

## Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang

Mega Anggraini<sup>1)</sup>, Rose Rahmidani<sup>2)</sup>

Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang  
egaini47@gmail.com<sup>1)</sup>, rose\_rahmidani@fe.unp.ac.id<sup>2)</sup>

**Abstract:** *This study aims to reveal the influence of service quality and price on the satisfaction of Trans Padang bus passengers. This research is quantitative descriptive. The population in this study were all people in the city of Padang who had used Trans Padang services, Pasar Raya - Lubuk Buaya route. The data used are primary data and secondary data. The data collection technique was using questionnaires and documentation. The sample technique used in this study was purposive sampling with a total sample of 100 respondents. The analytical method used is multiple regression analysis using the SPSS version 21 program. For hypothesis testing the study was conducted using data analysis through validity and reliability tests, normality test, multicollinearity, heteroscedasticity, F test and statistical t test at  $\alpha = 0.05$ . The results of this study indicate that 1) Service quality has a significant positive effect on the satisfaction of Trans Padang bus passengers 2) Price has a significant effect on the satisfaction of Trans Padang bus passengers.*

**Keyword:** *service quality, price, and passenger satisfaction*

### PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia di era globalisasi saat ini, khususnya di Indonesia padatnya penduduk diiringi semakin kompleksnya kebutuhan dan berbagai aktifitas manusia dalam melakukan mobilitas baik melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun traveling. Hal ini semakin berdampak pada kebutuhan akan sektor jasa transportasi baik darat, laut maupun udara. Keadaan ini yang pada akhirnya menyebabkan semakin ketatnya persaingan antar moda transportasi tersebut khususnya pada moda transportasi darat. Salah satu sarana transportasi yang masih dipergunakan masyarakat Indonesia yakni bus, baik itu bus antar provinsi, bus antar kota dan bus perkotaan yang menawarkan berbagai alternatif tujuan yang berbeda-beda. Alat transportasi perkotaan yang digunakan di setiap kota yaitu angkutan kota (angkot) dan bus Trans.

Bus Trans adalah layanan angkutan massal BRT (Bus Rapid Transit) di berbagai kota, salah satunya di kota Padang dengan tujuan agar masyarakat lebih mudah mengakses suatu tempat ke tempat lainnya untuk melakukan kegiatan tertentu tanpa menggunakan transportasi pribadi, serta memberikan jasa angkutan yang lebih cepat, nyaman, namun juga terjangkau. Berdasarkan informasi dari dinas perhubungan Kota Padang bus Trans Padang memiliki kapasitas penumpang sebanyak 40, dengan rincian 20 orang duduk dan 20 orang berdiri dengan pegangan tangan, serta dilengkapi fasilitas tempat duduk prioritas untuk para penumpang lanjut usia, ibu hamil, penumpang dengan anak serta penumpang berkebutuhan khusus.

Kepuasan merupakan hal terpenting yang digunakan untuk menarik penumpang dimasa sekarang ini. Kotler dan Keller (2009:139) menjelaskan bahwa kepuasan adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan oleh produk terhadap ekspektasi mereka”. Jika perusahaan dapat memberikan yang sesuai ekspektasi mereka maka pelanggan akan merasa puas, Begitu juga sebaliknya Jika perusahaan dapat memberikan sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen akan merasa puas.

Penyedia jasa harus bisa memberikan pelayanan serta harga yang terjangkau agar mencapai kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan akan berdampak baik bagi perusahaan dan tentu akan mendapatkan keuntungan yang besar bagi perusahaannya. Menurut Tjiptono (2014:266) mengatakan bahwa “Kualitas produk (barang atau jasa) berkontribusi besar pada kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, komunikasi gethok tular (*word of mouth communication*) pembelian ulang, loyalitas

pelanggan, pangsa pasar dan profitabilitas”.

