

**PENGARUH HARGA TRAYEK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PENGGUNA BUS DAMRI TRAYEK
SERANG – SUMUR DI KANTOR CABANG PERUM DAMRI SERANG**

***THE EFFECT OF ROUTE PRICE AND FACILITIES ON THE USERS CUSTOMER
SATISFACTION DAMRI BUS SERANG – SUMUR ROUTE AT DAMRI SERANG
BRANCH OFFICE***

Yoga Adiyanto

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Serang Raya (UNSERA)

E-Mail : yogaunsera29@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh Harga Trayek terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang, Seberapa besar pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang, dan seberapa besar pengaruh Harga Trayek dan Fasilitas secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan di Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) tidak terdapat pengaruh dari variabel Harga Trayek (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). 2) terdapat pengaruh dari variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y). 3) terdapat pengaruh dari variabel Harga Trayek (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Variabel Harga Trayek (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada 75 responden diperoleh hasil dalam kategori “**Kuat**”. Variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada 75 responden maka diperoleh hasil dalam kategori “**Kuat**”. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada 75 responden diperoleh hasil dalam kategori “**Kuat**”.

Kata kunci : Harga Trayek, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

*This study aims to determine how much influence the price of the route to Damri Serang - Sumur to Bus Customer Satisfaction at the Damri Serang Public Corporation Branch Office, how much influence the Facility has to the Customer satisfaction on Damri Serang - Sumur at the Damri Serang Public Transportation Branch Office, and how much influence Simultaneous Prices of Routes and Facilities on Customer Satisfaction on the Serang - Sumur Damri Bus at the Damri Serang Branch Office. The results showed that 1) there was no effect of the Route Price variable (X_1) on Customer Satisfaction (Y). 2) there is an influence of the Facility variable (X_2) on customer satisfaction (Y). 3) there is an influence of the Route Price variable (X_1) and Facilities (X_2) on Customer Satisfaction (Y). Route Price Variable (X_1) to Customer Satisfaction (Y) on 75 respondents obtained results values in the "**Strong**" category. Facility Variable (X_2) on Customer Satisfaction (Y) on 75*

respondents the results values in the "Strong" category. Variable Customer Satisfaction (Y) on 75 respondents obtained results values in the "Strong" category.

Keywords: Route Prices, Facilities, Customer Satisfaction.

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki lebih dari 17.000 pulau dengan total wilayah 735.355 mil persegi. Indonesia dan menempati peringkat keempat dari 10 negara berpenduduk terbesar di dunia (sekitar 220 juta jiwa). Tanpa sarana transportasi yang memadai maka akan sulit untuk menghubungkan seluruh daerah di kepulauan ini.

Sarana transportasi yang ada di darat, laut, maupun udara memegang peranan vital dalam aspek sosial ekonomi melalui fungsi distribusi antara daerah satu dengan daerah yang lain. Distribusi barang, manusia, dan lain-lain. akan menjadi lebih mudah dan cepat bila sarana transportasi yang ada berfungsi sebagaimana mestinya sehingga transportasi dapat menjadi salah satu sarana untuk mengintegrasikan berbagai wilayah di Indonesia. Melalui transportasi penduduk antara wilayah satu dengan wilayah lainnya dapat ikut merasakan hasil produksi yang rata maupun hasil pembangunan yang ada

Skala ekonomi (*economy of scale*), lingkup ekonomi (*economy of scope*), dan keterkaitan (*interconnectedness*) harus tetap menjadi pertimbangan dalam pengembangan transportasi dalam kerangka desentralisasi dan otonomi daerah yang kerap disampaikan ke masyarakat. Ada satu kata kunci ini disini, yaitu integrasi, dimana berbagai pelayanan transportasi harus ditata sedemikian rupa sehingga saling terintegrasi, misalnya truk pengangkut kontainer, kereta api pengangkut barang, pelabuhan peti kemas, dan angkutan laut peti kemas, semuanya harus terintegrasi dan memungkinkan sistem transfer yang terus menerus (*seamless*).

