

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PO. BINTANG PRIMA DI MAKASSAR**



SKRIPSI

Disusun Oleh:

JEAN PRISKIAMI TORRIS

11170282

PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jean Priskiami Torris
NIM : 11170282
Program studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PO. BINTANG PRIMA DI MAKASSAR”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 2 Juli 2021

Yang menyatakan



(Jean Priskiami Torris)
NIM.11170282

HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk memenuhi sebagian syarat – syarat

Guna memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

JEAN PRISKIAMI TORRIS

11170282

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PO. BINTANG PRIMA DI MAKASSAR”

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

JEAN PRISKIAMI TORRIS

11170282

Dalam Ujian Skripsi Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Manajemen Pada tanggal 17 Juni 2021

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dr. Andreas Ari Sukoco, M.M., Min
(Ketua Tim Penguji/ Dosen Penguji)
2. Jonathan Herdioko, SE., MM
(Dosen Penguji)
3. Lucia Nurbani Kartika, S.Pd., Dipl.Secr., MM
(Dosen Penguji)
4. Dr. Singgih Santoso, S.E.,M.M.
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 29 Juni 2021

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Perminas Pangeran, M.Si

Drs. Sisnuhadi, MBA.,

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PO. BINTANG PRIMA DI MAKASSAR”**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagai syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikat dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari terdapat bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 25 Mei 2021



Jean Priskiani Torris

11170282

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PO.Bintang Prima di Makassar” ini dengan baik.

Penulis tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana ekonomi dari Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu membimbing dalam iman-Nya, memberikan berkat-Nya, dan menyertai penulis selalu.
2. Bapak Dr. Perminas Pangeran, SE., MSi., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
3. Bapak Drs. Sisnuhadi, MBA,Ph.,selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana.
4. Bapak Dr. Singgih Santoso, S.E.,M.M selaku dosen pembimbing penulis dalam mengerjakan skripsi. Terima kasih atas segala bimbingan, bantuan, ajaran, serta ilmu-ilmu baru yang diberikan bagi penulis.
5. Bapak Edy Nugroho, SE., MSc., yang telah membantu penulis dalam melakukan pengolahan data skripsi.

6. Kedua orangtua terkasih yang telah banyak memberikan doa dan dukungan serta saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Semua pihak dan rekan seperjuangan yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Demikian skripsi tugas akhir ini dibuat, dan penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 25 Mei 2021

Penulis,



Jean Priskiani Torris

©UKDWN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGAJUAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Defenisi Jasa	9

2.1.2	Karakteristik Jasa	10
2.2	Fasilitas	11
2.2.1	Definisi Fasilitas	11
2.2.2	Indikator Fasilitas	12
2.3	Kualitas Pelayanan	13
2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan	13
2.3.2	Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.4	Keputusan Pelanggan	15
2.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan	15
2.4.2	Mengukur Kepuasan Pelanggan	15
2.4.3	Indikator Kepuasan Pelanggan	17
2.4.4	Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
2.5	Penelitian Terdahulu	19
2.6	Kerangka Penelitian	24
2.7	Hipotesis	27
2.8	Pengembangan Hipotesis	27
2.8.1	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.8.2	Hubungan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1	Data	29
3.1.1	Jenis Data	29
3.1.2	Metode Pengumpulan Data	30
3.2	Populasi dan Sampel	31

3.2.1	Populasi.....	31
3.2.2	Sampel.....	32
3.3	Definisi Operasional Variabel	33
3.3.1	Variabel Penelitian	34
3.3.2	Operasional Variabel	34
3.4	Metode Analisis Data	38
3.4.1	Analisis Deskriptif	38
3.4.2	Uji Validasi.....	38
3.4.3	Uji Reliabilitas	39
3.5	Pengujian Hipotesis	39
3.5.1	Analisis Regresi Berganda.....	39
3.5.2	Koefisien Determinasi (R ²).....	40
3.5.3	Uji F.....	41
3.5.4	Uji t.....	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1	Sampel Penelitian	45
4.2	Statistic Deskriptif.....	46
4.2.1	Uji Validitas	46
4.2.2	Uji Reliabilitas	48
4.2.3	Perhitungan Profil Responden	50
4.3	Hasil Uji Hipotesis	54
4.3.1	Analisis Regresi Linier Berganda	54
4.3.2	Koefisien Determinasi (R ²).....	56