Jika kualitas pelayanan yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan kepada konsumen, maka saat itulah perusahaan mampu untuk memberikan rasa puas kepada konsumen. Pada dasarnya tujuan dari suatu perusahaan atau transportasi adalah mendapatkan penumpang yang merasa puas, karena kepuasan penumpang merupakan faktor yang sangat menentukan dalam pemasaran, sebaliknya kekecewaan penumpang dalam menerima pelayanan bisa menjadikan kehancuran perusahaan di masa mendatang. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan membuat kepuasan pelanggan meningkat sehingga pelanggan akan cenderung menggunakan jasa yang kita berikan.

Untuk lebih menarik minat masyarakat kota Padang dalam menggunakan jasa bus Trans Padang, maka pihak Trans Padang juga harus memperhatikan harga yang ditawarkan terhadap masyarakat. Dimana harga merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan bagi masyarakat Kota Padang untuk menggunakan jasa Trans Padang. Tjiptono (2008:152) menyatakan bahwa harga adalah satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan keuntungan berupa pendapatan bagi perusahaan, sementara menurut pandangan pelanggan harga diartikan sebagai indikator nilai bilamana harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan. Lebih besarnya pengaruh kualitas pelayanan dibandingkan dengan pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan dapat diartikan bahwa pelanggan sangat menginginkan pelayanan yang berkualitas dari sekedar harga yang murah. (Hanifa O, Kurniawati T, Rahmidani R, 2019).

Jika harga yang ditawarkan oleh Trans Padang sebanding dengan manfaat yang dirasakan oleh penumpang, maka penumpang akan puas dan menggunakan jasa Trans Padang sebagai alternatif utama untuk berpergian. Usaha yang sudah dilakukan Trans Padang pada saat ini masih tergolong baik untuk memberikan kepuasan kesemua penumpangnya, namun masih banyak masalah-masalah yang ada pada Trans Padang pada saat ini.

Tahun 2018 realisasi penumpang yang terlayani adalah 2.619.075 orang yang terdiri dari 616.285 orang pelajar dan 2.002.790 orang umum. Rata-rata penumpang perhari 2018 adalah 7.275 orang. Penumpang dilayani oleh 25 (dua puluh lima) unit bus. Berikut adalah realisasi penumpang Trans Padang 2018.

**Tabel 1. Realisasi Penumpang Bus Trans Padang Tahun 2018**

Bulan	Jenis Tiket (lembar)		
	Pelajar	Umum	Jumlah
Januari	59.569	196.385	225.954
Februari	54.772	162.612	217.384
Maret	55.595	154.842	210.437
April	38.391	171.702	210.093
Mei	30.674	143.136	173.810
Juni	13.225	108.261	121.486
Juli	63.056	215.517	278.573
Agustus	70.942	174.975	245.917
September	63.773	164.967	228.750
Oktober	70.047	192.153	262.200
November	61.374	163.084	224.458
Desember	34.867	155.136	190.003
<b>Jumlah</b>	<b>616.285</b>	<b>2.002.790</b>	<b>2.619.075</b>

Sumber: UPT Trans Padang

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa realisasi bulanan penumpang bus trans Padang tahun 2018 mengalami kenaikan jumlah penumpang pada bulan Januari awal, Juli, dan Oktober dengan kenaikan tertinggi 278.573 orang pada bulan Juli, namun pada tahun 2018 jumlah penumpang bus trans Padang juga mengalami penurunan pada bulan Februari, Maret, Mei, Juni, Agustus, September, dan ditutup oleh

penurunan jumlah penumpang pada akhir tahun di bulan Desember dan angka penurunan terendah terjadi pada bulan Juni dengan jumlah penumpang 121.486 orang, sehingga ini menimbulkan pertanyaan tersendiri bagi penyedia layanan Trans Padang.

Untuk melihat permasalahan yang ada di lapangan, maka penulis melakukan observasi awal untuk melihat kebenaran dari masalah yang penulis angkat. Berikut hasil survei awal yang penulis lakukan terhadap 30 orang penumpang Bus Trans Padang pada tahun 2019.

