

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TRANSPORTASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS ARMADA BUS NPM BUKITTINGGI-JAKARTA)

**Salsabila Rahmadani \*1**

Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

[Salsabilarahmadani654@gmail.com](mailto:Salsabilarahmadani654@gmail.com)

**Khadijah Nurani**

Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, Indonesia

[khadijahnurani@uinbukittinggi.co.id](mailto:khadijahnurani@uinbukittinggi.co.id)

### **Abstract**

*The background of this research is related to the influence of the quality of transportation services on customer satisfaction of the Bukittinggi-Jakarta NPM bus. This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in the Bukittinggi-Jakarta NPM bus fleet. The method used in this study is to use quantitative methods. The sample used was 100 consumers of NPM Bukittinggi-Jakarta bus transportation services who made repeated purchases. The data used is the rimer obtained from the results of the questionnaire questionnaire. The sampling technique in this study used a simple random sampling method. Data collection was carried out using a questionnaire with a Likert scale with the SPSS 16 application. The data analysis technique used was Simple Linear Regression Analysis, Determination Coefficient Test, and T-test. significance of  $0.000 \leq 0.05$ . The test results for the coefficient of determination obtained R Square of 0.602. This shows that the dependent variable of customer satisfaction is 60.2% influenced by the independent variable service quality, while 39.8% is influenced by other variables that have not been studied in this study.*

**Keyword:** Service quality; Customer Satisfaction.

### **Abstrak**

Latar belakang riset ini terpaut akibat mutu jasa pelayanan pemindahan kepada kebahagiaan pelanggan bus NPM Bukittinggi- Jakarta. Riset ini bermaksud buat mengenali Akibat mutu jasa kepada kebahagiaan pelanggan di armada bus NPM Bukittinggi- Jakarta. Tata cara yang dipakai pada riset ini yakni memakai tata cara kuantitatif. Ilustrasi yang dipakai sebesar 100 orang pelanggan pelayanan pemindahan bus NPM Bukittinggi- Jakarta yang dicoba pembelian kesekian. Informasi yang dipakai ialah rimer yang didapat dari hasil angket kuisioner. Metode pengumpulan ilustrasi pada riset ini memakai tata cara sederhana random sampling. Pengumpulan informasi dicoba memakai angket dengan rasio likert dengan aplikasi SPSS 16. Teknis analisa informasi yang dipakai merupakan Analisa Regresi Linier Sedernaha, Percobaan Koefisien Pemastian, serta Percobaan T. Hasil riset bersumber pada ( percobaan t) membuktikan kalau mutu jasa mempengaruhi penting kepada kebahagiaan pelanggan dengan angka signifikasi sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . Hasil percobaan koefisien pemastian didapat R Square sebesar 0,602. Perihal ini membuktikan kalau elastis terbatas kebahagiaan pelanggan sebesar 60,2% dipengaruhi elastis bebas mutu jasa, sebaliknya 39,8% dipengaruhi oleh elastis lain yang belum diawasi dalam riset ini.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Jasa; Kepuasan Konsumen.

---

<sup>1</sup> Korespondensi Penulis

## PENDAHULUAN

Pada era kemajuan dikala ini pemindahan ialah sesuatu perihal yg amat diperlukan bagus itu keinginan orang ataupun sosial. Orang amat membutuhkan pemindahan buat berjalan atau mempermudah membawakan benda yang berat serta jauh. Banyak pemindahan bumi, laut, ataupun hawa yang dipakai warga dikala ini. Terus menjadi banyaknya pemindahan, membuat persaingat terus menjadi kencang, perihal ini menimbulkan industri wajib membagikan jasa terbaiknya buat menghasilkan kebahagiaan alhasil tingkatkan atensi beli pelanggan serta memenangkan kompetisi.

