

Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Po. Purnayasa

I Dewa Putu Rai Wira Pradnyana

Institut Teknologi Dan Bisnis Asia Malang, Indonesia

✉ Corresponding Author:

Nama : I Dewa Putu Rai Wira Pradnyana

E-mail: wirapradnyana87@gmail.com

Abstract: *The impact of the Coronavirus (COVID-19) is not only felt on the health side, but also affects economic growth in Indonesia. The development of this virus is very fast, therefore many companies are taking various ways to suppress the spread of the virus by doing social distancing. Likewise with Po. Purnayasa who carried out the program to limit the number of passengers in the capacity of 1 bus. The purpose of this study was to determine 1) the effect of price on satisfaction of PO. Purnayasa passenger 2) the effect of facilities on satisfaction of PO. Purnayasa passenger. 3) the effect of service quality on satisfaction PO. Purnayasa passenger. This type of research is descriptive research with a quantitative approach. The population is all PO passengers. The number of retirements is unknown and the samples taken are 100 people. Collecting data using a questionnaire. The data analysis test technique multiple regression analysis with hypothesis testing using t test and F test and coefficient of determination. Based on the results of the multiple analysis test and t test 1) price has an effect on passenger satisfaction 2) facilities have an effect on passenger satisfaction 3) Service quality has an effect on passenger satisfaction. The conclusions of this study are 1) Price has an effect on passenger satisfaction 2) Facilities have a significant effect on passenger satisfaction 3) Service quality has a significant effect on passenger satisfaction.*

Keywords: *Price, Facilities, Quality of Service*

Abstrak: *Dampak dari virus Corona (COVID-19) tidak hanya dirasakan pada sisi kesehatan saja, namun juga mempengaruhi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Perkembangan dari virus ini sangat cepat, maka dari itu banyak perusahaan yang melakukan berbagai cara untuk menekan penyebaran virus dengan cara melakukan social distancing. Begitupun dengan Po. Purnayasa yang melakukan program pembatasan jumlah penumpang dalam kapasitas 1 bus. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) pengaruh harga kepuasan penumpang PO. Purnayasa. 2) pengaruh fasilitas kepuasan penumpang PO. Purnayasa. 3) pengaruh kualitas pelayan terhadap kepuasan penumpang PO. Purnayasa. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yaitu seluruh penumpang PO. Purnayasa yang tidak diketahui jumlahnya dan sampel yang diambil sejumlah 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengujian analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Berdasarkan hasil dari uji analisis berganda dan uji t 1) harga berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan penumpang 2) fasilitas berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan penumpang 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu 1) Harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang 2) Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang 3) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.*

Kata Kunci: *Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan.*

1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 merupakan kasus yang langsung berdampak pada kesehatan dan berbahaya di bidang ekonomi. Rais Agil Bahtiar (2021) menyatakan Pandemi Covid-19 mengakibatkan krisis kesehatan dan mengganggu ekonomi nasional, serta berdampak pada penurunan pendapatan perusahaan baik perusahaan kecil, perusahaan menengah dan perusahaan besar terkena dampak dari Pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19.

Pemerintah selalu berusaha memutus rantai penyebaran Pandemi Covid-19, dengan menerbitkan kebijakan yang diharapkan bisa memutus penyebaran rantai Covid-19, dengan membatasi mobilitas warga untuk melakukan perjalanan. Dengan adanya peraturan pemerintah terbaru ini, salah satu sektor yang terdampak dari adanya penerapan PSBB dan PPKM adalah sektor transportasi, khususnya transportasi darat bus malam. Dikutin dari Masyarakat Transportasi Indonesia (MTI) tahun 2020, banyak terjadi penurunan penggunaan transportasi bus yang mencapai 19,57% di awal maret 2020 dikarenakan kemunculan fenomena Covid-19. Hal ini diperkuat dari pernyataan Ketua Organisasi Angkutan Darat (ORGANDA) mengatakan adanya penurunan minat penggunaan transportasi darat khususnya bus malam sekitar 75% sampai 90% disebabkan adanya perusahaan transportasi angkutan darat yang tidak beroperasi sama sekali akibat PSBB awal maret 2020.

