



Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soeroto Ngawi Jawa Timur, Mursyid, Muhammad Fatkhurohman Albashori, Hafizah

Analisis Perilaku Penggunaan QR Code Payment Pada Generasi Z Di Yogyakarta Menggunakan Model UTAUT, Septiningdyah Arianisari

Apakah Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Berhasil Meningkatkan Perekonomian Desa? : Literature Review, Indria Desy Rachmawati

Pengaruh Modal Usaha, Volume Produksi, Dan Volume Penjualan Terhadap Laba Usaha Mikro Batik Tulis Pada Kampung Batik Tulis Giriloyo, Husaini Ismail Hikmi, Khoirunnisa Cahya Firdarini
Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Masakan Padang Minang Paibo, Assyifa' Juliantri, Yunita Fitri Wahyuningtyas, Muhammad Awal Satrio Nugroho

Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Waroeng Spesial Sambal (SS) Di Yogyakarta, Novi Nur Laila, Lukia Zuraida

Pengaruh Atribut Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik Pada Platform E-Commerce Shopee, Az-Zuhaira Az-Zuhaira, Muhammad Mathori

CURRENT ISSUE

Vol. 4 No. 2 (2024): Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia



PUBLISHED: 2024-06-28

Articles

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. SOEROTO NGAWI JAWA TIMUR
Mursyid, Muhammad Fatkhurohman Albashori, Hafizah 356 – 372



Analisis Perilaku Penggunaan QR Code Payment Pada Generasi Z di Yogyakarta menggunakan model UTAUT
Septiningdyah Arisanari 373 – 389



APAKAH BADAN USAHA MILIK DESA (BUMDES) BERHASIL MENINGKATKAN PEREKONOMIAN DESA? : LITERATURE REVIEW
Indria Desy Rachmawati 390 – 401



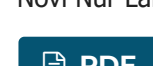
PENGARUH MODAL USAHA, VOLUME PRODUKSI, DAN VOLUME PENJUALAN TERHADAP LABA USAHA MIKRO BATIK TULIS PADA KAMPUNG BATIK TULIS GIRILOYO
Husaini Ismail Hikmi, Khoirunnisa Cahya Firdarini 402 – 416



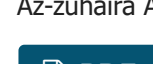
PENGARUH LOKASI, KUALITAS LAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MASAKAN PADANG MINANG PAIBO
Assyifa' Julianti, Yunita Fitri Wahyuningtyas, Muhammad Awal Satrio Nugroho 417 – 428



PENGARUH MOTIVASI KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN WARENG SPESIAL SAMBAL (SS) DI YOGYAKARTA
Novi Nur Laila, Lukia Zuraida 429 – 447



PENGARUH ATRIBUT PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK KOSMETIK PADA PLATFORM E-COMMERCE SHOPEE
Az-zuhaira Az-zuhaira, Muhammad Mathori 448 – 469



PENGARUH STRUKTUR MODAL PROFITABILITAS DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN
Studi Pada Perusahaan Pertambangan Sub-Sektor Batubara Yang Terdaftar Di Bei Tahun 2017-2021
Ali Muchtar Attamami, Sulastiningsih Sulastiningsih 470 – 484



PENGARUH GAYA HIDUP GENERASI Z (FLEKSIBILITAS KERJA DAN KOMPENSASI) TERHADAP PEMILIHAN PEKERJAAN
Wijati Wijati, Uswatun Chasanah 485 – 499



PENGARUH PROFITABILITAS DAN STRUKTUR MODAL TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN KUALITAS AUDIT SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR SUB SEKTOR FOOD & BEVERAGE YANG TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2018-2022
Anisa Dwi Rohmawati, Achmad Tjahjono 500 – 513



PENGARUH KOMPETENSI DIGITAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN
Kinanthi Larasshati, Priyastwi Priyastwi 514 – 527



PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN OTORITER, LINGKUNGAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI TOKO CAT LANCAR
Febriana Nur Ariska, Suci Utami Wikaningtyas, Dwi Novitasari 528 – 540



PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP MINAT BELI ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO SECONDSHITSTUFF DI YOGYAKARTA
Amira Hamidah Putri Asiken, Muhammad Subkhan 541 – 564



PENGARUH DIGITAL MARKETING: MEDIA SOSIAL DAN E-COMMERCE TERHADAP PERILAKU PEMBELIAN KONSUMEN ONLINE DI KOTA YOGYAKARTA
Evi Rosalina Widyayanti, Sofiaty Sofiaty, Insiatiningsih Insiatiningsih 565 – 590



ANALISIS PENJUALAN DAN LABA SEBELUM DAN SESUDAH IMPLEMENTASI QRIS PADA WARUNG BAKMI TKTDW PERIODE JULI 2021 SAMPAI JUNI 2023
Hasanah Setyowati, Ajeng 'Aini Halimah, Manendha Maganitri Kundala 591 – 609



ANALISIS PENGARUH PROFITABILITAS, LIKUIDITAS DAN SOLVABILITAS TERHADAP KEBIJAKAN DIVIDEN PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2019 - 2022
Ida Pravita Dewi, Muda Setia Hamid 610 – 628



ANALISIS PENGARUH CAR, BOPO, NIM DAN LFR TERHADAP ROA PADA PT BANK NEO COMMERCE TBK TAHUN 2016-2022
Yessi Nurviana Ardlanti, Zulkifli Zulkifli 629 – 652



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUS TRANS JOGJA
Muhammad Dahlan Alkindi, Vanisa Rahma Anindya, Nurul Afifah, Aprilia Uswatun Khasanah, Erlani Widiya, Dila Damayanti 653 – 674



EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM KESEHATAN DAN KESELAMATAN KERJA DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH TIDAR KOTA MAGELANG
Prayitno Prayitno, Nur Widiastuti 675 – 705

