBANG.....	953
PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BERAS PREMIUM DI BULOG MART.....	965
PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG LRT (LIGHT RAIL TRANSIT)	976
DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA.....	986
PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS DAMRI PALEMBANG	991
PENGARUH EFEKTIVITAS IKLAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOTOR NMAX PADA YAMAHA SAKO PALEMBANG.....	1000
PENGARUH LATAR BELAKANG PENDIDIKAN TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA PADA PEMILIK KAMPUNG KULINER PEMPEK 26 ILIR PALEMBANG	1011

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS DAMRI PALEMBANG

Muhamad Mustaqim¹, Efan Elpanso².

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Bina Darma

muhamadmustaqimm24@gmail.com, efan.elpanso@binadarma.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and measure how much influence the quality of service on customer satisfaction using Palembang DAMRI buses. In this study as many as 100 respondents were taken by sample selection using accidental sampling technique. The type of data used in this study is primary data. Data collection techniques using a questionnaire with a Likert scale. The analytical method used is a simple linear regression method. From the results of the t test, it is known that the service quality variable is 8,732, and the table is 1,984. Then the service quality variable t is greater than t table or $8.732 > 1.984$. It can be stated that H_0 was rejected and H_a was accepted. This means that there is a positive and significant influence on service quality (X) on customer satisfaction (Y). For the test of the coefficient of determination known R-square value of 0.438 or 43.8%. This means that the service quality variable (X) affects the customer satisfaction variable (Y) by 43.8%.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam kehidupan kita saat ini tentu tidak terlepas dari penggunaan transportasi, baik untuk kebutuhan pribadi maupun bersama. Transportasi merupakan salah satu bagian penting yang sangat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari bisa itu transportasi pribadi ataupun transportasi umum.. Berbagai transportasi sudah berkembang saat ini mulai dari transportasi darat, transportasi udara maupun transportasi laut. Salah satu transportasi yang ada dari dulu hingga saat ini adalah bus, salah satu perusahaan bus yang ada sejak dulu dan masih berkembang hingga saat ini adalah DAMRI. DAMRI (Djawatan Angkutan Motor Republik Indonesia) yang dibentuk berdasarkan maklumat kementerian perhubungan RI no.01/DAMRI/46 tanggal 25 november 1946. Yang selanjutnya dalam perkembangan sebagai perusahaan umum (perum), dan menjadi salah satu badan usaha milik negara (BUMN). Pihak DAMRI terus melakukan pengembangan, mulai dari pelayanan juga pelebaran trayek-trayek baru guna memenuhi keinginan pelanggan. Untuk perum DAMRI cabang Palembang yang kantornya beralamat di Jl.Kolonel H.Burlian KM.9 No.848, karya baru, alang-alang lebar, kota Palembang. Pihaknya tidak hanya melayani penumpang dengan trayek antar provinsi tapi juga telah membuka trayek baru untuk antar kota dalam provinsi atau juga angkutan perintis. Namun saat ini terjadi penurunan jumlah penumpang, terlihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah Penumpang bus DAMRI Palembang-Jakarta

Hari	1	2	3	4	5	6
------	---	---	---	---	---	---

Penumpang	14	12	11	12	8	5
-----------	----	----	----	----	---	---

Tabel diatas adalah jumlah penumpang bus DAMRI tujuan Palembang-Jakarta. Data jumlah penumpang diambil di pool DAMRI Palembang yang tercatat dari tanggal 25 hingga 30 juli 2019. Dapat dilihat dimana jumlah penumpang yang tidak stabil dan cenderung terus mengalami penurunan. Untuk mengetahui penyebab permasalahan yang ada peneliti melakukan survey ke perusahaan sejenis disekitar wilayah yang tak jauh dari kantor DAMRI Palembang. Pebandingan dilakukan dengan metode pendekatan secara langsung dan wawancara kepada para penumpang. Perusahaan bus yang pertama adalah PO. Kramat Djati dimana dari beberapa penumpang mengatakan bahwa Kramat Djati menggunakan bus yang bagus sehingga mereka merasa aman dalam perjalanan, interior yang bagus dan fasilitas yang baik membuat merasa nyaman dan menikmati perjalanan.selanjutnya yang menjadi objek perbandingan adalah PO. Pahala Kencana yang hasil dari wawancara kepada para penumpang didapat bahwa penumpang menyukai bus Pahala Kencana. mayoritas mengatakan bahwa memilih bus berdasarkan kondisi bus yang bagus, interior bus yang bersih dan nyaman juga fasilitas yang diberikan. Selain itu juga mereka mengatakan pelayanan yang diberikan oleh petugas yang ramah, cepat dan ketepatan waktu perjalanan.

