

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi saat ini membuat manusia cepat dalam memenuhi kebutuhan sosial ekonomi sehingga cepat mengalami perubahan. Perubahan yang dialami masyarakat ialah pertumbuhan penduduk, urbanisasi dan perkembangan wilayah. Kebutuhan transportasi timbul karena adanya kegiatan sosial ekonomi manusia seperti tuntutan pemenuhan kebutuhan barang-barang (sandang, pangan, papan) dan juga kebutuhan non fisik lainnya. Oleh karena itu, transportasi sangat dibutuhkan sekali bagi manusia untuk mendukung dan mempermudah dalam memenuhi kebutuhan sosial maupun ekonomi. Sistem transportasi yang melayani kegiatan manusia dalam jangka panjang juga akan berubah sesuai perubahan pola sistem pergerakan (arus lalu lintas) yang akan menimbulkan kemacetan (Fidel Miro, 2012).

Kota Semarang yaitu Ibu Kota Jawa Tengah yang mempunyai banyak aktivitas yang cukup tinggi. Kota Semarang memiliki aksesibilitas yang tinggi karena memiliki pelabuhan, bandara dan sebagai jalur utama mobilitas masyarakat yang menghubungkan dengan provinsi-provinsi lain yang ada di Pulau Jawa. Sebagai salah satu kota besar di Indonesia, kota Semarang memiliki kegiatan transportasi yang lumayan besar (Semarang dalam Angka, 2016).

Penggunaan sistem transportasi massal yaitu menjadi salah satu solusi agar dapat mengurangi kemacetan, sistem transportasi yang baik akan mengurangi kebutuhan dan keinginan untuk mempunyai kendaraan pribadi dan berdampak pada berkurangnya jumlah kendaraan bermotor. Salah satu solusi yang sedang terkenal dan sering digunakan di kota-kota besar agar mengurangi kemacetan yaitu menggunakan Bus Rapid Transit. Bus Rapid Transit yaitu salah satu jenis alat transportasi publik yang memberikan layanan lebih cepat dan efisien dibandingkan alat transportasi lainnya. Bus Rapid Transit memiliki rute tersendiri dan terintegrasi dengan baik. Bus Rapid Transit menawarkan kenyamanan,

keamanan, keselamatan, efisiensi waktu dan biaya. Tarif yang terjangkau karena menggunakan tarif sama untuk jarak jauh maupun dekat (Azali et al., 2018).

Angkutan umum yang berbasis bus seperti *Bus Rapid Transit* yaitu alat transportasi yang tepat diterapkan di Kota Semarang. *Bus Rapid Transit* sendiri menggunakan sistem yang baru sehingga diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada alat angkutan umum lainnya yang sudah ada. Trans Semarang diluncurkan pada tanggal 18 September 2009. Saat ini Trans Semarang telah membuka 7 koridor, yaitu koridor 1 jurusan Mangkang-Penggaron, koridor 2 jurusan Terboyo-Sisemut Ungaran, koridor 3 jurusan Pelabuhan Tanjung Emas-Akpol, koridor 4 Terminal Cangkiran-Bandara Ahmad Yani- Stasiun Tawang, koridor 5 jurusan Meteseh-Terminal Baru Bandara Ahmad Yani, koridor 6 jurusan Kampus Undip-Unnes dan Koridor 7 jurusan Terminal Terboyo-Balaikota. Pengelolaan Trans Semarang adalah BLU Trans Semarang yang sebelumnya yaitu UPTD Terminal Mangkang (Azali et al., 2018).

Berdasarkan penelitian Ichwinskyah Azali dkk (2018) faktor yang paling berpengaruh dalam preferensi konsumen menggunakan BRT adalah faktor keamanan, keselamatan, tarif dan kepuasan konsumen. Sedangkan faktor yang dianggap sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat namun pelayanannya kurang memuaskan yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan kenyamanan (Fareza et al., 2013). Selain itu juga terdapat faktor yang dinilai kurang baik pelayanannya yaitu persyaratan pelayanan dan kejelasan petugas.