Terciptanya mutu jasa yang bagus, bisa membagikan sebagian khasiat antara lain ikatan antara lembaga dengan warga jadi serasi, yang dimana hendak membagikan bawah yang bagus untuk industri. Memakai jasa pelayanan yang pastinya hendak meningkatkannya jumalah keyakinan warga kepada penajaan jasa khalayak. Atensi beli pelanggan terwujud bersumber pada kebahagiaan ataupun ketidakpuasan klien. Kebahagiaan pelanggan ataupun penumpang diditetapkan oleh mutu benda ataupun pelayanan yang dikehendaki pelanggan, alhasil agunan kualitan jadi prioritas penting untuk tiap industri, yang pada dikala ini spesialnya dijadikan selaku dorong ukur kelebihan energi saing industri.

Kebahagiaan pelanggan merupakan kunci berhasil suatu industri. Kebahagiaan pelanggan sudah jadi rancangan esensial dalam filosofi serta aplikasi penjualan serta ialah salah satu tujuan penting industri. Kebahagiaan pelanggan pengaruhi sebagian pandangan berarti semacam menghasilkan kepatuhan klien, tingkatkan nama baik industri, kurangi fleksibilitas harga, kurangi bayaran bisnis di era depan serta tingkatkan kemampuan serta daya produksi pegawai.

Salah satu bidang usaha pelayanan aspek pemindahan pula merasakan ketatnya kompetisi semacam perihalnya dengan armada bus NPM( Naikilah Industri Minang). NPM merupakan operator bus yang berfokus di Sumatera Barat, NPM ialah salah satu operator bus tertua di Sumatra yang sedang bekerja sampai saat ini sehabis melampaui bermacam kemajuan teknologi. Pemasaran karcis bus NPM satu hari bisa menggapai 30 hingga 40 penumpang dalam satu hari melainkan hari libur jauh serta libur hari raya Idul Fitri bisa menggapai dekat 60 hingga 80 penumpang dalam satu hari. Pada dikala endemi Covid19 pada tahun 2020 hingga 2021 bus NPM memilih menyudahi bekerja sedetik sebab menyusutnya jumlah penumpang, serta tidak berani mengutip efek terjebak aparat. Selanjutnya informasi pemasaran karcis yang memakai bus NPM Bukittinggi- Jakarta:

**Tabel 1 Data Penumpang Armada bus NPM Bukittinggi-Jakarta Tahun 2016-2022**

No	Tahun	Executive Plus	Sutan Class
1	2016	10.145	-
2	2017	12.276	-
3	2018	11.406	-
4	2019	11.354	-
5	2020	3.191	-
6	2021	4.733	660
7	2022	8.794	9.724

Sumber : Armada bus NPM Bukittinggi-Jakarta

Dari tabel membuktikan kalau terdapatnya penyusutan serta ekskalasi pada jumlah karcis terjual pada tahun 2016 sampai 2022. Pada bagan sutan class ditahun 2016 sampai 2020 belum ada tipe sutan class, pada tahun 2021 sutan class ditetapkan. NPM mempunyai dekat 40 orang pegawai serta 200 orang pengemudi. Pada loket bukittinggi ada 2 orang pengawal karcis, serta bus jurusan Bukittinggi- Jakarta dekat 30 bagian dengan pengemudi dekat 86 orang.

Salah satu aspek yang memastikan tingkatan kesuksesan serta mutu industri fasilitator pelayanan merupakan keahlian industri dalam membagikan jasa pada klien. Mutu jasa jadi metode klien menyamakan antara anggapan dengan layanan yang sebetulnya yang diharapkan klien. Bila anggapan layanan yang diharapkan klien lebih besar dari layanan yang sebetulnya dialami, hingga bisa dibilang kalau layanan tidak baik. Sebaliknya, bila anggapan layanan yang diharapkan klien lebih kecil dari layanan yang sebetulnya diperoleh, hingga bisa dibilang kalau layanan itu baik, serta bila layanan yang diperoleh serupa dengan layanan yang diharapkan, hingga layanan itu dibilang melegakan.

