

PENGARUH ATRIBUT TRANSPORTASI JASA TERHADAP KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS PARIWISATA (STUDI DI PO. METROPOLITAN KANTOR BEKASI)

Abdul Gani¹, Arry Widodo², Se.³

¹Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom

Abstrak

ABSTRAK Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengetahui atribut transportasi yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi bus PO.Metropolitan, dan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap atribut transportasi jasa serta mengidentifikasi keputusan pelanggan PO.Metropolitan. Fasilitas, tarif dan kenyamanan adalah variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling adalah penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu yaitu penyewa atau pengguna bus dapat digunakan sebagai sampel minimal 1 kali pemakaian dan berumur diatas 17 tahun. Pada penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal deskriptif dengan metode kuantitatif. Penelitian ini diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan teknik analisa data analisis deskriptif, persentase pengolahan data, Method Of Successive Interval (MSI), analisis regresi linier berganda, uji korelasi, uji f, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa variabel fasilitas (X1), Tarif (X2), dan kenyamanan (X3) secara simultan berpengaruh positif terhadap keputusan pengguna jasa transportasi PO.Metropolitan. Dengan tanggapan responden terhadap atribut transportasi PO.Metropolitan adalah baik, dan kondisi keputusan pelanggan PO.Metropolitan adalah baik.
Kata Kunci : Fasilitas, tarif, kenyamanan dan keputusan konsumen



Telkom
University

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PO. Metropolitan merupakan sebuah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang transportasi. Perusahaan ini didirikan pada 20 Januari 2003 dan bertempat di Jl. Raya Tegalsari nomor 19 Majalengka, Jawa Barat. Pada awalnya PO. Metropolitan merupakan perusahaan otobus yang bergerak dalam bidang transportasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jasa transportasi masyarakat yang ada di wilayah Majalengka saja.



Sumber : Data PO.Metropolitan, 2013

Gambar 1.1

Logo Perusahaan

PO. Metropolitan terus mengalami perkembangan dengan banyak melakukan inovasi, dan bentuk inovasi yang dilakukan oleh PO. Metropolitan yaitu pada 20 Januari 2003 PO telah merubah jaringan usahanya kedalam jasa transportasi yang dikhususkan untuk melayani jasa sewa bus pariwisata. Tidak hanya meliputi wilayah Majalengka saja dalam memberikan pelayanannya, tetapi sudah meliputi wilayah JABOTABEK, Indramayu, dan Tegal. Hal ini dilakukan karena semakin banyaknya pesaing yang bergerak dalam bidang yang sama. Saat ini PO. Metropolitan telah memiliki dua kantor cabang yang terletak di Bekasi, dan Tegal (Jawa tengah), sedangkan untuk kantor pusat terletak di Majalengka.

PO. Metropolitan selalu menawarkan kenyamanan bagi para konsumennya, dengan menyediakan beberapa jenis bus dengan kapasitas dan fasilitas yang berbeda disesuaikan dengan kebutuhan dari pelanggannya. Saat ini PO. Metropolitan telah memiliki 108 armada bus yang tersebar kantor pusat dan kantor cabang yaitu 22 armada bus berada di kantor cabang Tegal, 31 armada berada di kantor cabang Bekasi dan 55 armada bus berada di kantor pusat Majalengka. Layanan yang ditawarkan oleh PO. Metropolitan yaitu sewa bus pariwisata dengan jangkauan mulai dari pulau Jawa hingga pulau Lombok, selain itu PO. Metropolitan juga melayani konsumen yang melakukan mudik lebaran. Untuk memberikan kenyamanan kepada konsumennya, PO. Metropolitan memberikan fasilitas berupa AC, musik, TV-VCD/DVD, karaoke dan *reclining seat* untuk bus Executive AC, Sedangkan untuk bus VVIP sudah dilengkapi dengan AC, musik, TV-VCD/DVD, karaoke, kursi pijat, lemari pendingin, *kitchen set*, hingga ruang *meeting*. berikut ini adalah tabel yang menjelaskan jenis-jenis armada bus yang ditawarkan oleh PO. Metropolitan.

