

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNTA JASA TRANSPORTASI TEMAN BUS PT. TRANS MUSI PALEMBANG JAYA DI KOTA PALEMBANG

Muhammad Deni¹⁾, Anton Trianto²⁾, Arubina Bangsawan³⁾, Kemas Welly Angga Permana⁴⁾

¹⁻³ Manajemen, Universitas Sjakhyakirti

⁴ Akuntansi, Universitas Sjakhyakirti

Email: muhammadden1775@gmail.com, alkaton79@gmail.com, arubina@mcgcenter.com,
kemaswelly@unisti.ac.id

Abstract

The purpose of this study was to find out: 1. To find out how the quality of service provided by Teman Bus transportation to passengers, 2. To find out how the decision of suit users to the services provided by Teman Bus transportation, 3. To find out how the influence of service quality on the decision of the Teman Bus transportation service user. The sample used in this study were people who had used the Teman Bus transportation service as many as 100 respondents, the data was obtained through 22 questionnaires. The method used in this sampling is by using simple random sampling method. The analytical method used is a quantitative analysis method using path analysis with the SPSS for windows version 24 program. The results of hypothesis testing indicate that there is a significant influence between service quality on service user decisions with a coefficient of determination (R^2) obtained of 0.596, which means that there is an influence of the independent variable (service quality) on the dependent variable (service user decisions) of 59.6% and From the t -test, the results show that there is a significant effect of service quality on customer satisfaction on the Teman Bus transportation service with a significance value of t -count (12.013) > t -table (1.9844). Thus the hypothesis explains that H_0 is rejected and H_a is accepted.

Keywords: Service Quality, Service User Decisions, Transportation.

1. PENDAHULUAN

Mobilitas yang tinggi di perkotaan menuntut tersedianya sarana transportasi umum yang handal. Jika dilihat di negara-negara maju, masyarakatnya mengandalkan transportasi umum sebagai moda untuk mobilisasi. Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Pengembangan angkutan umum masal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia diarahkan untuk menciptakan pelayanan yang handal dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna jasa angkutan umum. Pada jangka panjang, diharapkan keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi

ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Pemerintah Daerah menyadari bahwa kebutuhan masyarakat yang aman, nyaman dan murah harus dapat terpenuhi kota Palembang ini. Manajemen transportasi melibatkan pihak-pihak yang secara langsung menentukan kinerja transportasi. Setidaknya ada enam pihak dalam manajemen transportasi yaitu: (1) pengirim (*shipper*), seringkali disebut sebagai *consignor*, (2) Penerima (*receiver*), dikenal sebagai *consignee*, (3) Perusahaan penyedia jasa transportasi (*carrier dan agent*), (4) Pemerintah (*government*), (5) Teknologi informasi dan komunikasi (ICT), dan Masyarakat (*public*) [1].

Produk yang ditawarkan pada transportasi umum berupa jasa sehingga penting dalam hal ini untuk menjalankan manajemen pemasaran yang tepat agar produk jasa yang

ditawarkan dapat disampaikan kepada konsumen. Manajemen pemasaran ialah suatu upaya manusia untuk mencapai hasil pertukaran yang diinginkan dan membangun hubungan yang erat dengan konsumen dengan cara yang menguntungkan bagi perusahaan (Kotler dan Amstrong, 2018:4) dan pemasaran jasa adalah suatu bagian sistem jasa yang mencakup keseluruhan dimana penyedia jasa mempunyai bentuk kontak kepada pelanggannya, mulai dari pengiklanan hingga penagihan, saat dilakukannya hal yang mencakup kontak penyerahan atau penyampaian jasa [2]

Bauran pemasaran jasa (marketing mix) terdiri dari tujuh elemen, yaitu : *Product* (jasa seperti apa yang ingin ditawarkan kepada konsumen), *Price* (bagaimana strategi penentuan harga), *Place* (bagaimana sistem penghantaran / penyampaian yang akan diterapkan), *Promotion* (bagaimana promosi yang harus dilakukan), *People* (tipe kualitas dan kuantitas orang yang akan terlibat dalam pemberian jasa), *Process* (bagaimana proses dalam operasi jasa), *Customer Service* [3]. Oleh karena itu, dalam pemasaran jasa kualitas pelayanan menjadi komponen yang harus diperhatikan.

