

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas Pelayanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk membangun hubungan dekat dengan agen penyedia layanan. Hubungan yang baik ini memungkinkan biro layanan untuk memahami harapan pelanggan dan pengunjung serta kebutuhan mereka. Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna.

Kualitas layanan adalah tingkat kontrol tertinggi atas tingkat yang diharapkan dan kepuasan pelanggan” Menurut Tjiptono (2012:59) sedangkan Kualitas merupakan penilaian dari karakteristik pada produk, barang maupun jasa yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing (Wardani dan Rumiya, 2017). Kualitas layanan merupakan perbandingan antara kenyataan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan konsumen sama dengan atau melebihi dari kualitas yang diharapkan, maka layanan tersebut dapat dikatakan baik atau memuaskan (Sunarti, 2017).

Menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono & Chandra (2013), kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan pelanggan. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan sering kali melihat dari nilai lebih suatu produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian produk (jasa) (Sunyoto, 2015:290).

Pengukuran terhadap kualitas jasa pelayanan harus dilakukan secara periodik.. Indikator kualitas pelayanan yaitu :

Kualitas Pelayanan (Oktariansyah dan Reina Damayanti, 2017)

- a. Keandalan (Reliability) dengan item-item yang digunakan yaitu: ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan.
- b. Jaminan (Assurances) dengan item-item yang digunakan yaitu: Keramahan kru, Kesopansantunan kru, Pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui.
- c. Bukti Fisik (Tangibel) Item-item yang digunakan yaitu: kebaruan armada, Fasilitas tempat duduk, Fasilitas ruang bis, Penampilan kru, Kebersihan, Kerapihan.

### **2.1.2 Fasilitas**

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Secara umum fasilitas merupakan alat atau segala sesuatu yang dipergunakan untuk mempermudah dan memperlancar suatu usaha atau pekerjaan. Indikator – indikator fasilitas yaitu : Fasilitas (Amri Rifqi Azhari dan Nawarizul Lubis, 2016)

- a. Jumlah tempat duduk/kursi yang memadai.
- b. Air Conditioner yang berfungsi dengan baik.
- c. Pintu otomatis yang berfungsi dengan baik.

### **2.1.3 Tarif**

Secara sederhana dapat disimpulkan pengertian tarif sejumlah pungutan yang dibebankan atas suatu hal, kegiatan, kebijakan, atau apapun yang telah diatur dalam peraturan. Dalam skala pemerintahan, tarif dapat didefinisikan sebagai pungutan yang dibebankan untuk semua barang yang melewati negara baik keluar ataupun masuk dan diatur melalui perundang-undangan seperti tarif [ekspor](#), tarif [impor](#) dan sejenisnya.

Menurut Kotler dan Amstrong (2013 : 314) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat yang memiliki atau menggunakan produk/jasa tersebut. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa tarif adalah sejumlah uang yang dikeluarkan atau dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat dari produk yang dibeli tersebut.

Dalam konteks ekonomi, biasanya harga dipandang sebagai jumlah uang yang harus kita keluarkan untuk mendapatkan sesuatu yang kita inginkan yaitu kita menganggap harga sebagai suatu perbandingan (rasio) formal yang mengindikasikan kuantitas uang atau barang dan jasa yang diperlukan untuk memperoleh suatu jumlah barang atau jasa. harga menjadi pemandu yang mengindikasikan bagaimana sumber-sumber daya itu harus digunakan. Harga menentukan produk dan jasa apa yang harus diadakan dan dalam jumlah berapa. Harga menentukan bagaimana produk dan jasa itu harus dibuat. Harga juga menentukan untuk siapa produk dan jasa itu dibuat. Harga bersifat fleksibel artinya dapat diubah dengan cepat. Berbeda halnya dengan karakteristik produk atau komitmen terhadap saluran distribusi. Kedua hal terakhir tidak dapat diubah dengan mudah atau cepat, karena biasanya menyangkut kepentingan jangka panjang. Indikator yang digunakan untuk mengukur tarif yaitu :

Tarif ( Erlinawati Jalil, Renni Anggraini 2018)

- a. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan dengan pelayanan dan keuntungan
- b. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan dengan fasilitas yang ditawarkan
- c. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan dengan pendapatan yang diterima perusahaan

#### **2.1.4 Kepuasan Penumpang**

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler2012 : 119) atau diartikan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectations). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa

tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (delighted). Menurut Kottler (2012 : 122), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen.