Dari beberapa alasan yang dikemukakan termasuk dalam indikator dari kualitas layanan menurut Kotler dan Keller, (2009:52) yaitu : Bukti fisik, Keandalan , Daya tanggap, Jaminan dan Empati. Menurut Kotler dan Keller (2009:50). “Kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan harapan dan kinerja. Setiap masyarakat tentu menginginkan kualitas terbaik dari jasa yang mereka gunakan”. Menurut Dsblhokar, et. al. (2000) dalam Tjiptono (2003 :112) “menyatakan bahwa kualitas jasa mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka, suatu perusahaan memaksimalkan kualitas pelayanannya agar menciptakan kepuasan pelanggannya”.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI Palembang?

Tujuan Penelitian

tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI Palembang.

KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Manajemen Pemasaran Jasa

Menurut Kotler (2004:9) “manajemen pemasaran adalah proses perencanaan dan pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi serta penyaluran gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran-sasaran imdividu dan organisasi”.

Manajemen pemasaran jasa adalah proses perencanaan dan pelaksanaan yang dilakukan perusahaan untuk menyalurkan jasa yang dimiliki kepada individu atau organisasi sesuai sasaran agar dapat dinikmati dan tepat pada tujuan yang telah diharapkan.

Kualitas Layanan

“Kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan harapan dan kinerja (Kotler dan Keller, 2009:50).”

Indikator Kualitas Layanan

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller (2009:52), sebagai berikut:

Bukti Fisik, Bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilan fisik kepada konsumen, seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan personel dan bahan komunikasi.

Keandalan, Keandalan adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Yaitu konsumen dapat mengandalkan kinerja dari pihak penyedia jasa atas pelayanan tersebut.

Daya Tanggap, Daya tanggap adalah kesediaan membantu konsumen dan memberikan layanan tepat waktu. Yaitu ketanggapan atau kesediaan pihak penyedia jasa saat konsumen membutuhkan bantuan.

Jaminan, Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan. Yaitu pihak penyedia memberikan keyakinan terhadap konsumen akan kemampuan memberikan pelayanan.

Empati, Empati adalah kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada konsumen. Yaitu pihak penyedia memberikan rasa kepedulian atau perhatian penuh kepada konsumen.

Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (2004:101) atribut pembentuk kepuasan terdiri dari:

Kesesuaian harapan, Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen, meliputi :

Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

Minat berkunjung kembali, Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :

Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.

Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.

Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

Kesediaan merekomendasikan, Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.

Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

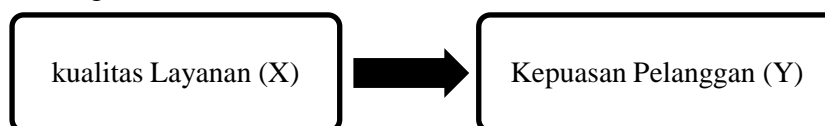
Hubungan Antar Variabel

Menurut Kotler dan Keller (2009:144) kepuasan produk dan pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Yanuar Rizky Tiarmanto pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Citra Perusahaan (Studi Kasus Jasa Transportasi Po Nusantara Jurusan Bandung-Kudus Tahun 2013). Yang hasilnya diketahui bahwa kualitas layanan (X) memberikan pengaruh sebesar 37,6% terhadap kepuasan konsumen (Y).