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik dari produk atau jasa yang berkemampuan untuk memuaskan kebutuhan konsumen (Kotler & Keller, 2016:156), oleh karena itu kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu memberikan kepuasan bagi konsumennya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan.

[5] menyebutkan bahwa Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Tanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). 5 dimensi tersebut akan menimbulkan persepsi mengenai kualitas pelayanan pada suatu perusahaan. Konsumen menilai kualitas umumnya setelah konsumen tersebut menerima jasa atau pelayanan dari perusahaan tertentu. Penilaian kualitas pelayanan pada pihak konsumen dapat dijadikan sarana yang tepat bagi

perusahaan-perusahaan jasa untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dibenahi. Pada akhirnya semua kegiatan pelayanan yang diberikan kepada konsumen bertujuan memberikan pengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan produk atau layanan yang ditawarkan.

Keputusan penggunaan jasa merupakan bagian dari perilaku konsumen perilaku konsumen yaitu studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka [5]. Proses penggunaan jasa meliputi 5 tahapan yaitu: pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, niat penggunaan jasa dan perilaku pasca penggunaan jasa.

Menurut Kotler dan Keller (2016) indikator keputusan penggunaan jasa sebagai berikut: 1) Pilihan produk (Keputusan pembelian konsumen yang didasarkan pada pemilihan dari berbagai produk dan menetapkan satu produk yang dianggap paling sesuai), 2) Pilihan merk (Keputusan pembelian konsumen berdasarkan merk yang paling sesuai dengan faktor emosional dan asosiasi positif konsumen terhadap suatu merk), 3) Waktu pembelian (Keputusan pembelian konsumen berdasarkan frekuensi pembelian dalam satu periode waktu tertentu), 4) Jumlah pembelian (Keputusan pembelian konsumen berdasarkan jumlah pembelian dalam periode waktu tertentu), 5) Metode pembayaran (Konsumen dapat memilih keputusan tentang metode pembayaran yang akan dilakukan dalam pengambilan keputusan menggunakan produk atau jasa).

Angkutan kota yang beroperasi di Palembang selama ini adalah bus kota dan taksi. Namun dari kedua angkutan tersebut yang berpotensi memberikan dampak lebih besar terhadap pengurangan tingginya kemacetan dan kepadatan jalan adalah bus kota. Bus kota merupakan angkutan transportasi massal perkotaan yang cukup populer di Palembang. Namun dalam kenyataannya, bus kota yang selama ini melayani kebutuhan transportasi masyarakat kota sudah dimakan usia. Kesan kumuh, tidak aman dan nyaman melekat pada angkutan bus kota. Pelayanan yang diberikan kepada pengguna

juga jauh dari memuaskan. Hal inilah menjadi latar belakang Pemerintah menyediakan moda transportasi berbasis jalan yang dinamakan Transmusi.

Transmusi merupakan salah satu bagian dari penerapan program Bus Rapi Transit (BRT) oleh Dinas Perhubungan Kota Palembang serta pengelolaannya diserahkan kepada PT. Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J) yang merupakan perusahaan daerah di Kota Palembang. Transmusi menerapkan sistem tertutup, dimana penumpang yang akan menggunakan transportasi bus Transmusi ini hanya bisa melalui halte khusus yang telah disediakan. Sejak beroperasinya Transmusi tahun 2010 penambahan halte terus dilakukan baik melalui APBD daerah maupun bantuan dari pihak ke-3.

Namun Pada tanggal 1 Januari 2022 Transmusi yang di kelola oleh PT. SP2J telah berhenti beroperasi, sehingga moda transportasi berbasis jalan yang beroperasi melayani masyarakat Kota Palembang saat ini adalah Teman Bus yang sudah ada sejak tanggal 02 Juni 2020. Bus ini dikelola oleh anak perusahaan dari PT. SP2J yaitu PT. Trans Musi Palembang Jaya (PT. TMPJ).

Teman Bus merupakan angkutan massal berbasis jalan sehingga standar pelayanan yang diberikan kepada pengguna harus sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan. Peraturan Menteri No.10 tahun 2012 tentang standar minimal pelayanan angkutan massal berbasis jalan menyebutkan bahwa keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan.