Menurut Gaspersz (2011:38) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Dengan demikian kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan yang menjadi tujuan perusahaan agar selalu dipuaskan.

Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler 2012 : 119) atau diartikan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectations). Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas, jika kinerja sampai melebihi harapan, maka konsumen akan merasa sangat puas (delighted). Menurut Kottler (2012 : 122), menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Ketika pelanggan merasa puas akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang merekadapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain dan juga akan merekomendasikan pada teman-teman dan keluarganya tentang perusahaan tersebut dan produkproduknya. Juga kecil kemungkinannya mereka berpaling kepesaing - pesaing perusahaan. Mempertahankan kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Indikator – indikator kepuasan penumpang yaitu :

Kepuasan Penumpang (Sulistyowati, Retno Mulatsih 2016)

- a. Perasaan puas
- b. Selalu membeli produk/jasa,

- c. Akan merekomendasikan
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Pada tabel berikut dijelaskan tentang penelitian terdahulu, variabel penelitian, teknik analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Rujukan Penelitian Tedahulu untuk Variabel Kualitas Pelayanan**

|  |   |
|--|---|
| <b>Judul</b>                             | ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (TRANSMUSI) MELALUI KINERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA PALEMBANG  |
| <b>Penulis / Jurnal</b>                  | Oktariansyah, Reina damayanti (2017)<br>Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya<br>Vol. 15 (1), 2017  |
| <b>Variabel Penelitian Dan Indikator</b> | <p>X1 = Kualitas Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehandalan (Reliability)</li> <li>• Daya Tanggap (Responsiveness)</li> <li>• Jaminan (Assurances)</li> <li>• Empati (Emphaty)</li> <li>• Bukti Fisik (Tangibel)</li> </ul> <p>X2 = Kinerja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuantitas</li> <li>• Kualitas</li> <li>• Kreativitas</li> <li>• Kehadiran di tempat kerja</li> <li>• Jangka waktu</li> </ul> <p>Y = Kepuasan Masyarakat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosedur pelayanan</li> <li>• Persyaratan pelayanan</li> <li>• Tanggung jawab petugas pelayanan</li> <li>• Kecepatan pelayanan</li> <li>• Kesopanan dan keramahan petugas</li> </ul> |
| <b>Metode Analisis</b>                   | Transformasi Data Ordinal ke Data Interval  |
| <b>Hasil Penelitian</b>                  | Hasil pengujian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung sehingga diperoleh pengaruh total sebesar $0,669 \times 0,686 = 0,458$ , dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (0,764) dan kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar $0,764 + 0,458 = 1,222$ . Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa   |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | pengaruh total kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmisi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang, lebih besar (1,222) dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu (1,222 > 0,764 ). |
| <b>Hubungan Dengan Penelitian</b> | Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat indikator yang berhubungan dengan variabel $X_1$ dipenelitian ini.  |

Resume jurnal diatas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Di Kota Palembang) yang akan lebih memperkuat penelitian penulis.

