

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bus Metrotrans PT. Transjakarta Rute Pulogadung–Pondok Gede.

Satolop Kevin¹⁾, Mariah²⁾

Manajemen, Fakultas Bisnis Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis
Jalan Pulomas Selatan Kav. 22, Jakarta Timur, 13210

¹⁾ Email: alkevin35@gmail.com

²⁾ Email: Mariah@kalbis.ac.id

Abstract: *The purpose of this research is to explain the influence of the Price and service quality towards costumer satisfaction on Metrotrans Bus of PT Transjakarta Pulogadung – Pondok gede Route in partial and simultaneous. This research use quantitative approach. The amount of samples taken are 100 people using purposive sampling technique. The measurement used in the form of a questionnaire distributed through google form and data analyzed by SPSS. The analysis used is validity test, reliability test, classic assumption test, and hypothesis test. The result of the research found that: according to the partial result on price have not influence to costumer satisfaction , according to the partial result on service quality have influence to costumer satisfaction , and according to the simultaneous test result on price and service quality have together influence on costumer satisfaction.*

Keywords: *Metrotrans, price, service quality, costumer satisfaction*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam Bus Metrotrans PT Transjakarta rute Puloadung – Pondok Gede secara parsial dan simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik purposive sampling. Pengukuran yang digunakan berupa kuesioner yang disebar melalui google form dan data dianalisis dengan SPSS. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menemukan bahwa: secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.*

Kata Kunci: *Metrotrans, harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini, kebutuhan masyarakat akan transportasi semakin besar di Indonesia, transportasi merupakan kendaraan yang sangat penting untuk menunjang kehidupan mereka sehari-hari, kebanyakan orang menggunakan transportasi umum untuk bekerja, sekolah, liburan ataupun hanya untuk berpergian saja. Transportasi dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun

1993 Tentang Angkutan Jalan, angkutan umum adalah pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran.

Berdasarkan data yang diakses dari Badan Pusat Statistik DKI Jakarta. Jumlah kendaraan bermotor di Indonesia pada 2016 mencapai 129,281,079 juta unit. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan, dari angka tersebut yang paling banyak adalah sepeda motor

dengan jumlah 105,150,082 unit. Diikuti mobil

Dengan banyaknya pilihan transportasi umum pada saat ini, masyarakat memiliki transportasi umum andalan yang berbeda-beda. Banyak dari masyarakat memilih salah satu transportasi umum karena faktor harga dan kualitas pelayanannya. Dengan begitu, dengan adanya harga dan kualitas pelayanan yang terdapat pada transportasi umum merupakan aspek terciptanya rasa puas untuk para penggunanya.

Salah satu transportasi umum di Jakarta adalah Transjakarta, Transjakarta memiliki sistem BRT terpanjang di dunia (230,9 km panjangnya) pada tahun 2017, dengan 13 koridor utama dan 10 rute lintas koridor. Selain itu ada 18 rute yang terus melewati akhir busway eksklusif ke kota-kota di sekitar Jakarta dan menggunakan bus khusus yang memungkinkan untuk naik di tingkat dasar atau platform stasiun Transjakarta. Transjakarta memiliki total 80 rute (koridor, lintas Route & feeder route) pada akhir 2016. Peningkatan yang signifikan dari 41 rute pada tahun 2015. Sementara TransJakarta mengontrak 1.056 bus pada tahun 2016 dan juga meningkat secara signifikan dari 605 bus pada tahun 2015. Transjakarta memiliki lebih dari 1.500 bus dalam tiga bulan pertama 2017 dan menargetkan memiliki 3.000 bus pada akhir tahun. (*Transjakarta.co.id*). Sejak awal kemunculannya hingga sekarang, bus Transjakarta menjadi salah satu kendaraan yang diminati oleh publik, jumlah pengguna semakin meningkat seiring bertambahnya jumlah bus yang disediakan.

