

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
MENGUNAKAN JASA  
BUS TRANS JOGJA**

(Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa Bus Trans Jogja di Yogyakarta)

**SKRIPSI**



Oleh:

**RONALDO**

**NPM.12233240007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA  
2016**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
MENGUNAKAN JASA  
BUS TRANS JOGJA**

(Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa Bus Trans Jogja di Yogyakarta)

**SKRIPSI**



Oleh :

**RONALDO**

**NPM.12233240007**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PGRI YOGYAKARTA**

**2016**

## ABSTRAK

RONALDO, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan, fasilitas berpengaruh kepada kepuasan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta. Penelitian ini juga bertujuan menganalisis faktor yang paling dominan pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada objek pengguna bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuisioner terhadap 100 responden pengguna jasa bus Trans Jogja yang diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan bus Trans Jogja. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi : uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Berdasarkan analisis tersebut, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut,  
$$Y = 2,610 + 0,209X_1 + 0,241X_2 + 0,229X_3 + 0,184X_4$$

Variabel ketepatan waktu memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan konsumen yaitu sebesar 0,241( $X_2$ ), kemudian diikuti oleh variabel jaminan keselamatan sebesar 0,229( $X_3$ ), lalu diikuti oleh variabel harga sebesar 0,209( $X_1$ ), dan yang terakhir variabel fasilitas sebesar 0,184( $X_4$ ). Pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan uji t menunjukkan bahwa semua variabel yaitu harga ( $X_1$ ), ketepatan waktu ( $X_2$ ), jaminan keselamatan ( $X_3$ ), dan fasilitas ( $X_4$ ) yang diteliti secara positif dan signifikan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Kemudian uji f dapat diketahui bahwa variabel harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan dan fasilitas memang layak untuk menguji variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. *Adjusted R Square* menunjukkan bahwa 49,1% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam persamaan regresi berganda. Sedangkan sisanya 51,9% dijelaskan oleh variabel lain diluar kelima variabel tersebut, kata kunci : harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan, ketepatan waktu, fasilitas dan kepuasan konsumen.

## ABSTRAK

*RONALDO. This study aims to determine how price, timeliness, safety assurance, and facilities influent the consumer satisfaction to transport service users of Trans Jogja Bus in Yogyakarta city. This research also aims to analyze the most dominant factors that influence the consumer satisfaction users of Trans Jogja Bus in Yogyakarta city.*

*This research was conducted with questionnaire method to 100 respondents of transport service users of Trans Jogja Bus and obtained using the technique accidental sampling and sample that used were quantitative analysis of multiple regression analysis. These analysis includes: validity and reliability, the classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing by t test and F test, and analysis of determination coefficient ( $R^2$ ).*

*From this analysis of the regression equation was obtained as follows,*

$$Y = 2,610 + 0,209X_1 + 0,241X_2 + 0,229X_3 + 0,184X_4$$

*The timeliness variable have the most impact on consumer satisfaction to 0,241( $X_2$ ), then followed by safety assurance variable equals to 0,229( $X_3$ ), then followed by price variable equals to 0,209( $X_1$ ), and the lowest is facilities variable to 0,184( $X_4$ ). Hypothesis testing was using t test to show that the four variables are price ( $X_1$ ), timeliness ( $X_2$ ), safety assurance ( $X_3$ ), and facilities ( $X_4$ ), which studied positively and significantly affect the dependent variable which is consumer satisfaction ( $Y$ ). Then from the f test can be seen that the variable of price, timeliness, safety assurance and facilities eligible to test the dependent variabel of consumer satisfaction. Adjusted R square show that 49,1% of consumer satisfaction variation can be explained by the five independent variables in multiple regression equations. While the rest of 51,9% was explained by other variable outside of the five variables used in this study.*

*Keywords : price, timeliness, safety assurance, facilities and consumer satisfaction.*

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
MENGUNAKAN JASA  
BUS TRANS JOGJA**

**(studi kasus pada konsumen pengguna jasa Bus Trans Jogja di Yogyakarta)**



**Yogyakarta, 09 Desember 2015**

**Dosen Pembimbing**

**Dra. Murti Sumarni, M.M**  
**NIS.1953 0921 198103 2 001**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASA KONSUMEN DALAM  
MENGUNAKAN JASA  
BUS TRANS JOGJA**

(Studi Kasus Pada Konsumen Pengguna Jasa Bus Trans Jogja di Yogyakarta)

**Oleh :**

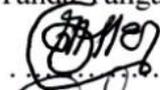
**RONALDO  
NPM. 12233240007**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 23 Februari 2016

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua : Hari Purnama. SE, MM		25/02/16
Sekretaris : Fitri Susilowati, SE., M.Sc		25/02/16
Anggota I : Drs. Arif Sudaryana. M.Si		25/02/16
Anggota II : Dra. Murti Sumarni, MM		25/02/16

Yogyakarta, Februari 2016

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas PGRI Yogyakarta



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan dibawa ini

Nama : Ronaldo  
No. Mahasiswa : 12233240007  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan  
Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bus Trans Jogja

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan pekerjaan saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau hasil pemikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, dikenakan sanksi sesuai dengan berat ringannya tindakan plagiat yang dilakukan. Sanksi dapat berupa perbaikan skripsi dan ujian ulang, melakukan penelitian baru atau pencabutan ijazah S1.

