

Pengaruh *Reliability* Pengemudi Terhadap Kepuasan Konsumen Travel CV. Aek Mais

Muhammad Isa^{1*}, Siti Khadijah², Aswadi Lubis³

^{1,3}Prodi Perbankan Syariah, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, Padangsidempuan, Indonesia

²SPNF SKB Mandailing Natal, Mandailing Natal, Indonesia

Email: ¹muhammadisa@uinsyahada.ac.id, ²sitikhadijahspspd@gmail.com, ³aswadilubis63@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ¹ muhammadisa@uinsyahada.ac.id

Abstrak—Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya persaingan antar perusahaan jasa transportasi di Kota Padangsidempuan. CV. Aek Mais sebagai salah satu perusahaan travel perlu untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reliability* pengemudi terhadap kepuasan konsumen travel CV. Aek Mais. Penelitian ini menggunakan teknik regresi linier sederhana. Total populasi tidak diketahui secara pasti dan jumlah sampel dihitung dengan rumus *Lemeshow* sebanyak 68 orang. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang disebar kepada responden yang pernah menjadi konsumen perusahaan. Penarikan sampel dilakukan dengan teknik insidental. Penelitian ini menemukan bahwa *reliability* pengemudi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen travel CV. Aek Mais. Nilai R square sebesar 0,242 yang menunjukkan variabel *reliability* pengemudi memberikan kontribusi sebesar 24,2 persen terhadap kepuasan konsumen CV. Aek Mais. CV. Aek Mais perlu penting untuk meningkatkan *reliability* pengemudi untuk meningkatkan kepuasan konsumen

Kata Kunci: *Reliability*, Kepuasan, Travel

Abstract— This research is motivated by the high competition among transportation service companies in Padangsidempuan City. CV. Aek Mais as a travel company needs to maintain and improve customer satisfaction. This study aims to determine the effect of driver reliability on customer satisfaction of CV. Aek Mais travel. This study uses a simple linear regression technique. The total population is not known and the number of samples is calculated using the Lemeshow formula of 68 people. The instrument used is a questionnaire distributed to respondents who have been customers of the company. Sampling is done by incidental technique. This study found that driver reliability has a significant effect on customer satisfaction of CV. Aek Mais travel. The R square value is 0.242, which indicates that the driver reliability variable contributes 24.2 percent to CV. Aek Mais customer satisfaction. CV. Aek Mais needs to improve driver reliability to increase customer satisfaction.

Keywords: Reliability, Satisfaction, Travel

1. PENDAHULUAN

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menentukan kelangsungan hidup sebuah lembaga bisnis di masa yang akan datang. Pelanggan yang puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan sebuah lembaga bisnis cenderung akan menjadi pelanggan yang loyal [1]. Pelanggan yang loyal tidak akan mudah berpaling ke perusahaan pesaing [2]. Hal ini penting untuk diperhatikan setiap pengelola lembaga bisnis.

Salah satu sektor bisnis yang memiliki peran penting dalam aktivitas masyarakat sehari-hari adalah sektor transportasi. Berbagai aktivitas masyarakat tersebut dapat berjalan dengan lancar karena didukung oleh banyak perusahaan jasa angkutan orang yang beroperasi di berbagai daerah. Masyarakat yang akan melakukan perjalanan antar wilayah saat ini memiliki banyak pilihan jasa angkutan. Mereka tentu hanya akan memilih perusahaan jasa angkutan yang menurut mereka mampu memberikan pelayanan terbaik kepada mereka. Konsumen jasa angkutan tentu berkeinginan selamat dan tepat waktu sampai di tujuan, perjalanan yang nyaman, pengemudi yang ramah, kendaraan yang bersih, tarif yang murah, tersedianya musik dan pendingin (AC), tempat istirahat dan rumah makan-tempat persinggahan dalam perjalanan yang bersih. Setiap perusahaan jasa angkutan berupaya untuk memenuhi harapan konsumen dengan sebaik-baiknya sehingga para konsumen merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima.