4.3.3 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F).....	57
4.3.4 Hasil Uji Signifikan Secara Simultan (Uji t).....	58
4.4 Pembahasan Hasil.....	60
4.4.1 Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	61
4.4.2 Pengaruh variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	65
5.3 Saran.....	66
5.3.1 Bagi Perusahaan.....	66
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penumpang pada PO. Bintang Prima di Makassar Tahun 2016 s/d tahun 2020	3
Tabel 2.1	Penelitian – penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1	Skala Likert.....	28
Tabel 3.2	Definisi Operasional.....	35
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas.....	49
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	50
Tabel 4.6	Profil Responden Berdasarkan.....	51
Tabel 4.7	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.8	Profil Responden Berdasarkan Status.....	52
Tabel 4.9	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	52
Tabel 4.10	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	53
Tabel 4.11	Hasil Analisis Linier Berganda.....	54
Tabel 4.12	Nilai Koefisien Determinasi R^2	56
Tabel 4.13	Nilai Hasil Uji F.....	57

Tabel 4.14	Nilai Hasil Uji t.....	58
Tabel 4.15	Tabel Hasil Penelitian.....	61

©UKDW

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	21
-------------------------------------	----

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Kuesioner Penelitian	71
Lampiran 1.2 Hasil Olah Data SPSS.....	75
Lampiran 1.3 Data Rekap Responden	83
Lampiran 1.4 Kartu Konsul.....	93
Lampiran 1.5 Halaman Persetujuan.....	94
Lampiran 1.6 Lampiran Revisi Judul.....	95
Lampiran 1.7 Lampiran Revisi Ujian	96

©UKDW

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA PO. BINTANG PRIMA DI MAKASSAR”**

Jean Priskiami Torris

11170282

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: prsikiamiJean@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan yang ingin dicapai dengan adanya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PO. Bintang Prima di Makassar. Dalam variabel penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu variabel bebas dan terkait. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas sedangkan variabel terkait adalah kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, regresi linear berganda, uji statistik dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil persamaan regresi dengan menggunakan system komputerisasi program SPSS, maka dapat disimpulkan bahwa variabel dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa angkutan penumpang pada PO. Bintang Prima di Makassar, hasil pengujian regresi maka dapat disimpulkan bahwa variabel dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah fasilitas, alasannya karena memiliki nilai beta yang besar jika dibandingkan dengan nilai variabel kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan.

***“THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND FACILITIES ON
CUSTOMER SATISFACTION OF PO. BINTANG PRIMA IN MAKASSAR”***

Jean Priskiami Torris

11170282

Management Study Program, Faculty of Business

Duta Wacana Christian University

Email: prsikiamiJean@gmail.com

ABSTRACT

The aim of this research is to analyze the effect of service quality and facilities to customer satisfaction at PO. Bintang Prima in Makassar. In this research variable is divided into two, namely independent and dependent. The independent variable in this study is the quality of service and facilities while the dependent variable is customer satisfaction.

In this research use descriptive analysis method, multiple linear regression, Statistic test and Hypothesis test. The result of this study indicates that the result of the regression equation using the computerized system SPSS, it can be concluded that the variable of service quality and facilities have a positive and significant effect on customer satisfaction of bus passenger transportation services at PO. Bintang Prima in Makassar, the result of regression testing can be concluded that the variables that most dominant service quality and facilities affect customer satisfaction are facilities, the reason is because it has a large beta value when compared to the value of the service quality variable.

Keywords: Service Quality, Facilities, and Customer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dari hari ke hari, modernitas dan majunya teknologi mengakibatkan persaingan yang makin sengit untuk menghasilkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan(Çalik and Balta 2006). Dengan meningkatnya intensitas persaingan antara produsen jasa menuntut korporasi dengan operasionalisasi usaha disektor jasa guna selalu memberikan perhatian atas kebutuhan serta keinginan pelanggan sekaligus mengupayakan pemenuhan harapan pelanggan melalui pemberian layanan terbaik serta dan selalu diperbaharui dengan tujuan menyajikan layanan prima ketimbang layanan yang ditawarkan kompetitor yang berimplikasi pada adanya dorongan bagi korporasi supaya melaksanakan mekanisme marketing sekaligus penciptaan ketepatan strategi yang dipakai dalam menghadapi persaingan terhadap kompetitornya, sebab adanya situasi yang kompetitif dipahami sebagai inti dari berhasil atau gagalnya korporasi.

