

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN
PADA CV. SARINA ABS TRAVEL BEGAWAN PRIMA TAXI SIBOLGA**

Elisabet Simanullang

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Alwashliyah Sibolga
Elisabetsimanullang123@Gmail.Com

Jeniusman Hutagalung

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Alwashliyah Sibolga
jeniusman.htg84@gmail.com

Sahat Simatupang

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (Stie) Alwashliyah Sibolga
sahatsimatupang510@gmail.com

Abstrak Keputusan konsumen adalah proses integrasi yang digunakan untuk menggabungkan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih satu diantaranya. Keputusan konsumen adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalah pada kegiatan manusia untuk membeli suatu barang atau jasa dalam memenuhi keinginan dan kebutuhannya. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi pelayanan terhadap Keputusan konsumen berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,323 > 1,98447$) ($Sig\ 0.022 < \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh signifikan Kualitas pelayanan terhadap minat konsumen pada PT. Pos Indonesia. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi fasilitas berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,851 < 1,98447$) ($Sig\ 0.000 < \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap keputusan konsumen pada CV . Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga. Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh $df_1=97$ dan $df_2=2$ sehingga diperoleh hasil sebagai berikut nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar ($24,342 > 3.09$) ($Sig.\ 0.000 < \alpha 0.05$), dengan demikian H_0 ditolak . kesimpulannya : ada pengaruh signifikan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen pada CV . Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga

Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas, Keputusan Konsumen.

Abstrak. Consumer decision is an integration process used to combine knowledge to evaluate two or more alternative behaviors and choose one of them. Consumer decision is a problem-solving approach to human activities to buy goods or services to meet their wants and needs. From the results of this study, it was obtained that the significance value of service to consumer decisions based on the t test was obtained at $t_{count} > t_{table}$ ($2.323 > 1.98447$) ($Sig\ 0.022 < \alpha 0.05$). thus H_0 is rejected. in conclusion: there is a significant influence of service quality on consumer interest in PT. Indonesian post. From the results of this study, the significance value of the facility based on the t test was obtained at $t_{count} > t_{table}$ ($6.851 < 1.98447$) ($Sig\ 0.000 < \alpha 0.05$). thus H_0 is rejected. in conclusion: there is a significant influence of facilities on consumer decisions on CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga. Based on the results of the F test above, it was obtained $df_1 = 97$ and $df_2 = 2$ so that the following results were obtained, the value of $F_{count} > F_{table}$ was ($24.342 > 3.09$) ($Sig.\ 0.000 < \alpha 0.05$), thus H_0 was rejected. in conclusion: there is a significant influence of the influence of services and facilities on consumer decisions on CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga

Keywords: Services, Facilities, Consumer Decisions.

LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan suatu sarana yang paling penting dalam membantu roda perekonomian, salah satunya ialah transportasi darat. Transportasi ini merupakan moda transportasi yang paling dominan di Negara kita dibandingkan dengan moda transportasi lainnya

Received Desember 30, 2022; Revised Januari 2, 2022; Januari 22, 2022

*Corresponding author, e-mail address

seperti transportasi udara dan transportasi laut. (Jeniusman Hutagalung, Sahat Simatupang, Personal Communication, Maret, 2022)

Travel merupakan salah satu sarana penting alternatif yang banyak dipilih untuk kelancaran aktifitasnya, karena merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki ciri dan keunggulan yang lebih dibandingkan dengan transportasi lain. Sejak dibukanya CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga, persaingan jasa transportasi travel maupun kereta api sangat ketat karena perjalanan menggunakan travel atau mini bus dari Medan menuju Rantau Prapat hanya menempuh waktu 5 jam, sedangkan perjalanan menggunakan kereta api dari Medan menuju Rantau Prapat menempuh waktu 6 Jam. Kecepatan jarak tempuh Medan-Rantau Prapat mempengaruhi calon penumpang memilih menggunakan jasa travel atau jasa kereta api. Pilihan tersebut ditentukan oleh perbedaan keunggulan dari jenis moda angkutan yang ditawarkan, seperti pelayanan, fasilitas, keselamatan, keamanan, kenyamanan, kecepatan dan faktor harga. Sedangkan dari sisi pelaku usaha dihadapkan pada tingkat persaingan yang sangat ketat dalam meraih jumlah penumpang.

