

ANALISA KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA TERMINAL
ANGKUTAN UMUM MARDIKA AMBON

Penina T. Istia¹⁾, Nelda Maelissa, Hendiete titaley²⁾

^{1,2)}Politeknik Negeri Ambon

¹⁾penina.istia@gmail.com

ABSTRACT

Service at Mardika terminal for transportation service service is still not regular meaning not yet as expected by service user of transportation. The arrangement of incoming and outgoing vehicles has not been well organized and the presence of a pavement pedangang cause congestion and unrest from the community in this case the user of transportation services. The data analysis method used in this writing is the regression analysis in the form of statistical test in the form of test of determination test (R^2) is used to know the percentage of influence of service variable variable of public transportation terminal simultaneously to the variable of satisfaction, coefficient test of joint regression (F test), and Test the partial regression coefficient (Test t). The results obtained from the analysis of test data R^2 (R square) of 0.086 or 86%., The value of F arithmetic of 1.779 while F table shows the value of 2.30 or $1.779 > 2.30$ then it can be said that H_0 rejected, test partial value -t table $< -t$ count ie $1,989 < -1.242$ thus H_0 received. Test coefficient variable X_2 A significant level $\alpha = 5\%$, t arithmetic of -0.351 and t table of 1.989 thus can be said that the value of variable $X_2 = -0.351 > 1,989$ then the rejection.

ABSTRAK.

Pelayanan di terminal Mardika untuk pelayanan jasa transportasi masih belum teratur artinya belum sesuai yang diharapkan oleh pengguna jasa transportasi. Pengaturan kendaraan yang masuk dan keluar belum tertata rapi serta terdapatnya pedangang kaki lima menimbulkan kemacetan dan keresahan dari masyarakat dalam hal ini pengguna jasa transportasi. Metode analisa data yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisa regresi berganda dengan pengujian statistik berupa uji Uji determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika secara serentak terhadap variabel kepuasan, uji koefisien regresi bersama (uji F), dan Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t). Hasil yang diperoleh dari analisa data uji R^2 (R square) sebesar 0,086 atau 86%., nilai F hitung sebesar 1,779 sedangkan F tabel menunjukkan nilai sebesar 2,30 atau $1,779 > 2,30$ maka dengan demikian dapat di katakan bahwa H_0 di tolak, uji parsial nilai $-t$ tabel $< -t$ hitung yakni $1,989 < -1,242$ dengan demikian H_0 di terima. Uji koefisien variabel X_2 Tingkat signifikan $\alpha = 5\%$, t hitung sebesar -0,351 dan t tabel sebesar 1,989 dengan demikian dapat dikatakan bahwa nilai variabel $X_2 = -0,351 > 1,989$ maka di tolak.

Kata Kunci: *Kepuasan konsumen; pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Transportasi merupakan usaha untuk memindahkan, menggerakkan, mengangkut atau mengalihkan suatu obyek dari satu tempat ke tempat lain, dimana objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan tertentu. Dewasa ini transportasi memegang peranan penting dalam kehidupan, manusia dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari tidak terlepas dari pergerakan seperti bekerja, belanja dan rekreasi.

Terminal Mardika Ambon adalah terminal yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan angkutan umum masyarakat Kota Ambon dan sekitarnya, namun dalam melakukan aktivitasnya banyak angkutan umum yang seharusnya berhenti didalam terminal dan memarkirkannya di areal parkir pada setiap trayeknya ternyata lebih banyak melakukannya diluar terminal sehingga sering mengakibatkan kemacetan di jalan raya depan terminal yaitu jalan raya pasar mardika yang merupakan jalur keluar terminal.

Sistem pelayanan di terminal Mardika untuk pelayanan jasa transportasi masih belum teratur artinya belum sesuai yang diharapkan oleh pengguna

jasa transportasi. Pengaturan kendaraan yang masuk dan keluar belum tertata rapi sehingga menimbulkan kemacetan dan keresahan dari masyarakat dalam hal ini pengguna jasa transportasi. Bahkan dapat dikatakan juga bahwa pelayanan akan transportasi terasa sempit bergerak disebabkan oleh para pedangang kaki lima yang sering berjualan dalam terminal mardika sehingga aktivitas kendaraan angkutan umum di dalam terminal mengalami kemacetan.

Menyadari hal tersebut di atas, tampak betapa pentingnya usaha pemahaman akan faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pencapaian keberhasilan dalam pemasaran, yaitu dimensi tangible atau bukti langsung yang meliputi penampian gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi realibilitas atau kehandalan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi responsiveness atau daya tanggap yang meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan cepat, dimensi assurance atau jaminan yang meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi empathy yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang

diberikan pada konsumen. (Tjiptono dalam Wikaningtyas, 2007:52).