Pada setiap tahun, sebagian besar masyarakat yang sudah tamat dari bangku sekolah memutuskan untuk meneruskan pendidikan ke jenjang selanjutnya ataupun langsung untuk bekerja merantau ke kota. Salah satunya adalah kota Makassar. Makassar adalah kota yang cukup besar dimana masyarakat akan berlomba – lomba untuk menetap baik untuk urusan pendidikan maupun untuk bekerja atau kepentingan lainnya. Tidak heran jika banyak masyarakat luar daerah berdatangan dan memutuskan untuk menetap di Makassar. Dalam keseharian melakukan aktivitas,

kebutuhan masyarakat akan transportasi begitu penting. Transportasi merupakan sarana yang paling memudahkan kita untuk memindahkan suatu objek dari satu tempat ke tempat lainnya.

Di dunia transportasi, kompetisi antar perusahaan jasa di bidang transportasi makin sengit. Banyak perusahaan jasa berkompetisi untuk meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan kepada pelanggan dalam bertransportasi. Tetapi pada saat pemenuhan kebutuhan transportasi masyarakat lebih memilih jasa transportasi yang aman, nyaman, cepat dan terjangkau. Dengan beberapa hal pertimbangannya yaitu, kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan oleh perusahaan jasa transportasi.

Salah satunya yaitu jasa angkutan penumpang PO. Bintang Prima. Berbasis di kota Makassar, PO. Bintang Prima adalah operator bus yang berkembang pesat di industri perjalanan di Provinsi Sulawesi, mencakup banyak tujuan dengan pengemudi bus berpengalaman di bidangnya. Kota Makassar adalah ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan dan dikenal sebagai salah satu pelabuhan utama negara. Kota Makassar merupakan tempat yang sering dikunjungi oleh penduduk setempat dan penggemar wisata lainnya.

Perusahaan jasa transportasi ini menawarkan bus berkualitas tinggi untuk para pelanggan mereka ke berbagai rute. Berdiri sejak tahun 2000, PO. Bintang Prima hanya mempekerjakan staff dan pengemudi yang berpengalaman untuk menjalankan bisnis yang lancar bagi pelanggan setia mereka. Dengan layanan yang luar biasa dan profesional, PO. Bintang Prima saat ini mengungguli pesaing lain yang menawarkan layanan transportasi bus yang sama di kota Makassar.

Laksana (Laksana 2008) mengungkapkan bahwasanya, pelayanan ialah tiap-

tiap aktivitas yang mampu dijadikan penawaran pada pihak lainnya, lazimnya tak memiliki bentuk fisik serta tidak berimplikasi pada kepunyaan siapapun. Melalui pemberian layanan terbaik bagi pelanggan, korporasi sebagai penyedia jasa transportasi hendaknya memperoleh rasa percaya pada konsumennya guna melakukan penggunaan kembali atas layanan penyediaan transportasi tersebut. Ketepatan waktu ialah kesekian wujud layanan pada jasa angkutan bus penumpang atas pemakai jasa transportasi tersebut sehingga pelanggan mampu melakukan perencanaan atas suatu hal dengan penuh ketepatan dan kepastian. Fasilitas ialah kebutuhan serta pengharapan bagi konsumen secara berwujud maupun mental guna pemberian rasa nyaman (Tjiptono 2006). Fasilitas pada bus berwujud layaknya armada bus, bersihnya bus serta layaknya kursi dan sebagainya

(Kotler, Keller, and Kevin 2016) mengemukakan Bahwasanya puasnya konsumen tergantung pada relatifnya persepsi atas ekspektasi pembeli. Jikalau tidak adanya pemenuhan ekspektasi pada persepsinya, konsumen tentunya merasakan kekecewaan. Jikalau persepsi selaras terhadap ekspektasi, konsumen tentu akan merasakan kepuasan. Jikalau persepsi melewati ekspektasi, konsumen akan merasa sangat puas. Penciptaan kepuasan pelanggan ialah aspek terpenting pada upaya korporasi dalam penggapaian keuntungan berjangka waktu panjang. Kepuasan dipahami sebagai representasi atas ketidakserupaan diantara pengharapan serta performa (yang nyata diterima). Jikalau pengharapannya tinggi, namun performanya standar, tentu rasa puasnya tidak tergapai ataupun dapat memicu perasaan kecewa yang dirasakan pelanggan. Hal tersebut berlaku pada kondisi yang berlawanan, sebab adanya pengharapan pelanggan memiliki kecenderungan akan adanya peningkatan selaras

terhadap adanya peningkatan pengalaman pelanggan, para manajer wajib melakukan pengawasan atas kapabilitasnya guna pemenuhan limitasi rasa puas yang terus meninggi. Timbulnya rasa puas dalam diri konsumen memiliki pengaruh yang nyata pada lahirnya loyalitas/kesetiaan merek.

