



Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang - Tanjung Enim

Mariskha Nopita Sari¹, Reva Maria Valianti², Heryati³

^{1,2,3}Universitas PGRI Palembang

Received: 23 November 2023
Revised: 01 Desember 2023
Accepted: 08 Desember 2023

Abstract

This study aims to test the hypothesis of the influence of trust and service quality on the decisions of DAMRI Palembang - Tanjung Enim Bus Transportation Service users. The sampling technique was nonprobability sampling or saturated sampling, the number of samples in this study were 40 respondents. Using instrument test, validity test, reliability test. The classic assumption test is the normality test, multicollinearity test and heteroscedasticity test. The data analysis technique used in this study is multiple linear analysis, correlation analysis, determination analysis, t test and F test. The results of the hypothesis test concluded that partially there is an effect of trust (X1) on service user decisions with a significant value of $0.000 < 0.05$, meaning that partially there is a significant influence on user decisions. The simultaneous F test results obtained a significant value of $0.000 < 0.05$, which means that H_a is accepted and H_0 is rejected. So, it can be concluded that there is a significant influence simultaneously on trust and service quality on the decisions of users of DAMRI Palembang - Tanjung Enim Bus Transportation Services. The test results are strengthened by a correlation test of 0.834 and a determination test of 69.6% which shows the results of the discussion and then have a very strong relationship so that they can form an explanation of 69.6%, the rest is influenced by other factors.

Keywords: Trust, Service Quality, User Decision

(*) Corresponding Author: mariskhans@gmail.com,

How to Cite: Sari, M. N., Valianti, R. M., & Heryati. (2023). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang - Tanjung Enim. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10432906>

PENDAHULUAN

Ketatnya persaingan antar perusahaan di era saat ini semakin tajam, sumber daya manusia (SDM), dituntut untuk mampu mengembangkan diri secara proaktif. Terutama persaingan bisnis jasa transportasi, Sumber Daya Manusia harus menjadi manusia-manusia yang mampu bersaing, yaitu individu yang mau belajar dan berkerja keras dengan tekun dan penuh semangat, serta memiliki loyalitas dan komitmen yang tinggi terhadap perusahaan sehingga tercapailah potensi manusia secara maksimal.

Transportasi merupakan salah satu sarana kebutuhan manusia yang sangat penting. Pada zaman modern saat ini dan dengan meningkatnya kepadatan penduduk perkotaan, transportasi sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan seseorang dalam menjalankan aktifitas atau perpindahan tempat dekat ke tempat yang jauh. Transportasi merupakan urat nadi pembangunan nasional untuk melancarkan arus manusia, barang maupun informasi sebagai penunjang agar terciptanya pengalokasian sumber-sumber perekonomian secara optimal untuk itu jasa transportasi harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau.

Di era perkembangan zaman saat ini semakin banyak transportasi alternatif yang dapat dipilih oleh konsumen, karena mobilitas masyarakat yang padat. Salah satu jenis transportasi yang berkembang pesat saat ini ialah jasa transportasi darat berupa bus. Transportasi bus saat ini masih menjadi salah satu primadona bagi masyarakat Indonesia, khususnya bagi kaum milenial, dikarenakan transportasi bus mampu menjangkau tempat-tempat yang tidak dapat dijangkau oleh kereta api maupun pesawat. DAMRI adalah singkatan dari Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (DAMRI : Jawatan Angkutan Motor Republik Indonesia) yang dibentuk berdasarkan Maklumat Kementerian Perhubungan RI No.01/DAMRI/46 pada tanggal 25 Novembar 1946 dengan tugas utama menyelenggarakan angkutan penumpang dan barang diatas jalan dengan menggunakan kendaraan bermotor. Dalam perkembangan selanjutnya sebagai Perusahaan Umum (Perum), nama DAMRI tetap diabadikan sebagai brand mark dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang hingga saat ini masih tetap konsisten menjalankan tugasnya sebagai salah satu penyelenggara jasa angkutan penumpang dan barang dengan menggunakan bus dan truk.

Hingga saat ini, DAMRI memiliki jaringan pelayanan terbesar hampir diseluruh wilayah Republik Indonesia. Dalam kegiatan usahanya DAMRI menyelenggarakan pelayanan angkutan kota, angkutan antar kota dalam provinsi, angkutan khusus bandar udara, angkutan pariwisata, angkutan logistik, angkutan keperintisan, dan angkutan lintas batas Negara.

Adapun fenomena yang ditemui oleh peneliti yaitu terdapat keluhan konsumen karena sebelumnya konsumen ini mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan salah satunya adalah estimasi waktu yang tidak tepat dan barang-barang konsumen tidak diperhatikan dengan baik oleh petugas bus lain yang merupakan salah satu pesaing DAMRI, oleh sebab itu konsumen sangat menaruh kepercayaan penuh terhadap DAMRI sebagai salah satu alat transportasi yang dipilihnya.