Kota Padangsidempuan merupakan salah satu kota yang ada di Provinsi Sumatera Utara. Kota Padangsidempuan memiliki peranan yang penting di wilayah Tapanuli Bagian Selatan karena di kota ini berdiri beberapa perguruan tinggi baik yang berstatus Perguruan Tinggi Negeri maupun Perguruan Tinggi Swasta. Kota ini merupakan salah satu tujuan para pelajar untuk melanjutkan pendidikannya sehingga kota ini menjadi semakin ramai. Perguruan tinggi tersebut antara lain: UIN Syahada Padangsidempuan, Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan, Universitas Graha Nusantara, Universitas Aufa Royhan, IPTS Padangsidempuan, Institut Teknologi dan Kesehatan Sumatera Utara, Poltekkes Kemenkes, ITS-NU, STAI Tapanuli, STAI Pertinu, STIKES

Darmais, STIKES Sentral, dan Akbid Matorkis. Kota Padangsidimpuan juga sebagai kota terbesar sekaligus pusat perdagangan di wilayah Tapanuli Bagian Selatan.

Oleh karena kondisi disebutkan di atas maka tingkat mobilitas masyarakat yang masuk dan keluar dari kota Padangsidimpuan cukup tinggi. Mereka adalah para mahasiswa dan pelajar dari luar daerah yang menuntut ilmu di kota ini, juga para pedagang dan pegawai yang sangat membutuhkan jasa transportasi. Di kota ini banyak berdiri perusahaan jasa angkutan untuk melayani mobilitas masyarakat yang cukup tinggi tersebut. Sarana transportasi yang paling umum digunakan masyarakat di wilayah Kota Padangsidimpuan dan sekitarnya adalah transportasi darat. Di Kota Padangsidimpuan telah banyak berdiri perusahaan jasa angkutan untuk melayani kebutuhan masyarakat akan jasa angkutan antara lain: CV. Torsijanggut, CV. Sindanglaya, PT. Family, CV. Aek Mais, CV. Adian Bania., CV. Nabana Tour, CV. Taxi Kita Bersama, dan lainnya.

CV. Aek Mais merupakan salah satu perusahaan jasa angkutan yang melayani masyarakat yang membutuhkan jasa angkutan dari dan menuju Kota Padangsidimpuan. CV. Aek Mais menghadapi persaingan yang ketat dengan perusahaan jasa angkutan yang lainnya dalam merebut kepercayaan masyarakat. Setiap perusahaan menggunakan strategi masing-masing untuk meyakinkan masyarakat agar bersedia menjadi pelanggan atau konsumen mereka. Strategi yang diterapkan suatu perusahaan jika dianggap berhasil menguasai pasar maka akan segera ditiru oleh perusahaan lain. Jika tidak ingin ditinggalkan oleh konsumennya maka perusahaan tersebut harus segera berinovasi dengan memperbarui strategi pelayanannya [3].

Konsumen memiliki pilihan yang beragam, ketika mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka mereka akan beralih ke perusahaan travel lainnya. Salah satu kunci untuk membuat konsumen tetap loyal menjadi pelanggan perusahaan adalah dengan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada mereka [4]. Kepuasan adalah kondisi yang dirasakan konsumen setelah membandingkan kinerja yang diterimanya dari perusahaan dibandingkan dengan ekspektasinya [5].

Banyak faktor yang diperkirakan memengaruhi kepuasan konsumen, termasuk kualitas pelayanan, harga, kelengkapan fasilitas, keandalan (*reliability*), responsiveness, tampilan fisik, dan garansi [1] [6]. Dalam bisnis yang bergerak di bidang transportasi, peran seorang pengemudi sangat vital. Keselamatan konsumen, sebagai konsumen, dan kendaraan dalam perjalanan sangat berkaitan dengan kemampuan seorang pengemudi baik ketrampilan mengemudi, pengetahuan tentang mesin, kepatuhan terhadap peraturan lalu lintas, dan sebagainya [7]. Sebelum memutuskan perusahaan travel yang akan disewanya, maka calon konsumen sering mendapatkan masukan dari keluarganya, teman, maupun masyarakat umum tentang reputasi perusahaan travel tersebut. Salah satu yang menjadi perhatian mereka adalah kompetensi pengemudi. Frekwensi kecelakaan, keterlambatan sampai di tujuan, sikap, bahkan latar kehidupan pribadi si pengemudi akan menjadi pertimbangan bagi mereka untuk mengambil keputusan [8].