Pengurangan minat masyarakat untuk menggunakan bus dikarenakan masyarakat takut tertular virus Covid-19 dan di lain sisi juga terbatas oleh aturan pemerintah Kebijakan pemerintah mewajibkan penerapan Protokol Kesehatan (PROKES) dalam suatu perjalanan terutama bus malam. Dimana pengurangan jumlah penumpang dalam satu bus dikurangi untuk menjaga jarak. Sehingga kapasitas bus yang biasanya terisi 100% dikurangi menjadi 50%-75% ataupun jika dalam satu bus tersedia 28 bangku untuk 28 penumpang maka dalam penerapan *social distancing* 28 bangku tersebut hanya boleh ditempati 14 penumpang. Salah satu transportasi yang mendapat dampak signifikan dari adanya PPKM adalah sektor transportasi khususnya tujuan Pulau Bali.

Salah satu PO. yang mengalami dampak dari adanya PSBB adalah PO. Purnayasa. Saat ini PO. Purnayasa menjadi penyedia layanan transportasi yang memiliki rute

Batu-Malang-Denpasar dan Turen-Kepanjen-Malang-Denpasar. Pemilik sekaligus owner dari PO. Purnayasa Bapak Gede Bagus, mengatakan PO. Purnayasa mengalami penurunan intensitas keberangkatan serta penurunan jumlah penumpang pada masa pandemi.

Tabel 1.1

Frekuensi Keberangkatan Penumpang PO. Purnayasa Tahun 2020

| No | Bulan | Keterangan | Frekuensi Penumpang |
|-----|---------------|-------------------------------------|--|
| 1. | Januari | 2 Keberangkatan Per Hari | 56 Penumpang per Hari |
| 2. | Februari | 2 Keberangkatan Per Hari | 56 Penumpang per Hari |
| 3 | Maret | 0*Masa Psbb Tidak Ada Keberangkatan | 0*Tidak ada penumpang karena tidak ada berangkatan |
| 4. | April | 0*Masa Psbb Tidak Ada Keberangkatan | 0*Tidak ada penumpang karena tidak ada berangkatan |
| 5. | Mei | 0*Masa Psbb Tidak Ada Keberangkatan | 0*Tidak ada penumpang karena tidak ada berangkatan |
| 6. | Juni | 0*Masa Psbb Tidak Ada Keberangkatan | 0*Tidak ada penumpang karena tidak ada berangkatan |
| 7. | Juli | 0*Masa Psbb Tidak Ada Keberangkatan | 0*Tidak ada penumpang karena tidak ada berangkatan |
| 8. | Agustus | 1 keberangkatan per hari | 12 penumpang per hari |
| 9. | Septemb er | 1 keberangkatan per hari | 12 penumpang per hari |
| 10. | Oktober | 1 keberangkatan per hari | 15 penumpang per hari |
| 11. | Novembe r | 1 keberangkatan per hari | 18 penumpang per hari |
| 12 | Desembe r | 1 keberangkatan per hari | 20 penumpang per hari |

Sumber, Data Diolah (2021)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1 terlihat PO. Purnayasa mengalami penurunan jumlah keberangkatan serta penurunan frekuensi penumpang yang diakibatkan pemberhentian keberangkatan pada Bulan Maret hingga Bulan Juli dikarenakan adanya kebijakan penerapan PSBB. Pada bulan Agustus PO. Purnayasa mulai lagi beroperasi dengan penerapan prokes *physical distancing* didalam bus yang membuat adanya kenaikan harga tiket yang normalnya Rp. 200.000,- menjadi Rp. 450.000,- hal ini membuat penurunan okupansi penumpang. Pada Bulan Oktober terjadi penurunan tarif dikarenakan penyesuaian jumlah kapasitas didalam bus menjadi Rp. 300.000,- serta mulai dengan harga baru Rp. 220.000,- pada bulan november yang membuat adanya peningkatan jumlah penumpang per harinya.