Pentingnya masalah kualitas pelayanan dan falisitas, sehingga memerlukan pengimplementasian oleh perusahaan PO. Bintang Prima di Makassar, yaitu salah satu korporasi yang operasionalisasinya disektor jasa angkutan penumpang dengan rute Makassar-Toraja, Makassar-Palopo, Makassar-Malili, Makassar-Topoyo, Makassar-Mamuju dan Makassar-Majene, dengan jumlah kendaraan yang beroperasi sebanyak 30 unit kendaraan. Sebagai gambaran awal dapat terlihat jumlah jumlah penumpang selama 5 Tahun terakhir pada rentang tahun 2016 hingga tahun 2020 yang tersajikan demikian:

Table 1.1

Jumlah Penumpang pada PO. Bintang Prima di Makassar Tahun 2016 s/d tahun 2020

Tahun	Jumlah Penumpang	Perkembangan
2016	31.985	-
2017	33.250	3,95
2018	34.100	2,56
2019	35.910	5,31
2020	34.750	-3,23
Rata-rata	33.999	2,15

Sumber: PO. Bintang Prima di Makassar

Berdasarkan tabel 1.1 yakni data jumlah penumpang pada PO. Bintang Prima di Makassar, maka diperoleh rata-rata jumlah penumpang sebesar 33.999 atau sebesar 2,15% setiap tahunnya. Dimana dapat dilihat Bahwasanya pada tahun 2016 s/d tahun 2019 jumlah penumpang mengalami peningkatan, namun pada tahun 2020 jumlah penumpang mengalami penurunan. Terjadinya penurunan jumlah penumpang yang penyebabnya adalah ketatnya persaingan antar perusahaan angkutan penumpang dengan tarif angkutan yang bersaing dan selain itu dilihat dari tingkatan rasa puas yang dirasakan pelanggan masih cukup rendah(P. Ginting 2014).

Faktor lain yang menyebabkan terjadinya penurunan jumlah penumpang yaitu seperti yang kita ketahui dan alami bahwasannya sekarang ini dunia termasuk juga Indonesia sedang mengalami suatu masalah yang serius yang sangat berdampak terhadap banyak sektor yaitu adanya penyebaran virus COVID-19. Berdasarkan realita yang kita ketahui dan lihat penyebaran virus COVID-19 di Indonesia terus meningkat setiap harinya, dengan adanya virus COVID-19 ini membawa banyak dampak yang cukup serius bagi pelaku usaha maupun perusahaan yang kehilangan sebagian besar pelanggannya. Awal mula ini bisa terjadi saat pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk melakukan segala aktivitas sehari-hari di rumah. Hal ini sangat berdampak pada bisnis jasa transportasi. Banyak PO bus yang sementara harus mengurangi dan membatasi operasionalnya. Hal ini membuat perusahaan transportasi kehilangan pelanggannya.

Dengan begitu manajemen perusahaan harus melakukan berbagai upaya untuk menyusun strategi agar dapat mempertahankan pelanggan baru maupun pelanggan lama dari pesaing yang semakin kompetitif dan permasalahan pandemi.

Berdasarkan penjelasan atas persoalan tersebut, maka penulis memiliki ketertarikan perihal pelaksanaan penelitian berjudul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PO. Bintang Prima di Makassar.**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan aspek yang melatarbelakangi persoalan tersebut, hal yang dijadikan rumusan persoalan pada studi tersusun demikian:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PO. Bintang Prima di Makassar?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PO. Bintang Prima di Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Selaras terhadap latar belakang serta perumusan akan persoalan yang ada, maka studi ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PO. Bintang Prima di Makassar.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PO. Bintang Prima di Makassar.