Transjakarta memiliki beberapa jenis pelayanan yaitu bus Transjakarta, bus pengumpan, bus gratis, bus wanita, bus rombongan dan bus wisata Jakarta. Bus pengumpan Transjakarta adalah bus yang merupakan hasil dari peremajaan

Kopaja yang dioperasikan untuk menjangkau daerah-daerah di Jakarta yang tidak dilewati oleh bus utama Transjakarta. Berbeda dengan bus utama Transjakarta, bus pengumpan Transjakarta beroperasi diluar koridor bus utama Transjakarta. Bus pengumpan memiliki layanan integrasi dengan memiliki beberapa rute, seperti bus pengumpan rumah susun, stasiun, pusat perbelanjaan dan bus Royal Trans. Bus pengumpan Transjakarta juga memiliki pelayanan untuk mencakup penggunanya yang tinggal antar perbatasan Jakarta.

Transjakarta memiliki beberapa jenis bus pengumpan atau *feeder bus*, salah satunya adalah bus Metrotrans. Bus pengumpan atau *Shelter Bus* Metrotrans adalah bus yang beroperasi di daerah Jakarta yang rutennya diluar pelayanan koridor bus Transjakarta biasanya.

Bus ini berbeda dengan yang lain karena bus ini memiliki tempat pijakan kaki yang lebih rendah dari bus Transjakarta pada umumnya sehingga memudahkan penggunanya untuk menaiki bus MetroTrans. Bagian depan bus dikhususkan untuk penumpang wanita yang hanya terdiri dari 12 kursi penumpang reguler dan empat kursi prioritas. Bus ini juga dilengkapi dengan suspensi kemiringan serta ketinggian sehingga penumpang difabel dapat dengan mudah menaiki bus Metrotrans. Di bagian pintu tengah juga tersedia tangga untuk memudahkan penumpang difabel yang dapat dibuka dan dilipat secara manual oleh petugas. Kamera CCTV dalam bus ini juga berjumlah lebih banyak dari bus Transjakarta biasa, yakni hingga 12 CCTV.

II. METODE PENELITIAN

A. TINJAUAN PUSTAKA

Harga

Menurut Tjiptono. et, al. (2012:315) harga diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan atau aspek lain (non-moneter) yang mengandung utilitas atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk. Hooley, et al (2012:304), harga merupakan penutup biaya produksi, pemosisian yang diharapkan, nilai ekonomis bagi konsumen, pembandingan nilai dari pesaing, dan perwujudan tujuan perusahaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu ukuran untuk menilai suatu produk atau jasa telah memiliki nilai guna seperti yang diharapkan. Dengan kata lain, suatu produk atau jasa telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau memiliki nilai guna seperti yang diinginkan. (Sunnyoto, 2014:240).

Menurut Assauri (2015:213) menyatakan, keberhasilan pemasaran suatu produk sangat ditentukan oleh baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam memasarkan produknya. Pelayanan yang diberikan antaranya adalah pelayanan sewaktu penawaran produk, pelayanan dalam pembelian atau penjualan produk tersebut, hingga pelayanan sewaktu penyerahan produk yang dijual.

Kepuasan Pelanggan

Kotler (2014:150) mendefinisikan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Armstrong et. al. (2015:15) mengemukakan kepuasan pelanggan

adalah sejauh mana kinerja produk yang diharapkan sesuai atau melebihi harapan pembeli.

Menurut Kotler dan Keller (2014:227) Mengungkapkan definisi kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014: 58) Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2014: 59) hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Independen, variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah Harga dan Kualitas Pelayanan.
2. Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau

yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kepuasan Pelanggan,

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014:115), populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2016: 215) sampel adalah sebagian dari populasi itu. Menurut Sekaran dan Bougie (2013: 269), ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500.
2. Ukuran sampel dibagi menjadi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, umur dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (misalnya: korelasi atau regresi linier berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.