Yogyakarta, Februari 2016

Yang membuat pernyataan



( RONALDO )

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

“Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu”

(At taubah : 105)

Yakin Usaha Sampai (Yakussa)

Ilmu Iman Amal

(Himpunan Mahasiswa Islam (HMI))

### **Persembahkan :**

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu yang sangat saya sayangi.
2. Adik-adik yang saya banggakan.
3. Keluarga besar dari nenek H. Maderah.
4. Keluarga besar dari nenek Matcek.
5. Calon istri tercinta yang telah mendukung.
6. Almamater tercinta.

## **KATA PENGANTAR**

Atas berkah dan rahmat Allah SWT, maka skripsi ini dapat penulis selesaikan. Penulisan Skripsi ini merupakan kewajiban dan sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.

Penulis sangat berterimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Buchory MS, M.Pd selaku Rektor Universitas PGRI Yogyakarta.
2. Bapak Hari Purnama, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Univesitas PGRI Yogyakarta.
3. Bapak Lilik Siswanta, S.E, M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Murti Sumarni, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa memberi arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
5. Seluruh Bapak / Ibu Dosen Fakultas Ekonomi, yang telah mengajarkan semua matakulia selama penulis menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta.
6. Pihak Biro Administrasi Pembangunan Daerah Istimewa Yogyakarta, yang telah memberikan izin penelitian.
7. Pihak Dinas Perhubungan dan Komunikasi Informasi melalui UPTD Trans Jogja yang telah memberikan izin penelitian.
8. Responden yang telah meluangkan waktu mengisi kuisiner.

9. Kedua orangtua ku, bapak Jon Harto dan ibu Liwiana yang selalu memberikan doa dan dukungan baik moril maupun materil sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Adik-adik ku Nanda Prasetia, Tiara Puspita (alm), Dani Kalpin & Bahrik.
11. Orang yang paling spesial yang selalu sabar meghadapi saya, mendukung dan mengingatkan ketika saya salah, Sulistian.
12. Keluarga besar yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
13. Keluarga besar H. Maderah.
14. Keluarga besar Matcek.
15. Bapak dan Ibu kos mangga 2
16. Teman-teman kos Ferri Wawa, Basko, Wahyu, Tomi, Ahmad indarto, Dani, Riski, Abi.
17. Sahabat-sahabat ku Pantara Prayuda, Rinma
18. Teman-teman Prodi Manajemen dan Universitas PGRI Yogyakarta.
19. Teman-teman dari Himpunan Mahasiswa Islam (HMI).
20. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, untuk itu saran dan kritik yang membangun masih sangat diharapkan penulis.

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis

**( RONALDO )**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Hasil Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>9</b>
A. Kajian Teori .....	9

B. Kajian Penelitian Terdahulu .....	24
C. Kerangka Berfikir .....	26
D. Perumusan Hipotesis .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
B. Variabel Penelitian .....	28
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	29
D. Metode Penelitian Subjek .....	35
E. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	36
F. Instrumen Penelitian .....	37
G. Uji Hipotesis .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
A. Deskripsi Data .....	43
B. Analisis Data .....	50
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	56
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Kesimpulan .....	57
B. Implikasi .....	59
C. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
Tabel 2 : Jenis dan Harga Tiket Bus Trans Jogja .....	30
Tabel 3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Tabel 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
Tabel 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Bus Trans Jogja .....	45
Tabel 6 : Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	47
Tabel 7 : Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan Waktu .....	47
Tabel 8 : Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan Keselamatan .....	48
Tabel 9 : Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas .....	48
Tabel 10 : Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen .....	49
Tabel 11 : Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	50
Tabel 12 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	51
Tabel 13 : Hasil Uji t .....	53
Tabel 14 : Hasil Uji F .....	54
Tabel 15 : Hasil Analisis Uji R dan Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi) .....	55
Tabel 16 : Pedoman Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : <i>Marketing Mix</i> .....	12
Gambar 2 : Kerangka Berfikir .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas dan Realibilitas

Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Kuesioner 100 Responden

Lampiran 4 : Hasil Olah Data Karakteristik Responden

Lampiran 5 : Hasil Uji Regresi Linier Berganda, Uji F *ANOVA*<sup>b</sup>, dan Hasil