Kerangka Pemikiran



Keterangan :

X : kualitas layanan (independen/bebas)

Y : kepuasan pelanggan (dependen/terikat)

Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hubungan antar variabel dalam penelitian ini memiliki hipotesis adalah: Diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bus DAMRI Palembang.

METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Objek penelitian yang diambil adalah penumpang bus DAMRI yang berlokasi di Perum DAMRI cabang Palembang yang beralamat di Jl.Kolonel H.Burlian KM.9 No.848, karya baru, alang-alang lebar, kota Palembang, Sumatera Selatan,Indonesia.

Operasional Variabel

Variabel independen atau variabel bebas. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, bisa pengaruhnya positif ataupun pengaruh negatif. Dalam penelitian ini variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah Kualitas Layanan (X). Indikator : Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati (Kotler dan Keller, 2009:52)

Variabel dependen atau variabel terikat. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen dan menjadi perhatian utama peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Indikator : Kesesuaian harapan, Minat berkunjung kembali dan Kesiediaan merekomendasikan (Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2004:101).

Sumber Data

Dalam penelitian data digunakan sebagai pembuktian dari hipotesis dan pencapaian tujuan penelitian. Data diperlukan untuk diidentifikasi, mengumpulkan lalu mengolah data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data Primer, Data primer adalah data yang berasal dari responden langsung. Data responden digunakan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan bus DAMRI yang dilihat dari kualitas layanan dan harga. Data ini diperoleh secara langsung dengan membagikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada pelanggan.

Data Sekunder, Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai literatur, internet, karya ilmiah, dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan judul skripsi ini.

Metode Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data dan informasi untuk penulisan ini, yaitu:

Riset Kepustakaan (Library Research) mengumpulkan teori-teori manajemen pemasaran serta karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian ini, dan nantinya akan digunakan sebagai dasar untuk menganalisa permasalahan.

Observasi adalah pengamatan secara langsung atau menyelidiki terhadap responden dengan tidak terlibat secara langsung dengan kegiatan yang dilakukan oleh responden dilokasi yang berhubungan dengan penelitian. Observasi ini ditujukan untuk merumuskan pernyataan-pernyataan yang akan dimasukkan ke dalam angket.

Wawancara, Merupakan pengumpulan data dengan cara berbincang atau berdiskusi langsung dengan pihak karyawan bus DAMRI Palembang untuk memberikan informasi dan data yang berhubungan dengan penelitian ini.

Angket (Questioner), Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan atau membagikan kuesioner yang penulis susun berdasarkan permasalahan untuk mendapatkan data dari objek penelitian.

Pengukuran Variabel

Analisis ini menggunakan metode analisis kuantitatif yaitu berdasarkan hasil yang berupa jawaban dari responden berupa pernyataan dengan skala likert. "Skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial" (Sugiyono, 2013:134). Pengukuran pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan Skala Likert 5 dengan batasan kriteria sebagai berikut : Sangat Setuju (SS) : 5, Setuju (S) : 4, Ragu-Ragu (RR) : 3, Tidak Setuju (TS) : 2, Sangat Tidak Setuju (STS) : 1.

Populasi dan Sampel

"Populasi adalah wilayah yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya" (Sugiono, 2016:117). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang atau pengguna jasa bus DAMRI di Palembang.

Penelitian ini menggunakan quota sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang penumpang bus DAMRI Palembang. Dengan menggunakan teknik accidental sampling yaitu

penumpang yang secara kebetulan bertemudengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Teknik Analisis

Uji Validitas, uji validitas merupakan suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.

Uji Reliabilitas, Bila alat ukur valid selanjutnya reliabilitas alat ukur tersebut di uji reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama.

Analisis Koefisien Kolerasi (r), Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan antara pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Analisis Regresi Linier Sederhana, Uji ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji t atau Uji Parsial, Uji ini untuk mengetahui apakh variabel bebas (X_1) dan (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Signifikan berarti pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Tingkat signifikan yang digunakan adalah 5% atau 0,05.

