

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI UMUM TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BUS TRANS MAMMINASATA KOTA MAKASSAR

The Influence Of The Quality Of Public Transportation Services On Customer Loyalty On The Trans Mamminasata Bus Makassar City

Anggun Alfidia Sutendy

anggunalvidya7@gmail.com

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

Zelfia

zelfia.zelfia@umi.ac.id

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

Andi Muttaqin

andimuttaqin@umi.ac.id

Ilmu Komunikasi, Universitas Muslim Indonesia

Abstract

This script discusses the influence of the quality of public transportation services on customer loyalty on the Trans Mamminasata Bus. The main problem is how the influence of the quality of transportation services on customer loyalty on the Trans Mamminasata Bus and what are the stages in the formation of the Trans Mamminasata Bus.

This study aims to determine whether the targets, duties, and responsibilities have been carried out properly, it is necessary to measure the success of Service Quality on Customer Loyalty on the Trans Mamminasata Bus. The type of research used is descriptive research method with quantitative approach. This research lasted for one month located in the Trans Mamminasata Bus corridor on Boulevard road in front of the Panakukang Mall Makassar, with customer informants using the Trans Mamminasata Bus transportation service.

The results of this study were conducted to obtain the expected Customer Loyalty of Trans Mamminasata Bus Users, from the study of the variabels that affect customer loyalty is the quality of service (X1). Hypothesis testing shows that Service Quality has an effect on Customer Loyalty for Trans Mamminasata Bus Users.

Keywords : *Service Quality, Customer Loyalty*

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bus Trans Mamminasata. Adapun pokok masalah adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa transportasi terhadap loyalitas pelanggan pada Bus Trans Mamminasata dan bagaimana tahapan dalam pembentukan pada Bus Trans Mamminasata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah target, tugas, dan tanggungjawab sudah dilaksanakan dengan baik maka perlu adanya ukuran keberhasilan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bus Trans Mamminasata. Jenis penelitian yang digunakan yakni metode penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Penelitian ini berlangsung selama satu bulan yang berlokasi di koridor Bus Trans Mamminasata di jalan Boulevard depan Mall Panakukang Makassar, dengan informan pelanggan pengguna jasa transportasi Bus Trans Mamminasata. Hasil penelitian ini dilakukan kajian untuk memperoleh Loyalitas Pelanggan Pengguna Bus Trans Mamminasata yang di harapkan, dari pengkajian variabel yang memengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan (X1). Pengujian hipotesis menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Bus Trans Mamminasata.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pada saat ini industri jasa transportasi semakin marak berkembang di Indonesia. Transportasi sangat di butuhkan pada kehidupan seseorang dalam menjalankan aktifitasnya apalagi ketika seseorang tersebut menjalankan perjalanan jauh. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan seseorang baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik dan betapa besar peran transportasi dalam kehidupan manusia. Perusahaan transportasi dalam pelayanan jasa harus memperhatikan pelayanan yang diberikan dan memaksimalkan kualitas pelayanan tersebut kepada konsumen

Trans Mamminasata adalah sistem transportasi *Bus Rapid Transit* (BRT) yang mulai beroperasi pada tanggal 14 November 2021 di Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Layanan Bus Rapid Transit ini diciptakan untuk memudahkan mobilitas warga Makassar agar mau menggunakan transportasi publik.

Bus Trans Mamminasata merupakan Bus yang mulai banyak diminati dan dipilih oleh masyarakat di Kota Makassar sebagai transportasi untuk umum didalam kota. Banyak penyebab mengapa Bus Trans Mamminasata banyak dipilih oleh masyarakat Kota Makassar. yaitu antara lain tarif angkutan yang belum diberlakukan atau masih gratis, menghemat pengeluaran dibandingkan dengan menggunakan kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan lalu lintas, bebas dari polusi lingkungan. Bus Trans Mamminasata juga menyediakan fasilitas seperti adanya CCTV, ID Card Driver, sabuk pengaman, dan alat pemadam, tersedianya juga tempat sampah agar kebersihan selalu terjaga, serta pendingin ruangan, tempat duduk prioritas dan alat penerangan sehingga saat didalam bus penumpang merasa nyaman. Di dalam kota khususnya, menggunakan jasa transportasi kota seperti bus memang salah satu solusi dalam mengurangi kemacetan lalu lintas di perkotaan tetapi tidak bias menghindari dari kemacetan lalu lintas di perkotaan karena masih kurangnya kesadaran masyarakat menggunakan jasa transportasi umum dan lebih memilih untuk menggunakan kendaraan pribadi

Karena semakin meningkatnya persaingan industry jasa transportasi yang ada di Kota Makassar memaksa pemasar industri jasa atau perusahaan jasa untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Alasan utama perusahaan jasa meningkatkan loyalitas pelanggan adalah membangun kesetiaan dengan pelanggan dan mempertahankan pelanggan agar tidak pindah ke pesaing yang lain dan tetap menggunakan jasa nya itu tidak memerlukan biaya yang besar dengan upaya meningkatkan kualitas pelayanan

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti menarik rumusan masalah yang

akan di teliti yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa transportasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bus Trans Mamminasata Kota Makassar?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan jasa transportasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Bus Trans Mamminasata kota Makassar

METODOLOGI

Tipe Penelitian

Jenis penelitian kuantitatif yang digunakan adalah survei, yaitu dengan cara mengumpulkan data dan informasi untuk memperoleh Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bus Trans Mamminasata Kota Makassar dari responden dengan menggunakan kuisisioner.

