



PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA TRANSPORTASI UMUM

Aidil Putra Pratama¹, Irma Idayati², Nasruddin³, Andi Ferdiansyah Ramadhan⁴, Zahra Hermalia Putri⁵, Amanda Meishinta⁶, Lara Sinta⁷

^{1,2,3,4,5, 6,7}Program Studi Manajemen, Universitas Bina Insan, Lubuklinggau

e-mail: ¹2201010200@mhs.univbinainsan.ac.id, ²2201010181@mhs.univbinainsan.ac.id
³2201010209@mhs.univbinainsan.ac.id, ⁴2201010176@mhs.univbinainsan.ac.id
⁶2201010223@mhs.univbinainsan.ac.id

Abstrak

Transportasi umum memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi penumpang, baik dari sisi ekonomi, sosial, maupun lingkungan namun sebaliknya transportasi umum juga memberikan dampak negatif terhadap penumpang seperti kerusakan fasilitas transportasi, biaya yang tidak terjangkau dan penurunan terhadap kualitas layanan. Artikel ini merupakan hasil review yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi umum. Berdasarkan hasil penelitian terkait sebelumnya. hasil review menggunakan Systematic Literature Review (SLR) dari penelitian terdahulu pada jurnal yang dipublikasikan di Google Scholar berkisar antara tahun 2017-2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam 2 jurnal harga secara persial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi umum, akan tetapi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara persial terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi umum, dan dalam 25 jurnal harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara persial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi umum.

Kata Kunci: Harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan

Abstract

Public transportation provides a variety of significant benefits for passengers, both in terms of economic, social, and environmental aspects, but on the other hand public transportation also has a negative impact on passengers such as damage to transportation facilities, unaffordable costs and a decrease in service quality. This article is the result of a review that aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction in public transportation services. Based on the results of previous related research. review results using Systematic Literature Review (SLR) of previous research in journals published on Google Scholar ranging from 2017-2024. The results showed that in 2 journals, price does not affect customer satisfaction on public transportation, but service quality has a significant effect on customer satisfaction on public transportation, and in 25 journals, price and service quality have a direct and simultaneous effect on customer satisfaction on public transportation.

Keywords: Price, service quality, customer satisfaction

I. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan alat mobilitas yang dimanfaatkan oleh masyarakat untuk membantu kegiatan sehari-hari (Priyanto Susiloadi & Vivie Silvania Intan Nirmala, 2022). Berbagai

macam pilihan moda transportasi umum yang sering digunakan seperti ojek, taksi, bus, pesawat, kapal, dan kereta api. Banyak dari masyarakat memilih salah satu transportasi umum karena faktor harga dan kualitas pelayanannya (Satolop Kevin &



Mariah, 2022). Perusahaan jasa yang ingin berkembang harus dapat memberikan jasa yang berkualitas dengan harga bersaing, pelayanan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik kepada para pelanggan dari pada pesaingnya (Habibah Tun Nisyah, B. Isyandi & Gatot Wijayanto, 2023).

Menurut (Muhammad Farid Ramadhan & Zulfa Irawati, 2024), Harga tiket dapat dikatakan salah satu unsur dari berbagai unsur yang mungkin bisa memengaruhi suatu keputusan pembelian pada diri seorang konsumen. Oleh karena itu, untuk mempertimbangkan dan memutuskan harga pada produk yang ingin ditawarkan guna mementingkan keputusan pelanggan dalam membeli atau menggunakan produk, maka yang perlu diperhatikan adalah harga yang mudah diraih, harga yang sebanding kualitas dan manfaat, dan persaingan harga (Hamid dkk, 2023). Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan menurut (Lupiyoadi 2013:216-217) dalam (Nurmala, Yusuf & Sulaeman, 2023), yaitu: Tangible (bentuk fisik), Empathy (empati), Responsiveness (daya tanggap), Reliability (reliabilitas), dan Assurance (jaminan).