Faktor yang pertama yaitu keamanan transportasi yang akan digunakan oleh konsumen. Keamanan adalah faktor terpenting karena nyaman dan keselamatan seorang penumpang yaitu transportasi yang aman, seperti aman dari penjahat kriminal, mesin yang digunakan selalu aman dan aman dari kecelakaan. Menurut (Park dan Kim 2006) dalam Sukma (2012) Keamanan adalah kemampuan perusahaan yang melakukan pengontrolan dan penjagaan perusahaan transportasi. Keamanan system harus dipertanggung jawabkan dan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen, agar dapat melakukan perjalanan dengan aman dan nyaman.

Faktor yang kedua yaitu keselamatan seseorang yang menumpang transportasi BRT Semarang. Keselamatan berasal dari kata selamat. Menurut

(Poerwadarminta, 1976) keselamatan yaitu terhindar dari bencana, aman sentosa, sejahtera, tidak kurang apapun, sehat, tidak mendapat gangguan, kerusakan, beruntung dll. Keselamatan kendaraan sangat diperhatikan karena jika tidak akan membahayakan penumpang dan penumpang tidak akan menumpanginya lagi.

Faktor ketiga yaitu Tarif adalah besarnya biaya yang dikenakan pada setiap penumpang kendaraan angkutan umum yang dinyatakan dalam rupiah. Penetapan tarif dimasukkan untuk mendorong terciptanya penggunaan prasarana dan sarana pengangkutan secara optimum dengan mempertimbangkan lintasan yang bersangkutan (Nugroho & Purwaningsih, 2015). Tarif yang ditetapkan bus Trans Semarang merupakan tarif tetap, tarif yang tidak memperhitungkan jarak jauh dekat, maka semua penumpang umum dikenakan tarif yang sama baik penumpang yang menempuh jarak dekat maupun penumpang yang menempuh jarak jauh, sedangkan untuk pelajar dikenakan tarif yang berbeda. Sistem tarif ini membuat kerugian bagi penumpang yang menempuh jarak dekat, karena diharuskan membayar tarif yang sama dengan penumpang yang menempuh jarak jauh, hal ini merupakan salah satu alasan penumpang untuk memilih menggunakan alat transportasi lain yang lebih murah untuk jarak tempuh yang lebih dekat. Maka kendala tarif mampu mempengaruhi penumpang untuk menggunakan kembali jasa transportasi dari bus Trans Semarang, karena tarif yang ditetapkan bus Trans Semarang yaitu Rp. 3.500 untuk penumpang umum dan Rp 1.000 untuk pelajar mungkin terasa ringan untuk mereka yang menempuh jarak jauh namun terasa berat dan sia-sia untuk mereka yang menempuh jarak dekat, sehingga penumpang bus Trans Semarang dapat beralih ke transportasi lain seperti angkutan umum, bus damri, dan sebagainya.

Kepuasan konsumen yaitu salah satu filsafat konsep pemasaran. Karena suatu program pemasaran karena nya suatu program pemasaran yang baik haruslah dapat mempengaruhi serta mendorong perilaku dan keputusan membeli konsumen terhadap produk barang atau jasa. Dengan menawarkan kemudahan dalam pelayanan serta jaminan yang akan diberikan oleh perusahaan (Wiwik, 2010).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis berminat untuk melakukan penelitian mengenai *Bus Rapid Transit* Semarang (BRT) dengan judul

“PENGARUH KEAMANAN, KESELAMATAN DAN TARIF TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) DI KOTA SEMARANG.”

1.2 Rumusan masalah

Dengan banyaknya faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dalam latar belakang mengenai keamanan, keselamatan, tarif dalam penggunaan BRT Semarang. Rumusan masalah yang akan di teliti sebagai berikut:

- 1 Apakah faktor keamanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?
- 2 Apakah faktor keselamatan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen?
- 3 Apakah faktor tarif berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh keamanan terhadap kepuasan konsumen.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh keselamatan terhadap kepuasan konsumen.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh tarif terhadap kepuasan konsumen.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

a. Bagi penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana bagi pengembangan teori-teori atau ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada serta dapat menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada sebuah perusahaan atau instansi khususnya pada bidang transportasi.

b. Bagi Unimar Amni

Sebagai bekal dan tambahan pustaka bagi akademi diperpustakaan sebelum memasuki masa kerja setelah lulus dari Unimar Amni.

c. Bagi PT. *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk perusahaan agar meningkatkan dan mempertahankan keamanan, keselamatan dan tarif agar memenuhi kepuasan konsumennya.

d. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan akan menjadi referensi penelitian selanjutnya dan dapat menambah pengetahuan bagi pembaca.