Waktu dan Tempat Penelitian

Jangka waktu penelitian ini dimulai pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli 2022. Lokasi yang menjadi obek penelitian ini adalah koridor Bus Trans Mamminasata di jalan Boulevard Mall Panakukang Makassar, Sulawesi Selatan.

Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Observasi
Observasi adalah suatu teknik atau cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Tujuan penelitian ini adalah observasi aktifitas kerja karyawan.
2. Dokumentasi
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan jalan memanfaatkan dokumen (bahan atau gambar-gambar penting). Dokumen yang di maksud adalah berupa data-data yang diperlukan.
3. Kuesioner
Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang dibuat berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian yang harus di respon oleh responden (Widodo, 2004). Teknik penumpulan data dengan mengindikasikan jawaban responden dalam lima titik skala pendapat (*like scale*). Skala terendah (skala 1) menunjukkan pendapat yang sangat tidak signifikan/ tidak pernah melaksanakan dan skala tertinggi (skala 5) menunjukkan pendapat yang sangat signifikan/ selalu melaksanakan (Indriantoro & Supomo, 2002)..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian, Bus Trans Mamminasata bergerak dibidang jasa transportasi. Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh karyawan Bus Trans Mamminasata agar memenuhi harapan pelanggan. Sehingga para pelanggan merasa puas dengan hasil kinerja yang diterimanya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, keandalan, dan empati yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan agar dapat tercapainya loyalitas pelanggan.

Pelanggan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang menggunakan Bus Trans Mamminasata minimal 3 kali dalam satu bulan dan melibatkan sebanyak 50 responden pengguna Bus Trans Mamminasata. Berdasarkan karakteristik responden menurut jenis kelamin diketahui bahwa responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 42 orang dengan karakteristik responden menurut umur diketahui bahwa responden terbanyak adalah berusia sekitar 23-30 tahun yang terdiri dari 21 orang responden kemudian berdasarkan karakteristik responden menurut pekerjaan diketahui bahwa responden terbanyak adalah wiraswasta/wirausaha yang terdiri dari 22 orang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Trans Mamminasata, dengan nilai hasil perhitungan uji t yang telah dilakukan diperoleh sebuah nilai koefisien Kualitas Pelayanan (X) sebesar 5,089 dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($5,089 > 0.678$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Maka dari itu jika Kualitas pelayanan Bus Trans Mamminasata baik maka Kepuasan Pelanggan akan meningkat dan tercapainya Loyalitas pelanggan.

Hal tersebut didukung oleh teori Kotler (2000) mengatakan *“the long term success of the a particular brand is not based on the number of consumer who purchase it only once, but on the number who become repeat purchase”*. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa konsumen yang loyal tidak diukur dari berapa banyak dia membeli tapi dari berapa sering dia melakukan pembelian ulang, termasuk disini merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli atau menggunakan jasa.

Indikator yang paling mempengaruhi dari variabel Kualitas Pelayanan terdapat pada indikator bukti fisik, dengan pernyataan pada kuesioner “kondisi dalam bus nyaman dan bersih” artinya kualitas pelayanan bukti fisik yang diberikan membuat pelanggan puas dan senang karena pelanggan merasa nyaman saat didalam bus karena kebersihan dan keamanan terjaga. Bukti fisik suatu pelayanan yang terjaga akan membuat pelanggan tertarik secara terus menerus menggunakan jasa transportasi umum Bus Trans Mamminasata.

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa ada pengaruh positif dan signifikansi dari kualitas pelayanan jasa transportasi umum Bus Trans Mamminasata terhadap loyalitas pelanggan maka dari itu dapat menjadi peluang besar untuk pihak Bus Trans Mamminasata untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, agar pelanggan menjadikan Bus Trans Mamminasata sebagai penyedia pelayanan jasa transportasi umum yang nyaman. Dan juga pihak dari Bus Trans Mamminasata kota Makassar harus mencari tahu factor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan selain dari pada kualitas pelayanan. Karena dengan terpenuhinya kepuasan pelanggan hingga membuat pelanggan menjadi loyal dan dapat membuat Bus TransMamminasatalebihdiminatimasyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka simpulan yang dapat diutarakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus Trans Mamminasata Kota Makassar.

Bagi peneliti selanjutnya agar menambah kajian baik secara lokus maupun secara fokus, dimana secara lokus tidak hanya melakukan penelitian pada satu perusahaan saja melainkan melakukan perbandingan dengan beberapa perusahaan lainnya. Dan secara fokus menambah variabel lainnya untuk kajian ilmiah selanjutnya..

REFERENSI

- Ahmad, Abu dan Supriyono, Widodo. 2004. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. 2011. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty : Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *"Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS"*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto H.M, 2004. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Edisi Kedua, Yogyakarta.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. Jakarta: PT. Prehalindo.
- Marconi, J. 1993. *Beyond Branding*. Chicago: Probus Publishing Company
- Mohammad Wahdi. 2011. *Keterampilan dan Strategi Komunikasi Bisnis*. Jakarta: PT. Buku Seru
- M.N Nasution, Op.Cit, Hal. 71.
- Purwanto Djoko. 2003. *Komunikasi bismis*. Jakarta
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta.
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001, hal.148
- Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Hal 392

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.

Sulistyowati, & Retno Mulatsih. 2016. *Studi Kepuasan Penumpang Kereta Api Kamandaka Jurusan Semarang-Purwokerto*. Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis,13 (2): 119–30.

Tjiptono. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi pertama. Malang: Bayu Media Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2017. *Service Management*. Yogyakarta: Andi

Wiryanto, 2005:7. *Definisi Komunikasi*.