Penelitian-penelitian sebelumnya masih jarang secara spesifik membahas pengaruh *reliability* pengemudi terhadap kepuasan konsumen perusahaan travel. Penelitian ini secara khusus meneliti pengaruh *reliability* pengemudi terhadap kepuasan konsumen perusahaan travel CV. Aek Mais di kota kecil Padangsidimpuan yang sangat tergantung pada transportasi darat. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat [9]. Semakin tinggi *reliability* maka konsumen diharapkan semakin puas dengan layanan yang diberikan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *reliability* pengemudi terhadap kepuasan konsumen travel CV. Aek Mais.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pada umumnya menggunakan data berupa angka dan analisisnya menggunakan teknik statistika [10]. Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan Travel CV. Aek Mais yang berlokasi di Kelurahan Aek Tampang, Kota Padangsidimpuan pada tahun 2025.

Populasi yang diteliti merupakan keseluruhan warga masyarakat yang menjadi konsumen travel CV. Aek Mais yang jumlahnya tidak dapat diketahui dengan pasti. Oleh karena itu teknik perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Lemeshow* dengan maksimal estimasi 50%, tingkat kepercayaan 90% dan tingkat *error* 10%. Dari perhitungan dengan rumus *Lemeshow* yang telah dilakukan diperoleh sampel minimal yang dibutuhkan sebanyak 68 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah insidental sampling, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan dianggap cocok menjadi sumber data atau responden [11].

Selanjutnya, kepada responden tersebut akan dibagikan kuesioner untuk diisi. Instrumen penelitian berupa kuesioner ini disusun berdasarkan indikator variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu *Reliability* Pengemudi (RP) dan variabel terikatnya adalah Kepuasan Konsumen (KK). Penjelasan tentang indikator-indikator variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator *Reliability* Pengemudi [9]

Variabel	Indikator	Nomor butir pernyataan
Reliability Pengemudi	Kecermatan	1,2
	Ketepatan Waktu	3,4
	Kemampuan mengoperasikan	5,6
	Konsistensi	7

Tabel 2. Indikator *Kepuasan* Konsumen [12]

Variabel	Indikator	Nomor butir pernyataan
Kepuasan Konsumen	Kualitas layanan	1,2
	Kesesuaian harga	3,4
	Profesionalitas	5,6
	Daya Tanggap	7,8

Sebelum dibagikan kepada responden, maka kepada butir-butir kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator variabel di atas dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas bertujuan untuk menguji ketepatan instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk menguji kekonsistenan instrumen dalam mengukur atau mengumpulkan data penelitian [11]. Hasil uji validitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Uji validitas

Variabel dan indikator		Sig.	Ket.
Reliability Pengemudi			
Y1	Menurut saya pengemudi travel CV. Aek Mais cermat dalam mengatur kecepatan mobil.	0.000	valid
Y2	Saya merasa pengemudi travel CV. Aek Mais cermat dalam membaca rambu-rambu lalu lintas	0.000	valid
Y3	Pengemudi travel CV. Aek Mais dapat mengemudikan kendaraan sampai di tujuan tepat waktu.	0.000	valid
Y4	Saya tiba di tujuan tepat waktu jika saya memilih travel CV. Aek Mais	0.000	valid
Y5	Pengemudi travel CV. Aek Mais mampu mengendalikan kendaraan dalam situasi darurat.	0.000	valid
Y6	Pengemudi travel CV. Aek Mais mampu memperbaiki mesin kendaraan jika ada kendala dalam perjalanan.	0.000	valid
Y7	Pengemudi travel CV. Aek Mais yang saya kenal rata-rata memiliki ketrampilan mengemudi yang handal	0.000	valid
Kepuasan Konsumen			
X1	Saya merasa kualitas pelayanan travel CV. Aek Mais memuaskan kebutuhan saya	0.000	valid
X2	Kualitas pelayanan yang diberikan travel CV. Aek Mais sesuai dengan harapan saya	0.000	valid
X3	Pelayanan yang saya terima sesuai dengan biaya yang saya keluarkan	0.000	valid
X4	Kualitas pelayanan yang diberikan travel CV. Aek Mais sebanding dengan harga tiket yang dibayar.	0.000	valid
X5	Saya merasa dilayani secara profesional oleh kru travel CV. Aek Mais	0.000	valid
X6	Saya mengakui profesionalitas manajemen CV. Aek Mais dalam melayani konsumen	0.000	valid
X7	Pihak manajemen travel CV. Aek Mais cukup tanggap dalam melayani konsumen	0.000	valid
X8	Pihak manajemen travel CV. Aek Mais tanggap terhadap kebutuhan konsumen	0.000	valid