Pelayanan yang efektif yang diberikan oleh perusahaan terhadap pelanggannya, maka hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan jika dibarengi dengan harga dan lokasi yang sesuai dengan ekspektasi konsumen, maka otomatis semakin terciptanya kepuasan pelanggan, khususnya kepada pengguna Bus NPM. Pelayanan yang diberikan oleh bus NPM yaitu transportasi yang memberikan pelayanan nyaman, aman, relatif murah kepada masyarakat.

Dari beberapa pelanggan yang berhasil diwawancara mengaku adanya rasa kurang puas dengan kualitas pelayanan terkait dengan memberikan alasan penjaga loket pada bus NPM Bukittinggi belum ramah, karena pada saat pemesanan tiket belum adanya senyum dan basa basi terhadap konsumen, penjaga tiket akan langsung menanyakan kelas bus, tanggal berangkat, setelah itu akan diberikan nomor tempat duduk yang masih tersedia. Setelah selesai penjaga tiket akan memberikan bukti tiket pemesanan dan memberikan jam keberangkatan agar tidak adanya keterlambatan. Pada saat pembelian tiket pastikan bus jenis apa yang akan dinaiki, karena tidak dapat mengganti kelas bus tersebut kecuali melakukan pembatalan pada kelas pertama yang kita ambil setelah itu dapat membeli kembali tiket yang baru dengan pilihan kelas sesuai keinginan. Orang yang dari loket memastikan penumpang datang tepat waktu sebelum bus berangkat. Bus berangkat yaitu pagi pada jam 09.00, maka dari loket memberitahukan kepada penumpang untuk datang sebelum jam 09.00 pagi.

Setiap satu penumpang hanya membawa satu *travel bag*, kardus kecil dan tas, atau setiap satu penumpang membawa kardus ukuran besar dan kardus kecil. Setiap penumpang diwajibkan mengikuti ketentuan membawa barang seperti tidak membawa barang yang mudah meledak atau obat-obatan terlarang. Biaya akan dibebankan kesetiap penumpang yang membawa melebihi kapasitas yang telah ditentukan, biaya dihitung berdasarkan besarnya volume. Barang-barang penumpang yang telah didaftarkan saat pembelian tiket wajib menjadi tanggung jawab pribadi. Segala kehilangan atau kerugian adalah tanggung jawab pemilik, bukan tanggung jawab dari loket atau perusahaan, sehingga pemilik barang dianggap telah mengetahui dan menyetujui segala konsekuensi atas bawaannya yang telah diletakkan didalam bagasi bus. Jika barang tertinggal tidak dapat ditemukan NPM berupaya menemukan barang yang tertinggal/tertukar. Namun, apabila barang yang hilang/tertukar atas kelalaian penumpang sendiri sehingga tidak ditemukan NPM tidak berhak menggantinya.

Bis NPM terdiri dari 2 kategori ialah Executive Plus serta Sutan Class, dimana tiap- tiap dari kategori mempunyai sarana yang berlainan. Tidak hanya jasa, sarana pula pengaruhi kebahagiaan pelanggan itu. Sarana merupakan seluruh wujud perlengkapan raga yang diadakan oleh pihak pemasaran pelayanan buat mensupport kenyamanan pelanggan. Sarana yang diserahkan oleh bus NPM ialah:

**Tabel 2 Data Fasilitas pada loket Bus NPM Bukittinggi**

No	Fasilitas
1.	Ruang Tunggu yang kecil beserta sofa
2.	TV, AC
3.	Handphone dan mesin cetak bukti tiket
4.	Meja dan Kursi Untuk pelanggan dan penjaga loket Bus

*Sumber : Loket Bus NPM Bukittinggi*

**Tabel 3 Data Fasilitas Pada Bus NPM Executive Plus dan Sutan Class**

Executive Plus	Sutan Class
Kapasitas 40 penumpang	Kapasitas 30 penumpang
AC	AC
TV	TV
Toilet	Toilet
Charger	Port USB untuk pengisian daya Smarphone
Setiap kursi smooking area full toll	Area merokok yang disekat
Bantal Selimut	Bantal Selimut dan jok dengan sandaran kaki
	Filter udara anti virus/ HEPA Filter