Tabel 1.1

Merek dan jumlah kapasitas bus di PO. Metropolitan pada tahun 2012

No	Merek	Jenis	Kapasitas
1	<i>Hyundai</i>	Executive AC	28 Seat
		Executive AC	31 Seat
2	<i>Mercedes Benz</i>	Executive AC	43 Seat
		Executive AC	59 Seat
3	<i>Volvo</i>	VVIP	14 Seat
		Executive AC	49 Seat
4	<i>Mitshubishi</i>	Minibus	14 Seat

Sumber : data PO. Metropolitan, 2013

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen PO. Metropolitan telah berpengalaman salah satunya, adalah melayani transportasi KTT Non Blok ke 50 tahun di Bandung pada tahun 2005 yang digunakan untuk mengantar Aktivitas kepala negara/pemerintah anggota Non Blok.

1.1.2 Visi dan Misi

Visi :

Menjadi perusahaan jasa transportasi wisata yang aman dan nyaman dalam pelayanan.

Misi :

1. Menjadikan perusahaan jasa transportasi yang dapat menyediakan armada dan SDM yang berkualitas.
2. Menjadikan perusahaan yang peduli terhadap karyawan dan pelanggan.
3. Menjadikan perusahaan yang memiliki manajemen yang kuat agar tetap menjadi yang terdepan dalam pelayanan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan asing.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Semakin pesatnya perkembangan sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dan selalu dibutuhkan oleh manusia. Transportasi digunakan untuk mempermudah manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Di era modern saat ini, masyarakat lebih banyak melakukan kegiatan yang semakin beragam jenisnya. Dengan adanya transportasi maka masyarakat dengan mudah untuk menjangkau berbagai daerah, baik jarak dekat maupun jarak jauh yang umumnya tidak dapat di tempuh dengan berjalan kaki.

Besarnya peranan transportasi bagi kehidupan manusia sehingga bisnis di bidang transportasi semakin meningkat, sehingga perusahaan - perusahaan transportasi saling berkompetitif untuk menarik minat masyarakat agar tertarik menggunakan jasa yang ditawarkan. pelayanan merupakan salah satu kunci dari perusahaan jasa agar dapat menarik minat konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Selain memberikan kualitas pelayanan terhadap konsumen, perusahaan harus mempunyai keunggulan yang tidak dimiliki oleh perusahaan

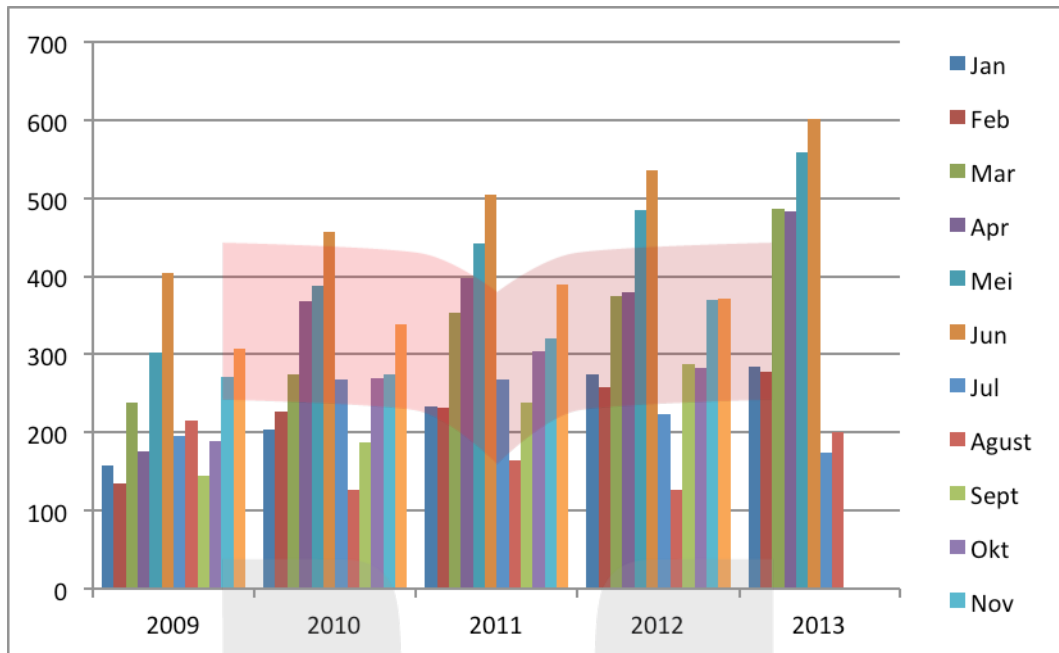
lain seperti menetapkan harga yang kompetitif. Dalam menggunakan layanan jasa biasanya konsumen akan membandingkan harga, dengan memilih harga dasar yang lebih murah, atau memilih layanan jasa yang harganya sebanding dengan kualitasnya dan berbagai alasan lainnya.