PO. Purnayasa selalu mengedepankan fasilitas dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan adanya kepuasan penumpang maka penumpang akan kembali ataupun merekomendasikan PO. Purnayasa untuk menjadi pilihan transportasi menuju ataupun meninggalkan Pulau Bali. Saat ini kompetitor PO. Purnayasa ada PO. Mtrans , PO. Malang Indah , PO. Restu Mulya serta PO. Gunung Harta bersaing mendapatkan penumpang dengan membuat harga yang saling bersaing serta pembaruan fasilitas dan peningkatan pelayanan di setiap perjalanannya.

Dengan adanya kebutuhan untuk memuaskan penumpang, PO. Purnayasa saat ini menetapkan harga tiket Rp. 220.000,-. Harga tiket Rp. 220.000,- diharapkan menjadi harga yang bisa bersaing dengan kompetitor lainnya. Penelitian Yoga Adiyanto (2020) menemukan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, berbalik dengan penelitian Nasrul Fuadi Universitas (2021) Mega Anggraini, Rose Rahmidani (2019) Stefanus Arnael Putra Prasetya, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono (2021) menemukan terjadi pengaruh signifikan terhadap harga dan kepuasan konsumen.

Selain itu dengan dengan fasilitas seperti *Recleaning seat, Air Conditioner, toilet, audio video on demand* serta fasilitas pendukung bantal, selimut serta service makan 2 kali di resto dan *dinner box* diharapkan membuat penumpang akan semakin puas menggunakan jasa PO. Purnayasa. Penelitian Ardida Ponty Basowa, Joko Setiawan (2019) Nasrul Fuadi (2021) Yoga Adiyanto (2020) Stefanus Arnael Putra Prasetya, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono (2021) menemukan adanya fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dengan tujuan penumpang mendapatkan kepuasan penumpang dalam hal pelayanan yang nyaman di perjalanan, maka PO. Purnayasa membuat kebijakan selalu merapikan kabin bus menjaga kebersihan dan membuat seragam crew agar mudah dikenali, dalam penelitian Ardida Ponty Basowa, Joko Setiawan (2019) Stefanus Arnael Putra Prasetya, Sri Aliami, Poniran Yudho Leksono (2021) Nasrul Fuadi (2021) oleh Mega Anggraini, Rose Rahmidani Universitas Negeri Padang (2019) menyatakan adanya pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

PO. Purnayasa selalu mengedepankan fasilitas dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan adanya kepuasan penumpang maka penumpang akan kembali ataupun merekomendasikan PO. Purnayasa untuk menjadi pilihan transportasi menuju ataupun meninggalkan Pulau Bali. Saat ini kompetitor PO. Purnayasa ada PO. Mtrans , PO. Malang Indah , PO. Restu Mulya serta PO. Gunung Harta bersaing mendapatkan penumpang dengan membuat harga yang saling bersaing serta pembaruan fasilitas dan peningkatan pelayanan di setiap perjalanannya.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah penelitian explanatory untuk menjelaskan menjelaskan hubungan atau pengaruh sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya. Populasi penelitian adalah penumpang seluruh penumpang yang menggunakan jasa transportasi PO. Purnayasa yang berangkat dari garasi PO. Purnayasa Jl. Merdeka VI No. 15 *Renon*, Denpasar-Bali. Dikarenakan populasi penumpang Po. Purnayasa tidak diketahui secara pasti maka teknik pemilihan sampel adalah Accidental Sampling dengan jumlah 100 konsumen yaitu penumpang yaitu seluruh penumpang yang menggunakan jasa transportasi PO. Purnayasa yang berangkat dari garasi PO. Purnayasa Jl. Merdeka VI No. 15 *Renon*, Denpasar-Bali. Teknik Pengumpulan Data adalah metode angket yang merupakan metode pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner kepada responden yang merupakan penumpang PO. Purnayasa.

