

PENGARUH TARIF PENUMPANG DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA ANGKUTAN PERUSAHAAN OTOBUS BINTANG TIMUR PERWAKILAN MAMUJU

Nur Asia¹, Junaeda²

Universitas Muhammadiyah Mamuju

Email : ¹nurasiaco85@gmail.com, ²edha.doraemon@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh tarif penumpang dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan kepada keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju. Lokasi riset dilaksanakan di Kantor Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju dan di Terminal Regional Tipe A Simbuang yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Kecamatan Simboro Kab. Mamuju. Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini mulai pada bulan September hingga Oktober tahun 2021. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode kuesioner, interview, studi kepustakaan, observasi, dokumentasi. Jenis data yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan mamuju. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 30 orang pengguna jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan mamuju. Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, Uji F, Uji t dan *R Square*. Setelah dilakukan pengolahan data serta analisis data dengan memakai metode analisis regresi linear berganda, maka diperoleh hasil yaitu; tarif penumpang dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh atau memberikan dampak yang signifikan kepada keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju, tarif penumpang dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh atau memberikan dampak yang signifikan kepada keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.

Kata kunci : Tarif penumpang, Kualitas pelayanan, Keputusan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of passenger fares and service quality partially and simultaneously on consumer decisions to use the transportation services of the East Star Otobus company representative of Mamuju. The research location was carried out at the East Star Autobus Company Office representing Mamuju and at the Simbuang Type A Regional Terminal, which is located at Jalan Gatot Subroto, Simboro District, Kab. Mamuju. The implementation time of this research activity starts from September to October 2021. This study uses primary data and secondary data obtained using questionnaires, interviews, library research, observation, documentation. The types of data are qualitative data and quantitative data. The population in this study were all users of the East Star Otobus Company transportation service representatives from Mamuju. In this study, the number of samples determined was 30 users of the transportation services of the East Star Otobus Company representing Mamuju. The data analysis method used is validity test, reliability test, multiple linear regression analysis, F test, t test and R Square. After processing the data and analyzing the data using the multiple linear regression analysis method, the results obtained are; passenger fares and service quality partially affect or have a significant impact on consumers' decisions to use the transportation services of the East Star Otobus Company representative of Mamuju, passenger fares and service quality simultaneously affect or have a significant impact on consumers' decisions to use the transportation services of the representative East Bintang Otobus Company Mamuju.

Keywords: Passenger fares, service quality, consumer decisions

1. PENDAHULUAN

Bus atau yang juga dikenal dengan istilah bis merupakan kendaraan darat yang berukuran besar dan luas dan dapat memuat banyak penumpang baik itu penumpang orang ataupun barang. Bis-bis yang menjalankan operasinya sebagai penyedia jasa transportasi darat tersebut ada yang dimiliki orang pribadi dan ada pula yang bernaung di bawah perusahaan jasa angkutan transportasi baik itu milik Negara (BUMN) maupun milik Swasta (BUMS). Dari sekian banyak perusahaan Bus tersebut, setiap perusahaan memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing yang menyebabkan terjadinya kompetisi antara perusahaan-perusahaan bis tersebut guna memperoleh konsumen dan pendapatan yang lebih tinggi.

Bagi perusahaan jasa transportasi Bus atau perusahaan Otobus pelayanan merupakan instrument penting yang dimanfaatkan untuk mendatangkan konsumen, sehingga harus senantiasa diperhatikan kualitasnya. Oleh karena itu, setiap Perusahaan Otobus harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para pengguna jasanya, sebab dengan pelayanan yang baik dari penyedia jasa transportasi maka konsumen atau pengguna jasa akan merasakan kepuasan sehingga menimbulkan rasa percaya yang bisa membuat konsumen menggunakan jasa yang sama secara terus-menerus.