1.4 Sistematika Penulisan

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat memberikan suatu karya penelitian baru yang dapat mendukung dalam mengembangkan sistem informasi, Sistem penulisan ini bertujuan agar pembaca dapat memperoleh informasi dan pemahaman secara runtut, jelas dan sistematis. Sistematis penulisan terhadap penelitian ini yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian serta di paparkan tentang kerangka berpikir dan hipotesis dalam penelitian ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang menjelaskan tentang jenis penelitian, variabel penelitian devinisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data, pada bab ini dijelaskan mengenai analisis hasil penelitian secara keseluruhan dari penelitian ini. Yang selanjutnya akan dihubungkan dengan ketercapaian atau tidak ketercapaian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya serta argumen-argumen yang mendukungnya.

BAB V: PENUTUP

Bab kelima adalah penutup, yaitu berisi kesimpulan hasil penelitian terkait tentang kepuasan konsumen dalam menggunakan *Bus Rapid Transit* Semarang dan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak-pihak terkait.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian Terdahulu

2.1.1 Keamanan

Keamanan merupakan salah satu faktor yang sangat diperhitungkan oleh pemilik perusahaan, keamanan sendiri adalah aspek terpenting dalam system informasi. Khususnya pada perusahaan, maupun *online store* yang melakukan segala aktivitas jual-beli secara online. Mereka melakukan hal ini karena harus meningkatkan keamanan dalam penggunaan transportasi agar konsumen bisa nyaman dan aman. Keamanan adalah kemampuan perusahaan yang melakukan pengontrolan dan penjagaan perusahaan transportasi. Keamanan system harus dipertanggung jawabkan dan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen, agar dapat melakukan perjalanan dengan aman dan nyaman (Park dan Kim 2006).

Keamanan yaitu standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbatasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum dan rasa takut. Ada dua dimensi yang mengacu pada keamanan transportasi yaitu:

1) Kondisi kendaraan

Kondisi kendaraan yaitu dimana kendaraan itu bagus atau tidak bagus perawatannya.

2) Aman dari tindak kriminal

Perusahaan bertanggung jawab atas keamanan dari tindak kriminal yang ada di BRT seperti pencopetan dll.

Ada beberapa keamanan yang ada di transportasi Bus, meliputi :

1. Keamanan halte dan fasilitas pendukung halte meliputi :

- Lampu penerangan
- Petugan keamanan
- Informasi gangguan keamanan

2. Keamanan di dalam bus meliputi :

- Identitas kendaraan
- Tanda pengenal pengemudi

- Lampuisyarat tanda bahaya
- Lampu penerangan
- Petugas keamanan
- Penggunaan kaca film sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2.1.2 Keselamatan

Keselamatan berasal dari kata selamat. Menurut (Poerwadarminta,1976) keselamatan yaitu terhindar dari bencana, aman sentosa, sejahtera, tidak kurang apapun, sehat, tidak mendapat gangguan, kerusakan, beruntung dll. Keselamatan juga berarti suatu keadaan aman, dalam suatu kondisi yang aman secara fisik, sosial, spiritual, finansial, politis, emosional dan terhindar dari ancaman terhadap faktor-faktor tersebut (www.wikipedia.org/safety).

Ada satu dimensi keselamatan yang harus diperhatikan dalam penggunaan transportasi BRT Semarang yaitu:

- Tingkat Resiko Kecelakaan
Perilaku mengemudi yang aman dapat menghindarkan seorang pengemudi dari masalah yang terjadi di jalan misalnya saja kecelakaan.

