



## FAKTOR APAKAH YANG MEMPENGARUHI PERILAKU KONSUMEN PENGGUNA TRANSPORTASI BUS?

### *What Factors Influence the Behavior of Bus Transportation Users?*

Agus Syam<sup>1</sup>, Bunda Yorista B<sup>2</sup>, Asmayanti<sup>3</sup>, Nur Halim<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Corresponding author: [agus.syam@unm.ac.id](mailto:agus.syam@unm.ac.id)

#### INFO ARTIKEL

Volume 1, Edisi 2  
Februari – Juni 2024  
76 – 80  
E-ISSN 3047-6968

#### Received Date

27 Juni 2024

#### Received in Revised

28 Juni 2024

#### Available Online

30 Juni 2024

#### Kata Kunci

Kepuasan; pelayanan;  
harga; kenyamanan

#### Keywords

*Satisfaction; service; price;  
comfort*

#### ABSTRAK

**Tujuan Penelitian** – Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam pemilihan penggunaan bus Manggala sebagai sarana transportasi publik.

**Metode** – Penelitian metode kuantitatif menggunakan analisis data jenis analisis faktor. Pengumpulan data melalui kuisioner, penelitian lapangan/observasi dan kepustakaan.

**Temuan Penelitian** – Kepuasan, pelayanan, harga, dan kenyamanan secara berurutan berpengaruh terhadap pemilihan penggunaan bus PO Manggala sebagai sarana transportasi publik.

**Implikasi Teori dan Kebijakan** – Penelitian memperkuat teori perilaku konsumen transportasi darat dengan variabel spesifik di Sulawesi. Dari sisi kebijakan, hasilnya membantu pemerintah dan operator bus meningkatkan kualitas layanan, menetapkan harga yang adil, mengembangkan infrastruktur yang nyaman dan aman, serta meningkatkan pelatihan untuk pelayanan yang lebih baik.

**Kebaruan Penelitian** – Pendalaman terhadap faktor yang mempengaruhi pemilihan penggunaan sarana transportasi publik secara lebih spesifik, khususnya berhubungan dengan pelayanan dari sikap sopir, fasilitas, keamanan, keselamatan, ketepatan waktu sesuai jadwal serta pasca penggunaan jasa.

#### ABSTRACT

**Research Objectives** – *The objective of this research is to identify the factors that influence consumer behavior in choosing Manggala buses as a means of public transportation.*

**Method** - *The research uses a quantitative method with factor analysis. Data were collected through questionnaires, field observations, and literature studies.*

**Research Findings** – *Satisfaction, service, price, and comfort sequentially influence the choice of using PO Manggala buses as a means of public transportation.*

**Theory and Practical Implications** - *The research strengthens the theory of consumer behavior in land transportation with specific variables in Sulawesi. From a policy perspective, the results help the government and bus operators improve service quality, set fair prices, develop comfortable and safe infrastructure, and enhance training for better service.*

**Novelty** - *Exploration of the factors that influence the choice of using public transportation facilities more specifically, especially in relation to service from the driver's attitude, facilities, security, safety, timeliness according to schedule and post-use of the service.*

## PENDAHULUAN

Perubahan pesat pada perkembangan teknologi menuntut masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan cara yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tak hanya pada kebutuhan produk, namun juga pada kebutuhan jasa. Kebutuhan akan jasa khususnya jasa transportasi merupakan kebutuhan yang penting bagi setiap orang dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Terkhusus dalam penggunaan jasa transportasi darat, perilaku pengguna transportasi bisa dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, preferensi individu seperti kecepatan, kenyamanan, harga dan biaya. akan memengaruhi pilihan transportasi. Faktor lingkungan seperti lokasi, dan kondisi lalu lintas juga ikut berperan. Selain itu, aspek sosial dan budaya juga bisa memengaruhi pilihan



transportasi seseorang, seperti tren yang sedang populer atau nilai-nilai yang dijunjung dalam masyarakat terkait dengan transportasi.

Masalah utama sebagai salah satu pelayanan jasa transportasi apakah pelayanan yang diberikan memuaskan para pengguna. Oleh karena itu Bus PO Manggala diharuskan untuk menjaga kepercayaan konsumen dengan menyediakan fasilitas untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan dinyatakan masih belum memuaskan. Kompetensi dasar Bus PO Manggala dalam menciptakan nilai yang baik untuk konsumen masih dirasa kurang oleh para konsumen walaupun fasilitas pelayanan yang ditawarkan tidak jauh berbeda dengan penyedia jasa bus lain. Banyaknya keluhan yang seringkali tidak terselesaikan membuat Bus PO Manggala memiliki persepsi yang negatif di dalam pemenuhan harapan konsumen.

Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk mengembangkan potensi bisnis dan strategi pemasaran. Dengan memperoleh pemahaman tentang kebutuhan dan preferensi konsumen, operator bus Manggala dapat mengenali peluang-peluang pengembangan yang ada. Misalnya, mereka dapat mempertimbangkan pembukaan rute baru yang sesuai dengan permintaan konsumen, meningkatkan fasilitas atau menyediakan layanan tambahan yang meningkatkan kepuasan pelanggan, atau menggunakan teknologi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

## METODE

Penelitian ini merupakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis faktor. Metode kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang mengutamakan pengumpulan dan analisis data numerik untuk mengidentifikasi pola, menguji hipotesis, dan membuat prediksi. Pendekatan ini menggunakan statistik untuk menganalisis data dan menghasilkan generalisasi yang dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas (Creswell, (2014). Sementara itu, analisis faktor adalah teknik yang digunakan untuk menemukan pola dalam data dengan mengelompokkan variabel-variabel yang saling berkorelasi ke dalam kelompok yang disebut faktor (Field A, 2013). Alasan penggunaan pendekatan ini karena relevan dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu untuk mengetahui dan menganalisis factor-faktor yang mempengaruhi perilaku pengguna bus PO Manggala Trans dalam pemilihan kendaraan dimasa yang akan datang.

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner angket, kepustakaan, penelitian lapangan/observasi. Teknik kuisisioner atau angket dilakukan melalui penyebaran kepada 30 responden dimana isinya menggunakan skala likert yang terdiri dari lima tingkatan preferensi tanggapan dengan pilihan sangat tidak baik (STB), tidak baik (TB), netral (N), baik (B) dan sangat baik (SB).

Pemilihan responden didasarkan pada karakteristik jenis kelamin, usia, dan pekerjaan yang diuraikan pada tabel berikut.

**Tabel 1** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	19	63,3	63,3	63,3
	Perempuan	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Tabel 2** Karakteristik responden berdasarkan usia

		Usia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	>21 Tahun	8	26,7	26,7	26,7
	>31 Tahun	1	3,3	3,3	30,0
	21-25 Tahun	14	46,7	46,7	76,7
	25-30 Tahun	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100	100	

**Tabel 3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Karyawan	10	33,3	33,3	33,3
	Mahasiswa	16	53,3	53,3	86,7
	SMA	2	6,7	6,7	93,3
	Wirasaha	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100	100	

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PO Manggala sebagai salah satu operator di Sulawesi banyak diminati oleh masyarakat. Memiliki berbagai varian bus terbaru mulai dari kelas ekonomi sampai dengan kelas premium. Fasilitas pendukung yang diberikan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan seperti *full AC, seat jumbo, reclining seat, armrest, legrest*, bantal selimut dan audio-video.

Dalam mengetahui tingkat kepuasan dan faktor faktor yang mempengaruhinya, maka dilakukan analisis deskriptif data seperti ditunjukkan sebagai berikut.

**Tabel 4** Statistik deskriptif variable

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kenyamanan	30	20,00	35,00	29,1000	3,88054
Harga Tiket	30	9,00	15,00	11,9333	1,68018
Pelayanan	30	8,00	15,00	12,4000	2,04434
Kepuasan Penumpang	30	9,00	15,00	12,1667	1,68325
Valid N (listwise)	30				

## Analisis Faktor

Analisis faktor digunakan untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi pertimbangan konsumen dalam mengambil keputusan menggunakan jasa transportasi bus PO Manggala tujuan Makassar – Toraja, nampak pada tabel berikut.