**Tabel 2.2**  
**Rujukan Penelitian Terdahulu untuk Variabel Fasilitas**

|  |  |
|--|--|
| <b>Judul</b>                             | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, TARIF DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS BRT TRANS SEMARANG  |
| <b>Penulis/Jurnal</b>                    | Amri Rifqi Azhari, Nawazirul Lubis (2016)<br>Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Diponegoro.<br>Jurnal Vol. 5, No. 1, 2016  |
| <b>Variabel Penelitian dan Indikator</b> | <p><math>X_1</math> = Kualitas Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan sopir dalam mengemudikan bus</li> <li>• Sikap kondektur dan sopir bus dalam memberikan pelayanan</li> <li>• Penampilan kondektur dan sopir bus dalam memberikan pelayanan</li> <li>• Ketepatan waktu dalam kedatangan bus</li> <li>• Kemampuan kondektur memberikan pelayanan terhadap pelanggan bus Trans Semarang</li> </ul> <p><math>X_2</math> = Tarif</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nilai yang ditawarkan oleh bus Trans Semarang terhadap penumpang</li> <li>• Merupakan rasio atau perbandingan antara persepsi manfaat yang diterima dengan biaya – biaya yang dikeluarkan oleh penumpang</li> </ul> <p><math>X_3</math> = Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah tempat duduk/kursi yang memadai</li> <li>• Air Conditioner yang berfungsi dengan baik</li> <li>• Pintu otomatis yang berfungsi dengan baik</li> <li>• Kelengkapan fasilitas bus Trans Semarang</li> <li>• Mesin E-Ticketing yang berfungsi dengan baik</li> </ul> <p><math>Y</math> = Kepuasan Penumpang</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penumpang merasa puas dengan kualitas pelayanan</li> </ul> |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
|                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarif</li> <li>• Fasilitas dari bus Trans Semarang</li> <li>• Bersedia menggunakan bus Trans Semarang lagi di kemudian hari</li> <li>• Merekomendasikan kepada calon penumpang lain untuk menggunakan jasa transportasi bus Trans Semarang</li> </ul>   |
| <b>Metode Analisis</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis Korelasi</li> <li>• Analisis Koefisien Determinasi</li> <li>• Analisis Regresi Sederhana</li> <li>• Analisis Regresi Berganda</li> </ul>   |
| <b>Hasil Penelitian</b>           | <p>Hasil pengujian antara ketiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II menghasilkan koefisien determinasi sebesar 0.604 atau 60.4 persen. Hal tersebut berarti bahwa sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 60.4 persen, sedangkan sisanya sebesar 39.6 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Diketahui juga bahwa kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang masing - masing sebesar 0,505, variabel tarif sebesar 0,288 dan variabel fasilitas adalah sebesar 0,348, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas yang diberikan pada pengguna jasa, maka akan berakibat semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II. Selain itu diketahui bahwa F hitung (51,408) &gt; F tabel (3,09), maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang. Dari hasil penelitian yang telah diuraikan, diketahui bahwa secara parsial, sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 55 persen lebih kuat dibandingkan dengan sumbangan yang diberikan tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II masing – masing sebesar 4,4 persen dan 53.2 persen. Sedangkan secara simultan, sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang sebesar 60.4 persen.</p> |
| <b>Hubungan Dengan Penelitian</b> | <p>Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat indikator yang berhubungan dengan variabel X2 yaitu fasilitas</p>   |

Penelitian diatas memiliki hubungan keterkaitan pada penelitian terdahulu diantara variabel Fasilitas, yang akan lebih memperkuat penelitian penulis.

**Tabel 2.3**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Tarif**

|  |   |
|--|---|
| <b>Judul</b>                             | ANALISIS BIAYA OPERASIONAL KENDARAAN, ABILITY TO PAY DAN WILLINGNESS TO PAY UNTUK PENENTUAN TARIF BUS TRANS KOETARADJA KORIDOR III  |
| <b>Penulis/Jurnal</b>                    | Erlinawati Jalil, Rennii Anggraini(2018)<br>Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh 2018<br>Jurnal Vol. 4, No. 1, 2018   |
| <b>Variabel Penelitian dan Indikator</b> | X1 = Tarif<br><ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan dengan pelayanan dan keuntungan</li> <li>b. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan dengan fasilitas yang ditawarkan</li> <li>c. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan dengan pendapatan yang diterima perusahaan</li> </ul>   |
| <b>Metode Analisis</b>                   | Analisis Deskriptif Analitis  |
| <b>Hasil Penelitian</b>                  | Dengan kebijakan rencana tarif (RT) pemerintah sebesar Rp. 4.000,- untuk koridor III dapat dijelaskan kondisi pelaksanaan pengoperasian Trans Koetaradja koridor III mengharuskan pemerintah untuk melakukan beberapa kebijakan sebagai berikut: a. memberikan subsidi langsung atau subsidi silang kepada penyedia/operator Trans Koetaradja sebesar kekurangan antara RT dengan BOK b. memperhatikan/menaikkan nilai utilitas dari pelaksanaan Trans Koetaradja dengan melakukan perbaikan pada tingkat pelayanan angkutan sehingga nilai tarif WTP menjadi sama atau mendekati nilai tarif ATP dan nilai RT dapat dipakai harga yang sesuai dengan nilai tarif ATP yang mengakibatkan subsidi dari pemerintah menjadi lebih kecil yaitu hanya sebesar kekurangan antara ATP dengan BOK |
| <b>Hubungan Dengan Penelitian</b>        | Dari kesimpulan jurnal terdahulu terdapat indikator yang berhubungan dengan variabel X3 yaitu tarif.  |

Penelitian diatas memiliki hubungan keterkaitan pada penelitian terdahulu diantara variabel Tarif, yang akan lebih memperkuat penelitian penulis.