Harga memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh seorang konsumen. Harga biasa digunakan sebagai indikator untuk mengukur kepuasan seorang konsumen terutama yang berhubungan dengan manfaat dari melakukan konsumsi terhadap barang atau jasa (Kotler & Keller, 2012) dalam (Paris, Rahman & Rahmawati, 2020). Kualitas pelayanan ialah suatu bentuk upaya dari perusahaan itu sendiri dalam rangka memenuhi segala keinginan yang diinginkan oleh seorang konsumen. (Muhammad Farid Ramadhan & Zulfa

Irawati, 2024). Kepuasan pelanggan adalah suatu sikap penilaian yang diberikan terhadap suatu produk atau jasa berdasarkan pengalaman pelanggan setelah menggunakan produk atau jasa (Lovelock dan Wirtz 2011:74) dalam (Nurmala, Yusuf & Sulaeman, 2023). Menurut penelitian yang telah dilakukan (Nisyah, Isyandi & Wijayanto, 2023) Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya dengan adanya kesesuaian harga dan manfaat yang diterima oleh pelanggan akan memberikan tingkat kepuasan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dimana adanya sopan santun dan ramah tamah pada pelanggan dan juga adanya jaminan tepat waktu di dalam keberangkatan sehingga tingkat kepuasan pelanggan akan semakin puas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi umum baik secara persial maupun simultan. Fenomena gap yang terjadi yaitu, terdapat perbedaan hasil penelitian yang menyatakan bahwa harga secara persial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara individual yang terdapat pada jurnal Satolop Kevin & Mariah (2022), Wiska Maulidatul Afikhah & Sunarta (2024).

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode systematic literature review (SLR). Data didapat dari jurnal yang terpublikasi pada Google Scholar dan terindeks sinta dan untuk pencarian data jurnal antara tahun 2017-2024 yang total keseluruhan jurnal yang direview berjumlah 27 jurnal. Pada metode Systematic Literature Review atau biasa disebut dengan metode penelitian tinjauan



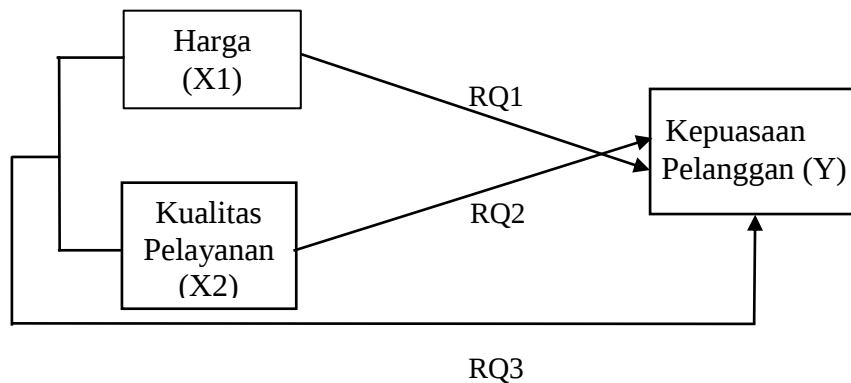
pustaka sistematis adalah salah satu metode dalam penelitian yang mengidentifikasi, menilai, dan menginterpretasi terhadap masalah-masalah yang ada pada suatu topik permasalahan, serta guna menjawab pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan (Ayu et al., 2021).

Peneliti menyimpulkan bahwa jurnal yang berkaitan dengan judul pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan yakni berjumlah (10 jurnal),

jurnal yang berkaitan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berjumlah (10 jurnal) dan jurnal yang berkaitan dengan judul pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berjumlah (7 jurnal). Jurnal yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan ditabulasi dengan tabel yang berisi nama penulis, judul, metode dan hasil penelitian.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori dan hasil penelitian, maka didapat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Perumusan Masalah

Seperti yang ditunjukkan pada gambar 1. kerangka penelitian dan pembahasan diatas, maka untuk perumusan masalah dapat ditulis sebagai berikut:

RQ1 : Apakah Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Umum?

RQ2 : Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Umum?

RQ3 : Apakah Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Umum?

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu

RQ1: Apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi umum

Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil
1. Alif Dwi	Pengaruh harga,	Metode yang	Hasil penelitian ini



