

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI INTERVENING

(Studi Pada Pengguna Suroboyo Bus)

Defit Ilham Purnama Putra

Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: defitputra@mhs.unesa.ac.id

ABSTRAK

Transportasi menjadi bagian penting dalam kehidupan sebagai motor penggerak roda kehidupan. Kualitas produk, harga, kualitas layanan, emotional, dan kemudahan adalah faktor pendorong kepuasan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan dan kepuasan penumpang Suroboyo Bus. Sampel penelitian ini sejumlah 110 responden dengan karakteristik penumpang yang pernah menggunakan Suroboyo Bus minimal lima kali, menaiki bus pada jam operasional pukul 06.00 wib – 22.00 wib, dan umur responden mulai 14 tahun sampai dengan 50 tahun.. Kualitas layanan merupakan variabel endogen. Kepuasan pelanggan adalah variabel eksogen. Kepercayaan menjadi variabel intervening. Teknis analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan ada pengaruh negatif antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan secara langsung tanpa melalui variabel intervening. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh positif dari kualitas layanan terhadap kepercayaan. Hasil penelitian ini menunjukkan ada pengaruh positif dari kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan studi pada pengguna Suroboyo Bus.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan

Abstract

Transportation is an important part of life as a driving force for life. Product quality, price, service quality, emotional, and convenience are driving factors of satisfaction. This study aims to determine the effect of service quality on Suroboyo Bus passenger trust and satisfaction. The sample of this study was 110 respondents with the characteristics of passengers who had used Suroboyo Bus at least five times, boarded buses during operational hours at 6:00 a.m. - 10:00 p.m., and the age of respondents ranging from 14 years to 50 years. Service quality is an endogenous variable. Customer satisfaction is an exogenous variable. Trust is an intervening variable. Path analysis is the technical analysis of data in this study. The results of this study indicate that there is a negative influence between service quality and customer satisfaction directly without intervening variables. The results of this study indicate that there is a positive influence of service quality through trust. The results of this study indicate that there is a positive effect of trust in customer satisfaction studies on Suroboyo Bus users.

Keywords: Service quality, Customer Satisfaction, Trust

PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah kendaraan bermotor terjadi di berbagai kota di Indonesia seperti halnya di Surabaya. Dari data yang dihimpun oleh Badan Pusat Statistik Surabaya volume kendaraan bermotor di Surabaya tahun 2015 mencapai 2.126.168 unit dimana angka tertinggi didominasi oleh kendaraan jenis sepeda motor dengan jumlah 1.655.891 unit. Hal ini menunjukkan masih tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan sepeda motor.

Pertumbuhan kendaraan di Surabaya yang setiap tahunnya meningkat menyebabkan kemacetan dan resiko kecelakaan lalu lintas yang tinggi. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh kompas.com tahun 2018 kota Surabaya menempati peringkat ke 8 sebagai kota termacet

di Indonesia dengan tingkat kemacetan 37 jam per tahun. Ditambah lagi angka kecelakaan di Surabaya yang dihimpun oleh Badan Pusat Statistik Surabaya tahun 2017 terdapat 2.389 kendaraan yang terlibat kecelakaan. Adanya fenomena tersebut maka pemerintah kota dituntut untuk memberikan layanan angkutan umum yang dapat mengatasi masalah tersebut.

Suroboyo Bus diluncurkan oleh pemerintah kota Surabaya pada tanggal 7 April 2018. Pada awal peluncurannya bus ini berjumlah 8 armada Suroboyo Bus dan 2 armada bus tingkat. Pada tahun 2019 armada Suroboyo Bus ini ditambah lagi 10 unit bus. Namun pada realitanya bus ini hanya memiliki 2 rute utama saja yakni rute utara ke selatan melalui terminal Purabaya ke halte Rajawali dan rute barat ke timur dimana melalui halte ITS ke halte UNESA. Keterbatasan rute ini menyebabkan