Selain menyediakan pelayanan prima, dalam usaha guna memberikan stimulus terhadap minat pelanggan supaya memakai layanan jasa yang sedang ditawarkan, tarif atau harga jasa juga merupakan instrumen penting yang harus jadi perhatian bagi Perusahaan Otobus, sebab tarif harga jasa merupakan variabel yang amat penting yang akan dinilai para pembeli jasa sebelum menentukan tindakan untuk melakukan pembelian. Oleh sebab itu, didalam proses pengambilan tindakan guna melakukan pembelian tentang jasa angkutan transportasi mana yang akan digunakan maka akan kelihatan bahwasanya faktor tarif harga jasa akan sangat amat menentukan dan mempengaruhi pengambilan tindakan guna melakukan pembelian tersebut.

Salah satu perusahaan yang menawarkan jasa transportasi darat di Kabupaten Mamuju adalah Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju yang memberikan layanan pengangkutan penumpang baik orang ataupun barang antar kota antar propinsi atau yang

dikenal dengan istilah angkutan AKAP dan melayani rute Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat. Dalam upaya untuk mempertahankan kelangsungan usahanya, Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju menerapkan suatu strategi pemasaran dengan cara meningkatkan kualitas pelayanannya kepada penumpang. Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju menyediakan Bus *Air Suspension* Tipe Big Top, yakni bus dengan tipe kursi *Sleeper Seat*, dengan kapasitas penumpang 18 orang namun kapasitas kursinya luas. Dengan menyediakan Bus *Air Suspension* Tipe Big Top, membuat Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju menetapkan tarif sewa penumpang yang lebih tinggi dari Bus *Air Suspension* yang biasa, Tarif sewa penumpang Perusahaan Otobus Bintang Timur cabang Mamuju saat ini sebesar Rp. 230.000 setiap penumpang, sementara tarif sewa penumpang untuk Bus *Air Suspension* yang biasa seperti Perusahaan Otobus Pippos sebesar Rp. 200.000, Perusahaan Otobus Metro Permai sebesar Rp. 170.000, dan Perusahaan Otobus Litha Mandiri sebesar Rp. 150.000. Namun demikian, tarif sewa penumpang Perusahaan Otobus Bintang Timur masih dapat dijangkau konsumen.

Dengan memperhatikan permasalahan-permasalahan yang sudah dipaparkan diatas, maka penulis termotivasi untuk melaksanakan kegiatan riset di Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju dan mengangkat judul "Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif penumpang terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur Perwakilan Mamuju".

2. METODE

Lokasi riset dilaksanakan di Kantor Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju dan di Terminal Regional Tipe A Simbuang yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Kecamatan Simboro Kab. Mamuju. Peneliti memilih lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa cukup banyak konsumen yang menggunakan jasa perusahaan otobus tersebut. Waktu pelaksanaan kegiatan penelitian ini mulai pada bulan September hingga Oktober tahun 2021.

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode kuesioner, interview, studi kepustakaan, observasi, dokumentasi, . Jenis data terbagi menjadi dua, yaitu data kualitatif yang berbentuk

kalimat, uraian, atau penjelasan dan data kuantitatif yang berbentuk angka-angka numerik.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang atau pengguna jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan mamuju. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 30 orang penumpang atau pengguna jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan mamuju. Metode analisis data yang digunakan yaitu :

1. uji validitas

Membandingkan nilai r hitung dengan 0,6 kriteria sebagai berikut :

Jika r hitung > 0,6 maka valid

2. uji reliabilitas

dengan membandingkan nilai alfa cronbach, yakni dikatakan reliabel jika nilai alfa cronbach > 0,6.