Dari teori diatas didapat jumlah minimum anggota sampel sebanyak 50 sampel. Jika dihitung penelitian ini memiliki jumlah minimal sampel sebanyak 30, yaitu hasil dari jumlah variabel penelitian $3 \times 10 = 30$. Peneliti memilih menggunakan 100 sampel untuk meminimalkan

data yang *error* dan juga karena sudah melebihi jumlah minimum anggota sampel pada kriteria teori tersebut.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menurut Sugiyono (2012:23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik (Indiriantoro, 2012:12). Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah, Harga dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (variabel bebas) dan Kepuasan konsumen sebagai variabel dependen (variabel terikat)

Sumber data penelitian ini:

1. Data Primer

Menurut Siregar (2015: 37) data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian yang dilakukan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari jawaban responden yang menggunakan bus MetroTrans Rute Pulogadung - Pondok Gede.

2. Data Sekunder

Siregar (2015: 37) data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan buku-buku literatur, jurnal, artikel atau referensi yang dapat digunakan sebagai landasan teori dan juga yang dapat mendukung penelitian ini.

Metode Pengumpulan Data Studi Lapangan

Peneliti melakukan studi lapangan untuk melakukan pengumpulan data melalui survei yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Sugiyono (2013:142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan jawaban berupa skor interval 1-5

Tabel 3.1 Skala Likert

Tanggapan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2016

Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan digunakan untuk mendapatkan data sekunder dengan sumber data diperoleh melalui buku, jurnal, penelitian terdahulu dan melalui artikel internet.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas Main Test

Pada penelitian ini, pengujian validitas dapat dilakukan dengan melihat r tabel. Nilai r tabel pada penelitian ini yaitu 0,196 dengan jumlah data responden (n) = 100. Oleh karena itu, suatu data dapat dikatakan valid apabila nilai total *person correlation* lebih besar dari nilai r tabel dengan nilai 0,196 (signifikansi = 5%).

Tabel Hasil Validitas Harga

Dimensi	Item Pernyataan	Total Person Correlation	Nilai r Tabel	Keterangan
Harga	HARGA1	0.565	0.196	Valid
	HARGA2	0.701	0.196	Valid
	HARGA3	0.725	0.196	Valid
	HARGA4	0.787	0.196	Valid

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel X₁ dari indikator harga yang memiliki 4 item pernyataan yang telah diuji dalam *main test*, memiliki hasil yang valid dikarenakan nilai total *person correlation* lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel (n) = 100 yaitu sebesar 0,196.

Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Dimensi	Item Pernyataan	Total Person Correlation	Nilai r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP1	0.574	0.196	Valid
	KP2	0.682	0.196	Valid
	KP3	0.519	0.196	Valid
	KP4	0.611	0.196	Valid
	KP5	0.696	0.196	Valid
	KP6	0.532	0.196	Valid
	KP7	0.422	0.196	Valid
	KP8	0.426	0.196	Valid
	KP9	0.514	0.196	Valid
	KP10	0.592	0.196	Valid
Kualitas Pelayanan	KP11	0.657	0.196	Valid
	KP12	0.553	0.196	Valid
	KP13	0.672	0.196	Valid
	KP14	0.576	0.196	Valid
	KP15	0.467	0.196	Valid

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel X₂ dari indikator kualitas pelayanan yang memiliki 15 item pernyataan yang telah diuji dalam *main test*, memiliki hasil yang valid

dikarenakan nilai total *person correlation* lebih besar dibandingkan nilai *r* tabel ($n = 100$) yaitu sebesar 0,196.

Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Item Pernyataan	Total Person Correlation	Nilai r Tabel	Keterangan
	KPE1	0.776	0.196	Valid
	KPE2	0.801	0.196	Valid
	KPE3	0.817	0.196	Valid
	KPE4	0.746	0.196	Valid
	KPE5	0.537	0.196	Valid

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2019

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa variabel *Y* dari indikator Kepuasan Pelanggan yang memiliki 4 item pernyataan yang telah diuji dalam *main test*, memiliki hasil yang valid dikarenakan nilai total *person correlation* lebih besar dibandingkan nilai *r* tabel ($n = 100$) yaitu sebesar 0,196.

