

# **PENGARUH DIMENSI KUALITAS JASA TERHADAP KEPUTUSAN PENGUNAAN JASA TRANSPORTASI BPU ROSALIA INDAH DI SURAKARTA**

**Nia Marthasari**

## *Abstract*

Growth in the business of transportation become the challenge to BPU Rosalia Indah so that more pre-eminent, so that company have to give the good service activities according to desire and passenger requirement. This matter is reachable with the make-up of the quality of company service. The aim of the research is to know the influence of dimension of quality service (reliability, tangibles, responsiveness, assurance and empathy) to costumer decision of using service transportation of BPU Rosalia Indah.

This research type is explanatory research. A hundred people taken as sample using purposive sampling. The research conclude that:

1. There are positive influence and strong relationship between reliability to decision of service usage.
2. There are positive influence and strong relationship between tangibles to decision of service usage.
3. There are positive influence and strong relationship between responsiveness to decision of service usage.
4. There are positive influence and strong relationship between assurance to decision of service usage.
5. There are positive influence and strong relationship between empathy to decision of service usage.
6. Dimension of quality service simultaneously have positive effect and very strong relationship to decision of service usage.

**Key words:** *Quality Service, Decision Of Using Service*

## **A. PENDAHULUAN**

### **A1. Latar Belakang**

Kebutuhan sarana transportasi umum merupakan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sejalan dengan meningkatnya taraf kehidupan ekonomi masyarakat. Salah satu sarana transportasi yang banyak diminati masyarakat adalah sarana transportasi darat seperti bus. Berkembangnya kebutuhan masyarakat akan sarana transportasi darat mendorong pengusaha untuk terjun pada sektor ini. Hal ini

mengakibatkan terjadinya persaingan diantara perusahaan jasa transportasi darat terutama bus untuk dapat menarik konsumen agar mau menggunakan jasa perusahaannya. Semua perusahaan tentu ingin tetap eksis dan menjadi yang lebih unggul termasuk juga perusahaan jasa transportasi. Langkah penting untuk menempatkan sebuah perusahaan jasa agar lebih unggul salah satunya harus dapat memberikan kualitas jasa yang lebih bermutu kepada konsumennya sehingga akan tercipta persepsi yang baik di benak para konsumen. Keputusan seseorang untuk menggunakan jasa bus merupakan suatu proses yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas jasa yang diberikan perusahaan terhadap konsumennya. Dimana kualitas jasa itu sendiri terdiri dari keandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Lupiyoadi, 2001 :148-149). Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa transportasi adalah Biro Perjalanan Umum (BPU) Rosalia Indah. Seperti perusahaan yang lainnya salah satu keberhasilan dari BPU Rosalia indah dapat diukur dari kelima dimensi kualitas jasa di atas. Dimensi kualitas jasa merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan dalam upaya mempertahankan pangsa pasar melihat tingginya tingkat persaingan diantara penyedia jasa transportasi.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Transportasi BPU Rosalia Indah di Surakarta”**.

## **A2. Rumusan Masalah**

Setiap perusahaan jasa tentu mengharapkan hasil yang maksimal dari jasa yang diberikan kepada konsumen, yaitu jumlah pembelian konsumen yang tinggi atau terus

meningkat. Tetapi seringkali apa yang menjadi harapan dan keinginan pihak perusahaan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada. Perusahaan tentu saja menginginkan keputusan penggunaan jasa konsumen tinggi dan terus meningkat ditandai dengan tingginya frekuensi pembelian yang dilakukan oleh konsumen, tetapi yang terjadi mungkin justru sebaliknya jumlah penggunaan jasa yang dilakukan konsumen menurun ditandai dengan frekuensi pembelian yang rendah. Adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan ini disebabkan banyak faktor salah satunya dipengaruhi oleh dimensi-dimensi kualitas jasa.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian konsumen terhadap keandalan (*reliability*) bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang diberikan pihak BPU Rosalia Indah?
2. Bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa yang terdiri dari keandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara parsial terhadap keputusan penggunaan jasa bus Rosalia Indah?
3. Bagaimana pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa yang terdiri dari keandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan jasa bus Rosalia Indah?