3. analisis regresi linear berganda

untuk memprediksi nilai variabel tak bebas/response (Y) apabila nilai-nilai variabel bebasnya/predictor (X_1, X_2, \dots, X_n) diketahui. Disamping itu juga untuk dapat mengetahui bagaimanakah arah hubungan variabel tak bebas dengan variabel-variabelnya.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat
- a = Konstanta
- X_1 = Kualitas Pelayanan
- X_2 = Tarif Penumpang
- b = koefisien regresi
- e = Error (variabel pengganggu)

4. Uji t

Untuk dapat mengetahui suatu variabel nyata atau tidak maka dilakukan uji t. Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan antara nilai

t_{hitung} dengan t_{tabel} jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka keputusannya adalah pengujian variabel independen secara persial berpengaruh tentang variabel dependen. Keputusan ini berlaku dengan 95% atau $\alpha = 0.5$

5. Uji F

Untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama tentang variabel dependen maka harus dilakukan uji F. Dengan cara membandingkan antara nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat di tarik kesimpulan bahwa variabel – variabel independen secara bersama – sama dapat mempengaruhi variabel dependen dengan derajat kebebasan df 95% atau $\alpha = 0.5$

6. R Square

Angka koefisien *R Square* memiliki range antara 0 (nol) sampai 1 (satu) ($0 \leq R^2 \leq 1$). Untuk melakukan interpretasi hasil analisis angka koefisien determinasi, digunakan ketentuan :

- apabila angka *R Square* mendekati 1 berarti semua variabel bebas memiliki pengaruh yang sangat besar kepada variabel terikatnya
- apabila angka *R Square* mendekati 0 berarti semua variabel bebas memiliki pengaruh yang sangat kecil kepada variabel terikatnya

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

Analisis Deskriptif Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini dijabarkan dalam kuesioner dengan 5 item pernyataan

Tabel 1. Analisis Deskriptif Skor Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Nomor Pernyataan	Tanggapan Responden										Total Skor	Rata-Rata
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)			
	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor		
X_{1.1}	-	-	5	10	9	27	10	40	6	30	107	3,567
X_{1.2}	-	-	4	8	11	33	9	36	6	30	107	3,567
X_{1.3}	-	-	5	10	11	33	8	32	6	30	105	3,5
X_{1.4}	-	-	1	2	12	36	14	56	3	15	109	3,633
X_{1.5}	-	-	2	4	11	33	12	48	5	25	110	3,567
Nilai Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Pelayanan												3,587

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari tabel 1 tersebut dapat dilihat bahwa, dari 5 item pernyataan dalam kuesioner dan total responden sebanyak 30 orang, tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju atas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. selanjutnya, dari hasil analisis deskriptif skor tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan pada tabel 1, diperoleh nilai rata-rata skor variabel sebesar 3,587, nilai rata-rata skor tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat

disimpulkan bahwa secara keseluruhan tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju masuk dalam kategori baik.

Analisis Deskriptif Skor Tanggapan Responden Terhadap Tarif Penumpang

Variabel tarif penumpang pada penelitian ini dijabarkan dalam kuesioner dengan 4 item pernyataan

Tabel 2. Analisis Deskriptif Skor Tanggapan Responden Terhadap Tarif Penumpang

Nomor Pernyataan	Tanggapan Responden										Total Skor	Rata-Rata
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)			
	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor		
X _{2.1}	-	-	5	10	9	27	10	40	6	30	107	3,567
X _{2.2}	-	-	5	10	10	30	9	36	6	30	106	3,533
X _{2.3}	-	-	2	4	13	39	9	36	6	30	109	3,633
X _{2.4}	-	-	1	2	12	36	14	56	3	15	109	3,633
Nilai Rata-Rata Skor Variabel Tarif Sewa Penumpang											3,592	

Sumber: Data primer diolah, 2021.

Dari tabel 2 tersebut dapat dilihat bahwa, dari 4 item pernyataan dalam kuesioner dan total responden sebanyak 30 orang, tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju atas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. selanjutnya, dari hasil analisis deskriptif skor tanggapan responden terhadap tarif penumpang pada tabel 2, diperoleh nilai rata-rata skor variabel sebesar 3,592. Nilai rata-rata skor tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan

tanggapan konsumen terhadap tarif penumpang yang ditetapkan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju masuk dalam kategori baik.