Sektor transportasi dikenal sebagai salah satu mata rantai jaringan distribusi barang dan penumpang telah berkembang sangat dinamis serta berperan didalam menunjang pembangunan politik, ekonomi, sosial budaya maupun pertahanan keamanan. Pertumbuhan sektor ini akan mencerminkan pertumbuhan ekonomi secara langsung sehingga transportasi mempunyai peranan yang penting dan strategis. Keberhasilan sektor transportasi dapat dilihat dari kemampuannya dalam menunjang serta mendorong peningkatan ekonomi nasional, regional dan lokal, stabilitas politik termasuk mewujudkan nilai-nilai sosial dan budaya yang diindikasikan melalui berbagai indikator transportasi antara lain: kapasitas, kualitas pelayanan, aksesibilitas keterjangkauan, beban publik dan utilisasi.

Sarana transportasi darat berkembang mengikuti fenomena yang timbul. Pemilihan sistem transportasi yang salah untuk wilayah perkotaan dapat mengakibatkan terjadinya banyak permasalahan bagi masyarakat maupun lingkungan. Perkembangan teknologi di bidang transportasi dapat menuntut adanya perkembangan teknologi prasarana transportasi darat berupa jaringan jalan. Sistem transportasi darat yang berkembang semakin cepat menuntut

perubahan tata jaringan jalan yang dapat menampung kebutuhan lalu lintas yang berkembang tersebut. Perkembangan tata jaringan jalan baru akan membutuhkan ketersediaan lahan yang lebih luas. Kebutuhan lahan yang sangat luas untuk sistem transportasi darat ini mempunyai pengaruh besar terhadap pola tata guna lahan, terutama di daerah perkotaan. Disini masalah lingkungan perlu diperhatikan. Perubahan tata guna lahan akan berpengaruh terhadap kondisi fisik tanah, serta masalah sosial dan ekonomi.

Transportasi umum adalah kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari suatu tempat ke tempat lain, yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau pemerintah, yang dapat digunakan oleh siapa saja dengan cara membayar atau sewa. Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) adalah klasifikasi perjalanan bus antar kota yang menghubungkan dua kota yang terletak dalam provinsi yang sama. Sebagai bagian dari transportasi darat, bus antar kota mempunyai peran penting karena dapat membawa penumpang dalam jumlah banyak dari suatu kota ke kota lain.

Bus keperintisan Perum Damri saat ini melayani Trayek Serang - Sumur. Dengan adanya sarana transportasi bus yang melayani Trayek Serang – Sumur masyarakat Kecamatan Sumur maupun Kota Serang dapat melakukan aktivitas berpergian dengan cepat dan mudah, namun seiring dengan berkembangnya zaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja. Masyarakat juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan atas jasa transportasi yang ada sekarang ini. Kekurangpuasan pemakai jasa atau pelanggan akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi bus yang pada nantinya akan mengurangi pendapatan perusahaan jasa bus itu sendiri. Kepuasan pelanggan pengguna Bus Damri Trayek Serang - Sumur dalam kurun 1 tahun terakhir yaitu tahun 2018 terus menurun, hal ini dapat di lihat pada

Tabel 1.1 Pengguna Bus Damri Pada Tahun 2018

No	Bulan	Jumlah Penumpang
1	Januari	500
2	Ferbruari	680
3	Maret	890
4	April	876
5	Mei	889
6	Juni	1.231
7	Juli	1.348
8	Agustus	809
9	September	958
10	Oktober	964
11	November	799
12	Desember	120

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, terlihat semakin menurunnya penumpang bus damri terutama mulai bulan Oktober hingga Desember 2018, faktor yang mendominasi adalah jarang nya warga sumur yang sering berpergian keluar kota maupun sebaliknya membuat dalam tiga bulan terakhir bus yang beroperasi jarang terisi penuh oleh penumpang, faktor ini juga diperkuat dengan infrastruktur jalan yang belum baik bahkan cenderung buruk yang membuat masyarakat lebih memilih berpergian menggunakan motor setidaknya sampai Labuan untuk selanjutnya menumpang bus bus yang melayani trayek hingga ke Kalideres Jakarta dan dalam bulan desember penumpang menurun drastis, hal itu dikarenakan oleh adanya bencana alam di daerah Banten yaitu tsunami selat Sunda, dalam hal ini Kecamatan Sumur adalah daerah terdampak paling parah di Wilayah Banten, oleh karena itu operasional damri untuk trayek ini pada saat itu terpaksa dihentikan karena banyaknya jalan yang terputus akibat bencana tersebut. Diluar penurunan yang terjadi akibat bencana alam yang menerjang Kecamatan Sumur. Untuk mengatasi masalah tersebut maka pihak Perum Damri memperhatikan kinerja dan fasilitas tambahan yang dipresepikan antara lain dengan memberikan kepuasan yang optimal bagi pengguna bus Damri Trayek Serang - Sumur sehingga akan melakukan atau memakai kembali jasa yang telah diberikan.