Koefisien Determinan (R^2), dalam penelitian ini, peneliti menggunakan adjusted R^2 untuk mengukur seberapa besarnya kontribusi variabel X terhadap variasi (naik turunnya) variabel Y .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengolahan data variabel kualitas layanan (X) menunjukkan bahwa semua pearson correlation dari 10 item pernyataan dan 6 item pernyataan dari variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai lebih besar dari 0,196 atau $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya seluruh pernyataan dari kuesioner tersebut valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur berikutnya.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan pengujian yang dilakukan menggunakan SPSS diperoleh Croncbach Alpha variabel kualitas layanan(X) sebesar 0,727 dan diperoleh Croncbach Alpha variabel kepuasan pelanggan(Y) sebesar 0,686, maka dapat dikatakan bahwa lebih besar dari 0,60. Sehingga dapat disimpulkan kuesioner yang diuji reliabel dan telah memenuhi standar kelayakan selanjutnya dapat dijadikan sebagai alat ukur penelitian ini.

Uji Koefisien Korelasi (r)

Berdasarkan uji koefisien jorelasi diketahui hasil koefisien korelasi sebesar 0,661. Maka nilai tersebut menunjukkan berada pada interval 0,60-0,799 yang artinya termasuk katagori kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan anatara variabel kualitas layanan (X) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) termasuk katagori kuat.

Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 2 Hasil Uji Coeffisient

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.525	2.081		1.694	.093
	Kualitas pelayanan	.516	.059	.661	8.732	.000

Dependent Variable: kepuasanpelanggan

Sumber : pengolahan data SPSS versi 24

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diketahui persamaan regresi linier sederhana yaitu dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah positif karena dilihat dari adanya koefisien regresi sebesar sebesar 0,516.

Uji t (parsial)

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui thitung variabel kualitas layanan sebesar 8,732.dan ttabel yaitu sebesar 1,984. Maka thitung variabel kualitas layanan lebih besar dari ttabel atau thitung $8,732 > ttabel$ 1,984. Berdasarkan nilai sig diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil daripada 0,05 Maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.artinya ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	.661a	.438	.432	2.148

Predictors: (Constant), kualitaslayanan

Sumber : pengolahan data SPSS versi 24

Berdasarkan tabel 3 diatas dari hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat nilai Rsquare sebesar 0,438 atau sebesar 43,8%. Artinya variabel kualitas layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 43,8%, sedangkan sisanya 56,2% adalah faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan

Dari hasil diatas, penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI Palembang. Maka diketahui kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI Palembang. Dari hasil tabulasi kualitas layanan hasil teringgi menunjukkan bahwa pihak DAMRI Palembang telah memberikan kualitas layanan dalam bentuk bukti fisik yaitu menyediakan ruang tunggu yang baik dengan fasilitas yang cukup baik. Selanjutnya dari hasil tabulasi dapat diketahui hasil rata-rata dari seluruh pernyataan adalah sebesar 3,50. Dimana artinya responden masih ragu-ragu akan kualitas layanan dari perum DAMRI. Kualitas layanan yang diberikan kepada penumpang sudah cukup baik namun tidak terlalu tinggi sehingga masih perlu sangat ditingkatkan lagi. Agar semua penumpang merasa bahwa perum DAMRI telah memberikan kualitas layanan yang sangat baik dan maksimal. Dimana khususnya perum DAMRI perlu memberi perhatian lebih kepada seluruh penumpang tanpa terkecuali dan dibeda-bedakan selanjutnya meningkatkan daya tanggap dalam segala hal baik kebutuhan penumpang maupun tanggap saat menyelesaikan masalah yang ada.

Dari hasil uji koefisien korelasi diketahui hasil koefisien korelasi sebesar 0,661. Maka nilai tersebut menunjukkan berada pada interval 0,60-0,799 yang artinya termasuk katagori kuat. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas layanan (X) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y) termasuk katagori kuat. Berdasarkan tabel persamaan regresi pada tabel 2 diatas dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah positif karena dilihat dari adanya kenaikan sebesar 0,516.