Terminal mardika harus mendapat perhatian yang serius dari pemerintah kota dan daerah, sebab terminal mardika merupakan sentra masuk/keluarnya arus transportasi angkutan umum. Untuk meningkatkan pendapatan daerah pemerintah lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di terminal mardika sehingga masyarakat bisa merasa nyaman. Karena terminal mardika selaluh berdampak pada persoalan, yakni kemacetan, kriminalitas, serta hiruk pikuk kendaraan maupun masyarakat yang masuk keluar terminal sangat tinggi menjadi kemacetan karena letak terminal sangat berdekatan dengan pasar.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah ini, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian “ Analisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon.

1.2 Permasalahan

Berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Kualitas Pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon meliputi faktor-faktor pelayanan jasa.
2. Bagaimana pengaruh kepuasan dengan dimensi fisik pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon
3. Bagaimana pengaruh kepuasan dengan dimensi kehandalan pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon
4. Bagaimana pengaruh kepuasan dengan dimensi tanggap pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon
5. Bagaimana pengaruh kepuasan dengan dimensi kepastian pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon
6. Bagaimana pengaruh kepuasan dengan dimensi empati pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut : Mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon meliputi:

1. Mengetahui dan menganalisa kepuasan konsumen terhadap dimensi fisik dari pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon
2. Mengetahui dan menganalisa kepuasan konsumen terhadap dimensi kehandalan dari pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon
3. Mengetahui dan menganalisa kepuasan konsumen terhadap dimensi Tanggap dari pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon
4. Mengetahui dan menganalisa kepuasan konsumen terhadap dimensi Kepastian dari pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon
5. Mengetahui dan menganalisa kepuasan konsumen terhadap dimensi empati dari pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Melalui penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pemerintah kota dalam hal ini dinas tata kota dan dinas perhubungan untuk meningkatkan pelayanan di terminal angkutan umum Mardika Ambon bagi pengguna jasa transportasi.
2. Dari penelitian ini juga masyarakat kota ambon dan sekitar serta pemerintah kota dapat mengenal tingkat kepuasan dalam pelayanan jasa transportasi di terminal angkutan umum mardika Ambon.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis

1. Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005). Kotler (2000) mengatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.

Engel, Roger & Miniard (1994) mengatakan bahwa kepuasan adalah evaluasi paska konsumsi untuk memilih beberapa alternatif dalam rangka memenuhi harapan. Band (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan tercapai ketika kualitas memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen. Sebaliknya, bila kualitas tidak memenuhi dan melebihi harapan, keinginan dan kebutuhan konsumen maka kepuasan tidak tercapai.

b. Faktor-faktor Kepuasan

Zeithmal dan Bitner (2003) mengemukakan bahwa kepuasan adalah konsep yang jauh lebih luas dari hanya sekedar penilaian kualitas pelayanan, namun juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain sebagai berikut: Kualitas pelayanan atau jasa, Kualitas produk, Harga, Faktor situasi, Faktor pribadi dari konsumen.

2. Pengertian Pelayanan

Istilah Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di jelaskan pelayana sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pengertian Pelayanan menurut Kotler dalam Sinambela (2006:4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik”.

Sedangkan menurut Lukman dalam Sinambela (2006:5) bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2006:3).

3. Pengertian Umum Tentang Terminal

Terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk atau keluar dari sistem jaringan transportasi. Ditinjau dari sistem jaringan transportasi secara keseluruhan, terminal merupakan simpul utama dalam jaringan dimana sekumpulan lintasan rute secara keseluruhan bertemu. Dengan demikian terminal merupakan komponen utama dalam system jaringan transportasi jalan yang mempunyai peran dan fungsi yang sangat penting. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana dimana titik kemacetan mungkin terjadi.

Menurut Undang-Undang No. 22 Tahun 2009, Terminal adalah pangkalan Kendaraan Bermotor Umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan.

4. Fungsi Terminal

Menurut Peraturan Daerah Kota Ambon No. 2 Tahun 2009 (Pasal 82 ayat 1-7) tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Di Kota Ambon, Fungsi terminal terdiri dari :

- 1). Terminal penumpang tipe A sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota antar propinsi dan/atau angkutan lintas batas negara, angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.
- 2) Terminal penumpang tipe B sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan antar kota dalam propinsi, angkutan kota dan/atau angkutan pedesaan.
- 3). Terminal penumpang tipe C sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, berfungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.
- 4). Setiap kendaraan umum dalam trayek wajib memasuki terminal sebagaimana yang tercantum dalam kartu pengawasan.
- 5). Setiap orang atau badan usaha yang melakukan kegiatan usaha didalam terminal penumpang dan/atau terminal barang wajib mendapat izin tertulis dari Kepala Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
- 6). Setiap orang dilarang :
 - a. Menjajakan barang dagangan dengan cara mengasong atau melakukan usaha tertentu selain sebagaimana dimaksud ayat (6) dengan mengharapkan imbalan di dalam terminal penumpang dan terminal barang;
 - b. Melakukan pekerjaan atau bertindak sebagai perantara karcis kendaraan umum.