Analiais Uji R dan Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi) Model

Summary

Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 7 : Photo copy Kartu Bimbingan Skripsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era modern sekarang ini, di kota besar, seperti halnya kota Yogyakarta yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia, apa lagi kota ini mendapat julukan kota pelajar dan kota tujuan wisata, kota yang sangat padat sehari-hari, belum lagi jika musim libur telah tiba, maka di jalan-jalan kota Yogyakarta akan terjadi kemacetan, dan jasa transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. Pembangunan dibidang perhubungan atau transportasi mempunyai peran penting karena merupakan salah satu unsur yang berperan sebagai kehidupan ekonomi, sosial, budaya dan politik suatu negara diarahkan pada terwujudnya sistem transportasi masal yang handal, berkemampuan tinggi dan diselenggarakan terpadu, tertib, lancar, aman, nyaman, dan efisien dalam menunjang dan menggerakkan dinamika pembangunan yang mendukung mobalitas manusia yang di harapkan dapat memberikan kepuasan pada masyarakat.

Transportasi adalah pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Jadi transportasi berarti sebuah proses, yakni proses pemindahan, proses pergerakan , proses mengangkut dan mengalihkan di mana proses ini tidak bisa di lepaskan dari keperluan akan alat pendukung untuk menjamin lancarnya proses pemindahan sesuai dengan waktu yang diinginkan. (Nasution, 2004:15)

Untuk meningkatkan jumlah konsumen dan meraih keuntungan yang banyak, maka penyedia jasa saling berkompetisi untuk memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, kuantitas dan pelayanan penjualan jasa. Setiap konsumen yang menggunakan jasa akan selalu membandingkan suatu jasa dengan apa yang diberikan memenuhi harapan mereka maka mereka akan cenderung menggunakan lagi jasa tersebut.

Jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan (Kotler, 2010:27)

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa transportasi tersebut maka terdapat beberapa sarana transportasi dalam kota seperti bus, taksi dan ojek. Mobilitas yang sangat cepat untuk masyarakat baik yang tinggal di desa maupun di kota membutuhkan alat-alat transportasi untuk membantu dalam kelangsungan hidup mereka. Dari beberapa sarana transportasi dalam kota tersebut yang paling murah dan terjangkau adalah bus, karena bisa mengangkut banyak orang. Dahulu di kota Yogyakarta terdapat sangat banyak bus kota yang beroperasi, namun seiring majunya perkembangan zaman dan semakin banyak sepeda motor, bus kota pun sudah mulai ditinggalkan oleh konsumennya karena faktor, salah satunya kondisi bus yang sudah tua membuat konsumen beralih ke kendaraan pribadi. Namun sekarang pemerintah melalui Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi berdasarkan penerapan bus Transit sudah memberikan jasa transportasi yaitu Trans Jogja, yang sudah mulai beroperasi sejak tahun 2008 lalu. Sistem yang menggunakan bus berukuran sedang ini merupakan sistem tertutup, dalam arti

penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati pintu pemeriksaan, seperti juga bus Trans Jakarta. Selain itu, diterapkan sistem pembayaran yang berbeda-beda yaitu sekali jalan, tiket berlangganan pelajar, dan tiket berlangganan umum. Ada tiga macam tiket yang dapat dibeli oleh penumpang, yaitu tiket sekali jalan (*single trip*), dan tiket umum berlangganan. Tiket ini berbeda dengan karcis bus biasa karena merupakan kartu pintar karcis akan diperiksa otomatis melalui suatu mesin yang akan membuka pintu secara otomatis. Penumpang dapat berganti bus tanpa harus membayar biaya tambahan, asalkan masih dalam ruang halte bus. Pengelolaan bus Trans Jogja adalah PT Jogja Tugu Trans, sebagai wujud konsorsium lima koperasi pengelola transportasi umum kota dan pedesaan di Yogyakarta yaitu Koperasi Pemuda Sleman, Kopata, Aspada, Puskopkar dan Perum Damri. Armada yang dimiliki sampai saat ini 74 armada bus Trans Jogja.

Bus Trans Jogja memiliki 4 jalur bus, yaitu 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B, 4A, dan 4B. Jalur tersebut menjangkau rute-rute seperti rumah sakit, kampus, sekolah hingga perkantoran yang ada di kota Yogyakarta, karena harga tiketnya yang murah yaitu sebesar Rp.3600 untuk sekali jalan dan sangat terjangkau bagi masyarakat, selain itu juga terdapat tiket berlangganan bus Trans Jogja yang hanya bisa didapatkan di halte-halte pos, dengan berlangganan maka tarif untuk naik bus Trans Jogja menjadi Rp.1800 serta e-tiket yang bekerja sama dengan kampus dan bank yang ada di Yogyakarta.