Berdasarkan hasil penelitian awal dan wawancara yang dilakukan oleh penulis kepada beberapa penumpang CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga pada tahun 2022 masih ada beberapa kekurangan dalam pelayanan kepada penumpang, sehingga banyak keluhan yang dialami oleh penumpang

CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga seperti: terlambatnya waktu keberangkatan dan tibanya di tempat tujuan, tidak ada informasi jika supir CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga akan datang terlambat loket, petugas loket kurang ramah, harga tiket terlalu mahal, dan pelayanan yang cukup lambat. Keluhan yang dialami penumpang belum sesuai harapan dengan yang telah ditargetkan, serta keterlambatan yang dialami oleh CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga tersebut menjadi tantangan bagi untuk meningkatkan volume penumpang. Pelayanan yang tidak memuaskan menimbulkan keluhan pelanggan yang sering kali dikarenakan fasilitas yang diberikan kurang memadai. Hal tersebut memungkinkan penumpang mengalihkan preferensinya pada jasa angkutan lain seperti travel lain dan angkutan bus.

KAJIAN TEORITIS

a. Tinjauan pustaka

1. Pengertian Pelayanan.

Dalam situasi persaingan global yang semakin kompetitif, persoalan kualitas produk menjadi isu sentral bagi setiap perusahaan. Kemampuan perusahaan untuk menyediakan produk berkualitas akan menjadi senjata untuk memenangkan persaingan, karena dengan memberikan produk berkualitas, keputusan konsumen akan tercapai. Oleh karena itu perusahaan harus menentukan definisi yang tepat dan pemahaman yang akurat tentang kualitas yang tepat. Seperti yang dikatakan oleh Parasuraman, (2008, hal.75), "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima/peroleh."

2. Pengertian Fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. (Sahat Simatupang, Jeniusman Hutagalung, Personal Communication, Maret, 2022)

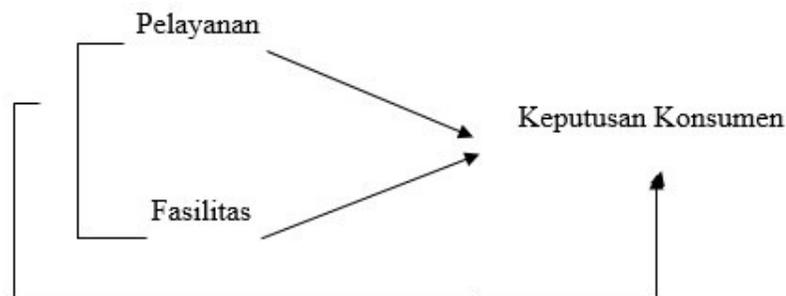
Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan

3. Pengertian Keputusan Konsumen

Keputusan konsumen adalah proses integrasi yang digunakan untuk mengombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua tau lebih perilaku alternatif dan memilih satu diantaranya.

b Kerangka Pemikiran

Secara sistematis, kerangka berpikir dalam penulisan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian asosiatif kuantitatif adalah mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa serta menginterpretasikan data yang berhubungan dengan variabel yang diteliti dan membandingkan pengetahuan teknis (data primer) dengan keadaan yang sebenarnya pada perusahaan untuk kemudian mengambil kesimpulan.

B. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Penelitian ini menetapkan target populasi yaitu 100 konsumen yang menggunakan CV. Sarina ABS Travel Begawan Prima Taxi Sibolga

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010, hal. 77) "Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Dalam penelitian ini penulis menentukan sampel ditetapkan besarnya yaitu 100 responden.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian. Adapun jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian lapangan, karena data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung pada CV. Sarina ABS Travel Begawan Prima Taxi Sibolga Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.
- 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain.
- 3) Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal.
- 4) Penelitian dan data mengenai gambaran umum tentang perusahaan

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angkadan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi *product moment* dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun menggunakan *software* statistic SPSS 2022.

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Metode yang dapat dipakai untuk normalitas antara lain:

Analisis grafik dan analisis statistik. Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara analisis grafik. Normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya: Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal (menyerupai lonceng), regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Masalah-masalah yang mungkin akan timbul pada penggunaan persamaan regresi berganda adalah *multikolinearitas*, yaitu suatu keadaan yang variabel bebasnya berkorelasi dengan variabel bebas lainnya atau suatu variabel bebas merupakan fungsi linier dari variabel bebas lainnya. Adanya *Multikolinearitas* dapat dilihat dari *tolerance value* atau nilai *variance inflation factor* (VIF). Nugroho (2010) dalam Sujinto (2011) "menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinearitas".

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yanglain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedasitas.

Metode yang dapat dipakai untuk mendeteksi gejala heterokedasitas antara lain: metode grafik, park glejser, rank spearman dan barlett.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mendeteksi gejala heterokedasitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heterokedasitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara ZPRED dan SRESID dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y_{\text{prediksi}} - Y_{\text{sesungguhnya}}$) yang terletak di Studentized ketentuan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Jika ada titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur maka mengidentifikasi telah terjadi heterokedasitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedasitas.