belum maksimalnya peran Suroboyo Bus dalam mengakomodir kebutuhan angkutan umum bagi masyarakat. Sehingga masyarakat harus berganti moda transportasi lagi agar dapat mencapai tujuannya. Berdasarkan *International Organization for Standardization* (ISO) 9000 dalam Tjiptono (2013:212) kualitas layanan jasa adalah kolaborasi sifat dan karakteristik yang menghasilkan output sudah terpenuhinya kebutuhan pelanggan. Hal ini diperkuat dengan pendapatnya Parasuraman dkk dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) dimensi kualitas layanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dalam jurnal Pramana dan Rastini (2016) indikator kualitas layanan adalah *tangible* yang meliputi kondisi fisik, seperti desain interior, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan tunggu, kelengkapan peralatan dan penampilan karyawan. *Reliability* yang meliputi ketepatan memberikan layanan dan menyediakan produk/jasa yang handal. *Responsiveness* merupakan kecakapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan. *Assurance* meliputi upaya membangun kepercayaan dan keyakinan melalui kemampuan, intelektual, dan tingkah laku petugas. *Empathy* yang meliputi kemampuan petugas dalam memberikan sikap peduli dan perhatian kepada pelanggan. Untuk itu indikator layanan Suroboyo Bus setidaknya berkaitan dengan kondisi kendaraan, ketersediaan fasilitas supir yang handal dalam menyetir, petugas cepat dalam memberikan informasi halte terdekat petugas yang ramah dalam memberikan layanan dan memecahkan masalah dari penumpang, jaminan keamanan batas kecewaan bus, ketegasan petugas dalam menempatkan penumpang sesuai dengan kategorinya, jadwal kedatangan yang dapat diakses melalui smartphone berbasis android, dan kenyamanan dari penumpang, dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan di bus. Menurut Irawan (2002:38) ada lima faktor pendorong kepuasan pelanggan diantaranya yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, emotional, dan kemudahan. Pelanggan cenderung puas jika mereka efektif dan efisien untuk mendapatkan produk tersebut. Kepuasan (*satisfaction*) merupakan evaluasi kesesuaian antara harapan konsumen dengan apa yang diterima dan (Tjiptono, 2013:301). Menurut jurnal penelitian Firmansyah dan Khasanah (2016) mengutarakan hasil perbandingan kinerja pada harapan awal merupakan kepuasan konsumen. Indikator kepuasan pelanggan yaitu Suroboyo bus telah memenuhi harapan penumpang, layanan Suroboyo Bus yang memuaskan, penumpang bangga dengan layanan Suroboyo Bus, dan penumpang suka dengan Suroboyo Bus.

H₁ Ada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yaitu faktor internal dari pemerintah selaku penyedia layanan dan faktor dari masyarakat sebagai pihak pengguna layanan. Untuk memberikan layanan yang

maksimal kepada masyarakat muncul inovasi Suroboyo Bus. Menurut Saputra (2015) indikator kepercayaan terdiri dari sikap jujur kepada pelanggan, petugas bertanggung jawab penuh dalam menanggapi pelanggan, dan reputasi yang baik dari perusahaan terhadap pelanggan. Armada yang disediakan pada awal peluncurannya berjumlah 10 unit bus dimana 8 unit Suroboyo bus dan 2 unit bus tingkat yang merupakan sumbangan dari pihak swasta. Pada tahun 2019 dilakukan penambahan armada sejumlah 10 unit bus untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jadwal operasional dari Suroboyo Bus ini dimulai pukul 06.00 wib – 22.00 wib. Jadwal keberangkatan bus ini dapat diakses melalui smartphone berbasis android dengan mengunduh aplikasi GOBIS Suroboyo Bus di playstore. Suroboyo Bus ini memiliki dua rute yang dilewati yaitu utara ke selatan dan timur ke barat. Rute utara ke selatan dimulai dari Terminal Purabaya kemudian melintasi Jalan Ahmad Yani berjalan ke utara melewati Jalan Basuki Rahmat hingga berakhir di Halte Rajawali, untuk arah sebaliknya yakni melintasi Halte Jembatan Merah lalu melintasi Jalan Gubernur Suryo dan berakhir di Terminal Purabaya. Rute timur ke barat melalui Halte Bundaran ITS kemudian ke arah barat melewati jalan Dharmawangsa dan berakhir di Halte UNESA, untuk rute sebaliknya melalui Jalan Mayjen Sungkono dan berakhir di Halte Bundaran ITS. Namun dari berbagai pelayanan yang disediakan masih banyak keluhan masyarakat terhadap rute dari Suroboyo Bus.

H₂ Ada Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan.

Penelitian oleh Akbar dkk (2009) pengaruh positif antara kualitas layanan pada kepercayaan yang hasilnya mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepercayaan ini dibentuk melalui kredibilitas perusahaan dalam menjawab kebutuhan pelanggan. Hal ini diperkuat dalam jurnal Mahendrayani (2016) indikator kepercayaan adalah jujur, dapat dipercaya, bertanggung jawab, memahami konsumen, profesional, bertindak dengan baik. Indikator kepercayaan dalam jurnal Chiou dan Droge (2009) indikator kepercayaan meliputi jujur, dapat dipercaya, bertanggung jawab, memahami konsumen, profesional, dan bertindak dengan baik. Sehingga dalam penelitian ini indikator kepercayaan meliputi jujur, dapat dipercaya, bertanggung jawab, memahami konsumen, profesional, bertindak dengan baik. Suroboyo Bus inovasi untuk mengatasi masalah yang ada di Surabaya. Berbagai macam keluhan yang ada dari penumpang Suroboyo Bus dapat dilihat masih ada masalah Dimana rute yang tersedia pada bus ini tidak mencakup seluruh wilayah di Surabaya sehingga tidak semua masyarakat dapat terjangkau oleh layanan Suroboyo Bus. Sehingga jika rute yang akan dituju tidak tersedia maka masyarakat harus berganti ke moda angkutan umum lainnya agar bisa sampai pada tujuannya. Selain itu adanya keluhan tidak adanya armada saat jam operasional dan fasilitas halte yang masih kurang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, maka akan berdampak enggan menggunakan

