

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN ARMADA BUS PT BERDIKARI KAWAN LINTAS (BKL) PALEMBANG

Aidina Syafaroh Ramadini

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi APRIN, Progam Studi Manajemen

*Corresponding Author e-mail: aidinasyafaroh.ramadini@gmail.com

Abstrak : This study aims to determine the influence of work stress on employee performance at PT Tirta Sriwijaya Maju (PERSERODA). The variables used in this study are work stress (X) and employee performance (Y). The research method used is descriptive with a causal approach and a quantitative method, with 60 employees as a saturated sample. The sampling technique was carried out by the non-probability method. The analysis methods used include descriptive analysis and simple linear regression. Based on the results of the study, it can be concluded that the level of work stress is in the high category, while the performance of employees is categorized as good. The t-test shows that work stress has a significant effect on employee performance. The determination coefficient showed that work stress affected employee performance by 84.5%, while the remaining 15.5% was influenced by other factors that were not studied in this study.

Abstrack: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Tirta Sriwijaya Maju (PERSERODA). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah stres kerja (X) dan kinerja karyawan (Y). Metode penelitian yang digunakan bersifat deskriptif dengan pendekatan kausal dan metode kuantitatif, dengan 60 karyawan sebagai sampel jenuh. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability. Metode analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat stres kerja berada dalam kategori tinggi, sedangkan kinerja karyawan dikategorikan baik. Uji t menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa stres kerja mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 84,5%, sedangkan sisanya sebesar 15,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Stres Kerja; Kinerja; Karyawan

Pendahuluan

Transportasi didefinisikan kegiatan untuk mengangkut jasa dari satu tempat menuju tempat lain (Sugianto & Kurniawan, 2020). Moda transportasi darat, khususnya bus, beberapa tahun terakhir ini mengalami perkembangan pesat. Banyak perusahaan otobus berinovasi, mulai dari memberikan pelayanan terbaik hingga menyediakan fasilitas yang semakin lengkap, termasuk penambahan armada bus tingkat atau double decker untuk kelas premium (Okezone.com, 2023). Palembang, sebagai kota besar di Provinsi Sumatera Selatan, dengan lebih dari 1,6 juta penduduk pada tahun 2021 (Badan Pusat Statistik, 2021), memiliki kebutuhan tinggi terhadap transportasi. Hal ini mengarah pada tingginya tingkat penggunaan transportasi untuk mendukung mobilitas masyarakat.



Kota ini juga memiliki berbagai fasilitas transportasi seperti terminal, bandara, Pelabuhan dll. (kompos.com, 2022).

Seiring dengan kemajuan zaman dan perubahan gaya hidup, permintaan terhadap transportasi, terutama bus, semakin tinggi. Berbagai PO (Perusahaan Otobus) berlomba-lomba menawarkan layanan terbaik dengan fasilitas yang beragam untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, masyarakat memiliki banyak pilihan dalam menentukan PO mana yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka, baik untuk perjalanan wisata maupun perjalanan jarak jauh. Ketatnya persaingan di industri transportasi menyebabkan beberapa PO harus gulung tikar akibat tidak mampu bersaing, terutama dalam hal kualitas layanan dan fasilitas. Maka dari itu, strategi pemasaran penting bagi PO untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan, serta mencegah konsumen beralih ke moda transportasi lain atau PO yang lebih kompetitif. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen. Fasilitas seperti pendingin ruangan (AC), LCD, audio/video, ruang makan, toilet, dan WiFi diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan selama perjalanan. Hal ini tentu saja berkaitan langsung dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan otobus tersebut. Kualitas pelayanan baik tidak hanya mempengaruhi kepuasan konsumen tetapi juga berdampak pada loyalitas mereka untuk menggunakan jasa transportasi secara berkelanjutan. Konsep kualitas pelayanan, menurut Fitri (2021), dapat dijelaskan melalui bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, tempat, promosi, proses, orang, serta bukti fisik. Pelayanan yang berkualitas mencakup banyak elemen, seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang mendukung kenyamanan penumpang. Loyalitas konsumen terbentuk melalui kepuasan yang terus-menerus dan harapan yang dipenuhi oleh perusahaan penyedia jasa transportasi. Sebagai contoh, Armada Bus BKL Palembang yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan prima diharapkan dapat mempertahankan pelanggan setianya. Namun, kenyataannya, meskipun banyak pelanggan baru yang muncul, loyalitas pelanggan lama masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Armada Bus BKL Palembang. Penelitian diharapkan memberikan wawasan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan loyalitas konsumen serta mempertahankan daya saing di pasar yang semakin ketat ini.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Ramdhan (2021), data dalam penelitian kuantitatif dinyatakan dalam bentuk angka yang diperoleh langsung dari lapangan. Data tersebut didapatkan dengan mengubah nilai-nilai kualitatif menjadi kuantitatif. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen pada pengguna jasa transportasi bus BKL (Berdikari Kawan Lintas). Data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup data primer dan data sekunder. Penelitian ini mendapatkan data dengan menggunakan penyebaran kuesioner pada konsumen jasa transportasi bus BKL. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari seluruh keseluruhan konsumen bus BKL yang berjumlah 100 orang sebagai objek penelitian. Penelitian ini menggunakan dua variabel terikat terdiri dari variabel independen adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah loyalitas konsumen (Y), berikut tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Variabel operasional