2.1.3 Tarif

Tarif adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapat manfaat dari memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Bagi konsumen tarif merupakan segala bentuk biaya monoter yang dikorbankan oleh konsmen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang atau jasa beserta pelayanan dari suatu produk (Pamungkas & Hidayat, 2017). Tarif (harga) jasa sistem transportasi merupakan nilai (harga) pelayanan pindah dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu yang diberikan oleh pihak penyedia jasa angkutan.

Dasar- dasar penetapan tarif jasa transportasi ditetapkan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Total biaya untuk menyediakan jasa sistem transportasi ditambah dengan laba maksimum.
2. Perilaku pasar dalam menjual jasa sistem transportasi (misalnya pasar persaingan penuh, monopoli, dan lain-lain).
3. Kebijakan tarif atau campur tangan pemerintah.
4. Tujuan manajemen perusahaan penyedia jasa sistem transportasi (memaksimalkan keuntungan atau memaksimalkan jumlah pembeli).
5. Pertimbangan tujuan-tujuan sosial kemasyarakatan.

Tarif yang ditetapkan bus Trans Semarang merupakan tarif tetap, tarif yang tidak memperhitungkan jarak jauh dekat, maka semua penumpang umum dikenakan tarif yang sama baik penumpang yang menempuh jarak dekat maupun penumpang yang menempuh jarak jauh, sedangkan untuk pelajar dikenakan tarif yang berbeda. Sistem tarif ini membuat kerugian bagi penumpang yang menempuh jarak dekat, karena diharuskan membayar tarif yang sama dengan penumpang yang menempuh jarak jauh, hal ini merupakan salah satu alasan penumpang untuk memilih menggunakan alat transportasi lain yang lebih murah untuk jarak tempuh yang lebih dekat. Maka kendala tarif mampu mempengaruhi penumpang untuk menggunakan kembali jasa transportasi dari bus Trans Semarang, karena tarif yang ditetapkan bus Trans Semarang yaitu Rp. 3.500 untuk penumpang umum dan Rp 1.000 untuk pelajar mungkin terasa ringan untuk mereka yang menempuh jarak jauh namun terasa berat dan sia-sia untuk mereka yang menempuh jarak dekat, sehingga penumpang bus Trans Semarang dapat beralih ke transportasi lain seperti angkutan umum, bus Damri, dan sebagainya.

2.1.4 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Sedangkan memuaskan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan (Kusuma *et al.*, 2014). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk. Perusahaan harus menciptakan dan

mengelola suatu sistem untuk mendapatkan pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk menciptakan kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggannya. Pelanggan akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan membagi perasaan puasnya dan pengalamannya dengan pelanggan lain, serta dapat menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan (Rifaldi *et al.*, 2016). Kepuasan seringkali dipandang sebagai dasar munculnya loyalitas. Kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap suatu produk dengan cara membandingkan apakah produk yang diterimanya telah sesuai dengan harapannya. Keputusan juga diartikan keyakinan yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kenyataan (Mariana dkk, 2016).

Kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku serta pasar secara keseluruhan. Dan perasaan (*feeling*) yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan harapan mereka. Namun ditinjau dari perspektif perilaku konsumen, “kepuasan konsumen” lantas menjadi suatu yang kompleks. Perilaku setelah pembelian akan menimbulkan sikap puas atau tidak puas pada konsumen, maka kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan pembeli atas produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan (Ikasari *et al.*, 2013). Indikator kepuasan konsumen jasa transportasi (Mardikawati, 2013) yaitu :

1. Kesesuaian layanan dengan yang diharapkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan apakah kualitas jasa yang diterimanya sesuai atau tidak dengan yang dijanjikan penyedia jasa terhadap harapan pelanggan.
2. Kesesuaian layanan dengan tarif yang dibayarkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi pelanggan atas apa yang mereka rasakan apakah layanan yang mereka terima sesuai dengan biaya atau tarif yang telah mereka bayarkan untuk mengkonsumsi layanan tersebut.
3. Kepuasan pelanggan akan layanan yang ditawarkan, dalam hal ini berkaitan dengan persepsi puas atau tidaknya pelanggan atas layanan yang ditawarkan dibandingkan dengan penyedia jasa lainnya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Pada tabel – tabel di bawah ini dijelaskan tentang penelitian terdahulu, Variabel penelitian, Teknik analisa serta hasil penelitian adalah sebagai berikut ini:

a) Rujukan penelitian untuk variabel Kualitas Pelayanan.