**Tabel 2.4**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kepuasan Penumpang**



|  |  |
|--|--|
| <b>Judul</b>                             | STUDI KEPUASAN PENUMPANG KERETA API KAMANDAKA JURUSAN SEMARANG – PURWOKERTO  |
| <b>Penulis/Jurnal</b>                    | Sulistyowati, Retno Mulatsih (2016)<br>Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis (JDEB)<br>Jurnal Vol. 13, No. 2, 2016  |
| <b>Variabel Penelitian dan Indikator</b> | <p>X1 = Pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penampilan fisik (tangible)</li> <li>• Keandalan (reliability)</li> <li>• Tanggapan (responsiveness)</li> <li>• Kepastian (assurance)</li> <li>• Empati (emphaty)</li> </ul> <p>X2 = Fasilitas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perbaikan tangga keretayang rusak/macet</li> <li>• Penyediaan tempat sampah dan pendingin ruangan di kereta</li> <li>• Penerapan fasilitas gerbong khusus wanita di kereta selain KA Prameks seperti KA Sriwedari dan KA Madiun Jaya</li> <li>• Peningkatan kebersihan toilet dan ketersediaan air di kereta</li> <li>• Serta penambahan tirai atau alternatif lain adalah modifikasi kaca kereta dengan penambahan lapisan film agar mereduksi panas dan cahaya matahari yang masuk.</li> </ul> <p>X3 = Harga Tiket</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Keputusan pilihan konsumen</li> <li>• Kesesuaian dengan produk dan jasa</li> <li>• Biaya yang harus dibayar untuk jasa yang telah digunakan</li> </ul> <p>X4 = Keamanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah kecelakaan yang terjadi dalam kurun waktu tertentu</li> <li>• Rasa aman dari penumpang</li> <li>• Fasilitas keamanan yang dimiliki</li> </ul> <p>Y = Kepuasan Penumpang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>d. Perasaan puas</li> <li>e. Selalu membeli produk/jasa,</li> <li>f. Akan merekomendasikan</li> <li>g. Terpenuhinya harapan pelanggan</li> </ol> |
| <b>Metode Analisis</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis statistik Deskriptif</li> <li>• Analisis Regresi Linier Berganda</li> </ul>  |
| <b>Hasil Penelitian</b>                  | Berdasarkan uji t, dapat dianalisis bahwa dari keempat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, hipotesis 2 (diduga variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang Kereta Api Kamandaka) ditolak, hal ini karena nilai t hitung (1,199) lebih kecil dari t-tabel (1,987), dan nilai probabilitas signifikansi variabel fasilitas sebesar 0,234 lebih besar dari 0,05. Sehingga variabel fasilitas tidak   |

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
|                                   | berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang. Sedangkan Hipotesis 1, 3, dan 4 diterima. Secara keseluruhan model yang diajukan dalam penelitian ini sudah baik, hal ini ditunjukkan oleh hasil uji F statistik sebesar 50,259 lebih besar dari F tabel (2,48). Juga ditunjukkan oleh hasil uji koefisien determinasi R <sup>2</sup> sebesar 0,696 |
| <b>Hubungan Dengan Penelitian</b> | Terdapat indikator yang sama dan berkaitan dengan penelitian ini yaitu Kepuasan Pelanggan   |

Penelitian diatas memiliki hubungan keterkaitan pada penelitian terdahulu diantara variabel Kepuasan Pelanggan, yang akan lebih memperkuat penelitian penulis.