1. Regresilinier berganda

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Y = Keputusan konsumen

a = Konstanta persamaan regresi

b_1, b_2 = Koefisien regresi

x_1 = Pelayanan

x_2 = Fasilitas

e = Error

Sumber: Sugiyono (2010, hal. 107-108)

2. Uji Hipotesis

a) Uji t

Untuk mengetahui tingkat signifikan hipotesis digunakan uji t dengan rumus sebagai berikut .

Rumusnya adalah:

$$t = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{1 - r_{xy}^2}}$$

Dimana :

r_{xy} = Korelasi variabel x dan yang ditemukan

n = Jumlah sampel

ketentuannya :

1. Bila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 = ditolak, sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.

2. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dan terikat.

b) Uji F

Untuk menguji hipotesis secara serentak, digunakan rumu uji F:

$$F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Dimana :

R = Koefisien korelasi berganda

K = Jumlah variabel bebas

N = sampel

Kriteria penerimaan / penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka tolak H_0 sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.
2. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka terima H_0 sehingga tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan terikat.



Untuk mengetahui seberapa besar persentase hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, digunakan rumus uji Determinasi

$$D = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

D = koefisien determinasi

R^2 = hasil kuadrat korelasi berganda

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Rumus Statistik Untuk Pengujian Validitas

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - \frac{\sum x_i \sum y_i}{n}}{\sqrt{\left[\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n} \right] \left[\sum y_i^2 - \frac{(\sum y_i)^2}{n} \right]}}$$

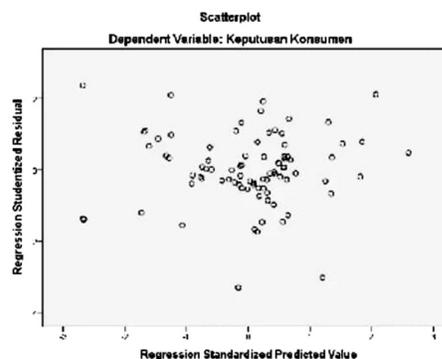
(Sugiyono, 2010 , hal 212)



1	(Constant)	8.77	3.842		2.28	.02		
	X1 Pelayanan	.183	.079	.195	2.32	.02	.978	1.022
	X2 Fasilitas	.452	.066	.574	6.85	.00	.978	1.022

Dari data diatas bahwa nilai VIF masing-masing variabel sebesar $1,022 < 10$, sedangkan nilai *tolerance* untuk masing-masing variabel sebesar $0,978$ dan nilai tersebut mendekati nilai 1 . Hal ini membuktikan bahwa nilai VIF setiap variabelnya bebas dari gejala multikolinearitas.

3. Hasil Uji Heterokedastisitas



Gambar 4.2 sceter plot

Berdasarkan gambar scatterplot diatas, diketahui bahwa data dalam penelitian ini terbebas dari heterokedastisitas hal ini dapat dilihat dari titik-titik yang tersebar diseluruh gambar.

4. Hasil uji t

Uji Pengaruh Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen

Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8,779	3,842		2,285	,024
	X1	,183	,079	,195	2,323	,022
	X2	,452	,066	,574	6,851	,000

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi pelayanan terhadap Keputusan konsumen berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,323 > 1,98447$) ($Sig 0.022 < \alpha 0.05$). Dengan demikian H_0 ditolak. Kesimpulannya: ada pengaruh signifikan pelayanan terhadap keputusan konsumen pada CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga.

Uji Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen

Model		Unstandardize		Standardize	t	Sig.
		dCoefficient		dCoefficie		
		B	Std.Error	Beta		
1	(Constant)	8,779	3,842		2,285	,024
	X1	,183	,079	,195	2,323	,022
	X2	,452	,066	,574	6,851	,000

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi fasilitas berdasarkan uji diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,851 < 1,98447$) (Sig $0.000 < \alpha 0.05$). Dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap Keputusan konsumen pada CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga.

5 Hasil Uji F

Uji Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap keputusan konsumen

Model		SumofSquare	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	420,978	2	210,489	24,342	,000 ^b
	Residual	838,782	97	8,647		
	Total	1259,760	99			

a. Dependent Variable: Y
 b. Predictors: (Constant), X2, X1

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh $df_1 = 97$ dan $df_2 = 2$ sehingga diperoleh hasil sebagai berikut nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar $24,342 > 3.09$ (Sig. $0.000 < \alpha 0.05$), dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya: ada pengaruh signifikan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap Keputusan konsumen pada CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga.