*Sumber : Bus NPM Executive Plus dan Sutan Class*

Dari tabel diatas ada tiap- tiap sarana dari tipe kategori, dari sarana itu sebagian dari penumpang meringik sebagian sarana tidak bisa digunakan semacam Televisi serta AC yang tidak seluruh yang bisa dihidupkan oleh penumpang bus NPM. Tidak hanya itu sarana pada tempat pembelian karcis, ada kursi buat calon pelanggan menunggu sejenak meja serta bangku buat pengawal karcis serta pelanggan. Didalam ruang itu belum dilengkapi perlengkapan semacam pc, pengawal karcis cuma memakai hp buat mengecek semacam no kursi yang ada dan pengecekan yang lain. Ruangan itu pula belum dilengkapi semacam Televisi ataupun AC.

Dalam perspektif syariah, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan konsumen adalah standar syariah. Kepuasan konsumen dalam pandangan syariah adalah tingkah perbandingan antara harapan terhadap produk atau jasa yang seharusnya sesuai syariah dengan kenyataan yang diterima. Menurut Qardhawi pedoman untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, maka sebuah perusahaan barang atau jasa harus melihat kinerja perusahaan yang berkaitan dengan sifat jujur, sifat Amanah,dan juga fathanah. Yang salah satunya ditegaskan dalam Al-Qur'an surat Thaha: 44.

## METODE PENELITIAN

Riset ini merupakan riset kuantitatif. Informasi yang dipakai merupakan data pokok yang diperoleh dari penyebaran kuisioner pada pelangganbusNPM Bukittinggi- Jakarta. Determinasi besar ilustrasi pada riset ini memakai metode slovin, yang memakai tata cara sederhana random sampling, dimana tiap wisatawan mempunyai peluang yang serupa buat dimasukkan selaku ilustrasi, yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana:

n : Jumlah Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Nilai kritis = 10% (0,1)

Alhasil, dengan memakai metode diatas hingga ilustrasi riset bisa dihitung selaku berikut:

9.724

$$n = \frac{N}{1 + (9.724 * (0,1^2))}$$

n = 98.98

n = 99 atau 100

**Tabel 4 Defenisi Operasional Variabel**

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator
<b>Kualitas Pelayanan (X)</b>	Mutu Pelayanan merupakan modal yang bisa melukiskan situasi dengan menyamakan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka dapat dalam menilai kualitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reability</i> (Keandalan)</li> <li>2. <i>Responsivenes</i> (Daya Tanggap)</li> <li>3. <i>Assurance</i> (Jaminan)</li> <li>4. <i>Empathy</i> (Empati)</li> <li>5. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)</li> </ol>
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>	kebahagiaan pelanggan merupakan situasi dimana terpenuhinya keinginan, kemauan serta impian pelanggan kepada produk serta pelayanan yang mereka gunakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan konsumen.</li> <li>2. Minat berkunjung kembali</li> <li>3. Kesediaan merekomendasikan</li> </ol>

Metode Analisi informasi yang dipakai dalam riset ini memakai pertemuan regresi linear simpel buat meramalkan ataupun memprediksikan besaran angka elastis tidak leluasa( dependent) yang dipengaruhi oleh elastis leluasa( independent). Percobaan Keabsahan, percobaan reabilitas, percobaan anggapan klasik yang berhubungan dengan percobaan normalitas, percobaan heteroskedastisitas. Serta pengetesan anggapan berhubungan dengan percobaan F serta R2.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakter bersumber pada tipe kemaluan, serta umur pelanggan pemindahanbusNPM Bukittinggi- Jakarta pada tabel 5.