**Tabel 2.5**  
**Rujukan Penelitian Untuk Variabel Kualitas Pelayanan**

|  |  |
|--|--|
| <b>Judul</b>                             | PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  |
| <b>Penulis/Jurnal</b>                    | Idham Cholid (2018)<br>Jurnal Dinamika Manajemen dan Bisnis<br>Jurnal Vol.12 No.1 2018   |
| <b>Variabel Penelitian dan Indikator</b> | X1 = Kualitas Pelayanan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fisik</li> <li>• Sensory</li> <li>• Orientasi Waktu</li> <li>• Orientasi Biaya</li> </ul> Y = Kepuasan Penumpang <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perasaan puas dengan layanan yang didapatkan</li> <li>• Merekomendasikan kepada orang lain</li> <li>• Ketidakinginan berpindah ke penyedia jasa lain</li> </ul> |
| <b>Metode Analisis</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisis statistik Deskriptif</li> </ul>  |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Hasil Penelitian</b>           | Dari hasil perhitungan uji statistik dengan menggunakan korelasi product moment hasil perhitungan koefisien r sebesar 0,710, hasil tersebut berada diantara 0,600 sampai dengan 0,800 dalam kategori hubungan yang cukup, dalam hal ini bahwa pelayanan memberikan pengaruh yang cukup terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sebab dengan pelayanan yang berkualitas akan menyebabkan pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang seharusnya dan mereka akan merasa puas atas apa yang perusahaan berikan. Selanjutnya untuk menguji tingkat keeratan hubungan dan signifikansi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket garuda Pada PT.Totogasono Sekawan Samarinda, dari hasil perhitungan t-test diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,215. Penulis menggunakan taraf kepercayaan 95% atau pada tingkat kesalahan 5% pada tabel uji-test untuk jumlah $n = 40$ didapatkan nilai t-tabel = 2,021. Jadi setelah melihat hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa nilai t-hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel ( $6,251 > 2,021$ ) pada taraf kepercayaan 95% atau alfa 0,005. Dengan demikian hipotesis yang penulis kemukakan terdahulu yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket garuda di Pt.Totogasono Sekawan Samarinda di terima, maka hipotesis nihil atau $H_0$ di tolak |
| <b>Hubungan Dengan Penelitian</b> | Terdapat indikator yang sama dan berkaitan dengan penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan  |

### 2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka Berpikir merupakan gagasan tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan.

#### 1. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Penumpang

Pada penelitian yang dilakukan oleh Esmaeili, Manesh, and Golshan (2013) tentang perusahaan transportasi yang dalam penelitiannya menggunakan variabel kualitas pelayanan mengatakan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Kualitas layanan memiliki banyak manfaat, seperti memberikan keunggulan kompetitif untuk bisnis, membangun kepuasan pelanggan serta memberikan kontribusi untuk citra (Bloemer et al., dalam Basir

et al., 2015). Maka, berdasarkan penelitian terdahulu dapat diketahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

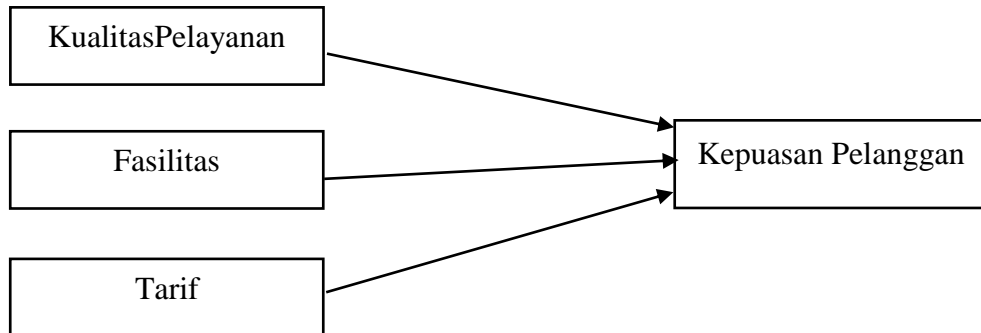
## **2. Hubungan Fasilitas dan Kepuasan Penumpang**

Menurut Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:184) fasilitas merupakan bentuk fisik atau atmosfer yang dibentuk oleh eksterior dan interior yang disediakan perusahaan dalam membangun rasa aman dan nyaman pelanggan. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan untuk bepergian dengan menggunakan bus, akan lebih memilih agen bus yang desainnya menarik dengan ditunjang fasilitas bus yang memiliki fasilitas memadai. Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

## **3. Hubungan Tarif dan Kepuasan Penumpang**

Korelasi antara tarif yang ditetapkan bagi pelanggan terhadap kepuasan pelanggan cukup kuat dimana dengan meningkatnya tarif mengakibatkan konsumen mengharapkan pelayanan yang lebih baik yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, Tarif yang dibebankan pada pelanggan tergantung pada manfaat yang dirasakan pelanggan dan tarif yang sesuai dengan harapan pelanggan mampu menghasilkan kepuasan pelanggan (Kaiman, Yan, and Zani 2011). Tarif memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, hal ini dikarenakan tarif tiket yang murah dan terjangkau bagi penumpang akan memenuhi kepuasan penumpang (Basir et al., 2015). Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui adanya pengaruh tarif terhadap kepuasan pelanggan.