Pada tabel dibawah dijelaskan secara ringkas jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini berfokus pada variabel keamanan, keselamatan,tarif,dan kepuasan konsumen.

Tabel 2.1
Review jurnal 1

Judul Jurnal	Pelayanan terhadap pengguna angkutan Damri trayek Bekasi Barat-Bandara Soekarno Hatta.
Penulis Jurnal	Penyaman Manik , Marcelina Sitorus , Endang Sugiharti
Variabel Penelitian	Variabel Independen : X_1 : Keamanan X_2 : Keselamatan X_3 : Kenyamanan X_4 : Keterjangkauan X_5 : Kesetaraan X_6 : Keteraturan Variabel Dipenden : Y : Keputusan pengguna angkutan
Metode Analisis Data	Analisis Regresi Linier Berganda
Hasil Penelitian	Nilai Fhitung > Ftabel ($15,233 > 2,515$), artinya variabel kualitas pelayanan (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan) secara simultan

	mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan pengguna.
Hubungan Dengan Penelitian	Variabel keamanan dalam jurnal terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk menentukan variable keamanan (X_1)

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan di *google scholar*

Tabel 2.2
Review jurnal 2

Judul Jurnal	Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan <i>Light Rail Transit</i> (LRT) di Yogyakarta.
Penulis Jurnal	Reslyana Dwitasari dan Sapto Priyanto
Variabel Penelitian	<p>Variabel Independen : X_1 : Keterjangkauan ongkos perjalanan X_2 : Ketepatan jadwal X_3 : Keamanan penumpang X_4 : Integrasi moda X_5 : Keselamatan penumpang X_6 : <i>Park and ride</i> X_7 : Kenyamanan penumpang X_8 : Akseibilitas kemudahan menuju <i>shelter</i> halte</p> <p>Variabel Dipenden : Y : Kualitas pelayanan LRT</p>
Metode Analisis Data	Jenis penelitian <i>analisis factor</i> .
Hasil Penelitian	Hasil dari analisa menyatakan bahwa variable keselamatan penumpang memiliki bobot yang paling besar yaitu sebesar 0,879. Dari ke-3 variabel pendukung faktor pertama, seluruhnya berasal dari atribut kenyamanan dan

	kenyamanan Dengan demikian cukup layak apabila factor pertama diberi nama faktor pelayanan keselamatan penumpang.
Hubungan Dengan Penelitian	Variabel keselamatan penumpang dalam jurnal terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk menentukan variabel keselamatan penumpang (X_2)

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan di *google scholar*

Tabel 2.3
Review jurnal 3

Judul Jurnal	Pengaruh tarif dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penumpang dalam memilih jasa transportasi PO.Sumber Alam
Penulis Jurnal	Budi Fermansah, Dr. Hari Susanta, S.Sos, Msi & Dr. Widiartanto, S.Sos, M.AB.
Variabel Penelitian	Variabel Independen : X_1 : Tarif X_2 : Kualitas pelayanan Variabel Dipenden : Y : Keputusan pembelian
Metode Analisis Data	Jenis penelitian ini menggunakan tipe penelitian <i>explanatory</i> atau penjelasan.
Hasil Penelitian	Tarif berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, artinya apabila tarif di naikkan maka keputusan pembelian menurun, begitu pula sebaliknya. Nilai koefisien determinasinya sebesar 0,010 persen. Hal ini berarti 0,010 persen variabel keputusan pembelian dapat dijelaskan oleh variabel tarif.
Hubungan Dengan Penelitian	Variabel tarif dalam jurnal terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk menentukan variabel tarif (X_3)

Sumber : Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan di *google scholar*

