

## Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Ekonomis terhadap Kepuasan Konsumen Bus Budiman

**Ilham Mardani\***, Dede R. Oktini, Mochamad Malik A. R.

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*ilhammardani1414@gmail.com, dede.r.oktini@gmail.com, malik.unisba@gmail.com

**Abstract.** Excellent service and economical prices are factors that influence consumer satisfaction. Bus Budiman seeks to increase consumer satisfaction by implementing an economical pricing strategy and providing excellent service by providing facilities according to consumer wishes. However, the two strategies have not been realized properly. The gap between the price and the services provided by Budiman Bus has reduced consumer satisfaction. This study aims to test and find out how the influence of excellent service variables and economical prices on consumer satisfaction. This research is a type of descriptive and verification research with quantitative methods. The sampling technique used is purposive sampling method by taking a sample from the total population, so that the sample taken must meet the criteria as a Budiman Bus service user. Data analysis in this study used regression analysis, multiple linear, f test and t test. The results of this study indicate that partially there is a positive and significant influence between the Excellent Service (PP) variable on the Consumer Satisfaction (KK) variable. Partially there is a positive and significant influence between the Economic Price (HE) variable and the Consumer Satisfaction (KK) variable on the Budiman Bus. Then simultaneously there is a positive and significant influence between excellent service and economical prices on customer satisfaction using Budiman Bus services.

**Keywords:** *Excellent Service, Economical Prices, Consumer Satisfaction, Budiman Bus.*

**Abstrak.** Pelayanan prima dan harga ekonomis menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Bus Budiman berupaya meningkatkan kepuasan konsumen dengan menerapkan strategi harga ekonomis serta memberikan pelayanan prima dengan menyediakan fasilitas sesuai keinginan konsumen. Namun kedua strategi tersebut masih belum terealisasi secara tepat. Ketidaksesuaian antara harga dan pelayanan jasa yang diberikan Bus Budiman membuat menurunnya kepuasan bagi konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel pelayanan prima dan harga ekonomis terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif dengan metode kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah dengan metode purposive sampling dengan pengambilan sampel populasi total, maka sampel yang diambil harus memenuhi kriteria telah menjadi pengguna dari layanan jasa Bus Budiman. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi, linier berganda, uji f dan uji t. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Prima (PP) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (KK). Secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Harga Ekonomis (HE) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (KK) pada Bus Budiman. Kemudian, secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima dan harga ekonomis terhadap kepuasan konsumen pada pengguna layanan jasa Bus Budiman.

**Kata Kunci:** *Pelayanan Prima, Harga Ekonomis, Kepuasan Konsumen, Bus Budiman.*

## A. Pendahuluan

Industri jasa transportasi mengalami persaingan yang kompetitif, banyak bisnis di bidang spesialisasi yang sama tumbuh, sehingga lebih mudah untuk mendapatkan dan mempertahankan konsumen. Untuk berkembang dalam dunia bisnis, sebuah perusahaan harus memiliki kemampuan dalam memberikan layanan pelanggan yang unggul untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Berkurangnya angka penularan Covid-19 di Indonesia membuat bangkitnya kembali industri transportasi. Operator bus berharap hal ini dapat mempercepat pemulihannya setelah terkena efek dari pandemi yang cukup membuat perusahaan mati suri dikarenakan pemerintah yang sempat membatasi mobilitas masyarakat dengan membuat larangan agar masyarakat tidak melakukan perjalanan ke luar kota.

PT. HS. Budiman 45 atau perusahaan otoBus Budiman merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi angkutan antar kota antar provinsi' (akap). Yang berpusat di kota Tasikmalaya Jawa Barat dengan memiliki trayek Jabodetabek, Jawa Barat, Jawa Tengah hingga Jawa Timur. Dengan jumlah armada yang dimiliki saat ini sekitar 700 armada mulai dari medium bus hingga big bus untuk divisi akap maupun pariwisata. Perusahaan otobus Budiman selalu berusaha pelayanan terbaik terhadap konsumen karena faktor terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu bisnis.