## 2.4 Penilaian Teori



**Gambar 2.1 Penilaian Teori**

Pada kondisi ini Variabel X (independent) mempengaruhi variabel Y (dependent), yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Tarif mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bus Trans Batam.

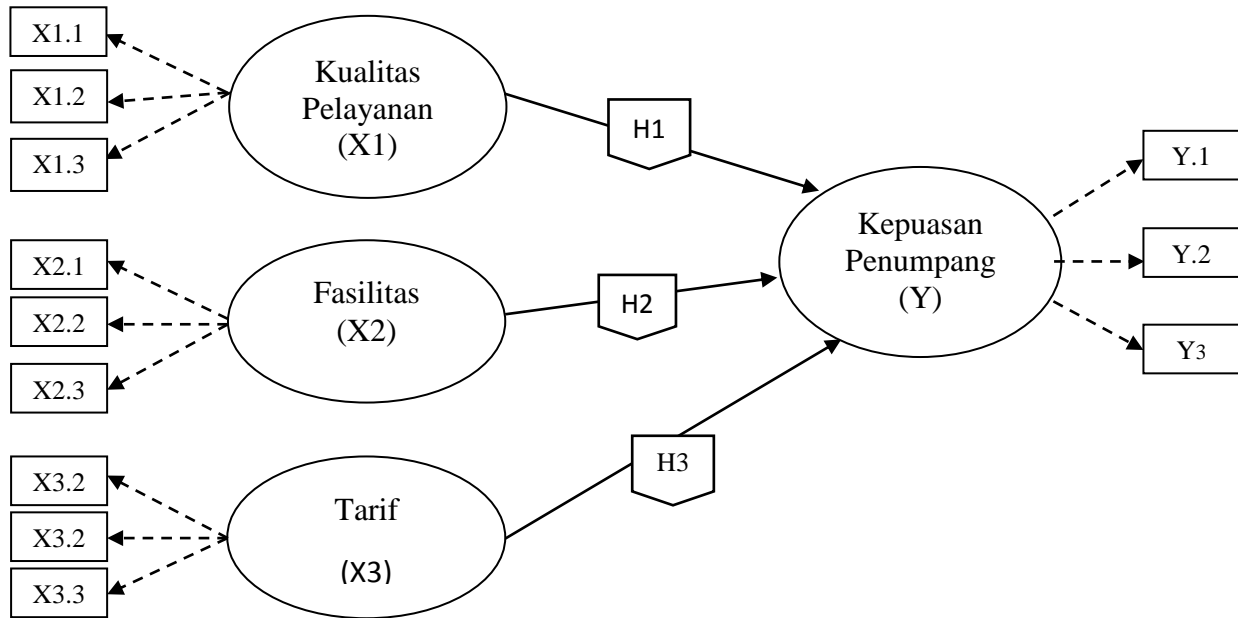
## 2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2013:96) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Hipotesis maka dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori.

Untuk memberikan angka pada penelitian yang dilakukan dan untuk memberikan jawaban sementara atas masalah yang dikemukakan di atas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

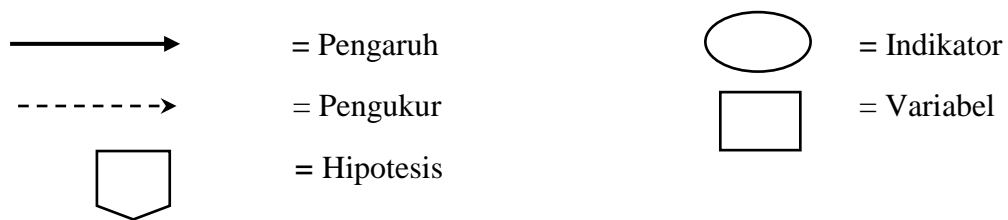
- H1 : Diduga bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bus Trans Batam
- H2 : Diduga bahwa Variabel Fasilitas diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bus Trans Batam
- H3 : Diduga bahwa Variabel Tarif diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bus Trans Batam
- H4 : Diduga bahwa Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Tarif diduga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bus Trans Batam