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item Kuesioner
1.	Kualitas Pelayanan (X)	Bukti fisik (Tangible)	Ruang pelayanan Nasabah tertata rapi dan fasilitas memadai	Likert	1
			Ruang Tunggu keberangkatan nyaman dengan AC yang sejuk	Likert	2
			Bus BKL memiliki Mesin dan body bus yang baru/peremajaan	Likert	3
		Kehandalan (Reability)	Supir bus sangat handal dalam menyetir	Likert	4
			Ketepatan waktu datang dan berangkatnya bus	Likert	5
			Pelayanan yang dilakukan cukup handal	Likert	6
		Daya tanggap (Responsiveness)	Selalu memberikan informasi keberangkatan	Likert	7
			Kemampuan sopir dan kru bus dalam	Likert	8

			menanganain masalah gangguan Kemampuan karyawan dalam menanggapi pengaduan dan keluhan dari penumpang	Likert	9
		Jaminan (Assurance)	Memberikan jaminan berbentuk jasa raharja (kecelakaan dijalan)	Likert	10
			Memberikan rasa aman dan nyaman kepada penumpang	Likert	11
			Rasa menghargai dan sopan santun yang karyawan / sopir / kru bus kepada penumpang	Likert	12
		Empati (Empathy)	Memberikan akses kemudahan bagi penumpang daalam menghubungi perusahaan	Likert	13
			Memberikan kenyamanan jam operasional	Likert	14
			Memahami kebutuhan dari para penumpang	Likert	15
2.	Loyalitas konsumen (Y)	Pembelian ulang (RO)	Akan menggunakan kembali jasa angkutan bus BKL Palembang	Likert	16
			Akan merekomendasikan keorang lain untuk menggunakan jasa angkutan bus	Likert	17
			Sangat mendukung jika ada penambahan armada bus baru	Likert	18

HASIL

Armada bus BKL PT. Berdikari Kawan Lintas, yang berbasis di Bandung, bergerak di bidang transportasi dengan layanan persewaan bus dan perjalanan antar kota

dan provinsi, termasuk lintas pulau Jawa dan Sumatera. Awalnya dimulai sebagai usaha keluarga dari hobi, perusahaan ini kini telah berkembang dan menjangkau beberapa kota besar. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam kepuasan pelanggan, dan untuk itu, penerapan teknik serta prosedur yang tepat sangat diperlukan. Armada Bus BKL Palembang terus bersaing untuk memberikan kenyamanan dan meningkatkan loyalitas konsumen melalui strategi harga yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kesesuaian harga dan kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas, sementara ketidakpuasan dapat mengarah pada penurunan penjualan dan kerugian bagi perusahaan. Data penelitian ini dilihat dari perkembangan tiga bulan terbaru ditahun ini mengalami diawal bulan januari mengalami fluktualisasi tinggi, dikarenakan pick season liburan sekolah, tahun baru dan natal. Bulan kedua Februari dapat dilihat menurun dikarenakan habis masa liburan, dan dibulan tersebut meningkat dari tiga tahun sebelumnya, bulan ketiga yakni maret dapat dilihat masih dalam keadaan yang stabil dari tiga tahun sebelumnya. Maka dapat dikatakan kualitas bus BKL Palembang memiliki pengaruh ke RO (repeat order) untuk loyalitas tersebut.

Gambar 4.1

Diagram 3 bulan terbaru RO tiket



Sumber data primer (kuesioner)

Hasil dan Pembahasan

Dalam pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Armada Bus BKL Palembang. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa angkutan bus yang menjadikan bus sebagai alternatif kenyamanan saat bepergian. Berdasarkan tabel validitas item total statistics, nilai variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,816, sementara nilai loyalitas konsumen (Y) juga sebesar 0,816. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $R^2 > 0,60$, yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen BKL

Palembang. Dari hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh loyalitas konsumen sebesar 81,6% (0,816). Menurut teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (2019) dan Qomariah (2021), menyatakan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas konsumen. Selain itu, hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2021), Pangaribuan & Jakarta (2022), dan Huda & Hartati (2021). Oleh karena itu, penelitian ini tidak bertentangan dengan studi-studi sebelumnya yang menjadi referensi dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Dari analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwasanya kualitas pelayanan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Armada Bus BKL Palembang. Nilai koefisien determinasi (adjusted R Square) sebesar 0,815 atau 81,5% menunjukkan kualitas pelayanan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas konsumen, sementara sisanya 18,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

SARAN

Peneliti memberikan saran bahwa untuk meningkatkan faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan di PT Berdikari Kawan Lintas Palembang:

- 1. Meningkatkan daya tanggap terhadap penumpang berusia 50 tahun ke atas:** Mengingat usia yang lebih rentan dan sensitif, sebaiknya PT Berdikari Kawan Lintas memberikan respon cepat dan pelayanan yang lebih personal. Hal ini membuat penumpang nyaman dan aman sepanjang perjalanan, sehingga dapat meningkatkan kemungkinan mereka untuk menggunakan layanan kembali (Repeat Order/RO).
- 2. Meningkatkan atau meremajakan unit armada bus:** Agar tampilan armada lebih segar dan mesin tetap terjaga kualitasnya, PT Berdikari Kawan Lintas dapat melakukan peremajaan armada yang lebih lama. Dengan tampilan bus yang lebih modern dan terawat, penumpang akan lebih merasa puas dan kemungkinan besar akan terus berlangganan atau melakukan Repeat Order (RO).

DAFTAR REFERENSI

- Aditya, A. R. N. (2021). *Statistika Seri Dasar Dengan SPSS*. Media Sains Indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/Statistika_Seri_Dasar_Dengan_SPSS/kg4eEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Alexander Wirapraja, D. (2021). *Manajemen Pemasaran Perusahaan* (R. Watrianthos (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pemasaran_Perusahaan/zWgYEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Firmansyah, R. H. dan F. (2019). *Manajemen Kualitas Jasa* (A. Fauzi (ed.); p. 11). Duta Media Publhising.
- Fitri, D. H. (2021). Manajemen Pemasaran Jasa. In R. Watrianthos (Ed.), *Yayasan Kita Menulis* (p. e).
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pemasaran_Jasa/m2gYEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- H Ghodang, H. (2020). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF Konsep Dasar & Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS*. Medan. PT. Penerbit Mitra Grup.
- Hengki Mangiring Parulian Simarmata, D. (2021). *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas* (A. Karim (ed.)). Yayasan Kita Menulis.
https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Perilaku_Konsumen_dan_Loyalita/mrc0EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Idrus, salim al. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Pelayanan_dan_Keputusan_Pembeli/MwdMEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0&kptab=overview
- kompos.com. (2022). *Profil Kota Palembang, Ibu Kota Provinsi Sumatera Selatan* Artikel ini telah tayang di Kompas.com dengan judul “Profil Kota Palembang, Ibu Kota Provinsi Sumatera Selatan”, Klik untuk baca:
<https://regional.kompas.com/read/2022/08/09/191556578/profil-kota-p>.
<https://regional.kompas.com/read/2022/08/09/191556578/profil-kota-palembang-ibu-kota-provinsi-sumatera-selatan?page=1>
- L sitoayu, D. (2020). *APLIKASI SPSS UNTUK ANALISIS DATA KESEHATAN*. Penerbit NEM.
https://www.google.co.id/books/edition/APLIKASI_SPSS_UNTUK_ANALISIS_DATA_KESEHA/lfgEEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Muslich Anshori, S. iswati. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1*. Airlangga University Press.
https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Kuantitatif_Edisi/1tq0DwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Okezone.com. (2023). *Daftar PO Bus AKAP yang Memiliki Armada Bus Tingkat*.
<https://otomotif.okezone.com/read/2023/01/31/52/2756561/daftar-po-bus-akap->

yang-memiliki-armada-bus-tingkat

Badan Pusat Statistik, (2021).

<https://palembangkota.bps.go.id/indicator/12/167/1/jumlah-penduduk-palembang.html>

Purboyo, D. (2021). *Perilaku Konsumen (Tinjauan Koseptual Dan Praktis)* (Hartini (ed.)). Media Sains Indonesia.

https://doi.org/https://www.google.co.id/books/edition/Perilaku_Konsumen_Tinjauan_Kosenptual_Da/hgtBEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Qomariah, N. (2021). PENTINGNYA KEPUASAN DAN LOYALITAS PENGUNJUNG: Studi Pengaruh Customer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai. In *1* (p. 35). Pustaka Abadi.

Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian* (A. A. Effendy (ed.); p. 2). Cipta Media Nusantara (CMN).

Siahaan, A. Y. (2022). *TRANSFORMASI PEMBANGUNAN MELALUI PELAYANAN PUBLIK* (p. 405). CV. Pena Persada.

https://www.google.co.id/books/edition/TRANSFORMASI_PEMBANGUNAN_MELALUI_PELAYAN/J0umEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0

Sugianto, S., & Kurniawan, M. A. (2020). Tingkat Ketertarikan Masyarakat terhadap Transportasi Online, Angkutan Pribadi dan Angkutan Umum Berdasarkan Persepsi. *Jurnal Teknologi Transportasi ...*, *1*(2), 51–58.

<https://doi.org/https://doi.org/10.52920/jttl.v1i2.11>

Sunyoto, D. (2018). *KONSEP DASAR RISET PEMASARAN DAN PERILAKU KONSUMEN* (3rd ed.). CAPS (Center of Academic Publishing Servis).

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa* (A. D (ed.); 1st ed.). ANDI (anggota IKAPI).