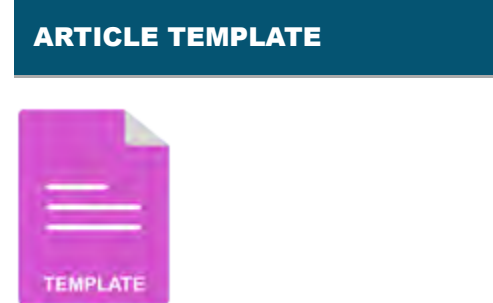


MANFAAT DAN POTENSI EKONOMIS AIR KOLAM DI MASJID GEDHE MATARAM YOGYAKARTA
Muhammad Robi' Nurwahyudi 706 – 711



[VIEW ALL ISSUES >](#)

- [Make a Submission](#)
- INFORMATION**
- [For Readers](#)
- [For Authors](#)
- [For Librarians](#)
- EDITORIAL POLICIES**
- [Publication Ethic](#)
- [Editorial Team](#)
- [Reviewer](#)
- [Focus and Scope](#)
- [Author Guidelines](#)
- [Peer Review Process](#)
- [Publication Frequency](#)
- [Publication fee](#)
- [Plagiarism Checker](#)
- [Copyright Notice](#)
- [Open Access Policy](#)
- [Ethical Statement](#)
- [Publisher](#)



ISSN

eISSN 2808-1617
ISSN 2808-1617

9 772808 161009

ACCREDITED SINTA 6

SK Akreditasi Sertifikat

TOOLS

[zotero](#)
[Mendeley](#)

INDEXING LIST

[Crossref](#)

Support By

[JIRELAWAN JURNAL INDONESIA](#)

VISITORS

[statcounter](#)



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BUS TRANS JOGJA

Muhammad Dahlan Alkindi¹, Vanisa Rahma Anindya², Nurul Afifah³, Aprilia
Uswatun Khasanah⁴, Erlani Widiya⁵, Dila Damayanti⁶
¹²³⁴⁵⁶STIE Widya Wiwaha
dheelhaa@gmail.com⁶

Abstract

This research discusses public transportation, namely the Trans Jogja Bus with the aim of analyzing the influence of service quality and trust on customer loyalty of the Trans Jogja Bus. This research uses quantitative methods in the form of filling out questionnaires carried out in Yogyakarta accompanied by the use of analytical tests in the research. The population used was all loyal Trans Jogja Bus users with a sample of 30 respondents who were determined non-probably and measured using a purposive sampling technique. This research has important benefits for Trans Jogja Bus management, namely helping them to improve service quality and increasing customer trust through customer loyalty. The results of this research hypothesis test show that service quality has a negative and insignificant effect on customer loyalty, the results of trust show a positive and significant effect on customer loyalty, while service quality and trust have a positive and significant effect on customer loyalty.

Keywords: service quality, trust, loyalty, customers, Trans Jogja Buses.

PENDAHULUAN

Di Indonesia terdapat berbagai jenis alat transportasi seperti darat, laut, dan udara. Transportasi darat merupakan salah satu yang diberi perhatian khusus oleh pemerintah dan para pengguna jasa transportasi, karena di samping murah sampai dengan saat ini transportasi darat masih menjadi primadona bagi sebagian besar masyarakat Indonesia. Salah satu sarana transportasi yang masih banyak digunakan masyarakat Indonesia yakni bus, yang menawarkan berbagai alternatif jurusan dan tujuan yang berbeda-beda. Alasan pemilihan bus karena harga tiket yang masih terjangkau dibandingkan dengan transportasi darat lainnya.

Bus Trans Jogja adalah sebuah sistem transportasi bus kota cepat AC di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) yang terpusat di Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, dan Kabupaten Bantul. Trans Jogja memiliki 18 bus rute di Yogyakarta dengan 332 bus pemberhentian. Bus rute mencakup area dari utara (Sleman) dengan satu pemberhentian di Terminal Pakem, lalu ke selatan (Bantul) dengan satu pemberhentian di Terminal Palbapang. Pemberhentian paling barat berada di Pusat Kuliner Godean (Sleman) dan pemberhentian paling timur berada di Rs Mitra Paramedika 2 (Sleman).

Berdasarkan fungsinya sebagai transportasi umum, sudah seharusnya pihak pengelola Bus Trans Jogja memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Sebagai produk layanan masyarakat yang disediakan oleh Pemerintah DIY, Trans Jogja diharapkan dapat memberi pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan standar yang diterapkan, sehingga penumpang dapat merasakan puas atas pelayanan yang diberikan dengan harapan dapat menciptakan loyalitas penumpang dalam menggunakan Bus Trans Jogja sebagai alat transportasi.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan pelayanan loyalitas yang baik untuk konsumen. Dalam industri jasa banyak dijumpai perilaku yang bermacam-macam dari konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan, maka perusahaan jasa diharapkan dapat memahami dan memenuhi permintaan konsumen, sehingga memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen juga dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu, sangat dibutuhkan lingkungan pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan, kepercayaan, dan kemudahan bagi setiap konsumen.

Disisi lain, kualitas pelayanan dan kepercayaan kadang sulit untuk dilakukan karena beberapa alasan, diantaranya ialah dalam pelayanan jasa yang tidak nyata, calon responden yang enggan memberikan penilaian terhadap pelayanan, penilaian yang diberikan oleh responden tidak sesuai dengan apa yang pernah dirasakan dalam menggunakan pelayanan, dan persepsi dari responden secara substansial bisa berbeda dengan realita. Kualitas yang baik bagi konsumen yang satu mungkin dirasakan sebagai kualitas yang buruk bagi konsumen lainnya.

Dalam uraian di atas, maka penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di Malioboro dengan waktu pelaksanaan pada hari Senin. Di dalam perusahaan besar tidak menutup kemungkinan untuk memiliki masalah di dalamnya. Pertama, Bus Trans Jogja merupakan salah satu transportasi umum yang beroperasi di Yogyakarta, sehingga tidak beroperasi di wilayah lain. Kedua, responden yang terlibat dalam penelitian merupakan pelanggan reguler Bus Trans Jogja yang telah menggunakan layanan ini lebih dari 2 kali. Ketiga, dalam penelitian ini akan membatasi analisis pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan tanpa memasukkan faktor-faktor eksternal seperti faktor ekonomi atau situasi pandemi. Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan disajikan dalam objek penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan?