6 Uji Determinasi

Uji Determinasi

Model	R	RSquare	AdjustedRSquare	Std. Error of the Estimate
1	.578 ^a	.334	.320	2.94062

Dari hasil Nilai *Adjust R-Square* sebesar 0.320 atau 32% menunjukkan kontribusi pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen pelanggan sisanya 68% dipengaruhi oleh faktor lain atau variabel lain yang tidak diteliti seperti harga, promosi, citra merek dan lain-lain. Alasan menggunakan R Square karena peneliti memilih sampel dengan non-random

(misalnya sampling purposif, accidental) maka individu yang kita teliti namanya subjek atau partisipan, bukan sampel. Pada kasus ini kita cukup menggunakan R² saja karena tidak bertujuan untuk menggeneralisasikan kepopulasi yang lebih luas.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap keputusan konsumen

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi pelayanan terhadap Keputusan konsumen berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,323 > 1,98447$) ($Sig. 0.022 < \alpha 0.05$). Dengan demikian H_0 ditolak. Kesimpulannya: ada pengaruh signifikan pelayanan terhadap keputusan konsumen pada CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga.

2 Pengaruh Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen

Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi fasilitas berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,851 < 1,98447$) ($Sig. 0.000 < \alpha 0.05$). Dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap keputusan konsumen CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga.

3 Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap keputusan konsumen.

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh $df_1 = 97$ dan $df_2 = 2$ sehingga diperoleh hasil sebagai berikut nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar ($24,342 > 3.09$) ($Sig. 0.000 < \alpha 0.05$), dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya: ada pengaruh signifikan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen pada CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi Sibolga.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah di bahas sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikansi pelayanan terhadap Keputusan konsumen berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,323 > 1,98447$) ($Sig. 0.022 < \alpha 0.05$). dengan demikian H_0 ditolak. Kesimpulannya : ada pengaruh signifikan pelayanan terhadap keputusan konsumen pada CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi.
2. Dari hasil penelitian ini diperoleh nilai signifikan sifasilitas berdasarkan uji t diperoleh sebesar $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,851 < 1,98447$) ($Sig. 0.000 < \alpha 0.05$). Dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap keputusan konsumen pada keputusan konsumen pada CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi.
3. Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh $df_1 = 97$ dan $df_2 = 2$ sehingga diperoleh hasil sebagai berikut nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ sebesar ($24,342 > 3.09$) ($Sig. 0.000 < \alpha 0.05$), dengan demikian H_0 ditolak. kesimpulannya : ada pengaruh signifikan pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan konsumen pada keputusan konsumen pada CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk dapat mengutamakan pelayanan, sebaiknya CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi. Dapat menciptakan keunikan tersendiri yang berbeda dari aplikasi pesaing. Hal ini dapat dilakukan dengan cara membuat konten-konten yang berbeda dari pesaing dan mengupdate penawaran promo.

2. CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi sebaiknya meningkatkan pelayanan melalui aspek asuransi .Hal ini dapat dilakukan dengan cara menumbuhkan kepercayaan konsumen dengan menyeleksi dengan benar driver CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi.Agar driver yang terdaftar dengan kendaraan yang didaftarkan sesuai dengan yangdimasukkan kedalamaplikasi.
3. Agar kepuasan pelanggan CV. Sarina ABS Begawan Prima Taxi. Semakin meningkat maka perusahaan seharusnya dapat meningkatkan proses pelayanannya dengan cara memenuhi kebutuhan fasilitas konsumen.

DAFTAR REFERENSI

- Agus. E. S. (2009). *Aplikasi Statistik Dengan SPSS*. Jakarta: Prestasi Pustaka. Arianty. N. (2017). Analisis Faktor Kualitas Pelayanan Perbankan Pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Medan. *Kumpulan Jurnal Dosen UMSU*, 4(2),50-61. from http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/kumpulandosen/article/view/1185/pdf_394
- Andriany. D. (2019). *Analisis Faktor Stimuli Pemasaran dalam Keputusan Pembelian Online Produk Fashion Pada Generasi Z*. *Prosiding FRIMA(Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi) 2(1)*, 434-440.
- Costabile. (2010). *Prinsip Kepuasan Pelanggan Indonesia*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Daulay. R. (2011). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 12(1),1–15.Retrievedfrom <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/akuntan/article/view/91>
- Effendy. W. (2016). *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS*. *Jurnal Media Ekonomi Dan Manajemen*, 31(2), 160–181. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/150219-ID-pengaruh-kualitas-sistem-aplikasi-dan-ku.pdf>
- Fajar. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.Fandy. T. (2013). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali. I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Undip.
- Gultom. D.K. (2014). *Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 14(1), 21–33. Retrieved from <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis/article/viewFile/113/58>
- Sahat Simatupang,Jeniusman Hutagalung,Personal Communication,Maret (2022).*Transportasi*: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Alwashliyah Sibolga,TapanuliTengah)