Berdasarkan karakteristik dan fungsinya, menurut Keputusan Menteri Perhubungan No. 31 tahun 1995, maka terminal dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Terminal Tipe A

Terminal tipe A berfungsi untuk melayani kendaraan umum untuk angkutan Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dan atau Antar Lintas Batas Negara, angkutan Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), angkutan kota, dan angkutan pedesaan. Persyaratan lokasi

- (a) Terletak di ibukota propinsi, kotamadya, atau kabupaten dalam jaringan trayek Antar Kota Antar Propinsi dan atau Lintas Batas Negara.
- (b) Terletak di jalan arteri dengan kelas jalan minimal kelas III A.
- (c) Jarak antara dua terminal tipe A minimal 20 km di Pulau Jawa, 30km di Pulau Sumatra dan 50 km di pulau lainnya.

b. Terminal Tipe B

Terminal tipe B mempunyai fungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan Antar Kota Dalam Propinsi, angkutan kota dan atau angkutan pedesaan.

c. Terminal Tipe C

Terminal tipe C mempunyai fungsi melayani kendaraan umum untuk angkutan pedesaan.

Berdasarkan tingkat pelayanannya, terminal dibagi menjadi tiga yaitu :

- (a) Terminal induk yaitu : terminal utama yang berfungsi sebagai pusat atau induk dari terminal-terminal pembantu dengan tingkat pelayanan yang berjangkauan regional atau antar kota dan lokal atau dalam kota serta mempunyai kapasitas angkut dan volume penumpang yang tinggi.
- (b) Terminal pembantu atau sub terminal, merupakan terminal pelengkap yang menunjang keberadaan terminal induk dengan tingkat pelayanan lokal dalam kota serta mempunyai kapasitas angkut dan volume penumpang yang lebih sedikit.
- (c) Terminal transit yang merupakan terminal yang melayani aktifitas transit penumpang dari satu tujuan ke tujuan lain, kendaraan umum hanya menurunkan dan menaikkan penumpang.

5. Fasilitas Terminal Penumpang

a. Fasilitas Utama Terminal

Fasilitas utama adalah fasilitas yang mutlak dimiliki dalam terminal penumpang yaitu :

1. Jalur pemberangkatan kendaraan umum Jalur pemberangkatan kendaraan umum adalah pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menaikkan penumpang.
2. Jalur kedatangan kendaraan umum adalah pelataran di dalam terminal penumpang yang disediakan bagi kendaraan umum untuk menurunkan penumpang.
3. Tempat tunggu kendaraan umum adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum untuk beristirahat dan siap menuju jalur pemberangkatan.
4. Bangunan kantor terminal adalah bangunan yang biasanya berada dalam wilayah terminal, yang biasanya digabung dengan menara pengawas yang

berfungsi sebagai tempat memantau pergerakan kendaraan dan penumpang.

5. Tempat tunggu penumpang atau pengantar adalah pelataran yang disediakan bagi orang yang akan melakukan perjalanan dengan angkutan umum atau orang yang mengantarnya.
6. Jalur lintasan adalah pelataran yang disediakan bagi kendaraan angkutan penumpang umum yang akan langsung melakukan perjalanan setelah menurunkan atau menaikkan penumpang.
7. Loket penjualan karcis adalah ruangan yang digunakan oleh masing-masing penyelenggara untuk penjualan tiket yang melayani perjalanan dari terminal yang bersangkutan.
8. Tempat istirahat sementara kendaraan adalah tempat bagi kendaraan untuk istirahat sementara dan dilakukan perawatan sebelum melanjutkan pemberangkatan.
9. Rambu-rambu atau papan informasi yang sekurang-kurangnya memuat petunjuk jurusan, tarif dan jadwal keberangkatan.

b. Fasilitas Penunjang Terminal

Fasilitas penunjang adalah fasilitas yang menunjang fasilitas utama sehingga dapat meningkatkan pelayanan terhadap penumpang, terdiri atas : Kamar kecil/toilet, Musholla, Kios/kantin, Ruang pengobatan, Ruang informasi dan pengaduan, Telepon umum, Tempat penitipan barang, Taman, Dan lain-lain.