Menurut Rahayu (1) menjelaskan pelayanan prima atau service excellence, merupakan suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan. Menurut Kurniasari (2) mengemukakan bahwa pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "excellent service" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

Kotler dan Armstrong (3) menyatakan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Harga melatar belakangi mengapa konsumen memilih suatu produk atau layanan jasa untuk digunakan. Konsumen memilih suatu layanan jasa karena benar-benar ingin merasakan suatu nilai dan manfaat dari layanan jasa tersebut, konsumen melihat itu sebagai kesempatan untuk merasakan layanan jasa tersebut dengan harga yang lebih murah dari biasanya sehingga lebih ekonomis.

Bus Budiman sebagai salah satu layanan dibidang jasa yang selalu berupaya memberi pelayanan kepada konsumen agar dapat memenangkan persaingan, karena konsumen merupakan aset yang paling penting dalam menentukan kelangsungan hidup perusahaan. Untuk itulah kepuasan konsumen sangat penting perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain serta akan mendapatkan keuntungan maksimal.

Menurut Richard Oliver (4) kepuasan pelanggan adalah respon pemenuhan dari pelanggan terhadap suatu produk atau layanan itu sendiri yang telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Maka kepuasan konsumen adalah suatu bentuk kompensasi yang diberikan kepada seorang pelanggan atas pelayanan yang diberikan dan hasil yang sesuai dengan harapan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: "Seberapa besar pengaruh pelayanan prima dan harga ekonomis terhadap kepuasan konsumen perusahaan Bus Budiman?". Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan prima dan harga ekonomis terhadap kepuasan konsumen perusahaan Bus Budiman.
2. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan konsumen perusahaan Bus Budiman.
3. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh harga ekonomis terhadap kepuasan konsumen perusahaan Bus Budiman.
4. Untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh pelayanan prima dan harga ekonomis terhadap kepuasan konsumen perusahaan Bus Budiman

## B. Metodologi Penelitian

Peneliti menggunakan metode teknik koefisien korelasi dan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah penumpang Bus Budiman sebanyak 150 orang.

Dengan teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan Non-Probability Sampling dengan (Purposive Sampling) dengan jumlah sampel penelitian yang diperoleh sebanyak 150 penumpang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik penyebaran kuesioner, melakukan observasi, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisis verifikatif.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Hubungan Antara Pelayanan Prima (X1) dan Harga Economies (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen(Y)

Berikut ini merupakan penelitian mengenai hubungan antara pelayanan prima dan harga ekonomis terhadap kepuasan konsumen, yang diuji menggunakan teknik analisis data. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel berikut ini:

##### 1. Uji Normalitas

**Tabel 1.** Uji Normalitas

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>		
		<b>Unstandardized Residual</b>
N		150
<b>Normal Parameters<sup>a,b</sup></b>	Mean	0
	Std. Deviation	2.13338673
<b>Most Extreme Differences</b>	Absolute	0.052
	Positive	0.031
	Negative	-0.052
<b>Test Statistic</b>		.052.
<b>Asymp. Sig. (2-tailed)</b>		.200c,d
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2022

Hasil uji di atas menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) untuk keseluruhan variabel Pelayanan Prima, Harga Ekonomis, dan Kepuasan sebesar 0,200 lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa residual dinyatakan memenuhi asumsi normal maka distribusi populasi dinyatakan normal

## 2. Uji koefisien Korelasi

**Tabel 2.** Analisis koefisien korelasi

Correlations				
		Pelayanan Prima	Harga Ekonomis	Kepuasan Konsumen
Pelayanan Prima	Pearson Correlation	1	.765**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	150	150	150
Harga Ekonomis	Pearson Correlation	.765**	1	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	150	150	150
Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	.822**	.850**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	150	150	150

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2022

Koefisien korelasi digunakan dalam mengukur seberapa kuat hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Maka berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (a) Koefisien antara variabel Pelayanan Prima (PP) dengan Kepuasan Konsumen (KK) sebesar 0,822 kemudian melihat tabel interpretasi koefisien hasil korelasi tersebut berada pada interval 0,80 – 0,100 maka dapat disimpulkan antara variabel Pelayanan Prima (PP) dan Kepuasan Konsumen (KK) memiliki tingkat hubungan yang tergolong sangat kuat. (b) Koefisien antara variabel Harga Ekonomis (HE) dengan Kepuasan Konsumen (KK) sebesar 0,850 kemudian melihat tabel interpretasi koefisien hasil korelasi tersebut berada pada interval 0,80 – 0,1000 maka dapat disimpulkan antara variabel Harga Ekonomis (HE) dan Kepuasan Konsumen (KK) memiliki tingkat hubungan yang tergolong sangat kuat.