Kepercayaan (trust) merupakan pondasi penting untuk terciptanya suatu hubungan. Suatu hubungan antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing pihak saling mempercayai. Kepercayaan ini tidak dapat diakui begitu saja oleh pihak lain, melainkan harus dibangun sejak awal dan dapat dibuktikan kualitasnya. Dalam dunia ekonomi, kepercayaan jauh dipertimbangkan sebagai katalis dalam berbagai transaksi antar penjual dan pembeli, antar jasa dan pengguna jasa agar kepuasan konsumen dapat terealisasikan dengan yang diharapkan. Menurut Robbins dan Judge (2017:193) kepercayaan adalah kondisi psikologis yang ada saat seseorang setuju untuk membuat diri seseorang rentan terhadapnya lain karena anda memiliki harapan positif tentang bagaimana keadaan akan berubah.

Prinsip adalah perilaku, sikap, atau karakter individu, yang mengharpkan seseorang agar memberi manfaat positif. Adanya kepercayaan karena individu merasa yakin terhadap jasa yang telah diterima, sehingga kepercayaan menjadi dasar bagi kedua pihak untuk melakukan keterikatan atau kerja sama. Menurut Kotleir dan Keilleir (2019:177) keiputusan peingguna jasa adalah bagian dari peirilaku dan sikap konsumein yaitu studi teintang bagaimana individu atau keilompok, maupun organisasi meimilih, meimbeili, dan meinggunakan seirta

bagaimana barang, jasa, idei atau peingalaman untuk meimuaskan keibutuhan dan keiinginan konsumein.

Fandy Tjiptono (2017 : 180) menyatakan bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu memenuhi ekspektasi pelanggan.

Salah satu syarat agar bus sukses dalam persaingan antar transportasi adalah berusaha mencapai tujuan dengan menciptakan dan mempertahankan konsumen. Peranan bus agar banyak diminati para konsumennya yaitu dengan menjaga tingkat kepercayaan dan kualitas pelayanan, sehingga konsumen dapat menentukan pilihan dengan menggunakan jasa transportasi bus DAMRI sebagai jasa yang dipilihnya. Peneliti tertarik untuk menganalisis keputusan Pengguna jasa terhadap kepercayaan dan kualitas pelayanan pada bus DAMRI Palembang-Tanjung Enim, dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan terhadap kepercayaan dan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga konsumen yakin memilih bus DAMRI sebagai alat transportasi yang digunakannya.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS DAMRI PALEMBANG - TANJUNG ENIM”.

METHODS

Menurut Sugiyono (2019:24) metode peneilition pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Peneilition ini menggunakan metode kuantitatif yang diartikan sebagai metode untuk meneilition pada populasi dan sampeil yang telah ditentukan.

Populasi dalam peineilition ini adalah pelanggan bus Damri Paleimbang-Tanjung Einim dibulan Mei 2023 berjumlah 40 orang dan sampel yang diambil sebanyak 40 orang pada penarikan sampel penelitian ini menggunakan seluruh populasi sebagai sampel atau disebut sampel jenuh.

Sumber pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data ialah kuesioner, dokumentasi, interview, observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk meilihat peingaruh antara variabeil indeipeindeint kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap variabeil deipeindein (Y) keputusan pengguna jasa transportasi bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim, hasil tersebut dapat dilihat ditabel berikut.

Tabel Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Variabel	B	Std.Error	Standardized Coefficients	T	Sig
α (Constant)	10.539	4.641		2.271	0,029
Kepercayaan	0,440	.077	.594	-	0,000

Kualitas Pelayanan	1,126	.124	.937	5.746	0,000
				9.064	

Sumber : Pengolahan Data, 2023

Bilangan konstanta mempunyai nilai sebesar 10.539 dan Kepercayaan 0,440 sementara nilai Kualitas Pelayanan sebesar 1,126. Berdasarkan model regresi pada tabel diatas maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Jika konstanta (a) sebesar 10.539 yang menyatakan jika variabel X1, X2 sama dengan nol (0) yaitu Kepercayaan, Kualitas Pelayanan maka Keputusan Pengguna sebesar 10.539.
2. Bernilai sebesar 0,440 merupakan koefisien regresi untuk variabel kepercayaan (X1), artinya jika kepercayaan meningkat sebesar satu satuan sedangkan yang lain tetap maka akan diikuti dengan peningkatan keputusan pengguna sebesar 0,440 satuan. Apabila variabel kepercayaan (X1) menurun satu satuan, maka akan diikuti penurunan keputusan pengguna jasa terhadap kepercayaan sebesar 0,440 satuan.
3. Nilai 0,440 merupakan koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X2), artinya jika kualitas pelayanan meningkat sebesar satu satuan sedangkan yang lain tetap maka akan diikuti dengan peningkatan keputusan pengguna sebesar 1,126 satuan. Apabila variabel kualitas pelayanan (X2) menurun sebesar satu satuan, maka akan diikuti penurunan keputusan pengguna terhadap kualitas pelayanan sebesar 1,126 satuan. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa variabel kepercayaan dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan pengguna jasa pada bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim secara signifikan positif.