Analisis Deskriptif Skor Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Konsumen

Variabel keputusan konsumen pada penelitian ini dijabarkan dalam kuesioner dengan 4 item pernyataan

Tabel 3. Analisis Deskriptif Skor Tanggapan Responden Terhadap Keputusan Konsumen

Nomor Pernyataan	Tanggapan Responden										Total Skor	Rata-Rata
	STS (1)		TS (2)		N (3)		S (4)		SS (5)			
	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor		
Y ₁	-	-	5	10	9	27	10	40	6	30	107	3,567
Y ₂	-	-	4	8	8	24	13	52	5	25	109	3,633
Y ₃	-	-	4	8	12	36	7	28	7	35	107	3,567
Y ₄	-	-	1	2	12	36	15	60	2	10	108	3,6
Nilai Rata-Rata Skor Variabel Keputusan Konsumen											3,592	

Sumber: Data primer diolah, 2021

Dari tabel 3 tersebut dapat dilihat bahwa, dari 4 item pernyataan dalam kuesioner dan total responden sebanyak 30 orang, tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju atas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Selanjutnya, dari hasil analisis deskriptif skor tanggapan responden terhadap keputusan konsumen pada tabel 8, diperoleh nilai rata-rata skor variabel sebesar 3,592. Nilai rata-rata skor tersebut termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan keputusan konsumen

menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju masuk dalam kategori tinggi.

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk melakukan pengujian atau pembuktian kebenaran atau sahnya kuesioner yang dijadikan sebagai dasar untuk melanjutkan ketahapan lain. Jika kuesioner terukur dengan baik maka dapat dinyatakan valid. Hasil uji validitas instrumen penelitian seperti tampak pada tabel berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	Item Instrumen	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	$X_{1.1}$	0,881	0,361	Valid
	$X_{1.2}$	0,849	0,361	Valid
	$X_{1.3}$	0,878	0,361	Valid
	$X_{1.4}$	0,817	0,361	Valid
	$X_{1.5}$	0,843	0,361	Valid
Tarif Sewa Penumpang (X_2)	$X_{2.1}$	0,878	0,361	Valid
	$X_{2.2}$	0,870	0,361	Valid
	$X_{2.3}$	0,859	0,361	Valid
	$X_{2.4}$	0,818	0,361	Valid
Keputusan Konsumen (Y)	Y.1	0,881	0,361	Valid
	Y.2	0,827	0,361	Valid
	Y.3	0,892	0,361	Valid
	Y.4	0,814	0,361	Valid

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS versi 18.0, 2021.

Dari tabel 4 tersebut, dapat dilihat bahwa semua item instrument dalam variabel kualitas pelayanan, tarif penumpang, dan keputusan konsumen memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari nilai r_{tabel} , dengan demikian semua item instrumen dalam variabel kualitas pelayanan, tarif penumpang, dan keputusan konsumen dinyatakan valid.

Uji Reabilitas

Didalam kegiatan riset ini, pengujian reliabilitas instrument penelitian akan diukur dengan uji statistik *cronbach's alpha* (α), dengan ketentuan apabila besaran nilai *cronbach's alpha* $> r_{tabel}$ maka semua item instrument didalam variabel penelitian sudah dapat dikatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas instrumen penelitian seperti tampak pada tabel berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

Variabel Penelitian	N of Items	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	5	0,904	0,6	Reliabel
Tarif Sewa Penumpang (X_2)	4	0,874	0,6	Reliabel
Keputusan Konsumen (Y)	4	0,870	0,6	Reliabel