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam Bus Trans Jogja.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dalam Bus Trans Jogja.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dalam Bus Trans Jogja.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Dalam penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan untuk mengukur seberapa baik kualitas yang diberikan oleh Bus Trans Jogja untuk para pelanggan yang menggunakan jasa transportasi ini. Teori kualitas pelayanan menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut Parasuraman et al. (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2012:78) mengidentifikasi ada 10 indikator kualitas pelayanan yang dirangkum menjadi 5 indikator, antara lain:

- a. Reliabilitas (*Reliability*)
Indikator ini merupakan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Kemampuan ini bertujuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Indikator ini menekan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*)
Indikator ini berisi pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Toleransi ini sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi.
- d. Empati (*Emphaty*)
Indikator ini berisi kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari indikator ini adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial serta kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Indikator ini berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff, dan bangunannya. Indikator ini menggambarkan secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

Kepercayaan (*Trust*)

Menurut Singh & Sirdeshmukh (2000) menyatakan bahwa kepercayaan adalah hal yang mendasar dalam membangun dan memelihara hubungan dalam waktu jangka panjang. Teori kepercayaan menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kepercayaan dapat terbentuk melalui faktor-faktor seperti integritas, kompetensi, dan kejujuran perusahaan. Kepercayaan adalah faktor kunci dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Tanpa adanya kepercayaan konsumen dalam sebuah perusahaan jasa, maka pembisnis tidak dapat mengembangkan usahanya dan mungkin tidak ada konsumen yang mau menggunakan produk jasa yang diberikan oleh perusahaan, sehingga sikap konsumen adalah faktor penting yang akan mempengaruhi perusahaan tersebut.

Menurut Maharani (2010) terdapat empat indikator dalam variabel kepercayaan yaitu:

- a. **Kehandalan**
Kehandalan merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Kehandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang.
- b. **Kejujuran**
Bagaimana perusahaan/pemasar menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan perusahaan/pemasar kepadanya.
- c. **Kepedulian**
Perusahaan/pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu menerima keluhan-keluhan yang dikeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas
- d. **Kredibilitas**
Kualitas atau kekuatan yang ada pada perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya.

Loyalitas Pelanggan

Loyalitas merupakan nilai yang dibentuk perusahaan yang asalnya dari pelanggan yang berfungsi sebagai representasi nilai perusahaan di masa depan (Kotler & Kaller, 2009). Dalam penelitiannya, Familiar dan Maftukhah (2015) berpendapat bahwa suatu bisnis dapat dikatakan sukses jika mampu memperoleh, mempertahankan, dan menumbuhkan rasa loyalitas dari pelanggan. Alrubaiee dan Al-Nazer (2010), dalam penelitiannya mendeskripsikan loyalitas berperan sebagai fungsi dari kepuasan pelanggan. (Hartanto dan Andreani, 2019) Terkait dengan penelitian ini, penumpang Bus Trans Jogja dikatakan royal apabila seringnya tau berulang kali menggunakan jasa transportasi umum Bus Trans Jogja. Alrubaiee dan Al-Nazer (2010), dalam penelitiannya mendeskripsikan loyalitas berperan sebagai fungsi dari kepuasan pelanggan. (Hartanto dan Andreani, 2019) Terkait dengan penelitian ini, penumpang Bus Trans Jogja

dikatakan royal apabila seringa tau berulang kali menggunakan jasa transportasi umum Bus Trans Jogja.

Menurut Tjiptono (2002) mengemukakan enam indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen yaitu:

- a. Pembelian ulang.
- b. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut.
- c. Selalu menyukai merek tersebut.
- d. Tetap memilih merek tersebut.
- e. Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik.
- f. Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain.

Bisnis Transportasi

Menurut Griffin dan Ebert (2007) bisnis adalah organisasi yang menyediakan barang atau jasa dengan maksud mendapatkan laba. Menurut Salim (2000) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi dapat diberi definisi sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan/atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya.

Transportasi umum atau angkutan umum adalah layanan angkutan penumpang oleh sistem perjalanan kelompok yang tersedia untuk digunakan oleh masyarakat umum, biasanya dikelola sesuai jadwal, dioperasikan pada rute yang ditetapkan, dan dikenakan biaya untuk setiap perjalanan. Moda transportasi publik di antaranya bus kota, trem atau kereta api ringan dan kereta api, kereta cepat, serta kapal feri. Sebagian besar sistem angkutan umum berjalan di sepanjang rute tetap dengan titik pemberhentian dengan jadwal yang telah diatur sebelumnya.

Trans Jogja merupakan sistem dari semi-transportasi bus cepat yang beroperasi di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta sejak Maret 2008. Program penambahan rute baru Trans Jogja menjadi lebih detail dan lebih menyeluruh dilakukan pada tahun 2017. Namun, pada kenyataannya pemanfaatan Trans Jogja masih kurang optimal.

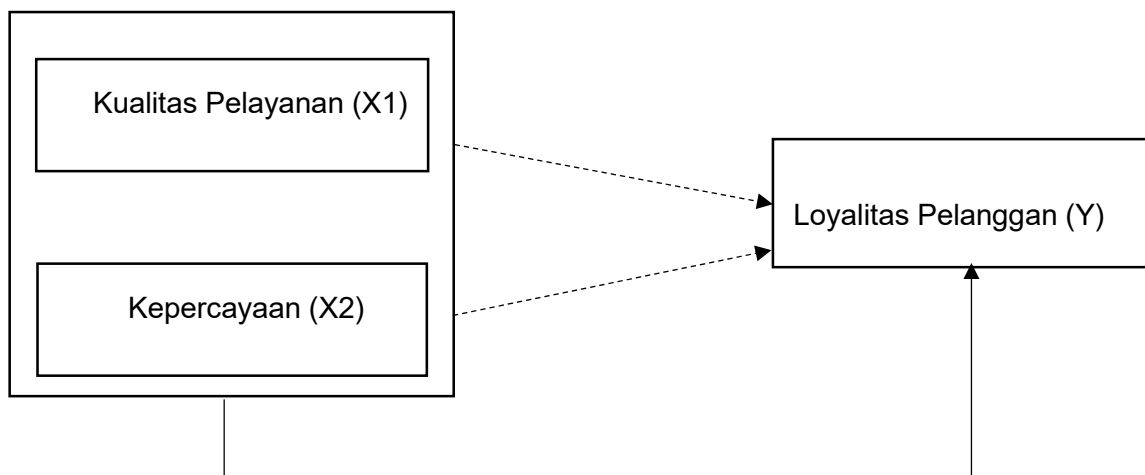
Trans Jogja melayani penumpang pada beberapa koridor jalan-jalan utama di Yogyakarta. Sistem yang digunakan bus berukuran sedang ini menerapkan sistem tertutup, dalam arti penumpang tidak dapat memasuki bus tanpa melewati gerbang pemeriksaan. Selain itu, sistem yang ditawarkan bus Trans Jogja ini penumpang cukup hanya sekali membeli tiket dan mereka bisa melakukan perjalanan kemana saja dan bebas berpindah bus dengan catatan tidak meninggalkan halte bus dan bus ini tidak berhenti disembarang tempat layaknya bus-bus kota lainnya, tetapi berhenti di halte yang telah disediakan.