Tabel di atas menunjukkan seluruh butir kuesioner yang dipakai adalah valid karena nilai signifikansi $<0,10$. Selanjutnya hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Uji reliabilitas

No	Variabel	N of items	Cronbach's Alpha
1	Reliability Pengemudi (Y)	7	0,853
2	Kepuasan Konsumen (X)	8	0,877

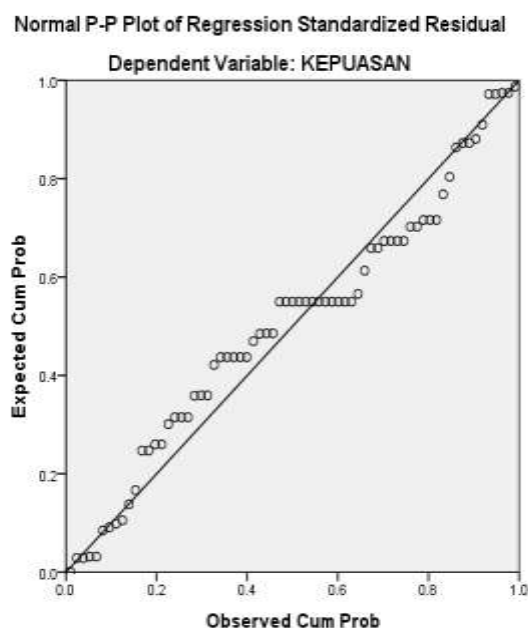
Tabel di atas menunjukkan seluruh butir kuesioner yang dipakai adalah reliabel karena nilai Cronbach Alpha $>0,6$. Data yang terkumpul dari kuesioner berskala Likert yang telah diisi responden akan diolah melalui beberapa tahapan. Dalam penelitian ini diteliti pengaruh antara variabel *Reliability* Pengemudi (RP) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (KK) dengan teknik regresi linier sederhana. Teknik regresi linier sederhana termasuk ke dalam kategori statistika parametrik yang mengharuskan adanya syarat tertentu, datanya berdistribusi normal dan antara variabel bebas dan terikatnya terjadi hubungan yang bersifat linier. Dengan kata lain perlu dilakukan uji normalitas dan uji linieritas terlebih dahulu.

Setelah lolos dari uji normalitas dan uji linieritas maka dilanjutkan perhitungan persamaan regresi. Dari persamaan tersebut akan terlihat bentuk hubungan variabel bebas dan variabel terikat. Jika koefisien variabel bebasnya bernilai positif maka dipastikan antara keduanya ada hubungan yang berbanding lurus. Artinya nilai variabel terikatnya akan meningkat jika nilai variabel bebasnya ditingkatkan. Namun jika nilai koefisien variabel bebasnya negatif berarti yang terjadi adalah hubungan yang berbanding terbalik. Artinya jika nilai variabel bebasnya ditingkatkan maka nilai variabel terikatnya akan menurun, demikian juga sebaliknya jika nilai variabel bebasnya diturunkan maka nilai variabel terikatnya akan meningkat.