Kajian Pustaka

Harga (X₁)

Menurut Kotler dan Amstrong (2012:345) harga dapat didefenisikan secara sempit sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa. Atau didefinisikan secara luas harga sebagai jumlah nilai yang ditukarkan pelanggan untuk keuntungan memiliki dan menggunakan produk atau jasa yang memungkinkan perusahaan mendapatkan laba yang wajar dengan cara dibayar untuk nilai pelanggan yang diciptakannya.

Sumber : Kotler dan Amstrong (2012:345)

Fasilitas (X₂)

Menurut Tjiptono dalam Moha, Sartika, and Sjudry Loindong (2016:577) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yan ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan untuk berpergian dengan menggunakan bus, akan lebih memilih agen bus yang desainnya menarik dengan ditunjang fasilitas bus yang memiliki fasilitas memadai.

Sumber : Tjiptono dalam Moha, Sartika, and Sjudry Loindong (2016:577)

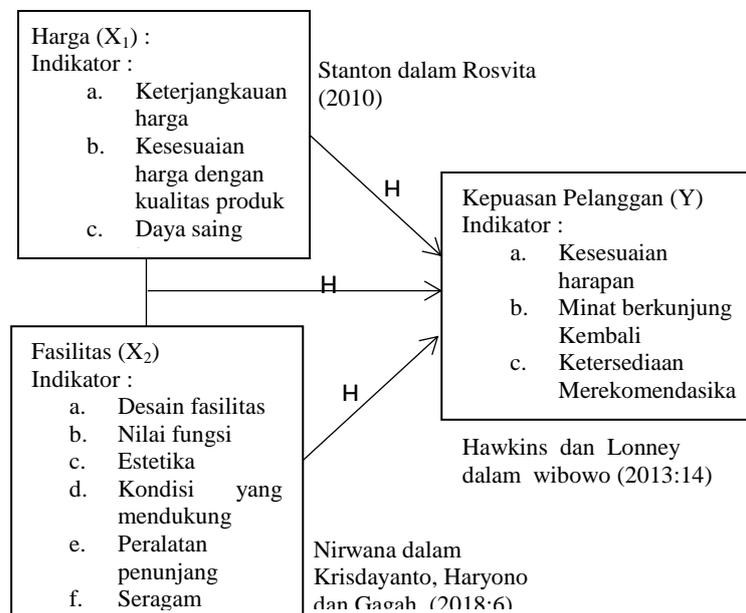
Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Engel, et al dalam Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013 :4). mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan.

Sumber: Engel, et al dalam Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013 :4).

Kerangka Penelitian

Peneliti merumuskan Variabel penelitian dalam sebuah kerangka pemikiran pada gambar 2.1 sebagai berikut



Hipotesis

H_1 : Diduga ada pengaruh Harga Trayek terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang

H_2 : Diduga ada pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang

H_3 : Diduga ada pengaruh Harga Trayek dan fasilitas Secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang.

Metode Penelitian

(Sugiyono, 2009:57 dalam Gadau, 2016), Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan format kausalitas dan deskriptif. Penelitian kausalitas adalah penelitian

untuk menguji kebenaran hubungan kausal (cause-and-effect), yaitu hubungan antara variabel independen (yang mempengaruhi) dengan variabel dependen (yang dipengaruhi). Pada dasarnya ini bertujuan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan.

Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai objek penelitian penulis adalah Harga Trayek dan Fasilitas di Bus Damri Trayek Serang – Sumur Kantor Cabang Perum Damri Serang mengingat produk yang dapat disampaikan dalam bentuk jasa pelayanan dalam jasa Transportasi umum

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 4.1 Hasil Descriptive Statistics
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Harga Trayek (X ₁)	75	53	74	62.16	4.785
Fasilitas (X ₂)	75	52	73	62.61	4.340
Kepuasan (Y)	75	48	70	57.28	5.182
Valid N (listwise)	75				

Tabel 4.2 Uji Validitas Variabel Harga Trayek (X₁)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0.372	0.2272	Valid
Pernyataan 2	0.550	0.2272	Valid
Pernyataan 3	0.468	0.2272	Valid
Pernyataan 4	0.473	0.2272	Valid
Pernyataan 5	0.341	0.2272	Valid
Pernyataan 6	0.243	0.2272	Valid
Pernyataan 7	0.494	0.2272	Valid
Pernyataan 8	0.294	0.2272	Valid
Pernyataan 9	0.451	0.2272	Valid
Pernyataan 10	0.414	0.2272	Valid
Pernyataan 11	0.657	0.2272	Valid
Pernyataan 12	0.384	0.2272	Valid
Pernyataan 13	0.467	0.2272	Valid
Pernyataan 14	0.538	0.2272	Valid
Pernyataan 15	0.466	0.2272	Valid

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel Fasilitas (X₂)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0.572	0.2272	Valid
Pernyataan 2	0.369	0.2272	Valid
Pernyataan 3	0.271	0.2272	Valid
Pernyataan 4	0.539	0.2272	Valid
Pernyataan 5	0.422	0.2272	Valid
Pernyataan 6	0.530	0.2272	Valid
Pernyataan 7	0.550	0.2272	Valid
Pernyataan 8	0.450	0.2272	Valid
Pernyataan 9	0.486	0.2272	Valid
Pernyataan 10	0.502	0.2272	Valid
Pernyataan 11	0.231	0.2272	Valid
Pernyataan 12	469	0.2272	Valid
Pernyataan 14	0.685	0.2272	Valid

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Pernyataan	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Pernyataan 1	0.399	0.2272	Valid
Pernyataan 2	0.647	0.2272	Valid
Pernyataan 3	0.520	0.2272	Valid
Pernyataan 4	0.515	0.2272	Valid
Pernyataan 5	0.507	0.2272	Valid
Pernyataan 6	0.270	0.2272	Valid
Pernyataan 7	0.424	0.2272	Valid
Pernyataan 8	0.446	0.2272	Valid
Pernyataan 9	0.470	0.2272	Valid
Pernyataan 10	0.575	0.2272	Valid
Pernyataan 11	0.416	0.2272	Valid
Pernyataan 12	0.387	0.2272	Valid
Pernyataan 13	0.505	0.2272	Valid
Pernyataan 14	0.472	0.2272	Valid
Pernyataan 15	0.404	0.2272	Valid

Tabel 4.5 Nilai Alpha Variabel Harga Trayek (X₁)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.688	15

Tabel 4.6 Nilai Alpha Variabel Fasilitas (X₂)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.679	15

Tabel 4.7 Nilai Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.735	15

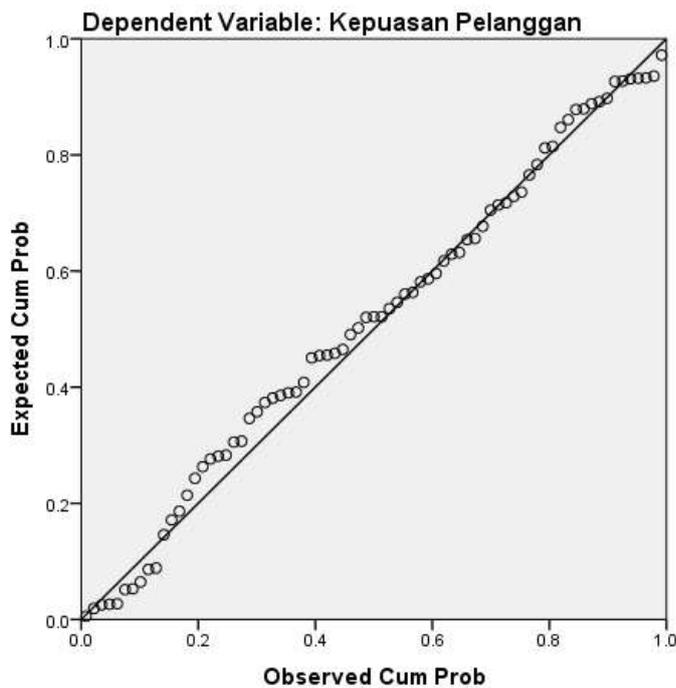
Tabel 4.8 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.98408826
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.048
	Negative	-.065
Kolmogorov-Smirnov Z		.566
Asymp. Sig. (2-tailed)		.906