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS versi 18.0, 2021

Dari tabel 5 tersebut dapat dilihat bahwa, variabel kualitas pelayanan, tarif penumpang, dan keputusan konsumen memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item instrument dalam variabel kualitas pelayanan, tarif penumpang, dan keputusan konsumen dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan suatu teknik analisis statistika yang dilakukan atau digunakan dengan maksud dan tujuan untuk melakukan pemeriksaan atau penyelidikan apakah variabel-variabel bebas yang digunakan didalam kegiatan riset yang dilakukan memiliki pengaruh atau memberikan dampak pengaruh kepada variabel terikatnya. Apabila arah pengaruh variabel-variabel bebas yang digunakan didalam kegiatan riset yang dilakukan kepada variabel terikatnya positif maka berarti setiap peningkatan nilai dari variabel-variabel bebas akan diikuti pula oleh peningkatan nilai

dari variabel terikatnya, demikian sebaliknya. Apabila arah pengaruh variabel-variabel bebas yang digunakan didalam kegiatan riset yang dilakukan kepada variabel terikatnya negatif maka berarti setiap peningkatan nilai dari variabel-variabel bebas akan diikuti oleh penurunan nilai dari variabel terikatnya, demikian sebaliknya.

1. Analisis Persamaan Regresi Linear Berganda

Analisis persamaan regresi linear berganda digunakan untuk memeriksa arah pengaruh kualitas pelayanan dan tarif penumpang terhadap keputusan konsumen, serta menghitung estimasi nilai rata-rata keputusan konsumen dengan didasarkan pada nilai masing-masing dari kualitas pelayanan dan tarif penumpang. Tabel hasil analisis regresi yang dipakai untuk menganalisis persamaan regresi linear berganda yaitu.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.188	.416		.453	.654
	Kualitas Pelayanan	.441	.154	.554	2.867	.008
	Tarif Penumpang	.437	.192	.438	2.270	.031

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen
 Sumber : Data primer diolah dengan SPSS versi 18.0, 2021

Dari tabel 6 tersebut, diperoleh nilai konstanta ($a = 0,188$), serta angka koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan ($b_1 = 0,441$) dan angka koefisien regresi untuk variabel tarif penumpang ($b_2 = 0,437$), sehingga dapat dibuat persamaan regresi linear berganda sesuai dengan pokok permasalahan penelitian yaitu:

$$Y = 0,188 + 0,441X_1 + 0,437X_2$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta pada persamaan regresi linear berganda ($a = 0,188$), hal ini berarti bahwa apabila tidak terjadi perubahan

nilai dari kualitas pelayanan dan tarif sewa penumpang ($X_1 = X_2 = 0$), maka keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur Perwakilan Mamuju juga tidak memiliki penambahan atau penurunan nilai, dimana nilainya *Constant*, yakni sebesar $a = 0,188$.

- Angka koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan ($b_1 = 0,441$), hal ini berarti bahwa faktor kualitas pelayanan berpengaruh atau memberikan dampak yang positif terhadap keputusan konsumen dan jika kualitas pelayanan

naik sebesar 1 satuan maka keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur Perwakilan Mamuju akan meningkat sebesar 0,441 atau 44,1%.

- c. Angka koefisien regresi untuk variabel tarif penumpang ($b_2 = 0,437$), hal ini berarti bahwa faktor tarif penumpang berpengaruh atau memberikan dampak yang positif terhadap keputusan konsumen dan jika tarif penumpang naik sebesar 1 satuan maka keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur Perwakilan Mamuju akan meningkat sebesar 0,437 atau 43,7%.

2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk menguji kebenaran pernyataan hipotesis penelitian yang telah diajukan secara statistik, kemudian mengambil keputusan apakah menerima atau menolak pernyataan hipotesis tersebut.

a. Uji t

Guna melakukan pengukuran tentang signifikan atau tidak signifikannya pengaruh atau dampak yang ditimbulkan oleh tiap-tiap variabel bebas kepada variabel terikatnya, maka dilakukan dengan metode uji t, apabila sudah dilakukannya uji t tersebut maka selanjutnya nilai t yang didapatkan dari hasil perhitungan atau nilai t_{hitung} dipadankan dengan nilai t yang ada pada tabel atau nilai t_{tabel} atau juga setelah dilakukannya uji t tersebut maka selanjutnya nilai signifikansi (Sig.) yang didapatkan dari uji t dipadankan dengan batas signifikansi yang digunakan didalam kegiatan riset yang dilaksanakan ($\alpha = 0,05$).