Putra.	kualitas layanan, dan citra merek Terhadap kepuasan pelanggan taksi prima juanda Surabaya	digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kausal. yaitu merupakan tipe penelitian dengan karakteristik masalah berupa hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih.	menunjukkan bahwa Harga, Kualitas Layanan dan Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian.
2. Yuda Apritiantoko & Amaliyah.	Pengaruh Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Moda Transportasi KMP Manta Rute Tana Tidung-Tarakan	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini dirancang untuk menguji hipotesis dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada penumpang KMP Manta.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: harga, lokasi, dan kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta.
3. Risiko Putra & Sri Suryoko.	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan Sebagai variabel intervening (Studi pada Pelanggan Sriwijaya Air Rute Semarang-Jakarta).	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe eksplanatory research. Eksplanatory research ini ditujukan untuk mengetahui besar kecilnya hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan berfungsi sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan tersebut.
4. Yusran Paris, Sundari Rahman & Deli Rahmawati.	Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen Pengguna jasa travel	Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, adapun alat pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket berupa pernyataan tertutup dimana setiap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen JIA Travel Pammanu. Harga yang di berikan oleh JIA Travel Pammanu memberikan pengaruh positif terhadap



		pernyataan disusun dengan menggunakan skala likert.	kepuasan konsumen.
5. Reminta Lumban Batu, Nine Inten Suryani, Nita Septia, Priska Febiola Sekaryahya.	Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express: Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif Dengan Partial Least Square (PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS. Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap, termasuk analisa outer model untuk memastikan validitas dan reliabilitas pengukuran, serta analisa inner model untuk mengevaluasi hubungan antar variabel.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: harga dan inovasi layanan aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan jasa.
6. Yoga Adiyanto.	Pengaruh harga trayek dan fasilitas terhadap kepuasan Pelanggan pengguna bus damri trayek Serang – sumur di kantor cabang perum damri serang	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif untuk menguji hubungan antara variabel independen (Harga Trayek dan Fasilitas) dan variabel dependen (Kepuasan Pelanggan).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Harga Trayek dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan Fhitung 24,903 lebih besar dari Ftabel 3,12.
7. Habibah Tun Nisyah, B.Isyandi & Gatot Wijayanto.	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas di mediasi oleh kepuasan pelanggan Pada jasa transportasi pt. Fajar riauwisata Dumai-pekanbaru	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Desain yang digunakan adalah cross sectional, yang melakukan pengukuran atau pengamatan pada waktu yang bersamaan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai t hitung 3.520 dan Sig. 0,013.
8. Muhammad	Pengaruh harga dan	Penelitian ini	Hasil penelitian



Ridho Almuthahar.	kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan maskapai lion air indonesia (rute : penerbangan pontianak-yogyakarta)	menggunakan metode kuantitatif dengan fokus pada pelanggan maskapai Lion Air di Pontianak yang melakukan penerbangan ke Yogyakarta. Sampel terdiri dari 100 responden yang diambil menggunakan substitusi Slovin, dan analisis data dilakukan dengan Skala Likert serta regresi linier berganda.	menunjukkan bahwa: t hitung 3,044 lebih besar dari t tabel 1,988 dan dapat disimpulkan bahwa harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
9. Inggrit Aulia, Wati Hasanah & Sri Setyo Iriani.	Pengaruh harga tiket tarif khusus, kualitas layanan petugas, dan fasilitas fisik stasiun terhadap keputusan penggunaan transportasi kereta api	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei untuk mendapatkan sebuah fakta atau data yang ada di lapangan. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang diperoleh melalui sumber data sekunder dan data kuantitatif yang diperoleh melalui sumber data primer.	Hasil penelitian menunjukan bahwa harga tiket tarif khusus berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan transportasi kereta api.
10. Wiska Maulidatul Afikhah & Sunarta.	Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus Trans Jatim)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bus Trans Jatim yang beroperasi/rute dari dan ke Terminal Bunder Gresik - Terminal Bungurasih Surabaya.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: harga tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.



Berdasarkan hasil pada table 1, menurut penelitian (Inggrit Aulia Wati Hasanah & Sri Setyo Iriani, 2024) Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga tiket tarif khusus berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan transportasi kereta api. Hasil penelitian (Habibah Tun Nisyah, B. Isyandi, & Gatot Wijayanto, 2023) menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya dengan adanya kesesuaian harga dan manfaat yang di terima oleh pelanggan akan memberikan tingkat kepuasan terhadap pelanggan. Hasil penelitian (Reminta Lumban Batu, Nine Inten Suryani, Nita Septia, & Priska Febiola Sekaryahya, 2020) menunjukkan bahwa harga dan inovasi layanan aplikasi memiliki

pengaruh yang signifikan terhadap variabel keputusan penggunaan jasa. Menurut penelitian (Yoga Adiyanto, 2020) menunjukkan bahwa Harga Trayek dan Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, dengan Fhitung 24,903 lebih besar dari Ftabel 3,12.