Hasil Uji Reliabilitas Main Test

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas untuk setiap variabel pada data kuesioner yang berjumlah 100 responden. pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan *cronbach's alpha*.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Harga

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,642	4

Tabel menunjukkan bahwa angka *cronbach's alpha* sebesar 0,678 yang berarti penelitian yang dilakukan dengan 4 pertanyaan dari variabel harga (*X1*) adalah reliabel karena menghasilkan angka *cronbach's alpha* > 0,6.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,847	15

Tabel tersebut menunjukkan bahwa angka *cronbach's alpha* sebesar 0,893 yang berarti penelitian yang dilakukan dengan 15 pertanyaan dari variabel kualitas pelayanan (*X2*) adalah reliabel karena menghasilkan angka *cronbach's alpha* > 0,6.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,788	5

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa angka *cronbach's alpha* sebesar 0,788 yang berarti penelitian yang dilakukan dengan 5 pertanyaan dari variabel Kepuasan Pelanggan (*Y*) adalah reliabel karena menghasilkan angka *cronbach's alpha* > 0,6.

4.5 Uji Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Tabel Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Unstandardized Residual	100	100.0%	0	0.0%	100	100.0%

Tests of Normality					
Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.

Unstandardized Residual	.066	100	.200*	.990	100	.632
-------------------------	------	-----	-------	------	-----	------

*. This is a lower bound of the true significance.

Tabel 4.13 menunjukkan hasil uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*, dari uji tersebut diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dikatakan bahwa data terdistribusi dengan normal karena memiliki nilai 0,200 lebih besar dari 0,05. Dan dapat dinyatakan bahwa data pada variabel Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terdistribusi secara normal

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a						Tolerance	VIF
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.		
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	5.464	2.441			2.239	.027		
Harga (X1)	.073	.151	.053		.485	.629	1.462	
Kualitas Pelayanan (X2)	.208	.052	.434		3.997	.000	1.462	

a. Dependent Variable: TKPE (Y)

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.14 dari setiap variabel independen diperoleh nilai VIF 1,462 yang berarti nilai tersebut lebih kecil dari 10, maka dapat dikatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan tidak terjadi gejala multi korelasi. Nilai VIF dari setiap variabel memenuhi kriteria karena nilainya kurang dari 10 dengan nilai tolerance > 0,10, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel independen tidak memiliki masalah multikolinieritas.

4.5.3 Uji Heteroskedasitas

Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedasitas

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	

1		Coefficients ^a			
		B	Std. Error	Beta	Sig.
	(Constant)	5.227	1.450		.000
	Harga (X1)	-.038	.092	-.51	.678
	Kualitas Pelayanan (X2)	.037	.032	-.145	.241

a. Dependent Variable: ABS_RES

Tabel menunjukkan hasil uji heteroskedastitas melalui metode *Glejser*, hasil nilai sig pada variabel Harga (X₁) sebesar 0,678 dan pada variabel Kualitas Pelayanan (X₂) nilai sig sebesar 0,241. Karena hasil nilai sig kedua variabel menunjukkan > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut tidak terjadi heteroskedastitas.

4.6 Uji Hipotesis

4.6.1 Uji Linear Berganda

Tabel 4.16 Hasil Uji Linear Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	5.464	2.441		2.239	.027
Harga (X1)	.073	.151	.053	.485	.629
Kualitas pelayanan (X2)	.208	.052	.434	3.997	.000

a. Dependent Variable: TKPE (Y)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 5,464 + 0,073 X_1 + 0,208 X_2$$

KETERANGAN:

- Y = Variabel dependen
- X1 X2 = Variabel independen
- a = Nilai konstanta
- b1, b2, = Koefisien regresi

Dari tabel tersebut penjelasan persamaan tersebut sebagai berikut artinya jika:

1. Konstanta sebesar 5,464; artinya jika harga, dan kualitas pelayanan

nilainya 0, maka Kepuasan Pelanggannya sebesar 5,464.