Penelitian yang Relevan

1. Vivid Violin. Mahfud Nurnajamuddin, Sabri Hasan, Muhlis Sufri 2022 Pengaruh Konsep *Low-Cost Carrier* dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia.
2. Achmad Zulfianto 2019 Pengaruh Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, *e-Service* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Ojek Online di Medan.
3. Farastia Salsabilah, Basrah Saidani, Nadya Fadillah Fidhyallah 2022 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kereta Rel Listrik.
4. Mardikawati Woro, Farida Naili 2013 Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui Kepuasan Pelanggan pada Pelanggan Bus Efisiensi (studi po efisiensi jurusan Yogyakarta-Cilacap).
5. Eka Puspita Sari, Miswanto 2022 Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja sebagai Pemediasi.

Kerangka Pikir Penelitian

Hipotesis menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.



Gambar 1 Kerangka Penelitian

Pengembangan Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019:99) adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dan didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Berdasarkan hubungan antara variabel dalam kerangka pemikiran, maka dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

H2: kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

H3: kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pelanggan.

METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna setia Bus Trans Jogja dengan sampel sebanyak 30 responden. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari pengisian kuesioner yang diperoleh atas objek penelitian dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, artinya teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019: 133). Pertimbangan yang digunakan dari pengambilan sampel adalah para pengguna Bus Trans Jogja yang telah menggunakan jasa lebih dari 2 kali. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif berupa hipotesis dengan bantuan *excel* serta aplikasi SPSS *statistic* 23.0. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010: 199).

Tempat Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:399) lokasi penelitian merupakan tempat di mana situasi sosial tersebut akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di sepanjang Halte Lowanu (STIE WW) sampai dengan Halte 3 Malioboro.

Jenis Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Pada penelitian ini, terdapat dua jenis variabel yaitu, variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen dari penelitian ini ialah Loyalitas Pelanggan Bus Trans Jogja. Sedangkan, variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan. Loyalitas merupakan nilai yang dibentuk perusahaan yang asalnya dari pelanggan yang berfungsi sebagai representasi nilai perusahaan di masa depan (Kotler & Kaller, 2009). Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Sedangkan Menurut Singh & Sirdeshmukh (2000) menyatakan bahwa kepercayaan adalah hal yang mendasar dalam membangun dan memelihara hubungan dalam waktu jangka panjang. Teori kepercayaan menyatakan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Uji Instrumen

Menurut Arikunto (2000:1334), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Menurut Ibnu Hadjar (1996:160) berpendapat bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Uji instrumen

yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reabilitas. Tujuan pengujian validitas dan reliabilitas adalah untuk menyakinkan bahwa kuesioner yang kita susun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan menghasilkan data yang valid. Dalam penelitian ini menggunakan 2 uji instrumen, antara lain:

Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2019:176) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tersebut dengan tingkat signifikansi 5%. Syarat uji validitas menurut Sugiyono (2019:176) harus dipenuhi dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah valid.
- b) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Perlu diketahui bahwa yang diuji reliabilitas hanyalah nomor soal yang sah saja. Metode yang biasa digunakan untuk uji kehandalan adalah teknik ukur ulan dan teknik sekali ukur.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik sekali ukur, khususnya *alpha cronbach's*. *Alpha Cronbach's* adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baik item dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. *Alpha cronbach's* dihitung dalam hal rata-rata interkorelasi antar item yang mengukur konsep. Menurut Ghozali (2018) menunjukkan bahwa *Alpha cronbach's* dapat diterima:

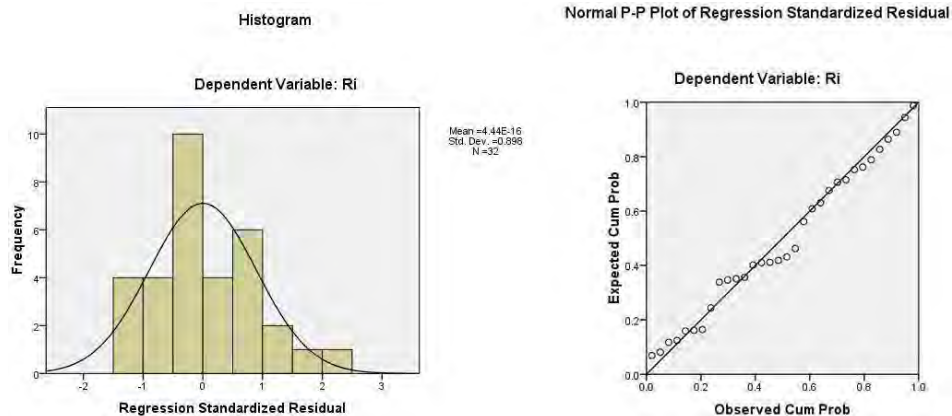
- a) Jika hasil *alpha cronbach's* $> 0,6$, maka data tersebut reliabel.
- b) Jika hasil *alpha cronbach's* $< 0,6$, maka data tersebut tidak reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representatif, maka model tersebut memenuhi asumsi klasik yang digunakan. Tujuan dari uji ini adalah untuk menilai parameter penduga yang digunakan sah dan tidak bisa. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji pendukung yang pertama adalah uji normalitas. Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel. Dari uji normalitas ini nantinya akan dikenali sebaran data yang dihasilkan apakah data yang kita ujikan itu berdistribusi normal atau tidak.



Uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit.

Ghozali (2018:161) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang dianggap baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Cara untuk mendeteksi apakah variabel terdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non-parametrik *shapiro* dengan ketentuan tingkat signifikansi 5%, indikator yang digunakan untuk pengambilan keputusan bahwa data tersebut terdistribusi normal atau tidak adalah sebagai berikut:

- Apabila nilai probabilitas lebih besar ($>$) dari 0,05 maka data terdistribusi secara normal.
- Apabila nilai probabilitas lebih kecil ($<$) dari 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal.

Uji Multikoleniaritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi yang dibuat memiliki hubungan antara variabel independen atau variabel bebas dengan variabel dependen alias variabel terikat. Jika keduanya memiliki keterkaitan maka bisa dipastikan model regresi yang telah dibuat terindikasi adanya multikolinearitas. Sebelum dilakukan pengujian, kita bisa menandai atau menengarai adanya multikolinearitas dilihat dari variabel apa yang ingin kita ujikan.

Multikolinearitas adalah hubungan linear antar variabel bebas. Ghozali (2017:71) menyatakan bahwa uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi diantara variabel. Apabila ada korelasi

yang tinggi di antara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu.

Ghozali (2018:161) menyatakan dengan tingkat signifikansi 10%, adanya multikolinearitas antar variabel independen dapat dideteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, maka dapat diartikan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.
- b) Jika nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF > 10, maka dapat diartikan bahwa terjadi multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan apabila model regresi memiliki ketidakcocokan antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Dalam uji ini dikenal dengan dua keputusan. Jika hasil antara prediksi dengan residual membentuk suatu pola, maka model regresi yang kita buat memiliki indikasi heteroskedastisitas. Apabila hasil antara prediksi dengan residual memiliki nilai yang cenderung konstan baik prediksi maupun residualnya maka dapat dikatakan homoskedastisitas.

Ghozali (2017:85) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain konstan, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang dianggap baik adalah residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang konstan atau homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji yang digunakan untuk menilai heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah uji *scatterplot*. Ghozali (2017:90) menyatakan bahwa uji *scatterplot* dapat dilakukan dengan meregres nilai *absolute residual* terhadap variabel independen lain. Pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat dengan grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED yaitu ada atau tidaknya pola tertentu, sehingga dapat diketahui dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu secara teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2017:275) mendefinisikan analisis linear berganda digunakan untuk meneliti keadaan (naik turunnya) variabel terikat, bila variabel bebasnya dimanipulasi atau dinaik turunkan nilainya. Analisis regresi linear berganda pada penelitian ini digunakan untuk melibatkan dua variabel antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X1 dan X2).

Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini untuk mengetahui variabel-variabel independen yakni kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap variabel dependen yakni loyalitas pelanggan. Rumus persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

a = Harga Konstanta

b1 = Koefisien Regresi pertama

b2 = Koefisien Regresi kedua

X1 = Variabel Independen pertama

X2 = Variabel Independen kedua

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dan untuk mengetahui besarnya pengaruh nyata (sigifikan) serta arah hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat baik secara parsial maupun simultan. Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara parsial.

Uji T (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh secara individual terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Pelanggan (Y). Ghozali (2017:56) menyatakan bahwa uji statistik menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain konstan. Pengujian ini didasarkan pada tingkat signifikansi 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- a) Jika nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05, maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b) Jika nilai signifikan lebih besar (>) dari 0,05, maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F (Simultan)

Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik ANOVA merupakan bentuk pengujian hipotesis di mana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut (Ghozali, 2016):

- a) Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel independen/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
- b) Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, semua variabel independen/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

Uji Koefisien Determinan (R^2)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepercayaan (X_2) dengan variabel terikat Loyalitas Pelanggan (Y). Ghozali (2017:55) menyatakan bahwa koefisien determinasi berguna untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai R^2 yang mendekati satu artinya variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

Ghozali (2017:56) menyatakan bahwa banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik. Nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun bila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model regresi. Jika dalam uji empiris terdapat nilai *adjusted* R^2 negatif, maka nilai *adjusted* R^2 dianggap bernilai nol.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Bus Trans Jogja dengan sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Adapun hasil penelitian disajikan sebagai berikut:

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diamati dalam penelitian ini meliputi tiga hal, yaitu jenis kelamin, domisili, dan status.

a. Jenis kelamin

Karakteristik responden jenis kelamin dalam penelitian ini dibedakan menjadi perempuan dan laki-laki yang disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	Laki-laki	5	16,67%
2	Perempuan	25	83,33%
	Jumlah	30	100%

Sumber: olah data, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat sebanyak 25 responden (83,33%) adalah perempuan dan sisanya 5 responden (16,67%) adalah laki-laki dari total responden. Dengan demikian, responden dalam penelitian ini didominasi oleh perempuan.

b. Domisili (Asal)

Karakteristik responden berdasarkan domisili dalam penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

No	Domisili	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	Yogyakarta	7	23,33%
2	Bantul	18	60%
3	Sleman	4	13,33%
4	Gunungkidul	1	3,33%
5	Kulon Progo	-	-
	Jumlah	30	100%

Sumber: olah data, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat sebanyak 7 responden (23,33%) berasal dari Yogyakarta, 18 responden (60%) berasal dari Bantul, 4 responden (13,33%) berasal dari Sleman, dan sisanya 1 responden (3,33%) berasal dari Gunungkidul. Pada penelitian ini tidak mendapatkan responden dari Kulon Progo. Dengan demikian, responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengguna Bus Trans Jogja yang berdomisili di Bantul.

c. Status

Karakteristik responden berdasarkan status, dalam penelitian ini disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3
Karakteristik Responden Berdasarkan Status

No	Status	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1.	Pelajar	2	6,67%
2.	Mahasiswa	20	66,67%
3.	Pekerja	6	20%
4.	Masyarakat Umum	2	6,67%
	Jumlah	30	100%

Sumber: olah data, 2023

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat sebanyak 2 responden (6,67%) berstatus pelajar, 20 responden (66,67%) berstatus mahasiswa, 6 responden (20%) berstatus pekerja, dan sisanya 2 responden (6,67%) berstatus masyarakat umum. Dengan demikian, responden dalam penelitian ini didominasi oleh pengguna Bus Trans Jogja yang berstatus sebagai mahasiswa.