## 2.6 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**

### Keterangan :



Variabel dalam penelitian ini meliputi :

- 1) Kepuasan Penumpang (Sulistyowati dan Retno Mulatsih, 2016)

Indikator – indikator kepuasan penumpang antara lain :

- a. Perasaan puas
- b. Selalu membeli produk/jasa
- c. Akan merekomendasikan
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan

2) Kualitas Pelayanan (Oktariansyah dan Reina Damayanti, 2017)

Indikator - indikator kualitas pelayanan antara lain :

- a. Keandalan (Reliability) dengan item-item yang digunakan yaitu: ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan.
- b. Jaminan (Assurances) dengan item-item yang digunakan yaitu: Keramahan kru, Kesopansantunan kru, Pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui.
- c. Bukti Fisik (Tangibel) Item-item yang digunakan yaitu: kebaruan armada, Fasilitas tempat duduk, Fasilitas ruang bis, Penampilan kru, Kebersihan, Kerapihan.

3) Fasilitas (Amri Rifqi Azhari dan Nawarizul Lubis, 2016)

Indikator - indikator fasilitas antara lain :

- a. Jumlah tempat duduk/kursi yang memadai.
- b. Air Conditioner yang berfungsi dengan baik.
- c. Pintu otomatis yang berfungsi dengan baik.

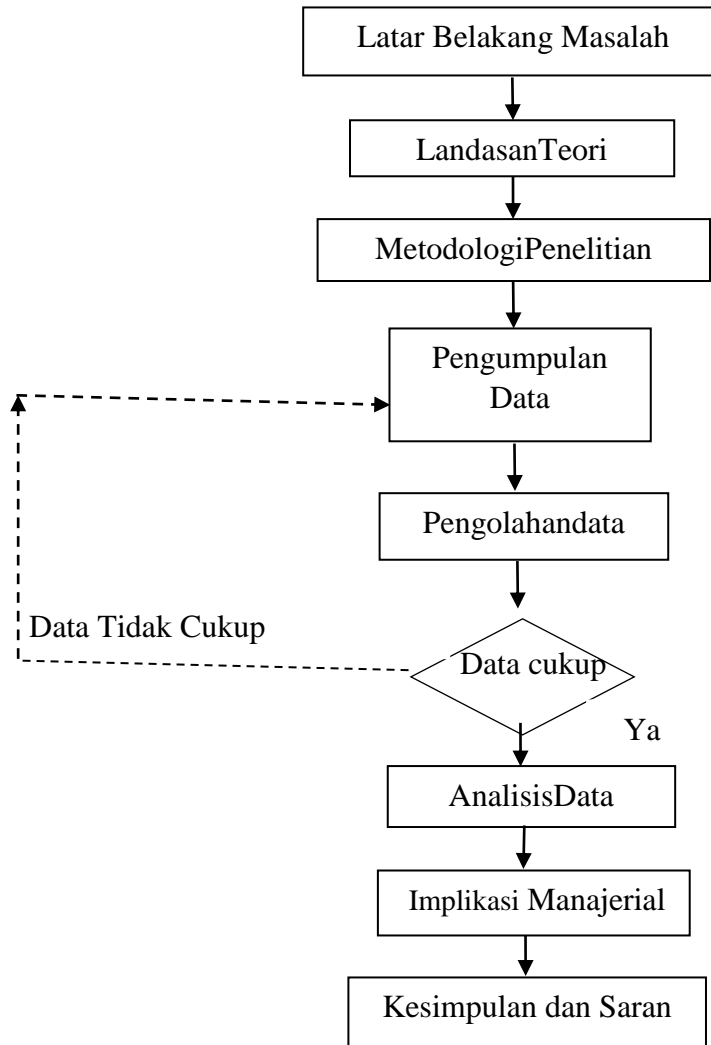
4) Tarif (Erlinawati Jalil dan Renni Anggraini, 2018)

Indikator - indikator tarif antara lain :

- a. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan/instansi dengan pelayanan dan keuntungan
- b. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan/instansi dengan fasilitas yang ditawarkan
- c. Kesesuaian tarif yang diberikan perusahaan/instansi dengan pendapatan yang diterima perusahaan

## 2.7 Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

### Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian



**Gambar 2.3 Diagram Alur Penelitian**