Nilai dari korelasi yang bertanda positif menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi diantara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah searah, yang berarti semakin baik pelayanan prima dan harga ekonomis maka akan diikuti semakin meningkatnya kepuasan konsumen.

## 3. Uji T dan Uji F

**Tabel 3.** Uji t

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.845	1.422		2.704	.008
	Pelayanan Prima	.417	.059	.414	7.089	.000
	Harga Ekonomis	.477	.052	.533	9.127	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2022

Berdasarkan nilai t, dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dimana nilai uji-t Pelayanan Prima  $7.089 > 1.700$ . Serta pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen dapat diketahui melalui tingkat probabilitas signifikan untuk variabel

Pelayanan Prima (X1) sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05. Sehingga H0 ditolak dan H1 diterima. Maka variabel Pelayanan Prima (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan antara variabel Pelayanan Prima dengan Kepuasan Konsumen

Berdasarkan nilai t, dapat diketahui bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dimana nilai uji-t Harga Ekonomis  $9.127 > 1,700$ . Serta pengaruh Harga Ekonomis Terhadap Kepuasan Konsumen dapat diketahui tingkat probabilitas signifikan untuk variabel Harga Ekonomis (X2) sebesar 0,000 lebih kecil dari tingkat signifikan 0,05. Sehingga H0 ditolak dan H2 diterima. Maka variabel Harga Ekonomis (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Kemudian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Harga Ekonomis dengan Kepuasan Konsumen

**Tabel 4.** Uji f

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2591.24	2	1295.622	280.847	.000b
	Residual	678.15	147	4.613		
	Total	3269.39	149			
a. Dependent Variabel: Kepuasan Konsumen						
b. Predictors: (Constant), Harga Ekonomis, Pelayanan Prima						

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2022

#### 4. Analisis regresi Linier Berganda

**Tabel 5.** Analisis linier berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.845	1.422		2.704	.008
	Pelayanan Prima	.417	.059	.414	7.089	.000
	Harga Ekonomis	.477	.052	.533	9.127	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2022

Analisis linear berganda untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen (Pelayanan Prima, dan Harga Ekonomis) terhadap variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar menyatakan bahwa jika variabel Pelayanan Prima (PP) dan Harga Ekonomis (HE) maka Kepuasan Konsumen (KK) bernilai 0 maka variabel Kepuasan Konsumen akan bernilai 3,845. Nilai koefisien regresi Pelayanan Prima (X1) sebesar memiliki arti jika variabel independen lain (HE) nilainya tetap dan (PP) mengalami kenaikan satu nilai, maka (KK) akan mendapatkan kenaikan nilai sebesar 0,414. Koefisien ini bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara (PP) dengan (KK). Nilai koefisien regresi Harga Ekonomis (X2) sebesar memiliki arti apabila variabel independen lain (PP) nilainya tetap dan (HE) mengalami kenaikan satu nilai, (PP) akan mendapatkan kenaikan nilai sebesar 0,477. Koefisien akan bernilai positif dan terjadi hubungan positif antara (HE) dengan (KK).

## 5. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 6.** Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890a	0.793	0.79	2.14785
a. Predictors: (Constant), Harga Ekonomis, Pelayanan Prima				

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS Versi 25, 2022

Hasil pengolahan data menunjukkan besarnya nilai koefisien R square sebesar 0,793 atau 79,3%. Artinya *pelayanan prima dan harga ekonomis* mempengaruhi *repurchase intention* sebesar 79,3%. Sedangkan 0,207 atau 20,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dapat dilihat hasil dari penelitian terlihat bahwa pelayanan prima dan harga ekonomis berpengaruh pada kepuasan konsumen Bus Budiman. Dari hasil kuisioner dari responden, pelayanan prima dan harga ekonomis yang diberikan Bus Budiman sudah cukup baik. Pelayanan prima dan harga ekonomis menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dapat diartikan bahwa pelanggan sangat menginginkan pelayanan berkualitas yang bisa didapatkan dengan harga yang ekonomis. Jika harga yang ditawarkan oleh Po. Bus Budiman sebanding dengan manfaat yang dirasakan oleh penumpang, maka penumpang akan puas dan menggunakan jasa PO. Bus Budiman sebagai alternatif utama untuk berpergian.