2. Koefisien regresi variabel harga sebesar 0,073; artinya jika harga mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,073 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.
3. Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,208; artinya jika Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan satu satuan, maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami peningkatan sebesar 0,208 satuan dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

4.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.466 ^a	.217	.201	3.334

a. Predictors: (Constant), TKP (X2), TH (X1)

Tabel 4.17 menunjukkan nilai R² sebesar 0,187 (18,7%). Hal ini menunjukkan persentase pengaruh variabel independen harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan sebesar 20,1% sedangkan 79,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

4.6.3 Uji t

Tabel 4.18 Hasil Uji T

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5.464	2.441		2.239	.027

Harga (X1)	.073	.151	.053	.485	.629
Kualitas pelayanan (X2)	.208	.052	.434	3.997	.000

a. Dependent Variable: TKPE (Y)

Pada variabel harga (X1) menunjukkan t hitung adalah 0,720. Yang menunjukkan bahwa t hitung < t tabel = 0,485 < 1,984 . Hasil yang telah dipaparkan tersebut tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan Purnomo (2017), yang mana pada penelitian tersebut diketahui bahwa harga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, berdasarkan nilai koefisien regresi (yang sebesar 0,201) dapat dipahami bahwa variabel harga memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, semakin tinggi pengaruh variabel harga yang ada, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Meskipun harga memiliki hubungan yang positif, tetapi diketahui bahwa harga secara tidak signifikan mempengaruhi kepuasan konsumen, hal ini disebabkan harga Bus Metrotrans yang sangat murah merupakan hal yang tidak dipermasalahkan oleh para penggunanya, sehingga dalam penelitian ini, variabel harga tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Pada variabel kualitas pelayanan (X2) menunjukkan t hitung adalah 3,744. Yang menunjukkan bahwa t hitung ≥ t tabel = 3,744 ≥ 1,984 . Hasil ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

4.6.4 Uji F

Tabel 4.19 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	298.913	2	149.456	13.442	.000 ^b
	Residual	1078.527	97	11.119		
	Total	1377.440	99			

a. Dependent Variable: TKPE (Y)

b. Predictors: (Constant), TKP (X2), TH (X1)

Dari tabel 4.19 diatas bahwa uji F menunjukkan F hitung > F kritis = 13,442 > 3,090 Hal ini menjelaskan atau mengindikasikan bahwa Ho tidak di terima maka Ha diterima, yang mengartikan bahwa variabel harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebagai variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap variabel terikat Kepuasan Pelanggan (Y).

IV. SIMPULAN

Kesimpulan diambil berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab 4 adalah sebagai berikut:

1. Variabel Harga tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. (t hitung < t tabel = 0,485 < 1,984)
2. Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. (t hitung ≥ t tabel = 3,744 ≥ 1,984)
3. Variabel Harga dan Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan. F hitung > F kritis = 13,442 > 3,090 (Ho tidak di terima, Ha diterima)

DAFTAR RUJUKAN

Hooley, G. Piercy, N.F. & Nicoulaud, B. (2012). *Marketing Strategy & Competitive Positioning*. Edingburgh Gate: Prentice Hall

Indriantoro, Nur & Bambang Supomo. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta. BPFE Yogyakarta

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi-13. Terjemahan Bob Sabran, M.M. Jakarta: Penerbit Erlangga

Sekaran dan Bougie. (2013). *Metodologi Penelitian*. Bandung. Alfabeta

Siregar, Syofian. (2015). *Statistik parametik untuk penelitian kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Metode)*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta CV.

Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta CV.

Tjiptono, Ph.D, Fandy, dan Gregorius Chandra. (2012). *Pemasaran Strategik Edisi ke-2*. Yogyakarta: Penerbit Andi