a. Test distribution is Normal.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 4.1 Uji Normalitas Data

Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis (t) Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.179	9.676		-.225	.822
	Harga Trayek (X ₁)	.194	.099	.179	1.964	.053
	Fasilitas (X ₂)	.757	.109	.634	6.954	.000

a. Dependent Variable: KP

Tabel 4.10 Hasil Uji Hipotesis (F) Simultan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	812.521	2	406.261	24.903	.000 ^b
	Residual	1174.599	72	16.314		
	Total	1987.120	74			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), F, HT

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.409	.392	4.039

a. Predictors: (Constant), F, HT

Pengaruh Harga Trayek (X₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengujian hipotesis 1 menunjukkan bahwa variabel Harga Trayek (X₁) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu dari Intan Sari (2018) Variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang.

Pengaruh Fasilitas (X₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil pengujian hipotesis 2 menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan pada variabel Fasilitas (X₂) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu Ahmad Mutaqin (2006) Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO Timbul Jaya di Wonogiri

Pengaruh Harga Trayek (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Hasil pengujian hipotesis 3 menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan pada variabel Harga Trayek (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Sementara itu, dari hasil perhitungan koefisien determinasi (r^2), dapat disimpulkan bahwa 40,8% Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh faktor Harga Trayek (X_1) dan Fasilitas (X_2). Sedangkan sisanya 59,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis, seperti promosi, kualitas produk, atribut produk, iklan dan sebagainya

Kesimpulan dan Saran

Simpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan mengenai Harga Trayek dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang sebagai berikut:

1. Variabel Harga Trayek (X_1) Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang berdasarkan jawaban responden yang telah disebar pada 75 responden dalam kategori “**Kuat**” dengan skor sebesar 310,80. Dalam uji hipotesis (t) secara parsial didapat hasil Didapat t_{hitung} 1,964 lebih kecil dari t_{tabel} 1,993 dan nilai signifikan 0,053 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Harga Trayek (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
2. Variabel Fasilitas (X_2) pada Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang berdasarkan jawaban responden yang telah disebar pada 75 responden dalam kategori “**Kuat**” dengan skor sebesar 312,77. Dalam uji hipotesis (t) secara parsial Didapat t_{hitung} 6,954 lebih besar dari t_{tabel} 1,993 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).
3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) pada Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang berdasarkan jawaban responden yang telah disebar pada 75 responden dalam kategori “**Kuat**” dengan skor sebesar 306,06. Dalam uji hipotesis (F) secara simultan didapat Didapat F_{hitung} 24,903 lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,12 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel Harga Trayek (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Bus Damri Trayek Serang – Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang

Saran

Bagi Perusahaan

Berdasarkan kesimpulan dari penulis dalam penelitian ini, dan berikut beberapa saran sebagai pertimbangan.

1. Perum Damri Cabang Serang harus terus memberikan Harga yang kompetitif dan sesuai dengan produk jasa yang disediakan agar pelanggan semakin tertarik menggunakan jasa transportasi Bus Damri, terutama keunggulan daripada PO Bus lain yaitu jadwal keberangkatan yang sudah teratur dan tepat waktu yang harus dipertahankan.
2. Perum Damri Cabang Serang harus terus meningkatkan kualitas armada dan fasilitas penunjang yang dimiliki untuk terciptanya rasa kenyamanan bagi pelanggan yang menggunakan jasa transportasi yang disediakan, sehingga kepuasan pelanggan meningkat.
3. Perum Damri sudah memiliki jumlah armada dan rute yang luas dengan kualitas pelayanan yang baik, tetapi akan lebih baik jika kualitas penunjang juga terus diperhatikan dan dirawat secara konsisten.