**Tabel 5 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan umur**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Presentasi %
1	Laki-laki	42	42%
2	Perempuan	58	58%
<b>Jumlah</b>		100	100%
No	Umur	Jumlah (orang)	Presentasi %
1	≤20 Tahun	25	25%
2	21-25 Tahun	40	40%
3.	26-30 Tahun	6	6%
4.	31-35 Tahun	5	5%
5.	≥35 Tahun	24	24%
<b>Jumlah</b>		100	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2023

Bersumber pada bagan 5 bisa diamati dari tipe kemaluan wanita merupakan sebesar 58 orang ataupun sebesar 58%. Dengan begitu pelanggan yang jadi responden pada riset ini oleh didominasi oleh responden wanita. Terpaut karakter responden bersumber pada umur, hingga responden 21 hingga 25 tahun merupakan sebesar 40 orang ataupun sebesar 40%, Dengan begitu pelanggan yang jadi responden pada riset ini oleh didominasi oleh responden yang berumur 21 hingga 25 tahun.

### Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Pearson collection merupakan tata cara yang dipakai buat percobaan keabsahan dalam riset ini. Bila r jumlah lebih besar r bagan hingga percobaan validitasnya diklaim asli serta kebalikannya. Hasil percobaan keabsahan bisa diamati dari bagan 6 selanjutnya:

**Tabel 6 Hasil Uji Validitas**

Variabel	No. Pertanyaan	R hitung	R grafik (5%)	ket
Kualitas Pelayanan (X)	1	0,769	0,195	Valid
	2	0,754		Valid
	3	0,818		Valid
	4	0,820		Valid
	5	0,805		Valid
	6	0,832		Valid
	7	0,775		Valid
	8	0,821		Valid
	9	0,801		Valid
	10	0,830		Valid
	11	0,765		Valid

	12	0,784		Valid
	13	0,861		Valid
	14	0,736		Valid
	15	0,813		Valid
	16	0,756		Valid
	17	0,728		Valid
	18	0,717		Valid
	19	0,760		Valid
	20	0,730		Valid
	21	0,764		Valid
<b>Kepuasan Konsument (Y)</b>	22	0,857	0,195	Valid
	23	0,789		Valid
	24	0,843		Valid
	25	0,867		Valid
	26	0,870		Valid
	27	0,831		Valid
	28	0,809		Valid

Sumber: Informasi Pokok yang diolah dengan SPSS 16, 2023

Metode yang dipakai dalam percobaan reliabilitas ini merupakan Cronbach' s Alpha. Untuk mengenali reaksi responden apakah tidak berubah- ubah ataupun tidak kepada item pernyataan dipakai percobaan keabsahan. Sesuatu elastis dibilang reliabel bila angka *Cronbach' s Alpha*  $\geq 0,60$ . Tabel 7 hendak membuktikan hasil percobaan reliabilitas.

**Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	21	0, 968	Reliabel
Kepuasan konsumen (Y)	7	0, 929	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 16, 2023

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Tata cara yang dipakai dalam percobaan normalitas merupakan one sample kolmogorov smirnov( s). Bersumber pada bagan 8, hasil percobaan normalitas menciptakan angka asympg. sig ( 2- tailed)  $0,000 \leq 0,05$ . Hingga bisa disimpulkan kalau informasi terdistribusi tidak wajar sebab angka penting yang didapat kecil dari  $0,05$  ( 5%).

**Tabel 8 Hasil Uji Normalitas**

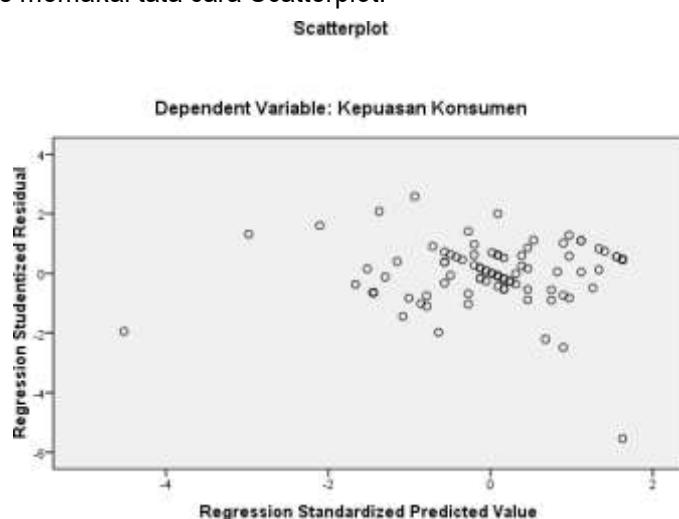
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000