Tabel 2.4

Review jurnal 4

Judul Jurnal	Pengaruh faktor harga, keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktu terhadap pembelian tiket kereta api ekonomi ac penataran jurusan Surabaya-Malang-Blitar (studi kasus pada penumpang kereta api ekonomi penataran di stasiun kota baru malang)
Penulis Jurnal	Eva Ruswinda,Rois Arifin,A. Agus Priyono
Variabel Penelitian	Variabel Independen : X_1 : Harga X_2 : Keamanan X_3 : Kenyamanan X_4 : Ketepatan waktu Variabel Dipenden : Y : Pembelian tiket
Metode Analisis Data	Menggunakan metode analisis regresi
Hasil Penelitian	Hasil penelitian ini bahwa keamanan pada variabel keputusan pembelian didapatkan nilai t hitung (3,907) lebih dari t tabel (1,986) atau nilai signifikansi (0,000) kurang dari alpha (0,050) sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel keamanan terhadap variabel keputusan pembelian.
Hubungan Dengan Penelitian	Variabel keamanan dalam jurnal terdahulu digunakan sebagai rujukan untuk menentukan variable keamanan (X_1)

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan di *google scholar*

Tabel 2.5
Review jurnal 5

Judul Jurnal	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Rosalia Indah
Penulis Jurnal	Karina Nidia Nandi Atmay
Variabel Penelitian	Variabel Independen : X_1 : Harga X_2 : Kualitas pelayanan X_3 : Fasilitas X_4 : Keamanan Variabel Dipenden : Y : Kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Bus Rosalia Indah
Metode Analisis Data	Menggunakan metode analisis linier regresi berganda
Hasil Penelitian	Kualitas Pelayanan yang baik membuat kepuasan pada penumpang sehingga penumpang akan terus menggunakan lagi, fasilitas yang lengkap akan membuat penumpang akan merasa nyaman dan puas terhadap apa yang diberikan kepada penumpang, keamanan merasa terjamin keselamatan dan penumpang tidak harus takut selama berada di perjalanan sampai tujuan penumpang, harga yang relatif murah sehingga penumpang tidak terlalu mengeluarkan uang banyak untuk menggunakan transportasi .
Hubungan Dengan Penelitian	Variabel kepuasan penumpang yang dikemukakan oleh Karina Nidia Nandi Atmay (2016) digunakan sebagai rujukan untuk penelitian ini