Untuk hasil uji t atau secara parsial hubungan antar variabel kualitas layanan (X) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) di perum DAMRI Palembang yang telah dilakukan . Dapat diketahui thitung variabel kualitas layanan sebesar 8,732.dan ttabel yaitu sebesar 1,984. Maka thitung variabel kualitas layanan lebih besar dari ttabel atau thitung $8,732 > ttabel 1,984$. Maka dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Untuk hasil uji koeien determinasi dapat dilihat di tabel 3 yaitu nilai Rsquare sebesar 0,438 atau sebesar 43,8%. Artinya variabel kualitas layanan (X) mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 43,8%.

Secara keseluruhan dari hasil uji yang telah dilakukan tedapat pengaruh positif antar kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bus DAMRI Palembang yaitu sebesar 43,8%. Maka semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh pihak DAMRI maka tingkat kepuasan pelanggan juga semakin tinggi. Begitu juga sebaliknya apabila kualitas layanan yang diberikan oleh pihak DAMRI menurun maka tingkat kepuasan dari pelanggan juga ikut menurun. Hal ini sesuai sesuai dengan teori yang telah dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2009:144) kepuasan produk dan pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan adalah tiga hal yang terkait erat. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dihasilkan, yang mendukung harga yang lebih tinggi dan (sering kali) biaya yang lebih rendah.

Hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Yanuar Rizky Tiarmanto pada tahun 2013 yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap CitraPerusahaan (Studi Kasus Jasa Transportasi Po Nusantara Jurusan Bandung-Kudus Tahun 2013). Yang hasilnya diketahui bahwa kualitas layanan (X) memberikan pengaruh sebesar 37,6% terhadap kepuasan konsumen (Y).

SIMPULAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Bus DAMRI Palembang”. Diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yang ditunjukkan dari hasil uji t yakni thitung $8,732 > ttabel 1,984$ atau thitung variabel kualitas layanan lebih besar dari ttabel. Dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 43,8% yang ditunjukkan dari hasil uji determinasi (R^2) yaitu nilai Rsquare sebesar 0,438 atau sebesar 43,8%.

Saran

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu penelitian ini belum bisa dikatakan sempurna, namun diharapkan dapat menjadi kontribusi untuk

selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian ini penulis ingin menyampaikan saran yaitu sebagai berikut :

Untuk perum DAMRI diharapkan dapat menumbuhkan lagi rasa yakin kepada para penumpang, misalnya menambah jaminan keamanan dan keselamatan kepada penumpang beserta barang bawaanya, bisa juga melakukan peremajaan armada kendaraan atau unit bus yang baru. Dengan timbulnya rasa yakin dibenak penumpang untuk menggunakan bus DAMRI maka penumpang akan selalu ingin menggunakan bus DAMRI kembali atau bahkan bersedia merekomendasikan bus DAMRI kepada orang lain agar bersedia menggunakannya.

Perum DAMRI sebaiknya lebih meningkatkan kualitas layanan, terutama memberi perhatian terhadap penumpang, sehingga penumpang merasa nyaman dan dilayani sepenuh hati oleh pihak DAMRI tanpa membedakan satu sama lain antar penumpang. Bisa dimulai dengan penawaran bantuan atau memberi bantuan kepada penumpang saat dalam perjalanan, tegur sapa, mengingatkan waktu sholat, ataupun mengajak ngobrol penumpang agar tidak merasa bosan dalam perjalanan dan memberi kesan baik terhadap DAMRI.

Untuk akademis diharapkan penelitian selanjutnya agar bisa menambah variabel lain yang bisa berhubungan dengan kepuasan pelanggan, ataupun menambah jumlah responden agar hasilnya lebih akurat.