	Std. Deviation	2.86984469
Most Extreme Differences	Absolute	.104
	Positive	.084
	Negative	-.104
Kolmogorov-Smirnov Z		1.042
Asymp. Sig. (2-tailed)		.227

Sumber: Informasi Pokok yang diolah dengan SPSS 16, 2023

Percobaan heterokedastisitas bermaksud buat mencoba apakah dalam bentuk regresi terjalin ketidaksamaan alterasi dari angka residual satu observasi ke observasi yang lain. Percobaan heterokedastisitas memakai tata cara Scatterplot.



**Gambar 1** Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS 16, 2023

Bersumber pada lukisan diatas didapat identitas tidak terjalin pertanda Heteroskedastisitas ialah, titik- titik informasi menabur keatas serta kebawah ataupun disekitar nilai 0, titik- titik tidak menampung cuma diatas ataupun dibawah saja, penyebaran titik- titik informasi tidak bisa membuat pola beriak meluas setelah itu mengecil serta meluas balik, serta penyebaran titik- titik informasi tidak beraturan. Alhasil bisa disimpulkan tidak terjalin pertanda heterokedastisitas.

Buat melukiskan seberapa besar akibat elastis leluasa kepada terikat hingga dalam riset ini memakai analisa regresi linear simpel. Dalam perihal ini buat memandang akibat antara Mutu Pelayanan ( X ) kepada Kebahagiaan Pelanggan( Y). hasil riset regresi linier simpel dibantu dengan memakai aplikasi SPSS tipe 16 merupakan selaku berikut:

**Tabel 9** Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.544	1.779		3.679	.000
Kualitas Pelayanan	.258	.021	.776	12.184	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS 16, 2023

$$Y = 6,544 + 0,258X$$

**Tabel 10 Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 <sup>a</sup>	.602	.598	2.884

Sumber: Data Primer yang diolah dengan SPSS 16, 2023

$$R^2 = 0,602$$

Hasil kalkulasi yang sudah dicoba menciptakan sesuatu pertemuan membuktikan besarnya X ialah regresinya yang diestimasikan selaku berikut: Angka konstanta sebesar 6, 544 melaporkan kalau mutu pelayanan pengaruh kebahagiaan pelanggan( Y) berharga 6, 544. Koefisien regresi elastis mutu pelayanan( X), sebesar 0, 258 melaporkan kalau kenaikan satu dasar mutu pelayanan hendak tingkatkan kebahagiaan pelanggan( Y) sebesar 0, 258. Maksudnya bila mutu pelayanan tidak bagus, hingga pelanggan dari pemindahan bis NPM Bukittinggi- Jakarta tidak hendak puas. Kebalikannya bila mutu pelayanan bagus, hingga pelanggan pemindahan bis NPM Bukittinggi- Jakarta hendak puas. Dikenal angka R square sebesar 0, 602. Perihal ini berarti 60, 2% kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh mutu pelayanan. Lebihnya 39, 8% dipengaruhi oleh elastis diluar riset ini. Alhasil bisa disimpulkan H1 diperoleh serta H0 ditolak, berarti dengan cara parsial mutu pelayanan mempengaruhi penting kepada kebahagiaan konsumen.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Bus NPM Bukittinggi-Jakarta**