Analisis Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi (r) bertujuan untuk mengukur kekuatan asosial (hubungan) linier antara dua variabel. Korelasi tidak menunjukkan hubungan fungsional atau dengan kata lain analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependant dengan variabel independent.

Hasil Uji Koefisien Korelasi

Variabel	R	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna	0,834	.679		2.073

Sumber : Pengolahan Data, 2023

Dari hasil tabel diatas, diketahui nilai koefisien korelasi (r) antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa adalah sebesar 0,834 atau 83,4% yang berarti memiliki hubungan yang sangat kuat Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim.

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R²), bertujuan untuk mengukur dan menentukan proporsi presentase total seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependant (terikat) terhadap variabel independen (bebas).

Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (r^2)

Variabel	R Square	Adjusted Square	R Std. Error of the Estimate
Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna	0,696	.679	2.073

Sumber : Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui nilai koefisien determinasi R Square (R^2) sebesar 0,696 atau 69,6% dan sisanya (100% - 69,6%) 30,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Artinya Kepercayaan (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai hubungan yang kuat terhadap Keputusan Pengguna Jasa (Y) pada bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim.

Uji t (Secara Parsial)

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel Kepercayaan (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) secara individual atau parsial berpengaruh terhadap variabel Keputusan Pengguna Jasa Bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim.

Tabel Uji t

Variabel	Signifikan $\alpha = 0,05$	Keterangan
Kepercayaan (X_1)	0,000 < 0,05	Ada pengaruh signifikan antara kepercayaan terhadap keputusan pengguna jasa
Kualitas Pelayanan (X_2)	0,000 < 0,05	Ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa

Sumber : Pengolahan Data, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diatas uji t dengan variabel bebas Kepercayaan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan secara parsial Kepercayaan berpengaruh terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim.

Hasil uji t variabel bebas Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim.

Uji F (Secara Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara serempak. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Hasil Uji F (Simultan)**ANOVA**

Variabel	Signifikan $\alpha = 0,05$	Keterangan
----------	----------------------------	------------

Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pengguna	0,000	< 0,05	Ada pengaruh signifikan antara kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa
--	-------	--------	--

Sumber : Pengolahan Data, 2023

Nilai signifikan $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara (Simultan), terdapat pengaruh antara variabel-variabel bebas yaitu Kepercayaan (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Keputusan Pengguna (Y) Pada Jasa Transportasi Bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim.

Pembahasan

H1 : Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pengguna JasaTransportasi Bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim

Berdasarkan hasil uji validitas menunjukkan semua item pertanyaan yang digunakan dalam variabel Kepercayaan (X1) dalam penelitian ini mempunyai nilai yang signifikan $0,000 < 0,05$ untuk semua sampel yaitu 40 dan dengan responden sebanyak 40 orang. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan (Indikator) adalah valid.

Dari hasil reliabilitas menunjukkan cronbach alpha $0,996 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan atau pertanyaan dinyatakan adalah reliabel.

Dari hasil pengujian hipotesis (uji t) menunjukkan nilai signifikan antara variabel Kepercayaan (X1) terhadap Keputusan Pengguna (Y) $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel Kepercayaan (X1) terhadap Keputusan Pengguna (Y).

Teori dalam penelitian ini, menurut Kotler dan Keller (2018:140) kepercayaan adalah sebuah sifat yang dibangun oleh perusahaan agar dapat terbangun dengan sendirinya. Kepercayaan akan muncul ketika sebuah kelompok percaya pada sifat terpercaya dan integritas seorang mitra.

Hal ini sama dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Panca Winahyuningsih menunjukkan bahwa kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan instrumen untuk menghasilkan kepercayaa pelanggan, komunikasi yang efektif akan membantu pelanggan untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pentingnya menciptakan kepercayaan pada perusahaan penyedia jasa, semakin baik anggapan konsumen mengenai kepercayaan maka tidak akan berpengaruh bagi transportasi bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim.