REFERENSI

- Kotler, Philip. 2004. manajemen pemasaran. edisi melenium. Jakarta : PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran (Edisi Kedua Belas), Cetakan Ketiga. Terjemahan Anonimous. Jakarta : PT. Indeks.
- _____. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. Alih Bahasa : Benyamin Molan. Jakarta : PT. Indeks.
- Sugiyono.2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta. Cet. 19
- _____. 2016. Populasi Dan Sampel, Teknik Sampling, Metode Pengumpulan Data. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2003. Total Quality Managemen. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- _____. 2004. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : CV. Andi
- _____. 2012. Manajemen Strategi. Yogyakarta : CV. Andi.

SERTIFIKAT

Diberikan Kepada

Efan Elpanso, S.E., M.M

Atas partisipasinya sebagai

PEMAKALAH

Dalam Seminar Nasional Ekonomi dan *Call for Paper Global Competitive Advantage ke-4 2019*

Green Business Management, Green Market and Environment Responsibility

Diselenggarakan Tanggal 3 Oktober 2019 di Universitas Bina Darma

Oleh:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma



Dr. Muji Gunarto, S.Si., M.Si.
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Abdul Basyith, S.E., M.Si.
Ketua Panitia

SURAT TUGAS

Nomor : 018/ST/FEB/Univ-BD/IX/2019

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Darma menugaskan kepada saudara-saudara yang nama-namanya tercantum dibawah ini sebagai Pemakalah dalam Seminar Global Competitive Advantage 4 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Pada Tanggal 03 Oktober 2019 di lingkungan unit kerja Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bina Darma.

1. Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si (Dosen PNSDpk Fakultas Ekonom dan Bisnis)
2. Dr. Abdul Basyith, S.E., M.Si (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc., Ph.D (Dosen PNSDpk Fakultas Ekonom dan Bisnis)
4. Ade Kemala Jaya, S.E. Ak. M.Acc (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
5. Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
6. Dr. Fitriasuri, S.E., Ak, M.M. (Dosen PNSDpk Fakultas Ekonom dan Bisnis)
7. Fitriya, S.E., M.B.A., Ph.D. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
8. Andrian Noviard, S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
9. Heriyanto, S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
10. Dr. Hardiyansyah, M.Si. (Dosen PNSDpk Fakultas Ekonom dan Bisnis)
11. Dr. Lin Yan Syah, S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
12. Dr. Priyono., S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
13. Dr. Emi Suwarni, S.E. M.Si (Dosen PNSDpk Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
14. Yeni Widyanti. S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
15. M. Titan Terzaghi, S.E., Ak, M.Si. (Dosen PNSDpk Falkultas Ekonomi dan Bisnis)
16. Irwan Septayuda, S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
17. Wiwin Agustian, S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
18. Citra Indah Merina, S.E. Ak, M.M (Dosen PNSDpk Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
19. Rolia Wahasusmiah, S.E, Ak, M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
20. Septiani Fransisca, S.E., Ak, M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
21. Drs. Mukran Roni, M.B.A (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
22. M. Amiruddin Syarif, S.Si, M.M. (Dosen Falkultas Ekonomi dan Bisnis)
23. Efan Elpanso, S.E., M.M. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
24. Trisninawati, S.E., M.M. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
25. Dra. Gagan Ganjar Resmi, M.Si. (Dosen PNSDpk Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
26. Poppy Indriani, S.E., Ak., M, Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
27. Verawaty. S.E., Ak., M.Sc., CA. (Dosen PNSDpk Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
28. Henni Indriyani, S.E., Ak., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
29. Siti Nurhayati Nafsiah, S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
30. Sabeli Aliya, S.Ei, M.M. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
31. Asmanita, S.E., M.Si. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
32. Sulaiman Helmi, S.E., M.M. (Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Surat tugas ini berlaku mulai tanggal 20 September 2019 sampai dengan tanggal 03 Oktober 2019 dan setelah selesai segera memberikan laporannya kepada dekan.

Dikeluarkan : Palembang
Pada Tanggal 20 September 2019
Dekan,


Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Dr. Muji Gunarto, S.Si, M.Si