**Tabel 5** Total *variance explained*

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	8.122	50.765	50.765	8.122	50.765	50.765	4.255	26.593	26.593
2	1.499	9.371	60.136	1.499	9.371	60.136	3.343	20.896	47.489
3	1.190	7.436	67.572	1.190	7.436	67.572	2.483	15.521	63.010
4	1.037	6.478	74.050	1.037	6.478	74.050	1.767	11.041	74.050
5	.960	6.000	80.051						
6	.797	4.981	85.032						
7	.611	3.816	88.848						
8	.394	2.465	91.313						
9	.354	2.210	93.523						
10	.262	1.635	95.159						
11	.194	1.215	96.373						
12	.169	1.056	97.430						
13	.148	.925	98.354						
14	.132	.825	99.179						
15	.095	.594	99.774						
16	.036	.226	100.000						

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Berdasarkan table 5, menunjukkan bahwa hanya terdapat empat faktor yang memiliki nilai total *Eigenvalue* > 1. Faktor pertama memiliki nilai *eigenvalue* sebesar 8,122, faktor kedua memiliki nilai *eigenvalue* 1,499, faktor ketiga memiliki nilai *eigenvalue* 1,190. Faktor keempat memiliki nilai *eigenvalue* 1,037 Jadi dari 16 variabel yang ada, hanya terbentuk 4 faktor saja yang mewakilinya.

Faktor kenyamanan menjadi bagian penting dalam kepuasan penumpang Bus. Menurut penelitian Diantari *et. al.*, (2021) menyatakan bahwa pelanggan yang merasa nyaman menggunakan produk perusahaan akan memiliki kecenderungan yang kecil untuk berpindah kepada produk lain dari perusahaan pesaing. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan untuk bepergian dengan menggunakan bus, akan lebih memilih agen bus yang desainnya menarik dengan ditunjang fasilitas bus yang memiliki fasilitas memadai. Ketika pelanggan bertahan karena merasa nyaman dengan nilai dan kenyamanan yang di dapat, akan lebih mungkin menjadi pelanggan yang loyal, meningkatkan intensitas pembelian dan merekomendasikan pada teman dan keluarga pelanggan tersebut. Dalam penelitiannya terlihat jelas dari responden bahwa di dalam bus dilengkapi dengan kursi, AC, selimut, bantal, dan fasilitas listrik gunanya agar penumpang memiliki kenyamanan dan keamanannya selama perjalanan.

Faktor harga tiket merupakan bagian yang sangat dominan dalam sebuah transportasi Bus PO Manggala, Menurut penelitian Herawati *et al* (2021) yang menyatakan bahwa guna mencapai target tersebut di perlukan penetapan harga tiket Bus. Jika perusahaan menetapkan harga yang tinggi maka hal ini mengakibatkan konsumen berfikir kembali apakah tiket tersebut dibeli atau tidak. Perusahaan dalam menetapkan harga jual tiketnya agar dapat diminta oleh konsumen harus mempunyai strategi dalam menetapkan harga jualnya agar dapat mencapai tujuan dan mendapatkan laba yang maksimal. Perusahaan dapat menetapkan harga sama dengan perusahaan pesaingnya, lebih rendah atau mungkin lebih tinggi dari perusahaan pesaingnya. Setelah harga ditetapkan, perusahaan mulai memikirkan bagaimana harus membuat produk dengan batasan harga jual yang telah ditetapkan. Dalam penelitiannya terlihat jelas dari responden menjawab setuju bahwa harga tiket bus PO Manggala Trans sesuai dengan fasilitas dan layanan yang ditawarkan dan harga tiket bus memberikan nilai yang memadai untuk perjalanan

Faktor Pelayanan merupakan faktor yang sangat penting bagi konsumen untuk berlangganan dengan transportasi Bus PO Manggala. Menurut penelitian Fadhila dan Amalia (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan juga diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sekaligus keakuratan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Jika pada transportasi Bus PO Manggala terdapat perubahan pelayanan yang bersifat positif, maka akan terjadi peningkatan kepuasan penumpang. Sebaliknya, jika bus mengalami penurunan kualitas pelayanan maka akan berakibat pada menurunnya kepuasan penumpang. Dalam penelitiannya terlihat jelas dari responden menjawab setuju bahwa staff Bus PO Manggala ramah dan informatifnya saat anda bertanya tentang jadwal, dan harga tiket, selain itu sopir Bus merespon baik terhadap permintaan atau kebutuhan khusus penumpang selama perjalanan.

Faktor kepuasan penumpang faktor yang sangat penting bagi konsumen untuk berlangganan dengan transportasi Bus PO Manggala. Menurut penelitian Mustofa dan Roellyanti (2023) yang menunjukkan bahwa apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka pelanggan tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka para penumpang akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka para penumpang akan merasa gembira dan sangat puas. Dalam penelitiannya terlihat jelas dari responden menjawab setuju bahwa para penumpang merekomendasikan layanan bus PO Mangga Trans kepada orang lain maupun kerabat terdekat karena merasa puas atas pelayanan pihak Bus dan menganggap bahwa Bus Manggala Trans disarankan dalam perjalanan jarak jauh.

## SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kenyamanan meliputi kebersihan dan kebisingan mempengaruhi pemilihan penggunaan alat transportasi. Faktor harga yang sesuai dengan fasilitas dan layanan yang ditawarkan mempengaruhi pemilihan penggunaan alat transportasi. Faktor kepuasan yang terdiri dari keamanan bagasi, kemudahan memperoleh tiket, dan komitmen dalam memenuhi

jadwal pemberangkatan mempengaruhi pemilihan penggunaan alat transportasi. Faktor pelayanan juga mempengaruhi pemilihan penggunaan alat transportasi dimana dilihat dari cara sopir membawa kendaraan, fasilitas ruangan dan layanan yang bisa dipake secara berulang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Pada bagian ini merupakan ucapan terimakasih penulis kepada pihak PO Manggala sebagai objek penelitian dan pihak-pihak yang berkontribusi nyata dalam realisasi penelitian.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). Metodologi penelitian kuantitatif: edisi 1. Airlangga University Press.
- Arfah, Yenni (2022). *Keputusan Pembelian Produk*. PT Inovasi Pratama Internasional
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. 4th ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- Diantari., N. K. S., I. W. Surtina., L. N. Oktari. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat). *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(4): 1321-1329
- Fadhillah, M. W., dan S. Amalia. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota Damri Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* 7(3), 150-162
- Fatihudin, Didin, and Anang (2019). *Firmansyah. Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Deepublish
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. 4th ed. SAGE Publications.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CAPS (Center For Academic Publishing Service).
- Herawati, H., A. K. R. A. Prawita. (2021). Pengaruh Harga Tiket Terhadap Jumlah Penjualan Tiket Bus Antar Kota Antar Provinsi Trayek Bandar Lampung-Solo Pada PO Merta Sari Bandar Lampung. *Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 2(1): 104-108
- Janna, N. M., & Herianto, H. (2021). *Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS*
- Komayorah, L., dan C.M. Sari. 2022. Pengaruh Marketing Mix terhadap Keputusan Pembelian Tiket Bus PO. Harapan Jaya di Tulungagung. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*. 1(12), 4371-4384
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jilid Satu, Edisi Tiga, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, dan Keller (2012). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran: Analisis, perencanaan dan pengendalian*. Terjemahan Jaka Wasana. Erlangga
- Mustofa, A., M. V. Roellyanti. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*. 5(1): 1-8
- Nitisusastro, Mulyadi, (2012) *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Alfabeta.
- Prasojo, H. Y., A. Munang., dan A. Z. Yamani. 2023. Analisis Kepuasan Pelajar Terhadap Layanan Bus Trans Banyumas Dalam Segi Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga. *Jurnal Terapan Teknik Industri*, 4(2): 201-211
- Putra., O. S., A. Lukitaningsih., P. D. Cahyani. (2022). Pengaruh tarif, keamanan dan kenyamanan terhadap loyalitas konsumen. *Forum Ekonomi*, 24(1): 177-185.
- Rakib, Muhammad et al. (2020). *Pengaruh Literasi Kewirausahaan Dan Peran Orang Tua Terhadap Kesiapan Bermwirausaha Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas*
- Rustian Kamaluddin. (2023). *Ekonomi Transportasi Karakteristik. Teori Dan Kebijakan*. Ghalia Indonesia.
- SH. Wibowo, Hukum Lalu Lintas dan Jalan. (2014)  
h.2([https://www.academia.edu/5077479/BUKUHUKUM\\_LALULINTAS\\_DAN\\_JALAN\\_KUR\\_NIAWAN\\_TRI\\_WIBOWO\\_SH](https://www.academia.edu/5077479/BUKUHUKUM_LALULINTAS_DAN_JALAN_KUR_NIAWAN_TRI_WIBOWO_SH))
- Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, and Yanuar Saksono. (2022). *Perilaku konsumen*.
- Tenrigau, A. M., Asaff, R., & Mattayang, B. (2018). *Manajemen: Sebuah pengantar*. Andi Djemma Press.
- Tenrigau, A. M., Massepe, A. M. N., & Milawaty. (2010). *Pengantar Manajemen*. Andi Djemma Press.
- Yusuf (2018). *Metode Penelitian dan Penelitian Gabungan (Wirandi, Penelitian Kuantitatif Kuantitatif)*. Bumi Aksara