Uji validitas dengan kolerasi product moment pearson bahwa jika nilai r hitung $> r$ table berarti item dinyatakan valid, sedangkan jika nilai r hitung $< r$ table berarti dinyatakan tidak valid. Teknik yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah dengan menggunakan uji statistic Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Bahri, 2018).

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Menurut (Wijayanti, Musringah, & Irdiana, 2018: 190) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Untuk olah hasil data digunakan analisis yang merupakan teknik analisis kuantitatif yaitu regresi linier berganda.

3. HASIL PENELITIAN

Uji F

Tabel 3.1

Uji F

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Regression | 94,043 | 3 | 31,348 | 54,061 | ,000 ^b |
| Residual | 55,667 | 96 | ,508 | | |
| Total | 149,710 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Hipotesis Uji F :

H0: Model regresi yang terbentuk tidak memenuhi goodness of fit model (model regresi tidak layak dan tidak dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen) atau variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

H1: Model regresi yang terbentuk memenuhi goodness of fit model (model regresi layak dan dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen) variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Ketentuan Pengambilan Keputusan :

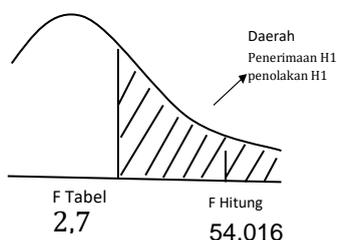
H0 diterima dan H1 ditolak jika nilai F-hitung < F-tabel dan Sig. > 0,05

H0 ditolak dan H1 diterima jika nilai F-hitung > F-Tabel dan Sig. < 0,05.

Berdasarkan data dalam Tabel 4.14 diketahui bahwa nilai F-hitung sebesar 54.016 dengan Sig. sebesar 0,00. Sedangkan nilai F-tabel untuk $\alpha = 0,05$; $df_1 = 3$ dan $df_2 = 96$ sebesar 2.70. Karena nilai F-hitung > F-tabel ($54.016 > 2,70$) dan Sig. < α ($0,000 < 0,05$), maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya, model regresi yang terbentuk memenuhi goodness of fit model atau model regresi yang terbentuk layak dan dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan penumpang penumpang PO. Purnayasa jurusan Malang-Denpasar serta variabel Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

Gambar 3.1

Uji F

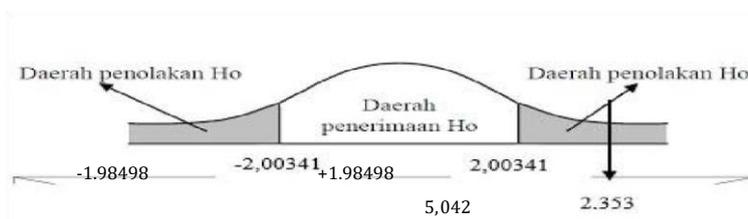


Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Uji T

Gambar 3.2

Hasil Uji T Variabel Harga

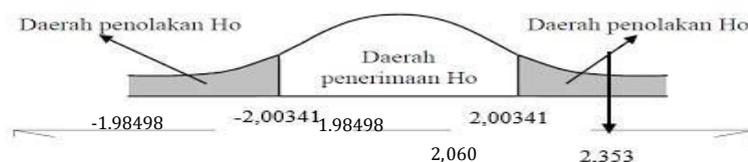


Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan hasil dari uji t variabel Harga tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai dari signifikan dari variabel harga adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai dari $t_{hitung} 5,042 > t_{tabel} 1.98498$ Ini menunjukkan bahwa untuk variabel harga nilai t_{hitung} tidak berada dalam rentang $-t_{tabel}$ sampai $+t_{tabel}$ ($5,042$ diluar rentang -1.98498 sampai $+1.98498$). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya variabel harga (X_1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y)