Riset ini memakai tata cara riset Kuantitatif Asosiatif yang bermaksud buat memandang akibat elastis mutu pelayanan kepada kebahagiaan pelanggan pada pelayanan pemindahan NPM Bukittinggi- Jakarta. Pada anggapan awal( H1) riset ini menelaah akibat Mutu Pelayanan kepada kebahagiaan pelanggan pada pelayanan pemindahan NPM Bukittinggi- Jakarta. Bersumber pada hasil percobaan sigmifikasi patokan perseorangan ataupun percobaan t, didapat hasil penting 0, 000 yang berarti lebih kecil dari 0, 05 t- hitung 12, 184 lebih besar dari t- grafik 1, 661( 12, 184≤ 1, 661). Alhasil bisa di simpulkan kalau dengan cara parsial elastis mutu pelayanan mempengaruhi dengan cara penting kepada kebahagiaan pelanggan pelayanan pemindahan bis NPM Bukittinggi- Jakarta.

Dalam perihal ini meyakinkan kalau salah satu metode buat melegakan pelanggan merupakan dengan metode membagikan pelayanan dengan sebaik- baiknya. Dengan terdapatnya pelayanan yang bagus, hingga terciptalah kebahagiaan pelanggan. Sehabis pelanggan merasa

puas dengan produk serta jasayang diperoleh, pelanggan hendak betul- betul sudah merasa puas, klien hendak melaksanakan pembelian balik serta pelanggan hendak menceritakan pada banyak orang kalau industri itu baik serta hendak ada buat mengusulkan pada orang lain buat membeli- beli di tempat yang serupa. Hingga dari itu, industri dari saat ini wajib mempertimbangkan dengan matang alangkah berartinya pelayanan pada pelanggan lewat mutu pelayanan. Sebab saat ini terus menjadi diketahui kalau pelayanan ialah pandangan berarti dalam bertahan di bumi bidang usaha serta memenangkan kompetisi.

Searah dengan riset yang dicoba oleh Fahtira Virdha Noor dalam penelitiannya yang membuktikan kalau dengan membagikan pelayanan dengan sebaik- baiknya hendak terciptalah kebahagiaan klien serta klien yang puas hendak melaksanakan pembelian kesekian serta mengusulkan pada orang lain buat membeli- beli di tempat yang sama.

### **Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Transportasi Bus NPM Bukittinggi-Jakarta**

Cocok dengan hasil Koefisien Pemastian yang membuktikan angka koefisien hubungan( R) sebesar 0, 776 yang maksudnya ada ikatan yang penting antara elastis bebas kepada elastis terbatas sebab angka( R) mendekati nilai 1. Angka R2 sebesar 0, 602 yang berarti 60, 2% elastis pelanggan dipengaruhi elastis mutu pelayanan. Perihal ini membuktikan kalau mutu pelayanan( X1) yang dialami memiliki akibat kepada kebahagiaan pelanggan( Y) pelayanan pemindahan bis NPM Bukittinggi.

Searah dengan riset lebih dahulu yang dicoba oleh Abdur Rohman dalam penelitiannya yang membuktikan kalau terdapatnya akibat antara mutu pelayanan kepada kebahagiaan klien Mr. Juru mesin Citayam. indikator- indikator dalam elastis mutu pelayanan bisa tingkatkan kebahagiaan pelanggan.

### **KESIMPULAN**

Bersumber pada hasil riset yang sudah dicoba, hingga pengarang bisa merumuskan sebagian perihal hal mutu pelayanan kepada kebahagiaan pelanggan pada Armada Bis NPM Bukittinggi- Jakarta Mutu pelayanan mempengaruhi penting kepada kebahagiaan pelanggan pelayanan pemindahan bis NPM Bukittinggi- Jakarta. Hasil riset didapat dari angka penting 0, 000 yang berarti lebih kecil dari 0, 05 t- hitung 12, 184 lebih besar dari t- grafik 1, 661( 12, 184≤ 1, 661). Hingga bisa disimpulkan kalau Ha yang melaporkan kalau mutu pelayanan mempengaruhi penting kepada kebahagiaan pelanggan pelayanan pemindahan bis NPM Bukittinggi- Jakarta.