1.4 Manfaat Penelitian

Studi ini diekspektasikan memperoleh kebermanfaatan yang ditujukan pada:

1. Manfaat untuk Penulis, hasil penelitian ini merupakan tambahan pengetahuan yang sangat berharga kerana dapat membandingkan antara pengetahuan yang didapatkan dibangku kuliah dan buku literature dengan kenyataan sesungguhnya, khususnya tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.
2. Manfaat untuk Akademik, hasil penelitian ini mampu dipakai sebagai acuan serta tempat perolehan akan informasi, yang diekspektasikan mampu menghasilkan pengembangan pada penelitian-penelitian selanjutnya.
3. Manfaat untuk Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sumbangsih atas pemikiran sehingga dijadikan landasan konsiderasi pada upaya reparasi serta mengupayakan kesempurnaan dari sejumlah kekurangan ketika pemberian kualitas layanan.
4. Manfaat untuk pihak lain, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

1.5 Batas Penelitian

Penelitian ini dibatasi agar pembahasan menjadi lebih spesifik, maka ditentukan berdasarkan demikian:

1. Pelaksanaan berlokasi di Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan
2. Durasi pelaksanaan pada bulan Februari – April 2021

3. Profil responden

Jenis Kelamin : Laki-laki dan Perempuan

Usia : 17 – 25 tahun, 26 – 34 tahun, 35 – 43 tahun dan diatas
43 tahun

Daerah Asal : Responden yang pernah memakai jasa angkutan Bus
PO. Bintang Prima.

Tingkat pendidikan : SMA/SMK, D3, Sarjana, Pascasarjana dan lainnya

Status Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa/i, PNS, Karyawan Swasta,
Wiraswasta dan lainnya.

4. Variabel Penelitian :

- a. Variabel Terkait, yaitu kepuasan pelanggan (Y) yang menggunakan jasa angkutan PO. Bintang Prima di Makassar.
- b. Variabel Bebas, yakni kualitas pelayanan (X1) dan Fasilitas (X)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil analisis yaitu sebagai berikut:

1. Disimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis deskriptif profil responden pengguna jasa angkutan bus malam pada PO. Bintang Prima di Makassar adalah dominan laki-laki 70.3% dengan rentan usia 17 – 25 tahun totalnya adalah 69,3%. Status Responden pelanggan PO. Bintang Prima di Makassar adalah mayoritas yang belum menikah sebanyak 97.0% , yaitu dengan satu pekerjaan saat ini yaitu pelajar/mahasiswa dengan jumlah 50.5%, dengan mayoritas pendidikan terakhir adalah SD/SMA/SMK dengan jumlah 45.5%.
2. Berdasarkan hasil uji analisis regresi koefisien determinasi ini menunjukkan 52,4% kepuasan pelanggan dengan menggunakan variable dari kualitas pelayanan dan fasilitas. Sisanya 47,6 % dijelaskan oleh variable lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti variabel citra merek, persepsi harga dan lain-lain.
3. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai probabilitas (p) sebesar 0.000.

4. Berdasarkan Kualitas Pelayanan bahwasanya variable kualitas pelayanan yang diperoleh dari hasil perbandingan nilai sig dengan taraf signifikansi, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian variable kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Berdasarkan hasil uji t terhadap variable Fasilitas diperoleh dari hasil perbandingan sig dengan taraf signifikansi, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Oleh sebab itu variable fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Dari hasil pengujian regresi linear berganda bahwa variable dari kualitas pelayanan dan fasilitas yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variable fasilitas, alasannya karena memiliki nilai signifikan yang lebih besar yaitu sebesar 0.279 jika di bandingkan dengan variable kualitas pelayanan yang berjumlah 0.141.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan ini hanya dilakukan di daerah Makassar dan sekitarnya. Peneliti hanya memilih membagikan kuesioner kepada responden yang sudah pernah menggunakan jasa transportasi bus pada PO. Bintang Prima, dengan jumlah responden sebanyak 101 pelanggan bus PO. Bintang Prima Makassar.
2. Dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada faktor kualitas pelayanan dan fasilitas yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan masih banyak variable lain yang harusnya dapat

mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Dalam penelitian ini pada penyusunan kuesioner adanya ketidak sesuaian antara indikator dan pernyataan pada variabel.

5.3 Saran

5.3.1 Bagi Perusahaan

1. Disarankan kepada PO. Bintang Prima di Makassar untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang selama ini diterapkan, hal ini dimaksudkan untuk lebih meningkatkan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Mengingat bahwa variabel yang dominan berpengaruh besar adalah fasilitas maka disarankan agar PO. Bintang Prima memperbaharui segala fasilitas yang ada untuk meningkatkan kenyamanan para pelanggan.