Gambar 3.3

Hasil Uji T Variabel Fasilitas

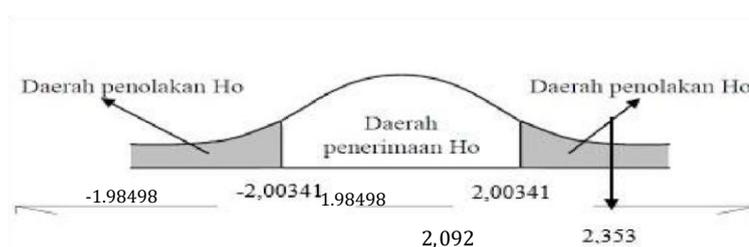


Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan hasil dari uji t variabel fasilitas tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai dari signifikan dari variabel fasilitas adalah $0,042 < 0,05$ dan nilai dari t_{hitung} $2,060 > t_{tabel}$ $1,98498$ Ini menunjukkan bahwa untuk variabel fasilitas nilai t_{hitung} tidak berada dalam rentang $-t_{tabel}$ sampai $+t_{tabel}$ ($2,060$ diluar rentang $-1,98498$ sampai $+1,98498$). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima, yang artinya variabel fasilitas (X_2) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y)

Gambar 3.4

Hasil Uji T Variabel Kualitas Pelayanan



Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan hasil dari uji t variabel fasilitas tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai dari signifikan dari variabel fasilitas adalah $0,039 < 0,05$ dan nilai dari t_{hitung} $2,092 > t_{tabel}$ $1,98498$ Ini menunjukkan bahwa untuk variabel fasilitas nilai t_{hitung} tidak berada dalam rentang $-t_{tabel}$ sampai $+t_{tabel}$ ($2,092$ tidak berada dalam rentang $-1,98498$ sampai $+1,98498$). Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima, yang artinya variabel kualitas pelayanan (X_3) berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y)

Tabel 3.2

Uji Koefisien Determinasi (r^2)

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | ,739 ^a | ,628 | ,617 | ,76149 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas
 b. Dependent Variable : Kepuasan Penumpang

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan Tabel diatas, Model Summary di atas diketahui bahwa nilai R-Square sebesar $0,628$ Artinya, sebesar $62,8\%$ kepuasan penumpang PO. Purnayasa

dijelaskan oleh Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan. Sedangkan sisanya, $100\% - 62,8\% = 37,2\%$ dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dipertimbangkan dalam penelitian ini.

Pembentukan Model Regresi

Tabel 3.3

Pembentukan Model Regresi

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
|-------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| | | B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | ,104 | 1,026 | |
| | Harga | ,313 | ,062 | ,439 |
| | Fasilitas | ,099 | ,048 | ,211 |
| | Kualitas Pelayanan | ,141 | ,067 | ,236 |

Sumber : Data Primer Diolah (2021)

Berdasarkan nilai B dalam Tabel 3.3 di atas, dapat diperoleh model regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 0,104 + 0,313 X_1 - 0,099 X_2 + 0,141 X_3 + \varepsilon$$

Berdasarkan hasil persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

- Konstanta (a) = 0,104. Artinya adalah dengan adanya variabel harga (X_1), fasilitas (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) maka akan meningkatkan kepuasan penumpang PO. Purnayasa.
- Koefisien (Harga) = 0,313, yang mana nilai dari koefisien disiplin kerja bernilai positif. Artinya menunjukkan bahwa variabel harga akan meningkatkan kepuasan penumpang PO. Purnayasa sebesar 0,313.
- Koefisien (fasilitas) = 0,099 yang mana nilainya bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas akan meningkatkan kepuasan penumpang PO. Purnayasa sebesar 0,099.
- Koefisien (kualitas pelayanan) = 0,141 menunjukkan nilai yang positif. Hal ini diartikan bahwa variabel K3 akan meningkatkan kepuasan penumpang PO. Purnayasa sebesar 0,141.
- Nilai *error* sebesar 1,026 menunjukkan variabel bebas lainnya yang mana dapat mempengaruhi Y sebesar 1,026. *Error* ini dapat digunakan semua variabel yang tidak masuk ke dalam model regresi.

4. PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian menunjukkan, harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang PO. Purnayasa. Hal ini berdasarkan tanggapan responden sebagian besar menganggap bahwa indikator-indikator harga mempengaruhi kepuasan penumpang. Dimulai dari harga tiket yang di tetapkan PO. Purnayasa terjangkau, harga tiket yang ditetapkan PO. Purnayasa sebanding dengan fasilitas yang ada, harga tiket PO. Purnayasa memiliki harga saing dengan kompetitor lainnya, harga tiket sebanding dengan waktu tempuh perjalanan dibandingkan menggunakan bus patas (melalui kota Jember), harga tiket sebanding dengan fasilitas yang saya dapat (Service Makan, Snack, Selimut, Bantal) akan memberikan pengaruh kepuasan penumpang.

Sehingga Po. Purnayasa harus selalu menjaga ataupun meningkatkan harga, dikarenakan harapan dari penumpang harga yang dibayarkan bisa sebanding dengan fasilitas, kualitas pelayanan dan dengan harapan kepuasan penumpang bisa selalu terjaga.

Hasil dari penelitian menunjukkan, fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang PO. Purnayasa. Hal ini berdasarkan tanggapan responden sebagian besar menganggap bahwa indikator-indikator fasilitas mempengaruhi kepuasan penumpang. Adanya hand sanitizer, penerapan protokol kesehatan berhasil, interior bus PO. Purnayasa nyaman untuk istirahat, Toilet bus selalu terjaga kebersihannya, penggunaan lampu untuk penerangan dalam bus cocok untuk istirahat, Adanya stiker himbauan menjaga jarak membantu penerapan protokol kesehatan, Ruang tunggu penumpang di garasi purnayasa sangat nyaman akan memberikan pengaruh kepuasan penumpang.

Sehingga Po. Purnayasa harus meningkatkan dan menghadirkan fasilitas yang mampu membuat penumpang nyaman didalam bus, seperti selimut yang selalu wangi, kabin bus yang nyaman untuk beristirahat dikarenakan fasilitas akan sangat mempengaruhi kenyamanan setiap penumpangnya.

Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang PO. Purnayasa. Hal ini berdasarkan tanggapan responden sebagian besar menganggap bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang.

Crew PO. Purnayasa menggunakan seragam kerja dengan rapi , Kabin bus PO. Purnayasa selalu terjaga kebersihannya, Crew PO. Purnayasa selalu sigap membantu penumpang, Crew PO. Purnayasa selalu sedia dalam membantu penumpang, Crew PO. Purnayasa melayani dengan sopan kepada penumpang, Crew selalu mengucapkan terimakasih dan maaf setiap melayani penumpang akan memberikan pengaruh kepuasan penumpang.

Sehingga Po. Purnayasa bisa menjaga kualitas pelayanan, diakrenakan pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan konsumennya.

5. KESIMPULAN

Dengan hasil analisis penelitian yang telah peneliti lakukan dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan antara lain :

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis data yang dilakukan tentang pengaruh harga, fasilitas, kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang (Studi Pada PO. Purnayasa Di Masa Pandemi) menunjukkan hasil sebagai berikut :

Hasil dari penelitian menunjukkan, harga berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang PO. Purnayasa. Hal ini berdasarkan tanggapan responden sebagian besar menganggap bahwa indikator-indikator harga mempengaruhi kepuasan penumpang. Dimulai dari harga tiket yang di tetapkan PO. Purnayasa terjangkau, harga tiket yang ditetapkan PO. Purnayasa sebanding dengan fasilitas yang ada, harga tiket PO. Purnayasa memiliki harga saing dengan kompetitor lainnya, harga tiket sebanding dengan waktu tempuh perjalanan dibandingkan menggunakan bus patas (melalui kota Jember), harga tiket sebanding dengan fasilitas yang saya dapat (Service Makan, Snack, Selimut, Bantal) akan memberikan pengaruh kepuasan penumpang.