Hasil penelitian (Yusran Paris, Sundari Rahman & Deli Rahmawati) menunjukkan bahwa persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen JIA Travel Pammanu. Harga yang di berikan oleh JIA Travel Pammanu memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian (Yuda Apritiantoko & Amaliyah, 2024) menunjukkan bahwa harga secara signifikan mempengaruhi keputusan penggunaan moda transportasi KMP Manta.

Tabel 2. Hasil Penelitian Terdahulu

RQ2: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi umum?

Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil
1. Erisa Deliyani & Bono Prambudi.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang MRT Jakarta	Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear, uji t dan uji F serta koefisien determinasi.	Hasil penelitian menunjukan bahwa: Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan MRT Jakarta.
2. Maulida Wahyu Fadhillah & Sholihati Amalia.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung)	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan bus Kota DAMRI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kota Bandung.
3. Priyanto Susiloadi & Vivie Silvania Intan Nirmala.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan



	Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo	dengan jenis penelitian asosiatif kasual yang dipadukan dengan metode survei	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan KRL Jogja-Solo.
4. Nelson S. Pangaribuan & Yenita.	Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan perusahaan transportasi umum	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, Pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner online yang disebarakan melalui Google Forms.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar dan positif terhadap kepuasan pelanggan.
5. Yolanda Yolanda, Ahmad Yudhira & Mella Yunita.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Maxim.
6. Firga Alia Mumtaza & Heppy Millanyani.	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada urbans travel	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Sampel penelitian dilakukan secara acak atau acak.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan dari dimensi jaminan, empati, daya tanggap, dan bukti nyata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Urbans Travel.
7. M.Edwin Ruwananda & Welly Nailis.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Palembang	Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian kausal komparatif teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik memberikan pengaruh positif terhadap



		sampling.	kepuasan pelanggan transportasi online Maxim di Kota Palembang.
8. Dina Tahfizah Anio Indah Lestari & Nasution Nuri Aslami.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Kereta Api Medan	Metode penelitian yang digunakan dalam dokumen ini adalah metode kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari responden dan perusahaan, dan analisis dilakukan menggunakan SPSS 20.0 untuk uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan uji hipotesis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan, jumlah penumpang dan biaya operasional secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F Prob 0.0000.
9. Endah Nawangsasi & Fitriana Lilis Purnami.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Natra Tour Dan Travel Di Surakarta	Metode penelitian yang digunakan Penelitian ini sampel expedient sampling, i. H. sejumlah 75 orang berdasarkan kebetulan yang datang ke laboratorium instrumen, analisis linier berganda, uji penerimaan klasik, uji F, uji t, dan uji R.	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: regresi bahwa variabel <i>responsiveness</i> (dayatanggap), <i>assurance</i> (jaminan), <i>empathy</i> (empati), <i>tangible</i> (buktlangsung), dan <i>reliability</i> (keandalan) memiliki peran yang bernilai positif terhadap kepuasan konsumen.
10. Rona Ayudia Purnandika & Hana Septiana.	Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta	Metode Penelitian yang digunakan mengungkap pendekatan kualitatif studi literatur untuk menggali pemahaman mendalam mengenai bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan serta loyalitas pelanggan dalam penggunaan transportasi umum.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas layanan yang baik dalam transportasi umum berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dan, selanjutnya, membangun loyalitas pelanggan.



Berdasarkan hasil pada table 2, menurut penelitian (Erisa Deliyani & Bono Prambudi, 2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan, empathy) terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi MRT Jakarta. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan MRT Jakarta. Hasil ini menunjukkan bukti empiris bahwa semakin baik kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan MRT akan meningkat. Hasil penelitian (Maulida Wahyu Fadhillah & Sholihati Amalia, 2021)

menunjukkan kualitas pelayanan bus Kota DAMRI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kota Bandung. Hasil penelitian (Nelson S. Pangaribuan & Yenita, 2023) Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh besar dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari penelitian (Rona Ayudia Purnandika & Hana Septiana, 2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik dalam transportasi umum berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan dan, selanjutnya, membangun loyalitas pelanggan.

Tabel 3. Hasil Penelitian Terdahulu

RQ3: Apakah Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Transportasi Umum?