Teman Bus merupakan produk dari Kementerian Perhubungan yang menerapkan konsep “Buy The Service” sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor penarik calon pengguna jasa transportasi ini.

Tabel 1
Rute Trayek Transportasi Teman Bus

No	Rute Trayek	Koridor
----	-------------	---------

1	Terminal Alang-Alang Lebar – Dempo	Koridor 1
2	Terminal Sako – Palembang Icon	Koridor 2
3	Palembang Icon – Pusri	Koridor 3
4	Terminal Alang-Alang Lebar – Talang Jambe	Koridor 4

Sumber : PT. Trans Musi Palembang Jaya, 2022.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa rute trayek pada Teman Bus tidak terdistribusi secara merata di Kota Palembang, artinya masih banyak daerah-daerah yang belum terlayani oleh transportasi ini. Idealnya penggunaan transportasi umum 70 % namun faktanya semua itu tidak sejalan dengan keadaan yang ada. Salah satu faktor yang mempengaruhi terhadap tingkat kinerja angkutan umum adalah faktor trayek. Keefektifan dan keefisienan suatu trayek sangat diperlukan dalam mengacung kinerja angkutan umum tersebut agar menjadi pilihan utama calon pengguna jasa transportasi dalam menunjang aktivitas sehari-harinya.

Selain trayek, hal yang perlu diperhatikan selanjutnya ialah armada bus Teman Bus. Berdasarkan data yang diperoleh armada bus yang ada saat ini berjumlah 66 unit, 21 unit bus besar dan 45 unit lainnya bus sedang. Namun hanya 59 unit bus saja yang beroperasi, 6 unit bus sisanya sebagai cadangan apabila salah satu di antara 59 unit bus yang beroperasi mengalami kendala maka sebagai gantinya bus cadangan yang akan digunakan.

Tabel 2
Jumlah Dan Penyebaran Armada Bus Transportasi Teman Bus

No	Rute Trayek	Koridor	Jumlah Bus
1	Terminal Alang-Alang Lebar – Dempo	Koridor 1	19 unit

2	Terminal Sako – Palembang Icon	Koridor 2	13 unit
3	Palembang Icon – Pusri	Koridor 3	13 unit
4	Terminal Alang-Alang Lebar – Talang Jambe	Koridor 4	14 unit

Sumber : PT. Trans Musi Palembang Jaya, 2022.

Pada tabel 2 di atas, jumlah armada bus setiap koridornya telah ditetapkan berdasarkan panjang rute trayek serta wilayah yang menjadi pusat kegiatan masyarakat di Kota Palembang. Tetapi waktu tunggu bus masih menjadi permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh pengguna jasa transportasi ini. Dengan sebaran armada bus yang beroperasi saat ini dinilai belum mampu untuk mengatasi perkara mengenai durasi tunggu kedatangan bus berikutnya yang memakan waktu cukup lama, sehingga hal ini akan menjadi persoalan yang serius bagi pengguna yang memiliki aktivitas padat atau keperluan yang mendesak dan harus berpacu pada waktu.

Berikutnya prasarana yang menjadi penunjang utama transportasi Teman Bus ialah halte bus. Oleh karena itu sebaran halte menjadi poin penting sehingga penempatan halte harus cermat dan tepat agar masyarakat dapat dengan mudah mengaksesnya. Aksesibilitas adalah suatu alat sarana prasarana yang dapat memberikan kemudahan bagi seseorang yang akan melakukan perjalanan (Rossadi dan Widayati, 2018:48).

Tabel 3
Jumlah Dan Sebaran Halte Bus Transportasi Teman Bus

No	Rute Trayek	Koridor	Jumlah Halte
1	Terminal Alang-Alang Lebar – Dempo	Koridor 1	52 unit

2	Terminal Sako – Palembang Icon	Koridor 2	60 unit
3	Palembang Icon – Pusri	Koridor 3	42 unit
4	Terminal Alang-Alang Lebar – Talang Jambe	Koridor 4	48 unit
Jumlah			202 unit

Sumber : PT. Trans Musi Palembang Jaya, 2022.