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan pernyataan sebagai berikut.

Hasil uji t seperti tampak pada tabel *Coefficients* atau tabel 11 sebelumnya. Penjelasan hasil uji t dapat diuraikan sebagai berikut.

- H_0 1: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh atau tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.
 H_a 1: Kualitas pelayanan berpengaruh atau

memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.

- H_0 2: Tarif penumpang tidak berpengaruh atau tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.
 H_a 2: Tarif penumpang berpengaruh atau memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.

Hasil uji t seperti tampak pada tabel *Coefficients* atau tabel 11 sebelumnya. Penjelasan hasil uji t dapat diuraikan sebagai berikut.

- (1) Hasil uji t untuk variabel kualitas pelayanan, diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,867$ dan nilai signifikansi (Sig. = 0,008). Dengan menggunakan batas signifikansi ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan ($df = n - k = 30 - 3 = 27$) diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,703$ sehingga dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,867 > 1,703$) dan nilai signifikansi (Sig. = 0,008 $< \alpha = 0,05$), hal ini berarti bahwa secara empiris data mendukung hipotesis penelitian, sehingga dapat diambil keputusan bahwa H_0 1 ditolak dan H_a 1 diterima.
- (2) Hasil uji t untuk variabel Tarif penumpang, diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,270$ dan nilai signifikansi (Sig. = 0,031). Dengan menggunakan batas signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($df = n - k = 32 - 3 = 29$) diperoleh nilai $t_{tabel} = 1,703$ sehingga dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} lebih besar dari nilai t_{tabel} ($2,270 > 1,703$) dan nilai signifikansi (Sig. = 0,031 $< \alpha = 0,05$), hal ini berarti bahwa secara empiris data mendukung hipotesis penelitian,

sehingga dapat diambil keputusan bahwa $H_{0,2}$ ditolak dan $H_{a,2}$ diterima.

b. Uji f

Guna melakukan pengukuran tentang signifikan atau tidak signifikannya pengaruh atau dampak yang ditimbulkan oleh semua variabel bebas secara bersamaan kepada variabel terikatnya, maka dilakukan dengan metode uji F, apabila sudah dilakukannya uji F tersebut maka selanjutnya nilai F yang didapatkan dari hasil perhitungan atau nilai F_{hitung} dipadankan dengan nilai F yang ada pada tabel atau nilai F_{tabel} atau juga setelah dilakukannya uji F tersebut maka selanjutnya nilai signifikansi (Sig.) yang didapatkan dari uji F dipadankan dengan batas signifikansi yang digunakan didalam kegiatan riset yang dilaksanakan ($\alpha = 0,05$).

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis penelitian dengan pernyataan sebagai berikut.

$H_{0,3}$: Kualitas pelayanan dan tarif penumpang secara simultan tidak berpengaruh atau tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.

$H_{a,3}$: Kualitas pelayanan dan tarif penumpang secara simultan berpengaruh atau memberikan dampak yang signifikan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.

Hasil uji F seperti tampak pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji f

ANOVA ^b						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	272.902	2	136.451	607.470	.000 ^a
	Residual	6.065	27	.225		
	Total	278.967	29			

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tarif Penumpang

b. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS versi 18.0, 2021.