Hasil dari penelitian menunjukkan, fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang PO. Purnayasa. Hal ini berdasarkan tanggapan responden sebagian besar menganggap bahwa indikator-indikator fasilitas mempengaruhi kepuasan penumpang. Adanya hand sanitizer, penerapan protokol kesehatan berhasil, interior bus PO. Purnayasa nyaman untuk istirahat, Toilet bus selalu terjaga kebersihannya, penggunaan lampu untuk penerangan dalam bus cocok untuk istirahat, Adanya stiker himbauan menjaga jarak membantu penerapan protokol kesehatan, Ruang tunggu penumpang di garasi purnayasa sangat nyaman

akan memberikan pengaruh kepuasan penumpang.

Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang PO. Purnayasa. Hal ini berdasarkan tanggapan responden sebagian besar menganggap bahwa indikator-indikator kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang. Crew PO. Purnayasa menggunakan seragam kerja dengan rapi, Kabin bus PO. Purnayasa selalu terjaga kebersihannya, Crew PO. Purnayasa selalu sigap membantu penumpang, Crew PO. Purnayasa selalu sedia dalam membantu penumpang, Crew PO. Purnayasa melayani dengan sopan kepada penumpang, Crew selalu mengucapkan terimakasih dan maaf setiap melayani penumpang akan memberikan pengaruh kepuasan penumpang

6. REFERENSI

Alma, B. 2003. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: ALFABETA

Ghozali. 2006. *Aplikasi Analisis Multiivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali. 2013. *Aplikasi Analisis Multiivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hilda julaika 2020. *Kapasitas ICU Menipis, Anies Perlu Segera Tekan Kasus Covid-19*, diakses 2 November 2021. dari

<https://mediaindonesia.com/megapolitan/347195/kapasitas-icumenipis-anies-perlu-segera-tekan-kasus-covid-19>

Kluter Philip, dan Gary Armstrong. 2012. *Principles Of Marketing, Global*

Kluter Philip, dan Gary Armstrong. 2012. *Principles Of Marketing, Global Edication*, 14 Edition, Prearson Education.

Kotler, Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip pemasaran, Edisi kedua belas*, Jilid I, Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 1999. Benyamin, *Marketing Management* Edisi Ketiga Belas, Jilid Dua : Erlangga, Jakarta.

Mulato Ibrahim, Pemakaman Covid-19 Melonjak, Petugas Gali Kubur Kelelahan, Lahan Pun Menipis diakses 2 November 2021.

<https://rri.co.id/surakarta/daerah/1109750/pemakaman-covid-19melonjak-petugas-gali-kubur-kelelahan-lahan-pun-menipis>

Nasrul Fuadi 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Mempengaruhi*

Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus Po Harapan Jaya”

Rais Agil Bahtiar 2020. *Dampak Covid-19 Terhadap Perlambatan Ekonomi Sektor Umkm*. Info Singkat Vol. XII No. 6/II/P3DI/Maret/2020

Santoso, Singgah. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Staton, W .J. 1984. *Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung:ALFABETA.

Suliyanto, 2011, *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*.Yogyakarta: Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

Swastha, Basu dan T Hani Handoko. 2003. *Manajemen Pemasaran Modern* ,Liberty, Yogyakarta.

Tjiptono,F., 2008, *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: Andi Offset. Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: BPF.

Umi Narimawati, 2007. *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: AgungMedia.