H2 : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim

Berdasarkan uji validitas menunjukkan semua item pernyataan yang digunakan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X2) dalam penelitian ini mempunyai nilai yang signifikan $0,000 < 0,05$ untuk semua sampel yaitu 40 dan dengan responden sebanyak 40 orang. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan (indikator) adalah valid.

Dari hasil reliabilitas menunjukkan kualitas pelayanan (X2) diperoleh nilai cronbach alpha sebesar $0,742 > 0,60$ maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan atau pertanyaan adalah reliabel.

Dari hasil pengujian hipotesis (uji t) menunjukkan nilai signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pengguna jasa (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ artinya secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pengguna jasa (Y).

Hasil ini mendukung dari penelitian terdahulu Nurlina, Milasari, Dewi Rosa Indah yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa transportasi bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim, semakin baik kualitas jasa yang diberikan maka akan membuat para konsumen ingin terus menggunakan jasa transportasi tersebut.

H3 : Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim

Dari hasil determinasi diperoleh nilai R Squer (R^2) sebesar $0,696$ atau $69,6\%$ artinya kontribusi pengaruh variabel kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pengguna jasa (Y) adalah sebesar $69,6\%$ sedangkan sisanya sebesar $(40\% - 69,6\%) = -29,6\%$ dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Dari hasil pengujian F secara simultan atau bersama-sama variabel kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pengguna jasa (Y) diperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pengguna jasa (Y) pada jasa transportasi bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim.

Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Panca Winahyuningsih dengan judul Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus, variabel (X) dan (Y) berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa maka dari itu meskipun konsumen memutuskan untuk memilih DAMRI sebagai transportasi pilihannya penyedia jasa harus meningkatkan mutu kualitas jasa terhadap kepercayaan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar konsumen atau pengguna jasa tetap menggunakan lagi dan lagi jasa tersebut.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X1) terhadap keputusan konsumen (Y) pada pengguna jasa transportasi bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan konsumen (Y) pada pengguna jasa transportasi bus DAMRI Palembang - Tanjung Enim. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
3. Ada pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan pengguna jasa transportasi bus DAMRI Palembang -

Tanjung Enim secara simultan atau bersama sama. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat peneliti simpulkan adalah Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan konsumen pengguna jasa dengan demikian semakin baik Integritas Sumber Daya Manusia terhadap perusahaan maka konsumen merasa puas dan akan percaya dengan pelayanan yang mereka terima. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen pengguna jasa, oleh karena itu petugas DAMRI harus memberikan pelayanan yang sopan, jujur, baik, ramah, serta bertanggung jawab terhadap penggunaannya. Diharapkan agar pegawai dan petugas DAMRI konsisten dan selalu memperhatikan keamanan didalam bus dan selalu memenuhi kebutuhan konsumen serta memenuhi keinginan pelanggannya.

REFERENSI

- Fakultas, Ekonomi. (2022). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Palembang: Universitas PGRI Palembang.
- Ghozali, imam. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan penerbit universitas diponegoro: semarang.
- Indah, D.R. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Pengiriman Barang PT. Citra Titipan Kilat Kota Langsa*. *Jurnal Samudra Ekonomika*, Vol 3, 1-7
- Kasmir (2017) *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jl. Raya Leuwinguung.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen pemasaran. (Edisi Ketiga Belas)*. Jakarta:PT. Indeks
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of marketing (17th ed.)*. New Jersey : Person Printince Hall
- Maulana, M. I., Suryoko, S., & Prabawani, B. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 206-216.
- Maharani, Astri Dhiah. (2018). *Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Priyatno. (2018). *Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolaannya Dengan SPSS Praktis Dan Mudah Dipahami Untuk Tingkat Pemula Dan Menengah*. Yogyakarta: Gava Media.
- Putra, A.Y., & Heryati. (2020). *Manajemen Transportasi: Faktor-Faktor Pemilihan Moda Transportasi Terhadap Kinerja Angkutan Melalui Kualitas Pelayanan LRT (Light Rail Transit) Pada Masyarakat Kota Palembang*. *Jurnal Manajemen bisnis Sriwijaya*, Vol.18(3)
- Robbins, S.P., & Judge, (2017). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kedua belas, Jakarta: Salemba Empat.
- Sujarweni, V Wiratna. (2019). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*. Yogyakarta:PT. Pustaka.
- Sugiyono, (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, CV.

- Sugiyono. (2018) *Metode Penelitian Analisis Data*
- Sulaksana. Wildan (2018) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Global Motor Center : Yogyakarta.*
- Tjiptono. Fandy. (2017) *Service, Quality & satisfaction* Yogyakarta. Andi
- Winahyuningsih, P. (2017). Pengaruh kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel griptha kudus. *Sosial dan Budaya*, 3(2), 1-17.