Dari tabel 7 tersebut, diperoleh nilai $F_{hitung} = 607,470$ dan nilai signifikansi ($\text{Sig.} = 0,000$). Dengan menggunakan batas signifikansi ($\alpha = 0,05$) dan derajat bebas ($df_1 = k - 1 = 3 - 1 = 2$) dan ($df_2 = n - k = 30 - 3 = 27$) diperoleh nilai $F_{tabel} = 3,35$, sehingga dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari nilai F_{tabel} ($607,470 > 3,35$) dan nilai signifikansi ($\text{Sig.} = 0,000 < \alpha = 0,05$), hal ini berarti bahwa secara empiris data mendukung hipotesis yang diajukan, sehingga dapat diambil keputusan bahwa $H_{0,3}$ ditolak dan $H_{a,3}$ diterima.

c. Analisis Angka Koefisien Determinasi (*R square*)

Guna mengukur besar atau kecilnya kontribusi atau sumbangsih pengaruh dari semua variabel bebas secara bersamaan kepada variabel terikatnya atau untuk mengukur besar atau kecilnya perubahan dari variabel terikat yang bisa dijelaskan oleh variabel bebasnya secara bersamaan, maka dilakukan dengan cara menganalisis angka koefisien determinasi (*R Square*). Hasil analisis angka koefisien determinasi seperti tampak pada tabel berikut

Tabel 8. Hasil Analisis Angka Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

1	.989 ^a	.978	.977	.47394	1.312
---	-------------------	------	------	--------	-------

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tarif Penumpang

b. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Sumber : Data primer diolah dengan SPSS versi 18.0, 2021.

Dari tabel 8 tersebut, diperoleh angka koefisien determinasi ($R^2 = 0,978$), hal ini dapat diinterpretasikan bahwa sebesar 0,978 atau 97,8% variasi dari keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur Perwakilan Mamuju dapat dijelaskan dengan baik oleh faktor kualitas pelayanan dan tarif penumpang. Adapun sisanya, sebanyak 0,022 atau 2,2% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

3.2 Pembahasan

Pengaruh Tarif Penumpang Terhadap Keputusan Konsumen

Tarif penumpang atau harga jasa juga merupakan instrumen penting yang harus jadi perhatian bagi perusahaan jasa transportasi, sebab tarif penumpang atau harga jasa bisa menjadi satu dari sekian banyak hal yang menjadi penilaian konsumen didalam mengambil keputusan untuk memakai jasa transportasi yang diinginkannya, disamping dari penilaian-penilaian yang lain yang juga bisa memberikan dampak terhadap keputusannya untuk memakai jasa transportasi.

Tolak ukur yang dipakai guna mengukur tarif penumpang atau harga jasa didalam kegiatan riset ini berpedoman kepada pendapat Kotler dan Armstrong (2012:278) yang memberikan tolak ukur harga yaitu kesesuaian harga dengan kualitas produk, keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan manfaat, dan daya saing harga. Semua indikator tersebut setelah diteliti pada Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju ditemukan hasil bahwa secara keseluruhan tarif penumpang yang ditetapkan oleh Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju ditanggapi dengan baik oleh konsumen.

Hasil kegiatan riset yang telah diuraikan diatas sejalan dengan pendapat Setiadi (2003:34) yang mengatakan bahwa, harga merupakan pertimbangan keputusan konsumen terkait manfaat atau kualitas jasa dengan pemenuhan kebutuhan, jika harga dipersepsikan sesuai dengan manfaat dan kualitas jasa maka konsumen akan memutuskan membayar jasa tersebut dengan harga yang ditentukan.

Selanjutnya, Implikasi dari hasil penelitian ini bagi Perusahaan Otobus dapat dijadikan sebagai acuan agar selalu menetapkan tarif sewa penumpang yang tepat karena telah terbukti dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap keputusan konsumen. Untuk orang-orang yang akan melakukan kegiatan riset berikutnya, hasil dari kegiatan riset ini bisa diambil menjadi referensi tambahan, karena hasil dari kegiatan riset ini sudah sejalan dengan teori dari para ahli, dan sejalan dengan kegiatan riset yang telah dilakukan sebelumnya.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen

Kualitas pelayanan menjadi hal penting bagi perusahaan jasa transportasi karena pelayanan merupakan instrument penting yang dimanfaatkan untuk mendatangkan konsumen, sehingga harus senantiasa diperhatikan kualitasnya. Dengan pelayanan yang berkualitas dari penyedia jasa transportasi maka konsumen atau pengguna jasa akan merasakan kepuasan sehingga menimbulkan rasa percaya yang bisa membuat konsumen menggunakan jasa yang sama secara terus-menerus.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan pada penelitian ini mengacu pada pendapat Lupiyoadi (2006:182), yang memberikan indikator kualitas pelayanan yakni reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responseveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*). Semua indikator tersebut setelah diteliti pada Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju ditemukan hasil bahwa secara keseluruhan para penumpang atau pengguna jasa angkutan memberikan tanggapan yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.

Hasil kegiatan riset yang telah diuraikan diatas sesuai dengan pendapat Setiadi (2003:33) ia mengatakan bahwa, layanan yang bermutu akan mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan pembelian terhadap suatu produk ataupun jasa, disamping itu, layanan yang bermutu juga akan bisa memberikan dampak yang positif kepada jalinan

ikatan kerja sama yang baik antara para konsumen dengan perusahaan.

Selanjutnya, Implikasi dari hasil kegiatan riset ini untuk bagi Perwakilan Otobus bisa dijadikan sebagai acuan agar selalu memberikan pelayanan yang berkualitas karena telah terbukti dapat memberi dampak yang baik kepada keputusan konsumen didalam melakukan pembelian akan jasa transportasi. Untuk orang-orang yang akan melakukan kegiatan riset berikutnya, hasil dari kegiatan riset ini bisa diambil menjadi referensi tambahan, karena hasil dari kegiatan riset ini sudah sejalan dengan teori dari para ahli, dan sejalan dengan kegiatan riset yang telah dilakukan sebelumnya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dengan memperhatikan data empiris yang berhasil dihimpun melalui instrumen penelitian dari para responden, dan setelah dilakukan pengolahan data serta analisis data dengan memakai metode analisis regresi linear berganda, maka dalam bab penutup ini peneliti mengambil kesimpulan yaitu:

1. Tarif penumpang dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh atau memberikan dampak yang signifikan kepada keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.
2. Tarif penumpang dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh atau memberikan dampak yang signifikan kepada keputusan konsumen menggunakan jasa angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan dan kesimpulan maka pada kesempatan ini penulis mencoba memberikan beberapa saran kepada pihak Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju yang mungkin berguna untuk meningkatkan minat konsumen dalam

menggunakan jasa angkutannya. Adapun saran-saran yang diberikan yaitu:

1. Hendaknya Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju berusaha untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini dimaksudkan untuk semakin memberikan kepuasan kepada konsumennya agar konsumen semakin loyal dan tidak berpindah ke jasa angkutan lain.
2. Hendaknya Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju senantiasa mengevaluasi secara berkala tarif sewa penumpang yang telah ditetapkan, hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat menyesuaikan dengan kondisi jumlah penumpang dan atmosfer persaingan bisnis jasa angkutan yang semakin tinggi.
3. Hendaknya Perusahaan Otobus Bintang Timur perwakilan Mamuju juga memperhatikan aspek-aspek yang terkait dengan konsumen, misalnya mendengarkan keluhan ataupun harapan dan keinginan mereka, sebab konsumen merupakan sumber dana perusahaan, sehingga harus terus dipertahankan dengan cara mendengarkan apa yang menjadi keluhan mereka dan berusaha untuk memenuhi apa yang mereka inginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kismono, G. 2011. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P & Armstrong, G. 2014. *Prinsip - Prinsip Manajemen*. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kurtz, D.L. 2008. *Pengantar Bisnis Kontemporer*, buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Swastha, B. 2001. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: BPFE.
- Winardi, J. 2005. *Manajemen Perubahan (The Management of Change)*, Cetakan Ke-1. Jakarta: Prenada Media.