5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai referensi dan melakukan penelitian. Memperdalam penelitian dengan menggunakan variabel yang berbeda.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat menyusun kuesioner pertanyaan dengan melihat dan memperhatikan jurnal sebagai patokan agar indikator yang digunakan lebih tepat dan sesuai dengan pernyataan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian, dan juga dapat mempermudah responden dalam memahami pertanyaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Muhammad. 2015. "Manajemen Pemasaran Jasa." *Bandung: Alfabeta* 16.
- Ahmad, Fadli et al. "Upaya Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan, Lokasi Dan Fasilitas." *Ekuivalensi* 7.
- Ahmad, Marzuki, and Dwi Putria Nasution. 2018. "Analisis Kualitatif Kemampuan Komunikasi Matematis Siswa Yang Diberi Pembelajaran Matematika Realistik." *Jurnal Gantang* 3(2): 83–95.
- Anwar, Iful, and Budhi Satrio. 2015. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Budhi Satrio Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya." *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 4(12).
- Apriyanti, Putri, Djarsuro Surya, and Lutfi. 2017. "Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank BJB Cabang Serang)." *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa* 1(2): 159–66. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/JRBM>.
- Atsatalada, Nanda. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayann Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Dampaknya Pada Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Transportasi PO Sumber Alam." Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, *Universitas Diponegoro*.
- Barus, Y Y, R V Sinaga, and R Sagala. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Milala Service Station Medan)." *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 20: 141–50. http://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/694.

- Budi Sulistiono, Ari. 2010. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Mengingat." *Universitas Diponegoro*: 1–7.
<https://core.ac.uk/download/pdf/11721673.pdf>.
- Cahyoadi, Bayu, and Gabrelia Bella Loisa. 2019. "Pengaruh Kinerja Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Terhadap Kepuasan Mahasiswa Untuk Meningkatkan Loyalitas Dengan Pencitraan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung)." *Indonesian Journal of Strategic Management* 2(2).
- Çalık, Nuri, and N. Figen Balta. 2006. "Consumer Satisfaction and Loyalty Derived from the Perceived Quality of Individual Banking Services: A Field Study in Eskişehir from Turkey." *Journal of Financial Services Marketing* 10(4): 135–49.
- Dwi, Indah Kurniasih. 2012. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan." *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol.1, No.: p37-45.
- Fermansah, B., H. Nugraha, and W. Widiartanto. 2015. "Pengaruh Tarif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penumpang Dalam Memilih Jasa Transportasi Po. Sumber Alam." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis SI Undip* 4(2): 128–36.
- Hadi, Muhammad Irwan. 2014. "Pengaruh Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Smartpone Samsung Di UMY." *Prosiding Interdisciplinary Postgraduate Student Conference 1st*: 277–86.
- Herman, Malau. 2017. "Manajemen Pemasaran Teori Dan Aplikasi Pemasaran Era Tradisional Sampai Era Modernisasi Global." *Bandung: Alfabeta*.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2005. "Strategi Pemasaran." *Preshallindo, Jakarta*.

- Kotler, Philip, Keller, and Lane Kevin. 2016. "Manajemen Pemasaran. Edisi Ke-Empat Belas." *Penerbit Erlangga, Jakarta* Jilid 2.
- Laksana, Fajar. 2008. "Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis." *Yogyakarta: Graha Ilmu*.
- Liliana Dewi, S.S, MM.Par. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Museum POS Indonesia Bandung." *Eduturusma, Edisi ke-2 I*: 1–14.
- Musanto, Trisno. 2004. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelangan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya." *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 6(2): 123–36.
- Oliver, J. 2013. "Perilaku Konsumen Dan Etika Dalam Memilih Produk." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- P. Ginting, B. Sembiring D. Gultom. 2014. "Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara." *Manajemen Dan Bisnis* 14(01): 21–33.
- Putri Handayani Hasibuan. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Damri Di Bandara Soekarno-Hatta ." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Sholikhah, Amirotnun. 2016. "Statistik Deskriptif Amirotnun Sholikhah." *Komunika* 10(2): 342–62.
- Sugihartono, Joko. 2009. "Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan." *Univesitas Diponegoro Semarang*.

- Suryani, Tatik et al. 2001. "Analisis Pelayanan Mutu Total Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Usaha Perbankan Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* 16(3): 273–85.
- Tjiptono, Fandy. 2006. "Manajemen Jasa, Edisi IV–Yogyakarta." Penerbit CV. Andi Offset Yogyakarta.
- Toni, Wijaya. 2018. "Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, Dan Kano."
- Yakub dan Herman. 2011. "Tinjauan Pustaka Tinjauan Pustaka." *Convention Center Di Kota Tegal* 4(80): 4.

©UKDW