Selanjutnya dilakukan uji t untuk mengetahui apakah variabel bebasnya berpengaruh signifikan terhadap perubahan variabel terikatnya. Pengolahan data dilanjutkan dengan uji koefisien determinasi untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebasnya dalam menjelaskan perubahan variabel terikatnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang telah diisi responden diolah dengan bantuan software SPSS dengan tahapan sebagaimana diuraikan pada bagian metodologi penelitian di atas. Output SPSS untuk uji normalitas adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Uji normalitas

Dari gambar di atas terlihat bahwa data menyebar di sekitar garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Selanjutnya untuk uji linieritas diperoleh output SPSS sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil uji linieritas

ANOVA Table					
			Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * RELIABILITY	Between Groups	(Combined)	32.798	3.131	.002
		Linearity	232.006	22.146	.000
		Deviation from Linearity	12.877	1.229	.293
	Within Groups		10.476		
	Total				

Dari tabel di atas diperoleh signifikansi pada baris linearity < 0,1 yang menunjukkan bahwa antara variabel *Reliability* Pengemudi dan Kepuasan Konsumen ada hubungan secara linier. Karena asumsi normalitas dan linieritas sudah terpenuhi, maka penelitian ini dapat dilanjutkan dengan teknik regresi linier sederhana. Dari pengolahan data yang dilakukan diperoleh:

Tabel 6. Regresi linier sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.666	3.300		5.051	.000
RELIABILITY	.533	.115	.492	4.627	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari tabel di atas maka diperoleh persamaan regresi berikut:

$$KK = 16,666 + 0,533 RP + e$$

Keterangan:

KK = Kepuasan Konsumen

RP = Reliability Pengemudi

e = error

Dari persamaan di atas diperoleh koefisien variabel *reliability* pengemudi yang bernilai positif, artinya antara variabel *reliability* pengemudi dan variabel kepuasan konsumen terjadi hubungan yang berbanding lurus. Dengan meningkatkan nilai *reliability* pengemudi sebesar 1 satuan maka akan meningkat sebesar 0,533 satuan. Selanjutnya dari uji t diperoleh output sebagai berikut:

Tabel 7. Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.666	3.300		5.051	.000
RELIABILITY	.533	.115	.492	4.627	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi < 0,1 yang menunjukkan bahwa variabel *Reliability* Pengemudi (RP) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (KK) travel CV. Aek Mais.

Selanjutnya, untuk perhitungan koefisien determinasi diperoleh output SPSS sebagai berikut:

Tabel 8. Koefisien determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.492 ^a	.242	.231	3.292

a. Predictors: (Constant), RELIABILITY

b. Dependent Variable: KEPUASAN

Tabel di atas menunjukkan nilai R square sebesar 0,242. Artinya variabel *Reliability* Pengemudi (RP) memberikan kontribusi pengaruh sebesar 24,2% kepada Kepuasan Konsumen (KK) travel CV. Aek Mais. Sedangkan sisanya sebesar 75,8% ditentukan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini mendukung teori sebelumnya yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen akan tercipta dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada mereka. Misalnya penelitian Winarni yang menemukan bahwa *reliability* menyumbang dan berdampak positif terhadap kepuasan konsumen GO-JEK [4]. Demikian juga halnya dengan penelitian Lusiana dkk. yang menemukan bahwa *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen GrabBike [13]. Salah satu dimensi kualitas pelayanan yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen adalah aspek *reliability* [14]. Perusahaan travel CV. Aek Mais perlu untuk merekrut pengemudi yang andal, karena ternyata memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan konsumen. Beberapa hal yang menjadi pertimbangan adalah

pengalaman kerja si calon pengemudi, latar belakang dan rekam jejak perilakunya, pengetahuan tentang mesin kendaraan, pengetahuan peraturan lalu lintas, bebas narkoba, dan tingkat pendidikan.