Bus adalah salah satu jenis kendaraan bermotor beroda enam yang memiliki kapasitas angkut penumpang lebih banyak dibanding mobil penumpang. Bus menjadi salah satu alat transportasi untuk kegiatan pariwisata, karena dalam industri pariwisata terdapat peluang usaha yang berasal dari semakin tingginya tingkat permintaan dan kebutuhan alat transportasi berupa bus pariwisata yang dapat mendukung kegiatan pariwisata.

Table 1.2
Jumlah armada bus yang di sewa di PO.Metropolitan
pada tahun 2009 - 2013

NO	Bulan	2009	2010	2011	2012	2013
1	Januari	157 unit	204 unit	233 unit	274 unit	248 unit
2	Februari	135 unit	226 unit	232 unit	258 unit	277 unit
3	Maret	239 unit	278 unit	354 unit	374 unit	487 unit
4	April	176 unit	368 unit	397 unit	380 unit	483 unit
5	Mei	302 unit	388 unit	442 unit	485 unit	558 unit
6	Juni	405 unit	457 unit	504 unit	536 unit	602 unit
7	Juli	196 unit	267 unit	267 unit	223 unit	174 unit
8	Agustus	216 unit	127 unit	164 unit	127 unit	200 unit
9	September	145 unit	188 unit	239 unit	287 unit	0 unit
10	Oktober	189 unit	270 unit	304 unit	282 unit	0 unit
11	November	271 unit	275 unit	320 unit	369 unit	0 unit
12	Desember	307 unit	338 unit	390 unit	372 unit	0 unit
Total		2738 unit	3386 unit	3846 unit	3967 unit	-

Sumber: Data PO.Metropolitan 2013



Gambar 1.2
Total Armada Bus yang di Sewa Pada Tahun 2009-2013

Berdasarkan grafik, dapat dilihat bahwa total permintaan armada bus yang disewa mulai pada tahun 2009-2013 terlihat secara jelas bahwa permintaan tertinggi berada pada bulan Juni. Berdasarkan data melalui observasi sebelumnya dan fenomena yang ada diperoleh informasi bahwa setiap tahunnya pada bulan Juni mengalami peningkatan hal itu disebabkan karena beberapa faktor yaitu hari libur baik libur lebaran, libur sekolah atau libur nasional. Karena, pada hari libur tersebut banyak konsumen yang melakukan perjalanan atau pariwisata. Sebaliknya, pada bulan Agustus mengalami penurunan jumlah armada bus yang disewa hal ini di sebabkan tidak ada hari libur sekolah dan libur lainnya, dimana masyarakat jarang melakukan perjalanan wisata. selain itu faktor banyaknya perusahaan bus pesaing lainnya yang bermunculan dengan menawarkan berbagai fasilitas dan harga yang beragam, sehingga membuat para konsumen memiliki banyak pilihan dalam menentukan jasa transportasi bus untuk melakukan perjalanan dan pariwisata yang akan digunakan.

Secara keseluruhan, permintaan armada bus setiap tahunnya dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Sumber: Data PO.Metropolitan 2013

Gambar 1.3 Grafik Permintaan armada Bus pertahun

Berdasarkan grafik 1.3 diatas, dapat dijelaskan bahwa pada setiap tahun mengalami peningkatan yang signifikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa permintaan bus pariwisata sangat penting bagi para konsumen, dan perusahaan PO. Metropolitan secara khususnya.

Berdasarkan fenomena yang ada, dengan melihat jumlah permintaan armada bus pariwisata yang terus mengalami peningkatan dengan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelanggan dalam menentukan keputusan memilih jasa transportasi yang sesuai dengan kebutuhan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian

“Pengaruh atribut transportasi jasa terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi bus pariwisata (studi di PO. Metropolitan kantor Bekasi)”.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh atribut transportasi jasa (fasilitas, tarif, dan kenyamanan) terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi bus pariwisata PO. Metropolitan?
2. Bagaimana tanggapan responden terhadap atribut transportasi (fasilitas, tarif dan kenyamanan) transportasi jasa?
3. Bagaimana kondisi keputusan pelanggan PO. Metropolitan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, sehingga didapatkan tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui bagaimana pengaruh atribut transportasi jasa (Fasilitas, tarif, dan kenyamanan) terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi PO. Metropolitan.
2. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui tanggapan responden terhadap atribut transportasi transportasi jasa. (fasilitas, tarif, dan kenyamanan).
3. Untuk mengidentifikasi dan mengetahui bagaimana kondisi keputusan pelanggan PO. Metropolitan.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan serta sumber informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar tercipta kepuasan dan loyalitas konsumen bus PO. Metropolitan.
2. Penelitian ini digunakan sebagai bahan perbandingan sejauh mana teori-teori yang telah diterima di bangku kuliah terhadap kondisi yang ada diperusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari kajian teori atau landasan teori yang membicarakan mengenai macam-macam teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian ini dan penelitian terdahulu, juga membahas mengenai kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian yang terdiri dari variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengujian data, uji validitas dan reabilitas dan teknis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dari penelitian dari PO.Metropolitan. pembahasan dalam bab ini terdiri dari karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti akan memberikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan selama ini untuk peningkatan mutu dan pelayanan produk perusahaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai “Pengaruh atribut transportasi jasa terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi bus pariwisata (studi di PO. Metropolitan kantor Bekasi)”, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor fasilitas dengan nilai 0.253 dan nilai signifikan sebesar 0,00 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunjukkan adanya pengaruh positif antara faktor fasilitas terhadap keputusan konsumen. Faktor tarif dengan nilai 1,728 dan nilai signifikan sebesar 0,00 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunjukkan adanya pengaruh positif antara faktor tarif terhadap keputusan konsumen. Faktor kenyamanan dengan nilai 0,588 dan nilai signifikasi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunjukkan adanya pengaruh positif antara faktor kenyamanan terhadap keputusan konsumen.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel fasilitas menurut tanggapan responden masuk dalam kategori baik, dimana rata-rata persentase pencapaian skor total terhadap skor ideal sebesar 75,07%. Analisis deskriptif variabel tarif menurut tanggapan responden masuk dalam kategori baik, dimana rata-rata persentase pencapaian skor total terhadap skor ideal sebesar 79,84%. Dan Analisis deskriptif variabel kenyamanan menurut tanggapan responden masuk dalam kategori baik, dimana rata-rata persentase pencapaian skor total terhadap skor ideal sebesar 79,44%.
3. Berdasarkan hasil penelitian, kondisi keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi PO. Metropolitan termasuk dalam kategori baik, dimana rata-rata kumulatif sebesar 79,19%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat di kemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak PO.Metropolitan kantor bekasi yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, yaitu dimana faktor fasilitas, tarif dan kenyamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pelanggan. dilihat dari hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kemudahan menyewa bus dan kebersihan interior di dalam bus masuk dalam persentase terendah. Sehingga penulis menyarankan agar fasilitas dan kenyamanan bus PO.Metropolitan terus ditingkatkan agar pelanggan tidak beralih menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pesaing dan selalu menjaga hubungan baik dengan konsumen agar konsumen nyaman memakai dan loyal kepada PO.Metropolitan.
2. Disarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel-variabel atribut transportasi yang lain juga berpengaruh terhadap minat konsumen dalam menggunakan jasa transportasi seperti keamanan angkutan, keramahan petugas, ketepatan waktu dan *image*.

Telkom
University

Daftar Pustaka

- Abbas Salim,H.A. (2006) Managemen Transportasi. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Abdurrahman, Maman & Muhidin, Sambas Ali. (2011). *Panduan Praktis Memahami penelitian*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Alma, Buchari. (2009). *Managemen pemasaran dan pemasaran jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2010). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ginting, Paham. (2005). *Pemasaran Pariwisata*, Penerbit USU Press Medan.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary. (2008). *Prinsip-prinsip pemasaran* (edisi ke-12). Jakarta: Erlangga
- Nasution,M.N. (2008) *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Riduwan & Sunarto. (2009). *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Ririn Tri Ratnasari, & Mastuti H.Aksa, (2011). *Teori dan kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rangkuti, Freddy. (2011). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Pr.Gramedia Pustaka Utama.
- Sarwono, Jonathan. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatid & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung: Mandar Maju.

Sekaran, Uma. (2011). *Research methods for business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis (Buku 1 Edisi 4)*. Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono.(2011). *Statistika untuk penelitian*.Bandung: Alfabeta

Sumarwan, Ujang.(2011). *Perilaku Konsumen. Teori dan penerapannya dalam pemasaran*. Bogor : Ghalia Indonesia

Tjiptono, Fandy. (2009). *Service Marketing Esensi & Aplikasi* . Markness: Yogyakarta.

<http://www.po-metropolitan.com/profil.html>

<http://www.tabloidinfowisata.com>



Telkom
University



Lampiran-Lampiran

Telkom
University