Sumber: Jurnal penelitian terdahulu yang dipublikasikan di *google scholar*

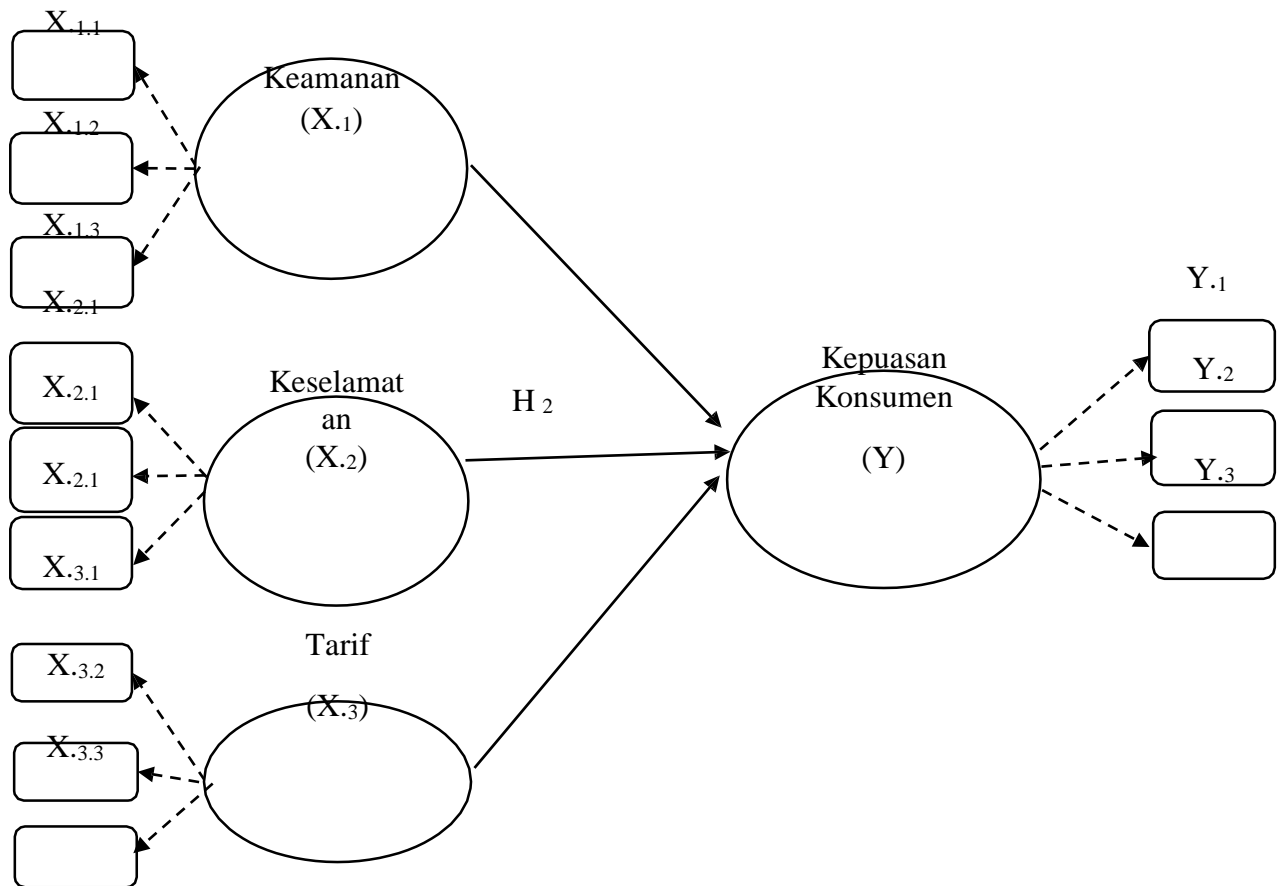
2.3 Hipotesis

Pada penelitian ini menggunakan hipotesis yang merupakan dugaan sementara terhadap permasalahan penelitian samapai terbukti melalui data yang terkumpul (Ningrum, 2017). Hipotesis dari penelitian ini meliputi:

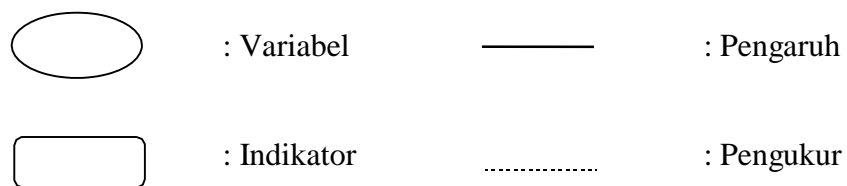
- H₁: Diduga faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *Bus Rapid Transit* dikota Semarang
- H₂: Diduga faktor keselamatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *Bus Rapid Transit* di kota Semarang
- H₃: Diduga faktor tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna *Bus Rapid Transit* di kota Semarang

2.4 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.4
Kerangka Pemikiran



Keterangan:



Variabel Independen (**X**) X_1

: Keamanan

$X_{1.1}$: Kondisi kendaraan

$X_{1.2}$: Aman dari tindak kriminal

$X_{1.3}$: Keamanan lalu lintas

X_2 : Keselamatan

$X_{2.1}$: Tingkat resiko kecelakaan

$X_{2.2}$: Perilaku pengemudi

$X_{2.3}$: Ketersediaan peralatan keselamatan

X_3 : Tarif

$X_{3.1}$: Kejangkauan tarif

$X_{3.2}$: Kesesuaian dengan layanan

$X_{3.1}$: Tingkat pendapatan pengguna

Variabel Dependen (**Y**)

Y : Kepuasan Konsumen

$Y_{1.1}$: Harga tiket

$Y_{1.2}$: Kesesuaian pelayanan dengan harga yang ditawarkan

$Y_{1.3}$: Kepuasan dengan layanan yang ditawarkan.