Berdasarkan data tabel 3, sebaran halte bus Teman Bus kurang mengakomodasi sehingga cukup sulit bagi pengguna jasa transportasi ini untuk mengaksesnya. Sebagai tempat turun naiknya pengguna angkutan umum, halte terkadang diperhatikan, namun tak jarang diterlantarkan. Banyak kasusnya bahwa kondisi halte bus di Kota Palembang memperhatikan, lantai dan atap halte rusak berat, tiang penyanggah halte keropos, fasilitas halte yang disediakan seadanya terlebih lagi ada di beberapa halte yang tanpa fasilitas pendukung lainnya seperti tidak adanya tempat duduk. Hal ini menimbulkan rasa tidak aman dan nyaman akibatnya calon pengguna angkutan umum enggan menunggu di halte bus yang telah disediakan atau bahkan tidak berkenan untuk menggunakan jasa transportasi ini.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Teman Bus PT. Trans Musi Palembang Jaya di Kota Palembang”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memaparkan serta

menafsirkan data yang berkaitan dengan fakta, keadaan, variabel, fenomena, yang terjadi pada saat penelitian berlangsung serta menyajikan apa adanya (Subana, 2005:89). Dalam penelitian kualitatif data diperoleh dari hasil di lapangan baik secara lisan berupa wawancara maupun data tertulis.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi.

Tempat

Analisis dalam penelitian kali ini yaitu PT Trans Musi Palembang Jaya, Sumatera Selatan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif. Dengan mengacu kepada pendapat Sugiyono (2018:165) yang menyatakan bahwa penelitian yang bertujuan untuk memahami makna dan keunikan objek yang diteliti, memahami proses dan atau interaksi sosial, menggunakan analisis data yang bersifat deskriptif. Lebih lanjut Sugiyono menjelaskan bahwa Analisis data kualitatif adalah proses memilih, memilah, dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari catatan lapangan, hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam, bermakna, unik dan temuan baru yang bersifat deskriptif, kategorisasi dan atau pola-pola hubungan antar kategori dari objek yang diteliti.

Metode penelitian menjelaskan rancangan kegiatan, ruang lingkup atau objek, bahan dan alat utama[6], tempat[7], [8], teknik pengumpulan data[9], definisi operasional variabel penelitian, dan teknik analisis.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menentukan tingkat kevalidan dari instrument (kuesioner) yang digunakan dalam mengumpulkan data. Uji validitas ini digunakan untuk mengetahui apakah item yang tersaji dalam kuesioner benar mampu mengungkap dengan pasti apa yang akan

diteliti. Untuk uji validitas menggunakan bantuan SPSS 24.

Berdasarkan uji angket yang diperoleh dari 100 responden yaitu pengguna jasa transportasi Teman Bus di Kota Palembang. Hasil uji validitas angket dari variabel X (kualitas pelayanan) dan variabel Y (keputusan pengguna jasa) dengan r_{tabel} pada taraf nilai signifikansi 5% dan N (responden) 100 orang yaitu sebesar 0,196 sebagai berikut :

Tabel 4
Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No.	R_{hitung}	R_{tabel} 5% (100)	Keterangan
1	0,496	0,196	Valid
2	0,744	0,196	Valid
3	0,714	0,196	Valid
4	0,646	0,196	Valid
5	0,448	0,196	Valid
6	0,766	0,196	Valid
7	0,728	0,196	Valid
8	0,735	0,196	Valid
9	0,746	0,196	Valid
10	0,737	0,196	Valid
11	0,742	0,196	Valid
12	0,648	0,196	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data pada SPSS 24

Tabel 5
Uji Validitas Variabel Keputusan Pengguna Jasa (Y)

No.	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1	0,666	0,196	Valid
2	0,654	0,196	Valid
3	0,760	0,196	Valid

4	0,746	0,196	Valid
5	0,686	0,196	Valid
6	0,739	0,196	Valid
7	0,598	0,196	Valid
8	0,703	0,196	Valid
9	0,704	0,196	Valid
10	0,788	0,196	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data pada SPSS 24

Dari hasil pengolahan data 100 responden menggunakan bantuan program SPSS 24 dapat dilihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa hasil uji validalitas dari 22 item pernyataan antara variabel kualitas pelayanan (X) dan variabel keputusan pengguna jasa (Y) dinyatakan valid karena $R_{hitung} > R_{tabel}$ pada taraf signifikan 5% yaitu 0,196. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam instrument tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur yang valid dalam analisis selanjutnya.