6. Kapasitas Terminal

Terminal penumpang merupakan bagian dari sistem transportasi dan secara umum berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Efektifitas terminal baik dalam hal kenyamanan pelayanan ataupun kecepatan pergerakan penumpang sangat menentukan kapasitas sebuah terminal. Perencanaan kapasitas terminal harus disesuaikan dengan perkembangan yang akan datang. Kapasitas yang ada harus memperhitungkan moda transportasi yang akan digunakan penumpang, fasilitas yang ada serta tinjauan dari segi manajemen lalu lintas di lokasi terminal. Untuk mengetahui kapasitas suatu terminal dapat dilakukan dengan beberapa cara, salah satunya adalah dengan menggunakan teori antrian.

3. METODE PENELITIAN

Metodologi merupakan langkah awal dari pembuatan suatu penulisan karya ilmiah yang menuntut penyusunannya secara sistematis (Arikunto, 2013).

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian korelasional (korelasi) sebab penelitian ini menggunakan dua atau lebih variabel untuk mencari hubungan antara variabel X terhadap variabel Y.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian tentang Analisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa terminal Mardika angkutan

umum Ambon, yang berlokasi di terminal mardika Kota Ambon Provinsi Maluku.

3.3 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama empat bulan mulai dari bulan Juni - September tahun 2017.

3.4 Jenis Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer data sekunder. Data sekunder diperoleh dari literatur-literatur yang berhubungan dengan pembuatan penelitian ini.

1. Jenis data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:
 - Data jumlah kendaraan roda dua, roda tiga, di kota ambon
 - Data jumlah kendaraan umum di kota ambon
 - Data jumlah penduduk di kota ambon dan sekitarnya
 - Data jumlah PKL yang berada dalam terminal
2. Jenis data primer
 - Hasil survei dan kuisioner

3.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan subjek atau objek yang ada di terminal mardika Ambon.
2. Sampel merupakan sebagian atau bertinda sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang dihasilkan diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi. (Arikunto, 2013) dan sampel yang akan di ambil dalam penelitian ini adalah 100 sampel.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu usaha dasar untuk mengumpulkan data dengan prosedur standar (Arikunto, 2013). Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi atau studi pustaka berupa catatan mengenai banyaknya kendaraan umum angkutan kota, jumlah penduduk kota ambon, dan hal lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.7 Metode Analisa Data

1. Analisa Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar Hubungan variabel independen (pelayanan karcis, pelayanan atur kendaraan masuk/keluar, kemacetan dalam terminal) terhadap variabel dependen (Kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi).

Persamaan umum regresi yang dipakai adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \sum b_n X_n + e \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

Y = Variabel Dependen

α = Konstanta

b_n = Koefisien Regresi variable independen;

X_n = Variabel Independen

e = error term

Model persamaan matematis yang digunakan berdasarkan variabel-variabel yang dimasukkan dalam penelitian dapat diformulasikan sebagai berikut.

$$Y = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \alpha_4 X_4 + \alpha_5 X_5 + e \dots \dots \dots (3)$$

Dimana:

- Y = Kepuasan konsumen
- X₁ = Dimensi Fisik(Tangible)
- X₂ = Dimensi Keandalan (Realibility)
- X₃ = Dimensi Tanggap (Responsiveness)
- X₄ = Dimensi Kepastian (Assurance)
- X₅ = Dimensi Empaty (Empathy)
- α₀ = Konstanta
- α₁, α₂, α₃ = Koefisien Regresi
- e = error term

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar Hubungan variabel independen (pelayanan kendaraan masuk/keluar, pelayanan jasa angkutan untuk konsumen, vasilitas yang tersedia dalam terminal) terhadap variabel dependen (Kepuasan konsumen dalam pelayanan di terminal mardika).

Persamaan umum regresi yang dipakai adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \sum b_n X_n + e \dots \dots \dots (3)$$

Dimana :

- Y = Kepuasan konsumen
- X₁ = Dimensi Fisik(Tangible)
- X₂ = Dimensi Keandalan (Realibility)
- X₃ = Dimensi Tanggap (Responsiveness)
- X₄ = Dimensi Kepastian (Assurance)
- X₅ = Dimensi Empaty (Empathy)
- α₀ = Konstanta
- α₁, α₂, α₃, α₄, α₅ = Koefisien Regresi
- e = error term

Model persamaan matematis yang digunakan berdasarkan variabel-variabel yang dimasukkan dalam penelitian dapat diformulasikan sebagai berikut.

$$Y = f(X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) \dots \dots \dots (4)$$

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \alpha_4 X_4 + \alpha_5 X_5 + e \dots \dots \dots (6)$$

Dimana:

- Y = Kepuasan konsumen
- X₁ = Tanggapan responden
- X₂ = Kemampuan pelayanan
- X₃ = Dimensi penapilan fisik
- α₀ = Konstanta
- α₁, α₂, α₃, α₄, α₅ = Koefisien Regresi
- e = error term

2. Uji statistik

a. Uji Determinasi (R²)

Menurut Ghozali (2012: 97) koefisien determinasi (R²) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu.

Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

b. Uji Koefisien (Uji F)

Menurut Ghozali (2012: 98) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai F lebih besar dari 4 maka H₀ ditolak pada derajat kepercayaan 5% dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Bila nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel, maka H₀ ditolak dan menerima H_a.

c. Uji koefisien secara parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individu dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X₁, X₂, X₃, berpengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel Y. Uji-t dapat dilakukan satu arah ataupun dua arah, dalam penelitian ini, uji-t yang dilakukan adalah uji-t dua arah. Hipotesis yang dipakai adalah berupa hipotesis nol (H₀) dan hipotesis alternatif (H₁), sebagai berikut :

H₀ = Koefisien regresi tidak signifikan

H₁ = Koefisien regresi signifikan

H₀ = B_i = 0, Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅) terhadap variabel dependen (Y).

H₁ = B_i ≠ 0, Artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial pada masing-masing variabel independen (X₁, X₂, X₃, X₄, X₅) terhadap variabel dependen (Y).

Pengambilan keputusan dengan tingkat kepercayaan yang digunakan 95% atau taraf signifikansi adalah 5% (α = 0,05) dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika tingkat signifikansi (α) < 0,05 atau Jika t-statistik > t tabel, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Berarti masing-masing variabel independen secara individu mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika tingkat signifikansi (α) > 0,05 atau Jika t-statistik < t tabel, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak. Berarti masing-masing variabel independen secara individu tidak mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisa data

1. Analisa Umum Responden

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh penulis di terminal angkutan umum mardika dengan menggunakan kuisioner kepada pengguna jasa angkutan umum diperuntukan unrtuk Sopir, Penumpang dan para pedadang (kaki lima dan pedangang besar) yang ada dalam terminal mardika adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Dalam Persen
Pria	78	78%
Wanita	22	22%
	100	100%

Sumber:penulis,2017

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa kerarakteristik responden yang ditampilkan dapat dikatakan bahwa frekuensi jenis kelamin pria lebih dominan wanita hal ini disebabkan karena pengguna jasa terminal angkutan umum terminal mardika adalah sopir angkot dan penumpang serta pedagang kaki lima dan pedangang besar yang ada dalam terminal. Dan dilihat dari usia responden sebagai sopir angkutan umum, penumpang dan pedagang diantara usia 20 - 60 tahun. Jumlah frekuensi untuk sopir dan penumpang masing-masing 35% dan pedagang 30%. Dapat dilihat tabel dibawah

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Frekuensi	DalamPersen
20 – 30 Tahun	27	27%
31 – 40 Tahun	38	36%
41 – 50 Tahun	24	23%
51 – 60 Tahun	11	14%
Total	100	100%

Sumber:penulis,2017

Tabel 3. Variabel Pengguna Jasa Terminal

Variabel	Frekuensi	Dalam persen
Sopir Angkot	35	35%
Penumpang	35	35%
Pedagang	30	30%
Total	100	100%

Sumber:penulis,2017

Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada penggunaan jasa terminal angkutan umum Mardika Ambon. Data ini digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa terminal angkutan umum Mardika Ambon. Hasil penyebaran kuisioner ini dapat di lihat pada tabel 3 yang terdiri dari lima dimensi kinerja pelayanan yaitu dimensi fisik (Tangible), Dimensi Kehandalan

(Realibility), Dimensi Tanggap (Responsivennes), Dimensi Kepastian (Assurance), Dimensi Empati (Empathy).

2. Analisa situasi Terminal angkutan umum mardika Ambon

Terminal mardika Ambon merupakan salah satu terminal yang menjadi pintu masuk dan keluarnya operasional kendaraan umum, penumpang dan pedangang yang berada di dalam terminal. Terminal mardika sangat berdekatan dengan pasar tradisional kota ambon sehingga akses operasional kendaraan, penumpang dan pedangang semuanya terdapat dalam satu ruang lingkup antara terminal dan pasar tradisional.

Terminal angkutan umum mardika ambon mempunyai tipe terminal yang berbentuk tipe A yaitu berfungsi untuk melayani kendaraan umum untuk angkutan kota atau antar provinsi dan/atau lalulintas batas negara, angkutan kota dalam provinsi, angkutan kota dan angkutan pedesaan.