**Tabel 2. Survei Awal Terhadap 30 Responden Tentang Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang Tahun 2019.**

No	Pernyataan	Ya	%	Tidak	%
1	Apakah anda merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh bus Trans Padang?	12	40%	18	60%
2	Apakah pelayanan yang diberikan bus Trans Padang sudah sesuai dengan harapan anda?	11	37%	19	63%

Sumber : *Observasi awal (2019)*

Berdasarkan rata-rata survei awal pada tabel 2 dari 30 responden yang merupakan penumpang Trans Padang dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan penumpang bus Trans Padang masih kurang. Hal ini dapat dilihat bahwa sebanyak 60% dari 30 responden menjawab “tidak” pada pernyataan pertama, dimana penumpang masih merasa pelayanan yang diberikan bus Trans Padang belum memuaskan, dengan alasan responden menganggap bahwa bus Trans Padang mengangkut penumpang tidak sesuai dengan kuota yang seharusnya, dimana bus Trans Padang hanya bisa menampung 40 penumpang tetapi petugas bus mengangkut penumpang melebihi kuota yang seharusnya sehingga menimbulkan sesak dan berdesak-desakan di dalam bus.

Kemudian pada pernyataan kedua mengenai kepuasan sesuai dengan harapan penumpang, disini 63% responden menjawab “Tidak”, dikarenakan penumpang menganggap bahwa harapan yang dirasakan ketika menaiki bus Trans Padang yaitu tempat yang nyaman, keramahan oleh petugas, tetapi harapan penumpang tidak sesuai dimana petugas yang bersikap acuh kepada penumpang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang memakai jasa bus Trans Padang. Penelitian ini dilakukan di Kota Padang dengan responden masyarakat yang pernah menggunakan jasa bus Trans Padang. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2019. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang pernah menggunakan jasa bus Trans Padang rute Lubuk Buaya – Pasar Raya. Dalam penelitian ini jumlah populasi secara keseluruhan diketahui yaitu sebanyak 2.619.075 orang. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode non probability sampling dengan teknik accidental sampling. Berdasarkan pengolahan data menggunakan rumus slovin jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat variabel dependent yaitu kepuasan penumpang dan dua variabel independent yaitu kualitas layanan dan harga. Alat pengumpulan data yang dikembangkan dibantu dengan bantuan kajian teori, definisi operasional, variabel penyebab, dan variabel akibat. Instrumen yang digunakan adalah kuisisioner. Untuk memastikan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang dapat dipercaya, dilakukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda dan menggunakan uji persyaratan asumsi klasik, uji F dan uji t.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Persyaratan Analisis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Harga (X1), Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y), maka dilakukan pengujian hipotesis koefisien regresi secara parsial maupun menyeluruh terhadap persamaan regresi. Hasil data dengan menggunakan program SPSS versi 21 membuktikan hasil sebagai berikut:

### Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov yaitu, jika nilai signifikansi  $\geq 0,05$ , berarti distribusi data dinyatakan normal, dan begitu sebaliknya. (Idris, 2015:81).

**Tabel 3. Uji Normalitas Data**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.70214521
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.084
	Negative	-.112
Kolmogorov-Smirnov Z		1.118
Asymp. Sig. (2-tailed)		.164

Sumber: Data primer diolah tahun 2019, SPSS versi 21

Dari tabel 3 terlihat bahwa sig semua variabel  $\geq 0,05$ , berarti semua variabel datanya terdistribusi secara normal.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel independen atau tidak. Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel independen maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinier (Suliyanto, 2011:81). Uji multikolinearitas dapat diketahui dari nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas, jika nilai VIF sekitar 1 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak terkena multikolinearitas (Suliyanto, 2011:82).