Bagi Peneliti Selanjutnya:

1. Penulis menyarankan untuk yang ingin meneliti tentang variabel Harga Trayek dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan agar menyebarkan kuesioner kepada responden lebih dari rumus yang di terapkan, untuk menghindari eror dalam melakukan uji SPSS.
2. Penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya perlu untuk menambah luas cakupan populasi supaya memiliki hasil yang lebih bisa digeneralisasi secara lebih luas.
3. Jika jumlah variabel bebas ditambah kemungkinan besar akan meningkatkan nilai koefisien determinasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya lebih baik menambahkan jumlah variabel bebas seperti promosi, ekuitas merek, kualitas produk, pelayanan dan sebagainya

Daftar Pustaka

Buku Teks

- Adam, Muhamad. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Aplikasi*. Bandung:Alfabeta
- Amstrong Dan Kotler.(2008).*Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga.
- Buchari,Alma.2011.*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Chandra, G., 2008, *Strategi dan Program Pemasaran*, Yogya: Penerbit Andi Offset

- Kotler, Philip dan Amstrong Gary. 2010. *Prinsip prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Umar, Husein,. 2011. *Metode Penelitian, Edisi Kedua, Cetakan Kesebelas*, Jakarta: Penerbit PT Rajagrafindo Persada

Jurnal Penelitian

- Amanah, Dita. "*Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang HM Yamin Medan.*" Jurnal Keuangan & Bisnis 2.1 (2010): 71-87.
- Asih, Daru. "*Analisis Faktor Kualitas Layanan Administrasi Akademik Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Mahasiswa Di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.*" Seminar Nasional Dan Call For Papers. Fakultas Ekonomi Unisbank, 2012
- Fatona, Siti. "*Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relevansinya Terhadap Kepuasan.*" Jurnal Dinamika Manajemen 1.1 (2010).
- Krisdayanto, Iqbal, Andi Tri Haryono, And Edward Gagah. "*Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Cafe Lina Putra Net Bandungan.*" Journal Of Management 4.4 (2018).
- Maharini, Asri. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Kasus Pada Penginapan Pondok Musafir Tulungagung).*" (2017).
- Nurhayati, Nurhayati. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Konsumen Pada Hotel Zahra Syariah Kendari.*" Business Uho: Jurnal Administrasi Bisnis 1.2 (2016).
- Nursa'adah, Rizka. "*Pengaruh Simplifikasi Prosedur Pelayanan Pelanggan terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pelayanan Perpanjangan Surat Ijin Mengemudi (SIM) di SIM Corner Kota Surabaya.*" Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik 1.1 (2013): 20-26.
- Rajput, A.A.; Kalhoro, S.H.; dan Wasif, R. (2012) "*Impact of Product Price and Quality on Consumer Buying Behavior: Evidence from Pakistan*". Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business. ijcrb.webs.com. 4 (4) August, 585-4
- Rialdy, Novien. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Angkutan Umum Trayek 120 Pada Pt. Rahayu Medan Ceria Medan.*" Jkbn (Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen) 3.2 (2017): 190-204.
- Sari, Intan. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang*. Diss. Uin Raden Fatah Palembang, 2018.
- Sofyan, Indra Lutfi, Ari Pradhanawati, and Hari Susanta Nugraha. "*Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas, melalui kepuasan konsumen sebagai*

variabel intervening pada star clean car wash Semarang." Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (2013).

Syahid, Rifqi Lukman Nur. "*Pengaruh Pembiayaan Mudharabah terhadap Kepuasan Anggota.*" (2016).

Wibowo, Ari Susanto. *Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto.* Diss. Universitas Negeri Semarang, 2013.

Website

[Http://damri.co.id](http://damri.co.id)

<https://id.wikipedia.org/wiki/DAMRI>

<https://damriserang.blogspot.com/>

<https://www.statistikian.com/>

<https://www.konsistensi.com>