4.2 Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Terminal Angkutan umum mardika Ambon

1. Analisa regresi berganda

Hasil perhitungan regersi berganda dengan menggunakan program SPSS maka dapat dikatakan bahwa : kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika dengan analisa regresi berganda adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji Regresi Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	27,653	6,144		4,501	,000
X1	-,663	,534	-,135	-1,242	,217
X2	-,219	,626	-,041	-,351	,727
X3	,619	,886	,079	,699	,486
X4	,052	,510	,012	,102	,919
X5	1,749	,885	,216	1,976	,051

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber:penulis,2017

Dari hasil analisa ini dapat diketahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen masing-masing menunjukkan hubungan yang positif dan negatif sehingga dapat diprediksi nilai variabel mengalami kenaikan dan penurunan. Hal ini dapat dilihat pada tabel diatas, dengan diregresikan sebagai berikut :

$$Y = 27,653 + (-0,663)X_1 + (-0,219)X_2 + 0,619X_3 + 0,052X_4 + 1,749X_5$$

Konstanta sebesar 27,653 artinya jika X1 (dimensi fisik) dan X2 (dimensi kehandalan) nilainya 0 maka kepuasan (Y) adalah 27,653. Koefisien variabel X1(dimensi fisik) sebesar -663 artinya

variabel independen lain nilainya tetap, kepuasan (Y) akan mengalami penurunan sebesar 663, koefisien bernilai negatif artinya adanya hubungan negatif antara kepuasan dan pelayanan jasa terminal angkutan umum, semakin naik nilai X1(dimensi fisik) semakin turun kepuasan konsumen.

Koefisien regresi variabel X2(dimensi kehandalan) sebesar -219 nilai Y akan mengalami peningkatan sebesar 219. Koefisien bernilai negatif artinya nilai kepuasan juga menurun.

Korelasi ganda (R) digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (Y) secara serentak. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1 nilai semakin mendekati 1 artinya hubungan yang terjadi semakin kuat sebaliknya semakin mendekati 0 hubungan akan terjadi semakin lemah

Tabel 5.
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,294 ^a	,086	,038	8,511

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: penulis,2017

2.Uji Determinasi (R²)

Uji determinasi (R²) digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika secara serentak terhadap variabel kepuasan. Koefisien menunjukkan besarnya presentase varian variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R² = 0 tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sebaliknya R² = 1 pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel diatas diperoleh angka R² (R square) sebesar 0,086 atau 86%. ini menunjukkan presentase pengaruh variabel pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika terhadap kepuasan konsumen atau variasi variabel X1 dan X2 dan sisa 14% dipengaruhi oleh vaiabel lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian.

3. Uji Koefisien Regresi bersama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui variabel indenden (X₁,X₂,X₃,...X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variable dependen (Y). Signifikan artinya hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasinya.

Tabel 6.
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	644,155	5	128,831	1,779	,125 ^b
Residual	6808,805	94	72,434		
Total	7452,960	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan

b. Predictors: (Constant), X5, X1, X4, X3, X2

Sumber:penulis,2017

Menentukan F hitung, berdasarkan tabel diperoleh F hitung sebesar 1,779 dan Menentukan F tabel, untuk menentukan F tabel dengan menentukan tingkat keyakinan 95%, a = 5%, df1 (jumlah variabel), df2 (n-k-1)100-5-1 = 94 (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel), hasil yang diperoleh untuk F tabel sebesar 2,30 (lihat lampiran F tabel).

Pengujian sebagai berikut:

Ho diterima bila F hitung < F tabel

Ho ditolak bila F hitung > F tabel

Dari hasil F hitung yang terlihat pada tabel Anov di atas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 1,779 sedangkan F tabel menunjukkan nilai sebesar 2,30 atau 1,779 > 2,30 maka dengan demikian dapat di katakan bahwa Ho di tolak.

Ho ditolak artinya adanya pengaruh yang signifikan antara X1(dimensi fisik), X2(dimensi kehandalan), X3(dimensi tanggap), X4(dimensi kepastian), X5(dimensi empati) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan (Y).

4. Uji koefisien regresi secara parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui model regresi variabel independen (X₁,X₂,X₃,...X_n) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 7.
Hasil Nilai Parsial Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	27,653	6,144		4,501	,000
X1	-,663	,534	-,135	1,242	,217
¹ X2	-,219	,626	-,041	-,351	,727
X3	,619	,886	,079	,699	,486
X4	,052	,510	,012	,102	,919
X5	1,749	,885	,216	1,976	,051

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: penulis,2017

Tabel diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

a. X1(dimensi fisik) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung -1,242 dan nilai signifikansi 0,217 atau sig < 0,05 dengan demikian variabel

- X1(dimensi fisik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- X2(dimensi kehandalan) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung -0,41 dan nilai signifikansi 0,727 atau sig < 0,05 dengan demikian variabel X2(dimensi kehandalan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
 - X3(dimensi tanggap) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung 0,699 dan nilai signifikansi 0,486 atau sig < 0,05 dengan demikian variabel X3(dimensi tanggap) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
 - X4(dimensi kepastian) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung 0,012 dan nilai signifikansi 0,919 atau sig < 0,05 dengan demikian variabel X4(dimensi kepastian) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
 - X5(dimensi empati) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung 0,216 dan nilai signifikansi 0,051 atau sig < 0,05 dengan demikian variabel X5(dimensi empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4.3. PEMBAHASAN

Berdasarkan pengolahan data di atas maka penulis dapat mendeskripsikan analisa kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa terminal angkutan umum mardika Ambon.