Sejak tahun 2008 hingga sekarang tahun 2015, penumpang bus Trans Jogja mengalami kenaikan yang terus menerus, namun bila tidak diimbangi dengan tersedianya armada yang banyak, penambahan fasilitas baik dalam bus Trans

Jogja, maupun didalam halte, maka akan menimbulkan ketidaknyamanan serta ketidakpuasan bagi penumpang Trans Jogja karena harus antri, belum lagi interval kedatangan bus yang tak menentu membuat para calon penumpang menunggu kedatangan bus yang sangat lama, berdesak-desakan tidak jarang banyak penumpang yang harus berdiri karena tidak kebagian tempat duduk, padahal disini lain banyak armada bus Trans Jogja yang tali untuk pegangan banyak yang sudah putus, tidak hanya berdesak-desakan didalam bus tetapi berdesak-desakan didalam halte pun juga dilakukan oleh para pengguna jasa bus Trans Jogja untuk mendapatkan antrian yang paling depan, apalagi halte bus Trans Jogja tidak luas untuk memuat calon penumpang terlalu banyak, bukan hanya dari fisik bus namun pelayanan yang ramah dari parah petugas bus Trans Jogja harus selalu dijaga serta ditingkatkan karena tidak jarang para pengguna jasa bus Trans Jogja harus selalu dijaga serta ditingkatkan karena tidak jarang para pengguna jasa bus Trans Jogja menemui para petugas yang tidak ramah kepada para pengguna jasa, padahal dalam dunia bisnis, pelanggan adalah raja, apabila hal itu tidak langsung ditindak lanjuti oleh pengelola maupun dinas terkait dikawatirkan akan menimbulkan penurunan jumlah penumpang, karena penumpang merasa tidak puas atas jasa yang telah diberikan.

Pengamatan tentang kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja, memegang peran penting dalam mewujudkan transportasi masal yang murah, aman dan nyaman bagi semua masyarakat, terutama masyarakat kelas menengah ke bawah yang sangat membutuhkan moda transportasi yang murah untuk menjangkau kehidupan mereka, baik untuk pergi ke sekolah, bekerja,

berwirausaha dan bahkan untuk berwisata. Dengan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPEGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BUS TRANS JOGJA”

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) Pengguna jasa bus harus menggunakan waktu yang lama untuk menunggu kedatangan bus Trans Jogja.
- 2) Banyak fasilitas di bus Trans Jogja yang rusak, sehingga perlu dilakukan pembenahan
- 3) Halte bus Trans Jogja yang kurang luas untuk jumlah pengguna jasa yang semakin hari semakin bertambah.
- 4) Ada beberapa petugas bus Trans Jogja yang kurang ramah terhadap para pengguna jasa, baik itu dalam penyampaian informasi di dalam bus maupun di halte.
- 5) Ada beberapa sopir bus Trans Jogja yang ngebut saat mengemudikan bus dan mengabaikan keselamatan penumpang.
- 6) Ada beberapa peramugara/i yang saat bertugas malah sibuk memainkan *gadget*.

### **C. Batasan masalah**

Batasan masalah dimaksudkan untuk memudahkan didalam analisis selanjutnya dan lebih memudahkan didalam pemecahan masalah. Adapun batasan masalah tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Objek penelitian adalah Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi, UPTD Trans Jogja.
- 2) Subyek penelitian adalah konsumen yang menggunakan jasa bus Trans Jogja di halte
- 3) Tingkat usia responden 12 tahun ke atas.

### **D. Rumusan Masalah**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja harus diperhatikan supaya bisa membangun sebuah sistem transportasi yang murah, cepat, nyaman dan aman serta para konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah di berikan sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah di berikan sehingga konsumen akan menjadi pelanggan setia jasa bus Trans Jogja.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diajukan perumusan masalah, yaitu:

- 1) Apakah faktor harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja?
- 2) Apakah faktor ketepatan waktu berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja?
- 3) Apakah faktor jaminan keselamatan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja?

- 4) Apakah faktor fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus Trans Jogja?
- 5) Apakah faktor harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan, dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh jaminan keselamatan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh harga, ketepatan waktu, jaminan keselamatan, dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa bus Trans Jogja.

#### **F. Manfaat Hasil Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademisi

Hasil Penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan tambahan pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran, khususnya yang

berhubungan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Diharapkan pula dapat membangkitkan minat serta semangat peneliti lainnya untuk melakukan riset dengan variabel yang lebih banyak lagi.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat di jadikan bahan pertimbangan untuk memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan bus Trans Jogja sehingga para konsumen dapat mencapai kepuasan yang maksimal sehingga konsumen pun akan loyal terhadap perusahaan, dalam hal ini konsumen akan terus menggunakan jasa bus Trans Jogja.

3. Bagi Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informasi DIY

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki transportasi, khususnya angkutan perkotaan yang ramah, nyaman, aman, dan sebagai acuan untuk meningkatkan transportasi umum yang suda ada seperti bus Trans Jogja.