Uji Instrumen

Uji instrumen terdiri dari uji validitas dan reliabilitas, pengujian ini menggunakan program SPSS 23.0 dengan responden sebanyak 30 orang. Instrumen pengukur seluruh variabel pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden untuk dapat memberikan pernyataan sesuai dengan apa yang dirasakan dan dialaminya. Kuesioner sebagai instrumen harus memenuhi persyaratan utama, yaitu valid dan reliabel. Berikut ini hasil pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian:

Uji Validitas

Pengujian validitas intrumen penelitian dilakukan dengan membandingkan nilai rhitung dengan nilai rtabel. Jika nilai rhitung > rtabel dan bernilai positif maka data tersebut valid.(Ghozali, 2016:53). Untuk responden yang berjumlah 30, dapat diperoleh derajat bebas(df) sebesar N-2 (30-2 = 28). Untuk df = 28 dan nilai alpha 5% (satu sisi) diperoleh nilai rtabel sebesar 0,3610. Nilai rtabel ini selanjutnya digunakan untuk kriteria validitas item-itemkuesioner. Untuk dapat dinyatakan valid, koefisien korelasi total harus lebih besar dari 0,3610.

Tabel 4
Hasil Uji Instrumen Validitas

Variabel	r _{item-total}	r _{tabel}	Status
Kualitas Pelayanan			
1.	0,621	0,3610	Valid
2.	0,675	0,3610	Valid
3.	0,765	0,3610	Valid
4.	0,564	0,3610	Valid
5.	0,828	0,3610	Valid
6.	0,664	0,3610	Valid
Kepercayaan			
1.	0,839	0,3610	Valid
2.	0,675	0,3610	Valid
3.	0,487	0,3610	Valid
4.	0,744	0,3610	Valid
Loyalitas Pelanggan			
1.	0,757	0,3610	Valid
2.	0,790	0,3610	Valid
3.	0,787	0,3610	Valid
4.	0,811	0,3610	Valid
5	0,537	0,3610	Valid

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 23.0

Berdasarkan tabel 4 Hasil Uji Instrumen Validitas, dapat disimpulkan bahwa semua item-item instrument penelitian dinyatakan valid karena semua item yang memiliki nilai ritem-total lebih besar dari rtabel dan data yang diperoleh dapat dianalisis lebih lanjut untuk pengujian hipotesis.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu-kewaktu. Hasil analisis reliabilitas instrumen yang didasarkan pada kriteria *Cronbach's Alpha* disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 5
Hasil Uji Instrumen Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan	0,856	Reliabel
Kepercayaan	0,837	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,873	Reliabel

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 23.0

Berdasarkan tabel 5 Hasil Uji Instrumen Reliabilitas, dapat dilihat bahwa setiap instrumen variabel memiliki nilai reliabilitas yang memenuhi syarat nilai *Cronbach's Alpha* yang berada di atas 0,60, sehingga dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Menurut Sunyoto (2007:89–105), persamaan regresi yang baik adalah persamaan yang memenuhi asumsi-asumsi yaitu tidak terjadi Mutikolinieritas, tidak terjadi Heteroskedastisitas. Berdasarkan pendapat Sutoyo di atas maka model dalam penelitian ini akan dilihat sejauh mana persamaan regresi tersebut memenuhi atau tidak memenuhi asumsi-asumsi.

Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Berikut hasil uji normalitas pada penelitian ini, antara lain:

Tabel 6
Hasil Uji Normalitas

Variabel	<i>Kolmogorov-Smirnov^a</i>			<i>Shapiro-Wilk</i>		
	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>	<i>Statistic</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
Kualitas Pelayanan	.157	30	.058	.944	30	.117
Kepercayaan	.179	30	.015	.946	30	.135

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 23.0

Berdasarkan tabel 6 Hasil Uji Normalitas, pengolahan uji *shapiro-wilk* menggunakan SPSS 23.0 *For Windows (Evaluation Version)* diperoleh data yang menunjukkan nilai *asympt. Sig. (2-tailed)* 0,116 di mana tingkat signifikansi menurut Ghozali 5% atau 0,05. Dapat disimpulkan bahwa data variabel bebas dan variabel terikat dinyatakan terdistribusi normal karena nilai 0,116 > 0,05. Dengan demikian, asumsi atau persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi.

Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan linear yang sempurna antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi (Ajija, 2011). Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat diketahui dari koefisien korelasi dari masing-masing variabel independen. Berikut hasil uji multikolinieritas dari penelitian ini:

Tabel 7
Hasil Uji Multikolinieritas

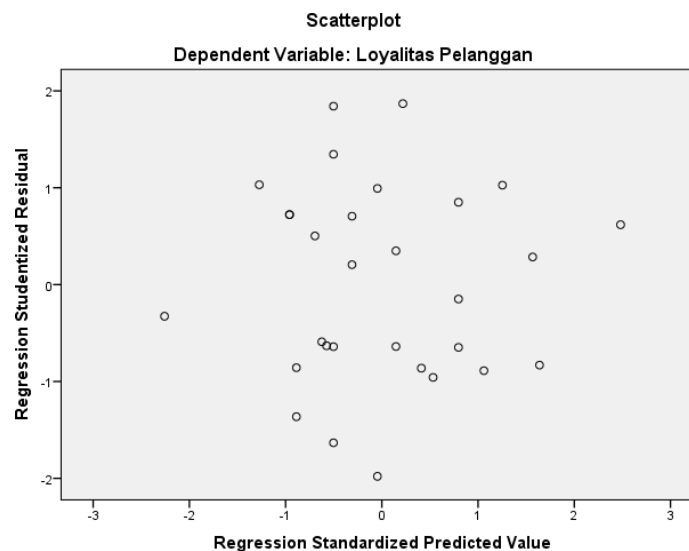
Variabel	Collinearity Statistic	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan	0,658	1,520
Kepercayaan	0,658	1,520