**D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan prima dan Harga Ekonomis terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna layanan jasa Bus Budiman, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima (PP) yang diterapkan oleh Bus Budiman dapat dikatakan “Baik”, dapat dilihat dari pernyataan yang memiliki nilai skor tertinggi, yaitu “Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani penumpang”. Adapun pernyataan dengan nilai skor terendah, yaitu “Kemudahan akses dalam mencari dan membeli tiket bus” dan “Kemudahan akses dalam mencari bus”
2. Harga Ekonomis (HE) yang diberikan oleh Bus Budiman dapat dikatakan “Baik”, dapat dilihat dari pernyataan yang memiliki skor tertinggi, yaitu “Harga tiket Bus Budiman sesuai dengan kemampuan daya beli”. Adapun pernyataan yang memiliki nilai skor terendah, yaitu “Kesesuaian memberikan masa diskon/potongan harga yang cukup pada penumpang”.
3. Kepuasan Konsumen terhadap layanan jasa Bus Budiman dapat dikatakan “Baik”, dapat dilihat dari pernyataan yang memiliki nilai skor tertinggi, yaitu “Kepuasan pada kondisi fisik fasilitas yang diberikan Bus Budiman”. Adapun pernyataan yang memiliki nilai skor terendah, yaitu “Kepuasan pada diskon / potongan harga yang diberikan Bus Budiman”.
4. Secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Pelayanan Prima (PP) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (KK) pada Bus Budiman. Dapat dilihat dari hasil uji t yang memiliki nilai thitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai ttabel, maka apabila semakin baik pelayanan prima (PP) maka kepuasan konsumen (KK) akan semakin besar.
5. Secara parsial, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Harga Ekonomis (HE) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (KK) pada Bus Budiman. Dapat dilihat melalui hasil uji t yang memiliki nilai thitung yang lebih besar dibandingkan dengan nilai ttabel, maka apabila semakin baik Harga Ekonomis (HE) maka kepuasan Konsumen (KK) akan semakin besar.
6. Secara simultan, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima dan

harga ekonomis terhadap kepuasan konsumen pada pengguna layanan jasa Bus Budiman. Dapat dilihat melalui hasil dari uji F dan nilai Fhitung lebih besar dibandingkan nilai Ftabel nya.

### **Acknowledge**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian ini sesuai dengan waktu yang penulis harapkan. Penelitian ini dapat peneliti tuntaskan berkat doa dan dukungan teman-teman, sahabat, dan tentunya keluarga khususnya kedua orang tua.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun penelitian ini terdapat banyak kesalahan karna penelitian ini bisa dikatakan jauh dari kata sempurna karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, tetapi, penulis berusaha semaksimal mungkin dalam menyusun penelitian ini memberikan yang terbaik. Akhir kata semoga dapat memberikan manfaat dalam penelitian ini bagi masyarakat umum mahasiswa atau pelajar yang sedang menyusun penelitian dan khususnya bagi peneliti sendiri.

### **Daftar Pustaka**

- [1] Dewi, O. I. (2018). Pengaruh bauran Pemasaran terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Chang Tea Di Surabaya. *Agora* 6.
- [2] Kurniasari, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Bogor. *Jurnal Widya Cipta* 3.
- [3] Kuswara, M. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Catindo. *Universitas Islam 45 Bekasi*.
- [4] Pratista, Alvin Cakra. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Jabar Banten Syariah Cabang Bandung. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 1(1). 10-15.
- [5] Rahayu, S. W. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Feybella Resto dan Cafe Di MTC Giant Panam Di Tinjau Menurut Ekonomi Islam. *Universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.