Hasil uji multikolinearitas terhadap variabel bebas dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.858	1.165
X2	.858	1.165

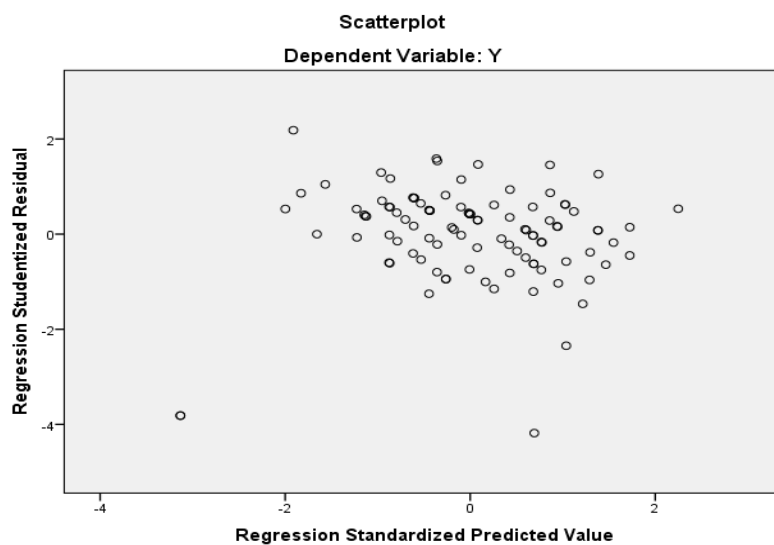
Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21 (2019)

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa dua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk dimasukkan kedalam suatu model, dimana VIF (Varians Inflating Factor) dua

nilai variabel bebas sekitar 1 yaitu pada variabel X1 sebesar 1,165 ,variabel X2 sebesar 1,165 dan tingkat tolerance mendekati 1.

**Uji Heterokedastisitas**

Heterokedastisitas adalah suatu asumsi dimana variabel pengganggu memiliki varian yang berbeda. Metode analisis grafik dilakukan dengan mengamati *scatterplot*. Jika *scatterplot* membentuk pola tertentu hal inimenunjukkan adanya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika *scatterplot* menyebar secara acak maka hal itu menunjukkan tidak terjadinya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Untuk melihat ada tidaknya gejala heteroskedastisitas pada suatu model, makadilakukan pengujian menggunakan program SPSS versi 21, dimana hasilnya sebagai berikut:



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Dari Gambar 1 di atas terlihat bahwa penyebaran residual dalam penelitian ini tidak teratur, dapat dilihat pada plot yang terpecah dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi gejala homokedastisitas atau persamaan regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas.

**Analisis Regresi Berganda**

Penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel bebas yaitu kualitas layanan (X1), harga (X2), dan yang mempengaruhi kepuasan penumpang (Y). Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi berganda. Setelah dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang, di dapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 5. Koefisien Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-7.565	2.026		-3.734	.000
X1	.223	.021	.653	10.839	.000
X2	.455	.083	.331	5.499	.000

Sumber : data primer diolah tahun 2019, SPSS versi 21

Dari tabel 5 dapat dilihat Variabel kualitas layanan (X1), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,223. Dengan demikian jika kualitas layanan (X1) naik sebesar satu satuan, maka kepuasan penumpang (Y) akan naik sebesar 0,223satuan, Variabel harga (X2), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,455. Dengan demikian jika harga (X2) diperbaiki sebesar satu satuan, maka kepuasan penumpang (Y) akan naik sebesar 0,455satuan.

**Koefisien Determinasi**

Untuk mengetahui kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependent dapat dilihat dari adjusted R square. Koefisiendeterminasi R<sup>2</sup> pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependent. Adjusted R<sup>2</sup> berarti R<sup>2</sup> sudah disesuaikan dengan derajat bebas dari masing-masing kuadrat yang tercakup di dalam perhitungan adjusted R<sup>2</sup>.