Besar akibat elastis mutu pelayanan kepada kebahagiaan pelanggan pelayanan pemindahan bis NPM Bukittinggi- Jakarta bisa diamati dari percobaan koefisien pemastian kalau koefisien hubungan( R) sebesar 0, 776 yang maksudnya ada ikatan yang penting antara elastis bebas kepada elastis terbatas sebab angka( R) mendekati nilai 1. Perihal ini membuktikan terus menjadi besar angka X1 hingga terus menjadi besar pula angka Y. Angka R2 sebesar 0, 602 yang berarti 60, 2% elastis kebahagiaan pelanggan dipengaruhi elastis kualitas Kesimpulan seharusnya ialah balasan atas persoalan ataupun tujuan riset. Kesimpulan melukiskan balasan dari anggapan serta atau ataupun tujuan riset ataupun penemuan yang didapat. Kesimpulan bukan bermuatan perulangan dari hasil serta ulasan, namun lebih pada ijmpal hasil penemuan semacam yang

diharapkan di tujuan ataupun anggapan. Hendaknya dituliskan dalam wujud alinea, bukan dalam wujud item list atau numbering. Bila terdesak terdapat item list atau numbering, senantiasa dalam wujud paragraph.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Rahardjo. 2010. Dasar-Dasar Ekonomi Pemindahan. Makassar: Graha Ilmu.
- Azwani, Nur dkk. 2011. *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*. Malang : UIN Malik Press.
- Badar, Arni Serta Rahma Wahdiniwaty. 2017. Analisa Mutu Pelayanan, Keyakinan serta Kebiasaan Harga Pengaruhnya kepada Kepatuhan Klien Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Departemen Agama Ri. 2004. *Al Qur'an Dan Terjemahannya*. Bandung : PT.Syaamil Cipta Media.
- Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Ikhsan, Arfan dan Imam Ghazali. 2006. *Metodologi Penelitian: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Medan: Madju.
- Indrasari, Meithiana. 2019. Penjualan serta Kebahagiaan Klien. Jawa Timur: Unitomo Press.
- Iqbal, Misbahuddin Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Lutfi, Indra Sofyan, dkk. 2013. *pengaruh Fasilitas Dan KUalitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, melalui Keputusan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*. Diponegoro Journal Of Social An Politic.
- Ode, La Almana, Sudarmanto, Ismail Suardi Wekke. 2018. Aturan Mengurus Akademi Besar Berplatform Pengakuan. Yogyakarta: CV Budi Penting.
- Philip, Kotler serta Keller. 2007. Manajemen Penjualan Bagian 1 Versi Kedua. Jakarta: saladin.
- Purnama, Arni Dan Rahma Wahdiniwaty. 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Cinderella School Of English For Children Di Bandung*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Riana, Lesta Sinaga dkk. Akibat Mutu Pelayanan, Sarana, Serta Harga kepada Kebahagiaan Pelanggan Konsumen Pelayanan Pemindahan Bis Damri. Harian Perspektif Bidang usaha. Vol 3. N0. 2. November 2020.
- Salim, Abbas. 2002. *Manajemen Transportasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Santoso, Andrew dkk. 2015. Akibat Mutu Pelayanan kepada Kebahagiaan Klien. Harian Administrasi Bidang usaha( JAB). 21 Nomor. 1.
- Setiawan, Tommy Ruslim serta Mukti Rahardjo. 2016. indentifikasi kebahagiaan pelanggan ditinjau dari bidang harga serta mutu pada restoran abuba steak di greenvile, harian objektif manajemen serta bidang usaha. vol 2, Nomor 1.
- Solahika, Fitriah Salma serta Ririn Tri Ratnasari. 2015. Akibat Mutu Pelayanan Perspektif Islam kepada Kebahagiaan serta Kepatuhan Klien Penginapan Grand Kalmia di Surabaya. JESSTT Vol. 2. Nomor. 4.
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Yoestini. 2012. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Manajemen Volume 1, Nomor 1.