Dari indikator pelayanan jasa terminal transportasi angkutan umum mardika Ambon antara lain, Dimensi fisik, dimensi kehandalan, dimensi tanggap, dimensi kepastian dan dimensi empati dapat dijelaskan oleh penulis sebagai berikut:

- X1(dimensi fisik) terhadap kepuasan konsumen.
Nilai signifikansi 0,217 atau sig < 0,05 berpengaruh terhadap kepuasan artinya kondisi fisik terminal mardika baik itu bangunan terminal, areal parkir terminal bahkan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya yang dimiliki oleh terminal mardika perlu dibenahi ataupun diperbaiki bahkan dibuat perencanaan yang baru dalam menata dan membangun sentra perekonomian kota ambon bahkan maluku dikarenakan terminal mardika sangat berdekatan dengan pasar tradisional mardika. Selain fisik bangunan gedung, areal parkir, dan kondisi jalan raya untuk masuk terminal A1 dan A2 sudah rusak perlu diperbaiki karena dapat juga menghambat masuknya kendaraan dalam terminal dan akhirnya terjadi kemacetan, bahkan dapat juga disebabkan karena bangunan kecil milik PKL yang berjualan di areal masuk terminal A2 depan hotel Amans sampai masuk terminal.
- X2 (dimensi kehandalan) terhadap kepuasan konsumen.
Nilai signifikansi 0,727 atau sig < 0,05 berpengaruh terhadap kepuasan artinya pelayanan untuk jasa terminal transportasi angkutan umum mardika Ambon perlu di tingkatkan dalam hal Pengontrolan atau pengawasan dari petugas sangat kurang. Dari hasil observasi dan wawancara penulis berpendapat bahwa petugas LAJR yang

betugas untuk mangawas dan mengatur arus lalu lintas masuk dan keluar terminal dan pakiran hanya pada waktu jam dinas atau kantoran. Jam kerja atau kantoran selesai maka selesai juga waktu untuk mengontrol dan mengatur arus lalu lintas di jalan masuk dan keluar terminal bahkan dalam areal terminal sehingga para pedagang kakilima menggunakan kesempatan di waktu sore jam 17.00 sudah mulai membuka lapaknya berjualan di dalam terminal sehingga jalur masuk dan keluar terjadi kemacetan dan pengalihan fungsi terminal mulai terjadi.

- X3 (dimensi tanggap) terhadap kepuasan konsumen.
Nilai signifikansi 0,486 atau sig < 0,05 berpengaruh terhadap kepuasan konsumen artinya kemampuan petugas dalam melayani secara cepat dan tanggap menyelesaikan dan melaksanakan tugas untuk mengatur dan mengawas kendaraan serta keluhan-keluhan dari pengguna jasa terminal khususnya sopir angkot dikarenakan kemacetan yang diakibatkan pengalihan fungsi terminal yang seharusnya hanya diperuntukkan untuk akses turun naiknya penumpang dan barang namun digunakan untuk berdagang di areal parkir kendaraan dalam terminal.
- X4 (dimensi kepastian) terhadap kepuasan konsumen.
Nilai signifikansi 0,919 atau sig<0,05 berpengaruh terhadap kepuasan konsumen artinya kepastian keamanan dan keselamatan dalam terminal perlu ditingkat pengawasan untuk menjamin keamanan, keselamatan konsumen dari tindakan kriminal yang sering terjadi dalam terminal. Sikap petugas di terminal LAJR perlu ketegasan dalam mengatur lalu lintas masuk dan keluar terminal termasuk parkir dalam terminal, karena berdasarkan hasil observasi penulis menemukan banyak kendaraan yang sembarangan masuk dan keluar tidak sesuai dengan rambu-rambu lalu lintas yang ada dalam terminal.
- X5 (dimensi empati) terhadap kepuasan konsumen.
Nilai signifikansi 0,051 atau sig < 0,05 berpengaruh terhadap kepuasan konsumen arti rasa empati yang dimiliki oleh masyarakat ambon dan maluku secara keseluruhan dan kerukunan orang basudara dalam tatanan adat istiadat masyarakat maluku terlebih khusus masyarakat kota ambon yang mengadakan aktivitas di terminal mardika perlu dipertahankan. Dalam terminal mardika terdapat berbagai macam ras dan suku serta bahasa yang saling berinteraksi antara satu sama yang lain.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data yang digunakan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa : Hasil uji regresi bergada : $Y = 27,653 + (-0,663)X_1 + (-0,219)X_2 + 0,619X_3 + 0,052X_4 + 1,749X_5$. Hasil uji determinasi (R^2) 0,086 atau 86%. Uji Koefisien Regresi bersama