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 23.0

Berdasarkan tabel 7 Hasil Uji Multikolinieritas, dapat dilihat jika menggunakan *alpha/tolerance* 10%, maka VIF = 0,10. Dari output besar VIF hitung (VIF kualitas pelayanan = 1,520 dan VIF kepercayaan = 1,520), sehingga dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas karena nilai VIF diatas 0,10 atau $1,520 > 0,10$.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual pada suatu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Berikut hasil uji heteroskedastisitas dari penelitian ini:



Gambar 2
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas, pengolahan data menggunakan *scatterplot* dibantu dengan *SPSS 23.0 For Windows (Evaluation Version)* didapatkan titik-titik menyebar di bawah dan di atas sumbu Y, serta tidak mempunyai pola yang teratur. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Uji Regresi Linear Berganda digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas dengan variabel terikat memiliki pengaruh yang berarti atau tidak. Variabel bebas meliputi kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan (Y). Hasil uji regresi linear ditunjukkan sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error			
	(Constant)	.455	3.644		.125	.901
1	Kualitas Pelayanan	.298	.208	.268	1.431	.164
	Kepercayaan	.706	.317	.417	2.227	.034

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 23.0

Berdasarkan tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda, *coefficients constant* pada kolom B0 adalah 0,455 sedangkan nilai kualitas pelayanan (X1) adalah 0,298 dan kepercayaan (X2) adalah 0,706, sehingga persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y=0,455+0,298X1+0,706X2$$

- Nilai konstanta (B0) yang diperoleh adalah sebesar 0,455, yang artinya jika kualitas pelayanan (X1), kepercayaan (X2) sama dengan 0 (nol), maka keputusan Loyalitas Pelanggan untuk menggunakan transportasi Bus Trans Jogja sebesar 0,455 satuan.
- Nilai koefisien regresi berganda variabel kualitas pelayanan (X1) yang diperoleh sebesar 0,298, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X1) meningkat sebesar 1 (satu) satuan, maka keputusan Loyalitas Pelanggan untuk menggunakan transportasi Bus Trans Jogja sebesar 0,298 satuan.
- Nilai koefisien regresi berganda variabel kepercayaan (X2) yang diperoleh sebesar 0,706, artinya jika variabel kepercayaan (X2) meningkat sebesar 1 (satu)satuan, maka keputusan kepercayaan pelanggan meningkat sebesar 0,706 satuan.

Uji Hipotesis Uji t

Pengujian hipotesis dengan uji t dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengansumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. Adapun hasil data olahan penelitian sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Hipotesis Uji t

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			

1	(Constant)	.455	3.644		.125	.901
	Kualitas Pelayanan	.298	.208	.268	1.431	.164
	Kepercayaan	.706	.317	.417	2.227	.034

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 23.0

Berdasarkan tabel 9 Hasil Hipotesis Uji t, menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memiliki nilai signifikansi 0,164 > 0,05, hal ini berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan variabel kepercayaan (X2) memiliki nilai signifikansi 0,034 < 0,05, hal ini berarti secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Jadi, dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak dan H2 diterima.

Uji F

Menurut Ghozali (2012: 98) uji statistika f bertujuan untuk menunjukan apakah sebuah variabel bebas yang dimasukkan akan memiliki pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel terikat atau tidak. Berikut ini hasil pengujian signifikansi pengaruh simultan dengan Uji F antara lain:

Tabel 10
Hasil Hipotesis Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.250	2	34.625	8.156	.002 ^b
	Residual	114.617	27	4.245		
	Total	183.867	29			

a. *Dependent Variable:* loyalitas pelanggan
 b. *Predictors:* (Constant), kepercayaan, kualitas pelayanan

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 23.0

Berdasarkan tabel 10 Hasil Uji F, menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,002 atau nilai signifikansi uji F lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa hipotesis ketiga (H3) diterima, variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Kepercayaan) secara simultan mampu mempengaruhi keputusan loyalitas pelanggan pada Bus Trans Jogja. Oleh karena itu, hasil uji F (uji simultan) menyatakan bahwa H0 ditolak dan H3 diterima.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Analisis koefisien determinasi (R²) pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.614 ^a	.377	.330	2.06036

a. *Predictors:* (Constant), X2, X1
 b. *Dependent Variable:* Y1

Sumber: Data diolah oleh SPSS, 23.0

Berdasarkan tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), *output* SPSS "Model Summary" diketahui bahwa nilai koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,377. Nilai *R Square* 0,377 ini berasal dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau "R", yaitu $0,614 \times 0,614 = 0,377$.

Besarnya angka koefisien determinasi (*R Square*) adalah 0,377 atau sama dengan 37,7%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Kepercayaan (X2) secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Pelanggan (Y) sebesar 37,7%, sedangkan sisanya ($100\% - 37,7\% = 62,3\%$) dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil jenis kelamin sebagian besar responden merupakan perempuan sebanyak 25 orang (83,33%). Berdasarkan asal, sebagian besar responden berasal dari Kabupaten Bantul sebanyak 18 orang (60%). Berdasarkan status, sebagian besar responden adalah mahasiswa sebanyak 20 orang (60,67%).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil hipotesis di atas yang dilakukan dengan proses pengolahan data menggunakan program SPSS 25.0 dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelangga Bus Trans Jogja

Hasil pengujian hipotesis pertama mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja berpengaruh positif (0,298), dapat diartikan jika kualitas pelayanan baik maka akan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan tabel 9 Hasil Hipotesis Uji t yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan SPSS 23.0 diketahui jika kualitas pelayanantidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} (1.431) lebih kecil dari t_{tabel} (1,706). Temuan ini didukung oleh Ika Puspita Sari, Miswanto. (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja sebagai Pemediasi*, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

2. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Jogja

Hasil pengujian hipotesis kedua mengenai pengaruh kepercayaan dengan loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja berpengaruh positif (0,706), sehingga dapat diartikan jika kepercayaan pelanggan Bus Trans Jogja memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan kepercayaan pelanggan Bus Trans Jogja tergolong di atas rata-rata. Berdasarkan tabel 9 Hasil Hipotesis Uji t yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan SPSS 23.0 diketahui jika kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} (2,227) lebih besar dari t_{tabel} (1,706). Temuan ini didukung oleh Ika Puspita Sari, Miswanto. (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan*

Pelanggan Bus Trans Jogja sebagai Pemediasi, yang menunjukkan bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan

Berdasarkan tabel 10 hasil hipotesis Uji F diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai Fhitung sebesar 8,156 dengan tingkat signifikansi 0,002 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan meningkat, maka loyalitas pelanggan meningkat. Sebaliknya apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan menurun, maka loyalitas pelanggan menurun. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang sebelumnya dilakukan oleh Ika Puspita Sari, Miswanto. (2022) dalam penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Umum terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Bus Trans Jogja sebagai Pemediasi*, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang didapat pada kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja, ditunjukkan dengan hasil pada hipotesis uji t yang memiliki thitung sebesar 1,431 dengan tingkat signifikansi 0,164 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti jika kualitas pelayanan dapat ditingkatkan, maka semakin meningkatnya loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja.
2. Kepercayaan dapat berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja. Berdasarkan hasil uji t dan nilai signifikansi diketahui bahwa variabel kepercayaan mempunyai thitung sebesar 2,227 dengan tingkat signifikansi 0,034 lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kepercayaan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja. Hal ini berarti apabila kepercayaan meningkat maka loyalitas pelanggan meningkat, dan sebaliknya.
3. Kualitas pelayanan dan kepercayaan kerja berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikan sebesar 0,002, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan loyalitas pelanggan meningkat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan menurun maka loyalitas pelayanan menurun.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat menghasilkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja. Oleh karena itu, diperlukan tindakan dari perusahaan Bus Trans Jogja untuk melakukan pengembangan terkait dengan kualitas pelayanan dan memperbaiki variabel kualitas pelayanan pegawai Bus Trans Jogja tersebut agar dapat menarik perhatian pelanggan dan memberi rasa nyaman.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Bus Trans Jogja. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya meningkatkan kepercayaan pelanggan sesuai dengan loyalitas pelanggan yang diberikan agar sebanding dengan kepercayaan yang diterima konsumen.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan dan menambahkan variabel-variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini bisa dilakukan dengan melakukan observasi pendahuluan secara langsung.

Keterbatasan

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Variabel yang diteliti hanya berfokus pada kualitas pelayanan dan kepercayaan, sehingga mengabaikan variabel lainnya.
2. Penelitian ini dibatasi dengan jumlah sampelnya, hanya sebatas 30 responden dan hanya dilakukan satu hari saja, sehingga kesimpulan yang dapat diambil hanya berlaku untuk hari tersebut saja.
3. Tempat penelitian ini juga dibatasi yaitu di Malioboro, tepatnya hanya di halte 3, sehingga penyebaran kuesioner kurang merata pada halte yang ada di Malioboro.
4. Hasil penelitian ini sangat bergantung pada kejujuran responden dalam menjawab pernyataan pada kuesioner penelitian, sehingga memungkinkan data yang diperoleh bersifat subjektif.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Aruan, Daniel Arfan. (2013). "Pengaruh Pelatihan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sucofindo (Persero) Surabaya". Jurnal ilmu manajemen Universitas Negeri Surabaya. 1 (2): 565-574 Andayani, Nur

- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat. Edy, Sutrisno, (2016), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Elnaga, A., & Imran, A. (2013). The Effect of Training on Employee Performance. *European Journal of Business and Management*. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol. 5, No. 4, 2013.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jagero, D. N., H. V. Komba, et al. (2012). "Relationship between on the Job Training and Employee's Performance in Courier Companies in Dar es Salaam, Tanzania." *International Journal of Humanities and Social Science* 2(22): 114-120.
- Robbins, P. Stephen & Coutler, Mary. 2016, *Human Resources Management*, Edisi 16, Jilid 1, Salemba Empat, Jakarta.
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. "Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating". Tesis di Universitas Widayatama Bandung.
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sedarmayanti, M., & Pd, M. (2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2014). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, D. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Syahyuti. 2010. *Defenisi, Variabel, Indikator dan Pengukuran dalam Ilmu Sosial*, Bina Rena Pariwara, Jakarta.
- Tanujaya, Lia Riantika. 2015. Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Motivasi Kerja Pada Kinerja Karyawan Departement Produksi PT. Coronet Crown. *AGORA*, 3(1), h:1-7.
- Triasmoko, Denny., dkk., 2014, Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, *Jurnal Admnistrasi Bisnis* Vol.12 No. 1, Unversitas Brawijaya, Malang.
- Wahjono, Sentot Imam. (2010). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

[HOME](#) / [Editorial Team](#)

Editorial Team

Editor in Chief:

Dr. Priyastiwi, M.Si., Ak., CA

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Editorial Board:

Dr. Junaidi. S.E., M.Si

Universitas Teknologi Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Dra. Sulastiningsih, M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Achmad Tjahjono, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Agung Slamet Prasetyo, S.T., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Dra. Ary Sutrischastini, M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia
[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Publication and Content Editor:

Isty Murdiani, S.E.

Make a Submission

INFORMATION

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

EDITORIAL POLICIES

[Publication Ethic](#)

[Editorial Team](#)

[Reviewer](#)

[Focus and Scope](#)

[Author Guidelines](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Frequency](#)

[Publication fee](#)

[Plagiarism Checker](#)

[Copyright Notice](#)

[Open Access Policy](#)

[Ethical Statement](#)

[Publisher](#)

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2808-1617

ISSN 2808-1617



ACCREDITED SINTA 6

SK Akreditasi Sertifikat

TOOLS

 zotero

 Mendeley

INDEXING LIST



Support By



VISITORS

