

PENGARUH SISTEM PELAYANAN PEMBELIAN TIKET, KETEPATAN WAKTU DAN DAYA BELI MASYARAKAT TERHADAP LOYALITAS MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS PADA PT. ATLAS

¹Monalisa Tampubolon, ²Miftahul Jannah, ³Rinaldi Gultom, ⁴Hendra Jonathan Sibarani
Universitas Prima Indonesia
co-author : hendrajonathansibarani@unprimdn.ac.id

ABSTRAK

Pengguna jasa transportasi angkutan bus umum memiliki peranan yang penting dalam penggunaan jasa layanan. Sistem pelayanan, ketepatan waktu dan daya beli masyarakat yang baik dapat membantu tercapainya penjualan produk dan jasa yang ditawarkan sesuai dengan keinginan penumpang, hal ini akan tercapai tergantung bagaimana kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada pengguna jasa transportasi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menggunakan sifat penelitian *explanatory*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna jasa pembelian tiket sebesar 778 orang dan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan rumus *slovin* sebanyak 89 orang yang digunakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan secara parsial diperoleh nilai sistem pelayanan memiliki nilai t_{hitung} sebesar $6.106 > t_{tabel} 1,988$, ketepatan waktu memiliki nilai t_{hitung} sebesar $1.299 < t_{tabel} 1.988$, sedangkan daya beli memiliki t_{hitung} sebesar $0.043 < t_{tabel} 1,988$ yang berarti ketepatan waktu dan daya beli tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa di PT. ATLAS Medan, sedangkan secara simultan nilai F_{hitung} sebesar $(13.451) > F_{tabel}$ sebesar (3.10) dengan nilai $sig 0.000 < 0.05$ yang berarti sistem pelayanan, ketepatan waktu dan daya beli masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi.

Kata Kunci : Sistem pelayanan, Ketepatan Waktu, Daya Beli, Loyalitas.

THE EFFECT OF THE TICKET PURCHASE SERVICE SYSTEM, TIMELINESS AND POWER OF BUYING COMMUNITY AGAINST TO LOYALTY USING BUS TRANSPORTATION SERVICES IN PT. ATLAS

¹Monalisa Tampubolon, ²Miftahul Jannah, ³Rinaldi Gultom, ⁴Hendra Jonathan Sibarani
Universitas Prima Indonesia
co-author : hendrajonathansibarani@unprimdn.ac.id

ABSTRACT

Users of public bus transportation services have an important role in the use of services. Service systems, timeliness, and good public purchasing power can help achieve the sales of products and services offered according to the wishes of passengers, this will be achieved depending on the quality of services provided by the company to transportation service users. This research method uses a quantitative approach to using explanatory research characteristics. The population in this study was 778 ticket purchasing service users and 89 samples using the Slovin formula were used in this study. Based on the results obtained from this study using partially obtained the value of the service system has a tcount of $6.106 > 1.988$, punctuality has a tcount of $1.299 < 1.988$ of ttable, while purchasing power has a tcount of $0.043 < 1.988$ which means punctuality and power. purchase has no positive and significant effect on service user loyalty at PT. ATLAS Medan, while simultaneously the value of Fcount is $(13.451) > Ftable$ of (3.10) with a sig value of $0.000 < 0.05$, which means that the service system, timeliness and purchasing power have a positive and significant effect on the loyalty of transportation service users.

Keywords : Service System, Timeliness, Public Purchasing Power, Loyalty