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas diukur dengan uji statistic cronbach's alpha (a). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai cronbach' alpha > 0,60, (Sugiyono, 2015:268).

Tabel 6
Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Sumber: Hasil pengolahan data pada SPSS 24

Dengan perhitungan uji validalitas dan uji reliabilitas daftar pertanyaan variabel kualitas pelayanan (X) diperoleh indeks alpha = 0,894, jadi instrument tersebut adalah realible karena

alpha = 0,894 > 0.60. Dengan demikian maka variabel kualitas pelayanan (X) memenuhi syarat.

Tabel 7
Uji Reabilitas Variabel Keputusan Pengguna Jasa (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,887	10

Sumber: Hasil pengolahan data pada SPSS 24

Dengan perhitungan uji validalitas dan uji reliabilitas daftar pertanyaan variabel keputusan pengguna jasa (Y) diperoleh indeks alpha = 0,887, jadi instrument tersebut adalah realible karena alpha = ,887 > 0,60. Dengan demikian maka variabel keputusan pengguna jasa (Y) memenuhi syarat.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan exact test Monte Carlo dalam melakukan pengujian Kolmogorov-Smirnov dengan tingkat confidence level sebesar 95%. Menurut Ghozali (2018), dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas menggunakan exact test Monte Carlo adalah sebagai berikut:

- Apabila probabilitas signifikansi lebih besar daripada 0,05 maka data yang sedang diuji terdistribusi secara normal.
- Apabila probabilitas signifikansi lebih kecil sama dengan 0,05 maka data yang sedang diuji tidak terdistribusi secara normal.

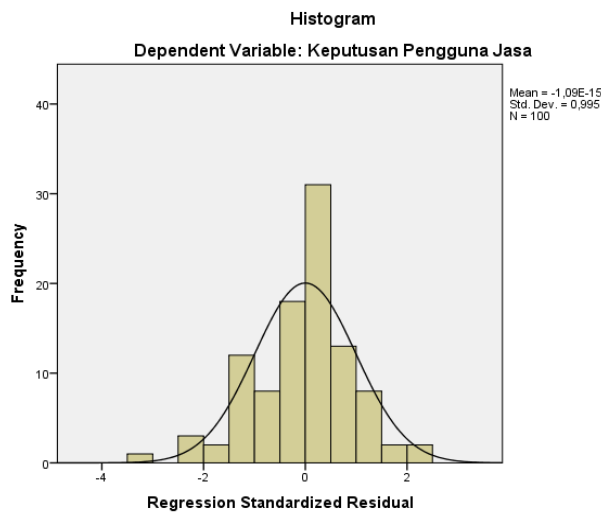
Data yang tidak terdistribusi secara normal dapat dilakukan langkah-langkah untuk mendeteksi adanya data outlier.

	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Outlier adalah kasus atau data yang	,894	12

memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasiobservasi lainnya dan muncul dalam nilai ekstrim baik untuk sebuah variabel tunggal atau variabel kombinasi. Ada empat penyebab timbulnya data outlier (Ghozali, 2018):

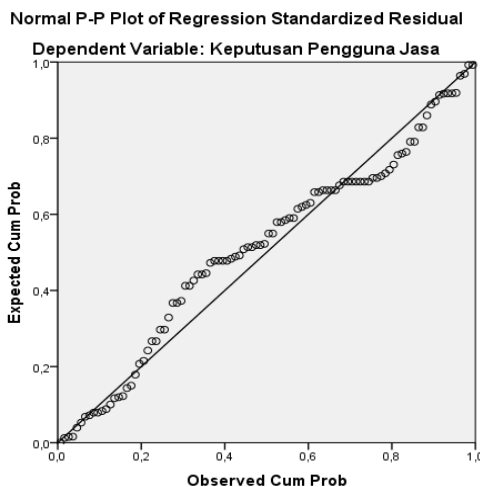
Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik *normal P-P Plot of regression standardized residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusannya, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