Dari penelitian ini diperoleh juga informasi bahwa kepuasan konsumen travel CV. Aek Mais juga dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 75,8%. Artinya, manajer CV. Aek Mais perlu memperhatikan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain harga, kenyamanan loket, lokasi, empati, *responsiveness*, di samping faktor *reliability* pengemudi. Penelitian ini juga dapat diperluas dengan melibatkan faktor-faktor yang disebutkan di atas.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa *reliability* pengemudi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen travel CV. Aek Mais. Dengan meningkatkan *reliability* pengemudi maka nilai kepuasan konsumen juga akan meningkat. *Reliability* pengemudi menjadi salah satu poin penting yang perlu mendapat perhatian pihak manajemen.

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan masukan kepada perusahaan untuk merancang strategi dalam meningkatkan kepuasan konsumennya dalam upaya menciptakan konsumen yang loyal. Menjaga dan meningkatkan aspek *reliability* atau keandalan pengemudi adalah salah satu strategi yang harus ditempuh. Hal ini karena *reliability* pengemudi ternyata memberikan kontribusi yang cukup besar, yaitu sebesar 24,2%, kepada kepuasan konsumen travel CV. Aek Mais.

Keterbatasan penelitian ini adalah hanya menggunakan *reliability* pengemudi sebagai variabel bebasnya. Oleh karena itu penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan variabel bebas lainnya yang lebih kompleks.

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

REFERENCES

- [1] D. Fatihudin and Anang. M. Firmansyah, *PEMASARAN JASA*, 1st ed., vol. Cetakan Pertama. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019.
- [2] H. M. P. Simarmata *et al.*, *Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*. Yayasan Kita Menulis, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=mrc0EAAAQBAJ&pg=PA113&dq=definisi+loyalitas&hl=ban&sa=X&ved=2ahUKEwjBm8X0o5fzAhU36XMBHZ8HAscQ6AF6BAgFEAI#v=onepage&q=definisi+loyalitas&f=false>
- [3] D. Raditya, "KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI PO. WISATA KOMODO, DENPASAR," *JURNAL ILMIAH MAHASISWA FEB*, vol. 1, no. 2, pp. 1–11, 2012, Accessed: Apr. 30, 2023. [Online]. Available: <https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/712/654>
- [4] E. Winarni, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK," *JURNAL MAJALAH EKONOMI*, vol. 27, no. 2, pp. 35–47, 2022.
- [5] M. Iffan, R. D. Santy, and R. Radaswara, "Pengaruh Proses Dan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Santika Bandung," *JURISMA : Jurnal Riset Bisnis & Manajemen*, vol. 8, no. 2, 2018, doi: 10.34010/jurisma.v8i2.1003.
- [6] S. Eva and H. Imam, *Strategi Pemasaran*, 1st ed. Pekanbaru: UIR Press, 2024.
- [7] S. Cheberiachko *et al.*, "Improving Safety of Passenger Road Transportation," *Transactions on Transport Sciences*, vol. 14, no. 2, pp. 11–20, 2023, doi: 10.5507/tots.2023.003.
- [8] M. Čubranić-Dobrodolac, S. Jovčić, S. Bošković, and D. Babić, "A Decision-Making Model for Professional Drivers Selection: A Hybridized Fuzzy–AROMAN–Fuller Approach," *Mathematics*, vol. 11, no. 13, pp. 1–24, Jun. 2023, doi: 10.3390/math11132831.
- [9] T. Chandra, S. Chandra, and L. Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis*, 1st ed. Malang: CV. IRDH, 2020.
- [10] E. Purba *et al.*, *Metode Penelitian Ekonomi*, 1st ed. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- [11] Sugiyono, *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*, 19th ed. Bandung: CV. Alfabeta, 2013.
- [12] Rosnaini Daga, *Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan*, 1st ed. Gowa: Global-RCI, 2017. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/334957485>

- [13] L. Lusiana, S. Pasda, M. Mustari, M. I. S. Ahmad, and M. Hasan, “Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike,” *JEKPEND: Jurnal Ekonomi dan Pendidikan*, vol. 3, no. 2, p. 34, Jul. 2020, doi: 10.26858/jekpend.v3i2.14307.
- [14] F. Halim *et al.*, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 1st ed. Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.