(Uji F) nilai F hitung sebesar 1,779 sedangkan F tabel menunjukkan nilai sebesar 2,30 atau $1,779 > 2,30$ maka dengan demikian dapat di katakan bahwa H_0 di tolak. Sehingga dapat di katakan bahwa :

- a. X1(dimensi fisik) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung -1,242 dan nilai signifikansi 0,217 atau $\text{sig} < 0,05$ dengan demikian variabel X1(dimensi fisik) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- b. X2(dimensi kehandalan) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung -0,41 dan nilai signifikansi 0,727 atau $\text{sig} < 0,05$ dengan demikian variabel X2(dimensi kehandalan) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- c. X3(dimensi tanggap) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung 0,699 dan nilai signifikansi 0,486 atau $\text{sig} < 0,05$ dengan demikian variabel X3(dimensi tanggap) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- d. X4(dimensi kepastian) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung 0,012 dan nilai signifikansi 0,919 atau $\text{sig} < 0,05$ dengan demikian variabel X4(dimensi kepastian) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
- e. X5(dimensi empati) pada level 0,05 nilai yang diperoleh t hitung 0,216 dan nilai signifikansi 0,051 atau $\text{sig} < 0,05$ dengan demikian variabel X5(dimensi empati) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan maka penulis dapat memberikan saran dan masukan kepada pemerintah kota dan SKPD lainnya yang terkait dengan perencanaan, pengawasan dan penggunaan jasa terminal transportasi angkutan umum di mardika Ambon.

Terminal mardika harus diperhatikan oleh pemerintah kota dan masyarakat kota ambon sebagai pengguna jasa terminal untuk menjaga kebersihan areal terminal, ketertiban dalam berkendara khususnya para sopir angkot harus memperhatikan peraturan dan rambu-rambu lalu lintas yang ada dalam terminal. Begitupula dengan para pedagang kaki lima yang berjualan di dalam terminal bahkan menggunakan lahan parkir kendaraan di waktu sore hari mendagangkan penjualannya sehingga arus lalu lintas kendaraan yang masuk dan keluar agak kesulitan sehingga terjadinya kemacetan dalam terminal dan luar terminal.

Pemerintah kota hendaknya membatasi perizinan trayek baru bagi pengusaha angkot dan mengadakan swiping dalam terminal sehingga angkot yang tidak memiliki perlengkapan administrasi yang lengkap tidak melakukan operasional dalam terminal sehingga dapat mengurangi volume kendaraan yang ada dalam terminal.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian, Penerbit Rineka Cipta*, Jakarta

- Angga Tridestiansa. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Armada Perum DAMRI Unit Bus Kota (UBK) Semarang (Studi Kasus Penelitian pada Armada DAMRI Trayek Johar -Perumnas Banyumanik)*. Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Asep M.Ramdan, 2008, *Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen(Online)*.
- Desi Yolanda S. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pos Express Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Medan*. Thesis, Program Magister Manajemen, Universitas Sumatera Utara.
- Da di Murdadi. 2005. *Pemanfaatan terminal angkutan umum regional terkait dengan kebijakan pengembangan wilayah kota pangkal pinang*.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*. Indeks : Jakarta.
- , Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Nanang Tasunar. 2006. *Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak*. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia
- Philip Kotler Philip Dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas*,(Jakarta: Indeks, 2007).
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sri Suratno F.G. dan Nursya' Bani Purnama. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Dua*. Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen
- Sukirno Sadono. 2005. *Teori Pengantar Mikro Ekonomi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. edisi 3.
- Sedayau, Agung. 2013. *Pemodelan Pelayanan Terminal Penumpang Transportasi Berbasis Kepuasan Pengguna Jasa*
- Sedayu A. 2014. *Target Peningkatan Pelayanan Terminal Purwosari Kediri dengan Metode IPA dan QFD*. Eco Rekayasa vol.10/No1/Maret 2014
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen. Edisi Revisi*. Andy: Yogyakarta.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Andi Ofset*. Yogyakarta.
- Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga*. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Wisnalmawati. 2005. *Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Niat Pembelian Ulang*. Yogyakarta : Jurnal Ekonomi dan Bisnis No. 3.