Nama Penulis	Judul	Metode	Hasil
1. Endah Dwi Rossanti & Muriyanti Muriyanti.	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ) (Studi Kasus pada Penumpang KRL Jakarta Kota-Bogor)	Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan tertutup dan terbuka, untuk pertanyaan tertutup menggunakan Skala Likert.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan dan harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang.
2. Lala Nurmalia, Abu Sayid Yusuf & Eman Sulaeman.	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan melakukan survei untuk memperoleh tanggapan dari responden dan menjelaskan hubungan kausal antar variabel serta pengujian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan dan persepsi harga secara bersama- sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi ojek online di Karawang.



		hipotesis.	
3. Anjar Basuki, Erfan Robyardi, Erdiansyah Erdiansyah Vera Sari.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Transportasi Berbasis Online Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas PGRI Palembang)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan transportasi online di kalangan mahasiswa Universitas PGRI Palembang.
4. Lesta Riana Sinaga, Nur Efendi & M. Iqbal Harori	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research.	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Damri.
5. Satolop Kevin & Mariah.	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bus Metrotrans PT.Transjakarta Rute Pulogadung– Pondok Gede.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan teknik purposive sampling. Pengukuran yang digunakan berupa kuesioner yang disebar melalui google form dan data dianalisis dengan SPSS.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
6. Muhammad Farid Ramadhan & Zulfa Irawati.	Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Jarak Jauh Nonsubsidi:	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik sampel yang dipakai yaitu teknik non-probability	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: kombinasi harga, promosi, dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi



	Studi pada Konsumen Layanan Kereta Api di Universitas Muhammadiyah Surakarta	sampling. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 129 responden.	keputusan konsumen untuk membeli.
7. M. Alfiyansyah Putra.	Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa paket tour pada travel mahatalla graha tour samarinda	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Sample data dalam penelitian ini berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik, untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda

Berdasarkan hasil pada tabel 3, menurut penelitian (Muhammad Farid Ramadhan & Zulfa Irawati, 2024) Hasil penelitian menunjukkan kombinasi harga, promosi, dan kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli. Pada penelitian (Lala Nurmala, Abu Sayid Yusuf & Eman Sulaeman, 2023) menunjukkan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara bersama-sama (simultan) terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa transportasi online Grab di Kota Karawang. Menurut penelitian (Lesta Riana Sinaga, Nur Efendi & M. Iqbal Harori, 2020) terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Damri. Menurut penelitian (Satolop Kevin & Mariah, 2022) Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,

dan secara simultan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.. Menurut penelitian (M. Alfiyansyah Putra, 2020) Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pada analisis data yang dilakukan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam 2 jurnal harga secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi umum, akan tetapi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada transportasi umum, dan dalam 25 jurnal harga dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa transportasi umum.

Harga yang terjangkau menjadi salah satu alasan konsumen mengambil

keputusan menggunakan transportasi umum dan kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi tolak ukur untuk dapat menggunakan jasa transportasi umum tersebut. Secara keseluruhan integrasi dari kedua elemen ini sangat penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat mempertahankan pelanggan dan menjangkau pelanggan baru.

Layanan transportasi yang berkualitas tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga berdampak pada loyalitas, reputasi merek, dan daya saing bisnis. Pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dan dapat merekomendasikannya kepada orang lain.

V. SARAN

Berdasarkan kesimpulan pada artikel ini terdapat saran untuk penyedia jasa transportasi agar kedepan-nya perlu terus berinovasi dalam harga dan kualitas pelayanan mereka, dengan mendengarkan umpan balik pelanggan dan menerapkan perbaikan yang diperlukan. Kualitas pelayanan yang baik dalam layanan transportasi merupakan strategi yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan berkelanjutan di sektor ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- (Deliyani & Prambudi, 2020)Adiyanto, Y. (2020). *Pengaruh Harga Trayek Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Damri Trayek Serang-Sumur Di Kantor Cabang Perum Damri Serang the Effect of Route Price and Facilities on the Users Customer Satisfaction Damri Bus Serang-Sumur Route At Damri Se*. 3(2), 40–52.
- Almuthahar, M. R., Kunci, K., Harga, :, Pelayanan, K., & Pelanggan, K. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Indonesia (Rute : Penerbangan Pontianak-Yogyakarta). *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 5(2), 2460–2454.
- Basuki, A., Robyardi, E., Erdiansyah, E., & Sari, V. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Transportasi Berbasis Online Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas PGRI Palembang). *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 21(1), 169–180. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v21i1.15081>
- Batu, R. L., Suryani, N. I., Septia, N., & Sekaryahya, P. F. (2020). Pengaruh Harga dan Inovasi Layanan Aplikasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Taksi Express: Survei pada Pengunduh Aplikasi Express Taxis. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*, 1(01), 1–22. <https://doi.org/10.47747/jnmpsdm.v1i01.6>
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang Mrt Jakarta. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 9(2), 124–131. <https://doi.org/10.37932/j.e.v9i2.62>
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). 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. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254>
- Farida. (2024). *Jebital : Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*. 1(1), 41–46.
- Hasanah, I. A. W., & Iriani, S. S. (2024). Pengaruh Harga Tiket Tarif Khusus, Kualitas Layanan Petugas, dan Fasilitas Fisik Stasiun Terhadap Keputusan Penggunaan Transportasi Kereta Api. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(2), 211–226.
- Kevin, S., & Mariah. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bus Metrotrans PT. Transjakarta Rute Pulogadung–Pondok Gede.