Suroboyo Bus sehingga memilih menggunakan kendaraan pribadi. Diperkuat dengan penelitian yang dilakukan Panjaitan (2016) menyebutkan bahwa indikator kepuasan yaitu tidak adanya komplain terkait kualitas layanan yang diterima sehingga tercipta kepuasan pelanggan.

H₃ Ada Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jumlah responden 110 orang penumpang Suroboyo Bus dengan kriteria minimal 5x kali menggunakan jasa Suroboyo Bus. 100 - 200 responden yang menjadi ukuran sampel dalam penelitian ini. Jadi total sampel pada penelitian ini 100 responden dinyatakan layak. Penambahan 10% dari jumlah minimal sampel digunakan untuk mengantisipasi apabila terdapat data yang rusak atau data yang tidak memenuhi syarat.

Analisis jalur digunakan untuk mengolah data, dengan bantuan software AMOS 19. Instrumen pengumpulan data menggunakan angket dengan skala Likert, dengan kriteria skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju sampai dengan skor 5 untuk jawaban sangat setuju, yang disebarakan melalui *google form* yang dibagikan melalui media sosial (WhatApps, Facebook, Instagram, dan Line). Penyebaran dilakukan dengan meminta persetujuan calon responden secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN
Hasil Penelitian

Uji asumsi analisis jalur yakni uji normalitas, uji linieritas, uji outlier, uji multikolinieritas, uji kelayakan model, uji analisis jalur, dan uji intervening dengan membakan sobel test. Berikut hasil ujinya :

Uji Asumsi Klasik :

1. Uji normalitas hasilnya nilai critical ratio skewness value masing-masing variabel memiliki nilai <2,58 sehingga menunjukkan distribusi normal dan uji normalitas univariate sudah terpenuhi. Untuk uji multivariate memiliki nilai sebesar 2,471 nilai tersebut terletak pada rentang nilai -2,58 hingga 2,58 dengan demikian asumsi multivariate normality terpenuhi.
2. Hasil uji linieritas dalam penelitian ini bahwa nilai signifilansi setiap hubungan yakni $0,000 < 0,05$. Sehingga hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan terhadap kepercayaan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan bersifat linier.
3. Hasil uji outluer tidak terlihat adanya outlier dimana memperlihatkan bahwa seluruh observation number memiliki nilai mahalobis distance yang nilainya kurang dari 40,289. Nilai p2 tidak menunjukkan nilai kurang dari 0,05
4. Nilai *determinant of sample covariance matrix* 0,000 merupakan hasil uji multikolinieritas dengan demikian

nilai tersebut menunjukkan adanya multikolinieritas atau singularitas.

Uji Kelayakan Model :

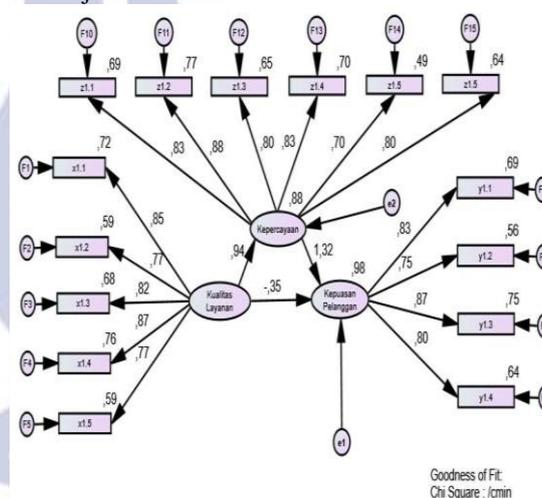
Nilai *goodness of fit* berada pada baseline model TLI dan CFI.

Tabel 1. Kriteria goodness of fit

Kriteria	Hasil	Kesimpulan
CFI (Comparative fit Index)	0,930	Memenuhi <1
TLI (Tucker Lewis Index)	0,916	Memenuhi <1
AGFI (Adjusted GFI)	0,737	Memenuhi <1
GFI (Goodness of Fit Index) <1	0,810	Memenuhi

(Sumber :Diolah Peneliti, 2019)

Hasil uji analisi jalur pada penelitian ini menunjukkan :



(Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2019)

Gambar 1
Hasil Uji Analisis Jalur

Pada penelitian ini terjadi intervening, hal ini dibuktikan dari hasil uji intervening pertama antara variabel kualitas layanan berkorelasi terhadap kepuasan pelanggan, karena memiliki nilai -0,35 sedangkan kualitas layanan korelasinya terhadap kepercayaan karena memiliki nilai 0,94 dan pada uji intervening ketiga antara variabel kepercayaan berkorelasi terhadap kepuasan pelanggan memiliki 1,32. Jadi dengan demikian jika korelasi antara kualitas layanan terhadap kepuasan secara langsung memiliki nilai negatif tetapi ketika korelasi kualitas layanan terhadap kepuasan melalui variabel kepercayaan nilainya menjadi positif, sehingga pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa intervening terbukti secara fully/perfect mediating..