**Tabel 6. Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 <sup>a</sup>	.698	.692	1.720

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2019)

Dari Tabel 6. dapat menunjukkan besarnya R Square sebesar 0,69 atau 69,8%. Dapat diartikan bahwa 69,8 persen kepuasan penumpang bus Trans Padang dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dan harga. Sedangkan sisanya 30,2% dipengaruhi oleh variabel lain selain kualitas layanan dan harga.

Selanjutnya untuk melihat apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji model regresi berganda layak dipakai dalam penelitian ini maka dilakukan uji F (F-test). Untuk dapat membuktikannya maka dapat dilihat pada hasil Uji F dengan melihat pada Tabel berikut:

**Uji Kelayakan Model**

**Uji F**

Uji F dilakukan untuk melihat apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji model regresi berganda layak dipakai dalam penelitian ini maka dilakukan uji F (F-test). Untuk dapat membuktikannya maka dapat dilihat pada hasil Uji F dengan melihat pada Tabel 7 berikut:

**Tabel 7. Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	663.757	2	331.879	112.234	.000 <sup>b</sup>
	Residual	286.833	97	2.957		
	Total	950.590	99			

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2019)

Hasil pengolahan data SPSS pada uji F untuk menguji apakah model yang digunakan sudah fix atau tidak. Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan yang didapat dengan  $\alpha = 0,05$ . Apabila signifikan F lebih kecil dari 0,05 maka persamaan regresi yang diperoleh dapat diandalkan. Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa signifikan adalah 0,000 atau kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah fix dan model dapat digunakan.

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilaksanakan untuk melihat pengaruh (secara parsial) setiap variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai  $Sig \leq \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Akan tetapi, jika nilai  $Sig > \alpha = 0,05$  maka  $H_0$  diterimadan  $H_a$  ditolak. Hasil analisis dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 8. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-7.565	2.026		-3.734	.000
X1	.223	.021	.653	10.839	.000
X2	.455	.083	.331	5.499	.000

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2019)

### PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka dilakukan pengujian hipotesis melalui Uji t untuk melihat pengaruh secara parsial setiap variabel independen terhadap variabel dependen.

#### Hipotesis 1

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil olahan data uji t pada Tabel 8. diperoleh nilai sig sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang.. Sehingga hipotesis 1 ( $H_a$ ) diterima.

#### Hipotesis 2

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.. Berdasarkan hasil olahan data uji t pada Tabel 8. diperoleh nilai sig sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Sehingga hipotesis 2 ( $H_a$ ) diterima.

### PEMBAHASAN

#### Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang.

Berdasarkan hasil penelitian ini, diketahui bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang dengan nilai signifikansi  $0,00 < 0,05$  dan t hitung positif sebesar 10.839. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dari Trans Padang berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang, dan para konsumen percaya dengan Trans Padang karena kualitas layanan yang telah di berikan sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang.

Oleh sebab itu Jasa Bus Trans Padang harus menjaga kualitas pelayanan dengan cara memberikan layanan sesuai dengan janji, dapat diandalkan dalam menangani masalah – masalah, memberikan layanan secara benar semenjak kali pertama, menyediakan informasi yang tepat dan perlu serta reliabel, dan memuaskan oleh para pengguna jasa Bus Trans Padang. Jadi apabila pelayanan di tingkatkan maka kepuasan konsumen pengguna jasa Bus Trans Padang juga akan meningkat.

Secara teori kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Menurut Lupiyadi (2013:228), Kualitas Pelayanan merupakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa kualitas layanan berperan penting dalam pembentukan kepuasan pelanggan dengan mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran dan mencegah perputaran.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang diteliti oleh Segoro (2012) yang berjudul, “The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “Customer satisfaction will enhance when the organization improve their service quality and relationship quality” yang artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang ditingkatkan oleh organisasi atau perusahaan jasa atau barang kepada pelanggannya.

Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian Omar, dkk (2015) dengan judul “Service Quality, Customers’ Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants”. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa “Consistent with past studies, the result also indicated that gender highly moderate the relationship between service quality and customer satisfaction” yang artinya kualitas layanan berpengaruh positif dan konsisten terhadap kepuasan konsumen, jika organisasi atau perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang konsisten dan tinggi kepada konsumen.

### **Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang.**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung sebesar 5.499. Hal ini menunjukkan bahwa harga mempengaruhi kepuasan penumpang bus Trans Padang. Dimana secara teori harga memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Menurut Umar (2000) dan saladin (2003:94) dalam Maulana (2016), menyatakan bahwa “Harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui proses tawar menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama bagi semua pembeli. Seseorang atau pelanggan akan memilih kinerja produk mana yang lebih efektif, efisien dan cocok dengan kebutuhannya serta sesuai nilai suatu harga atau biaya, maka berarti pelanggan akan merasa puas dan akan membuatkan perhitungan pengeluaran biaya untuk pengadaan produk tersebut.

Dengan demikian harga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang. Artinya bahwa semakin tinggi kelayakan tingkat harga, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Dan jika harga karcis bus Trans Padang yang murah dan sesuai dengan manfaat yang diharapkan maka akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Herrmann (2007), yang berjudul *The influence of price fairness on customer satisfaction: an empirical test in the context of automobile purchases*. Dari hasil penelitian diketahui bahwa *Price is an important element in consumers’ purchases; therefore it has a large influence on consumers’ satisfaction judgments*. Jadi, pelanggan merupakan elemen penting yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Ismail Razak (2016) tentang *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Customer Value*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui nilai pelanggan. Dengan tingkat probabilitas kurang dari 0,05 yang menggunakan koefisien pemodelan persamaan struktural 0,450.



## KESIMPULAN

Variabel kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang. Kualitas layanan yang diberikan Trans Padang tergolong sangat baik sehingga penumpang bus Trans Padang merasa puas. Hal ini berarti kualitas layanan mempengaruhi kepuasan penumpang bus Trans Padang rute Pasar Raya - Lubuk Buaya. Variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang rute Pasar Raya – Lubuk Buaya. Hal ini berarti, harga atau tarif yang ditetapkan Trans Padang mampu mempengaruhi kepuasan penumpang Bus Trans Padang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Syarif Maulana. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap kepuasan pelanggan*. PT. TOI. Jurnal Ekonomi Volume 7 Nomor 2, November, 2016.
- Hanifa, O., Kurniawati, T., & Rahmidani, R. (2019). Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Go-Jek Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasipada Mahasiswa Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(4), 794-803.
- Herrmann, Andreas. The influence of price fairness on customer satisfaction: an empirical test in the context of automobile purchases . *jurnal of product & brans management*. (2007).
- Kotler, Philip dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Prenada Media.
- Kotler, Philip dan Armstrong. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Mowen, J.C. dan M. Minor. 2010. *Perilaku konsumen*. Jilid 1. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.
- Muhamad Saufiyudin Omar, dkk (2015) *Service Quality, Customers' Satisfaction and the Moderating Effects of Gender: A Study of Arabic Restaurants. 6th International Research Symposium in Service Management*. IRSSM-6 2015, 11-15 August 2015, UiTM Sarawak, Kuching, Malaysia
- Razak, Ismail. *The Impact of Product Quality and Price on Customer Satisfaction with the Mediator of Custome Value*. *Journal of Marketing adn Consumer. Research* Vol.30, 2016
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Edisi ke 2. Yokyakarta : Andi
- Waseso, Segoro. *The Influence of Perceived Service Quality, Mooring Factor, and Relationship Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. 2013 *The Authors. Published by Elsevier Ltd. Open access under CC BY-NC-ND license*. Selection and peer review under the responsibility of Prof. Dr. Andreea Iluzia Iacob