- Kalbisiana Jurnal Sains, Bisnis Dan Teknologi*, 8(4), 3740–3748. <http://ojs.kalbis.ac.id/index.php/kalbisiana/article/view/1621%0Ahttp://ojs.kalbis.ac.id/index.php/kalbisiana/article/download/1621/534>
- Muhammad Farid Ramadhan, & Zulfa Irawati. (2024). Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Jarak Jauh Non Subsidi: Studi pada Konsumen Layanan Kereta Api di Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Economic Reviews Journal*, 3(1), 127–145. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i1.126>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Nawangsasi, E., & Purnami, F. L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Natra Tour Dan Travel Di Surakarta. *Jurnal Accounting*, 8(2), 74–79.
- Nisyah, H. T., Isyandi, B., & Wijayanto, G. (2023). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Di Mediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Pt. Fajar Riau Wisata Dumai-Pekanbaru. *Jurnal Daya Saing*, 9(3), 787–796. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v9i3.1482>
- Nurmala, L., Yusuf, A. S., & Sulaeman, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Pelayanan Driver Grab. *Journal on Education*, 5(2), 1950–1957. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.836>
- Pangaribuan, N. S., & Yenita. (2023). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Perusahaan Transportasi Umum. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, 6(1), 1–15. <https://doi.org/10.54783/japp.v6i1.652>
- Paris, Y., Rahman, S. P., Rahmawati, D., & Tinggi Ilmu Ekonomi Makassar Maju, S. (2020). Pengaruh Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Travel the Effect of Price Perception on Customer Satisfaction With Travel Service Users. *Bongaya Journal of Research in Management*, 3(2), 21–27.
- Putra, A. D., & Suprihadi, H. (2019). Pengaruh Harga, Kualitas Layanan, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Taksi Prima Juanda Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8, 1–18. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/download/2066/2073>
- Putra, M. A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Paket Tour Pada Travel Mahatalla Graha Tour Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis Fisipol Unmul*, 8(4), 300. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v8i4.3968>
- Putra, R., & Suryoko, S. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Sriwijaya Air Rute Semarang-Jakarta). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 6(1), 174–183.
- Rahman, F., & Sarah, S. (2024). Pengaruh Harga , Promosi , Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan. 10(3), 2041–2049.
- Rona Ayudia Purnandika, & Hana Septiana. (2023). Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Transportasi Umum di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(2), 25–32. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i2.226>
- Ruwananda, M. E., & Nailis, W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Palembang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 5022–5034.

- <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.1030>
- Susiloadi, P., & Nirmala, V. S. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 204. <https://doi.org/10.20961/sp.v17i2.66883>
- Tahfizah, D., Nasution, A. I. L., & Aslami, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stasiun Kereta Api Medan. *Economic Reviews Journal*, 3(2), 918–932. <https://doi.org/10.56709/mrj.v3i2.221>
- Yolanda, Y., Yudhira, A., & Yunita, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Online Maxim pada Mahasiswa Universitas Tjut Nyak Dhien. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 6(1), 196–202. <https://doi.org/10.34007/jehss.v6i1.1787>
- Rossanti, E. D., & Muriyanti, M. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada PT. KAI Commuter Jabodetabek (KCJ)(Studi Kasus pada Penumpang KRL Jakarta Kota-Bogor). *Journal of Economics and Business UBS*, 9(2), 115-124.
- Sinaga, L. R., Efendi, N., & Harori, M. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri. *Jurnal Perspektif Bisnis*, 3(2), 89-96.