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Suroboyo Bus)

Adanya hubungan negatif antara variabel endogen dengan variabel eksogen secara langsung dengan analisis *path* hasil uji hipotesisnya $-1,349 < 2,00$ sehingga ada pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk nilai probabilitasnya yakni senilai $0,177 > 0,05$. Dengan demikian ada pengaruh antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Nilai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dapat terlihat pada Standardized Total Effects senilai 0,880.

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Studi Pada Pengguna Suroboyo Bus

Ada hubungan kualitas layanan dengan kepercayaan yang ditunjukkan pada hasil uji hipotesis dengan nilai $9,987 > 2,00$ melalui analisis *path* maka berpengaruh secara positif. Untuk nilai probabilitasnya yakni 0,000. Dari hasil tersebut maka menunjukkan adanya pengaruh antara variabel kualitas layanan terhadap variabel kepercayaan. Besarnya pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan dapat terlihat pada Standardized Total Effects senilai 0,938.

Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Pengguna Suroboyo Bus

Hasil uji hipotesis dengan nilai $4,681 > 2,00$. Nilai probabilitasnya yakni 0,000. Melalui analisis *path*. Dari hasil tersebut maka menunjukkan adanya pengaruh positif antara variabel kepercayaan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan dapat terlihat pada Standardized Total Effects senilai 1,316.

Sobel Test

Hasil uji sobel test nilai probabilitas kualitas layanan (x), signifikansinya sebesar $0 (p \leq 0,05)$. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui variabel kepercayaan. Sehingga dengan demikian ada pengaruh variabel kepercayaan sebagai intervening antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Hipotesis pertama diterima jadi terbukti variabel kualitas layanan memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan tanpa melalui variabel intervening studi pada pengguna Suroboyo Bus.

2. Hipotesis kedua diterima jadi terbukti variabel kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepercayaan studi pada pengguna Suroboyo Bus.
3. Hipotesis ketiga diterima jadi variabel kepercayaan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan studi pada pengguna Suroboyo Bus.
4. Berdasarkan hasil analisis dan perhitungan *Sobel Test* terbukti bahwa variabel kepercayaan menjadi intervening antara variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis data terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, jadi dapat disarankan yakni :

1. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah kajian tentang variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Untuk peneliti selanjutnya untuk memperdalam membahas variabel kepercayaan sebagai intervening antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Mohammad Muzahid and Parvez, Noorjahan. 2009. Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customer Loyalty, ABAC Journal, Vol.29, No 1 Irawan, Handi.2002. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
<https://pdfs.semanticscholar.org/470e/32ad101a10ea656882b991a10884d229dbc4.pdf>
- Chiou, and Droge. 2009. An Evaluation of Service Quality, Trust, and Customer Loyalty In Home Delivery Service. International Journal of Research In Social Sciences, Vol 3, No. 8.
<https://pdfs.semanticscholar.org/c97b/16dd32e22d19c92b92b7db43ecabab96cbde.pdf>
- Firmansyah, Muhammad dan Imroatul Khasanah. Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan (Studi Pada Bus Transjakarta Koridor I. DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT, Volume 5, Nomor 4.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/17888/16961>
- Ramadhiani, Arimbi. 2018. Ini 10 Kota Termacet Di Indonesia.
<https://properti.kompas.com/read/2018/02/25/182046621/ini-10-kota-termacet-di-indonesia?page=all>
Diakses Pada Tanggal 20 Mei 2019

- Irawan, Handi.2002. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Lupiyoadi, Rambat & A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta. Salemba Empat.
- Mahendrayani, Ni Wayan Ita. 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Lion Air Di Bandara Juanda Surabaya). Jurnal Ilmu Manajemen Volume 4 Nomor 3.
<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/17277/15543>
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2.
<https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197/130>
- Pramana, I Gede Yogi dan Rastini, Ni Made. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. E Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No.1.
<https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/18248/11928>
- Saputra, Wimar Dika. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Bus Rapid Trans Semarang. Dokumen Karya Ilmiah.
http://eprints.dinus.ac.id/17649/2/abstrak_15048.pdf
- Tjiptono, Fandy. 2013. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Penerbit Andi.