Gambar 1
Gambar Hasil Uji Normalitas Histogram



Sumber: Hasil pengolahan data pada SPSS 24

Gambar 2
Gambar hasil Uji Normalitas P-P Plot



Sumber: Hasil pengolahan data pada SPSS 24

Dengan melihat tampilan grafik histogram maupun grafik *normal P-P Plot of regression standardized residual* dapat disimpulkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang normal. Sedangkan pada grafik normal plot, terlihat titik-titik menyebar disekitar garis diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi tidak menyalahi asumsi normalitas. Jadi dapat disimpulkan bahwa model regresi pada penelitian ini memenuhi syarat untuk menjadi model regresi yang baik karena merupakan model regresi yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan satu ke pengamatan yang lain. Cara yang digunakan antara lain menggunakan *Glejser test*, yaitu jika hasil uji diperoleh nilai probability signifikan $> 0,05$ maka model regresi tersebut tidak mengandung heteroskedastisitas. Hasil dari uji heteroskedastisitas ditunjukkan pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Coefficients ^a			
	Unstandar dized Coefficien ts	Sta nda rdiz ed Coe ffici ents	t	S i g.
	B	Std Err or	Bet a	
1 (Const ant)	3,1 82	1,6 69		1, 9 0 0 7
Kualit as	- ,01	,03 8	- ,03	- ,3 4 2
Pelaya nan	3		5	4 4

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil pengolahan data pada SPSS 24

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 8 tersebut yaitu dengan menggunakan uji *Glejser* dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari variabel kualitas pelayanan ($0.732 > 0,05$), Maka dapat disimpulkan bahwa di dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Hasil pengujian secara statistik dapat dilihat dengan jelas bahwa variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Pengaruh yang diberikan variabel bebas tersebut bersifat positif dan signifikan artinya semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula keputusan penggunaan jasa pada transportasi Teman Bus. Dalam penelitian mengenai tanggapan responden tentang keputusan pengguna jasa pada indikator Pilihan Produk menyatakan bahwa responden setuju menjadikan Teman Bus pilihan utama sebagai moda transportasi publik penunjang aktivitas sehari-hari karena pada kualitas pelayanan di indikator Bukti Fisik responden menganggap bahwa fasilitas bus dan halte bus dalam kondisi baik serta jumlah dan sebaran halte

bus sesuai dengan kebutuhan penumpang. Hal ini jelas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pengguna jasa.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dibuat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pengguna jasa. Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian statistik yang telah dilakukan. Dari hasil penyebaran kuesioner dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa terutama pada indikator bukti fisik (*Tangibles*) dimana pengguna jasa menyatakan bahwa sarana dan prasarana transportasi Teman Bus dalam kondisi baik dan sesuai dengan kebutuhan penumpang. Apabila pengguna jasa memilih untuk tidak menggunakan transportasi ini hal ini dikarenakan pengguna jasa menganggap Teman Bus belum menjadi pilihan yang tepat ketika penumpang membutuhkan waktu yang cepat untuk sampai di lokasi tujuan karena penumpang masih membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menunggu kedatangan bus Teman Bus.

5. REFERENSI

- [1] Donald J. Bowersox, David J. Class, and M. Bixby Cooper, "Supply Chain Logistics Management," 2002.
- [2] J. Wirtz and C. H. Lovelock, *Services marketing: people, technology, strategy*. 2016.
- [3] R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat, 2014.
- [4] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. Pearson Education, Inc, 2016.
- [5] P. Kotler and G. Armstrong, "Kotler & Armstrong, Principles of Marketing | Pearson," in *Pearson*, 2018.

- [6] H. Larochelle, Y. Bengio, J. Louradour, and P. Lamblin, "Exploring Strategies for Training Deep Neural Networks," *Journal of Machine Learning Research*, vol. 1, pp. 1–40, 2009, doi: Doi 10.1109/Tsmcc.2012.2220963.
- [7] W. Purba, S. Tamba, and J. Saragih, "The effect of mining data k-means clustering toward students profile model drop out potential," *J Phys Conf Ser*, vol. 1007, no. 1, p. 12049, 2018.
- [8] V. M. M. Siregar and H. Sugara, "Implementation of artificial neural network to assesment the lecturer's performance," *IOP Conf Ser Mater Sci Eng*, vol. 420, no. 1, p. 12112, 2018.
- [9] J. Bhaskar and A. Patel, "Image Classification using Convolutional Neural Network," *SSRG International Journal of Computer Science and Engineering*, pp. 197–202, 2016.