

Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang

Oktariansyah^a, Reina Damayanti^b, Benny Usman^c, Andri Eko Putra^d

^aUniversitas PGRI Palembang, Fak. Ekonomi, Jur. Akuntansi. Indonesia. Email: abanghafisbro06@gmail.com

^bUniversitas PGRI Palembang, Fak. Ekonomi, Jur. Manajemen. Indonesia. Email: reinadamayanti.rd@gmail.com

^cUniversitas PGRI Palembang, Fak. Ekonomi, Jur. Manajemen. Indonesia. Email: broperlengkapan@gmail.com

^dUniversitas PGRI Palembang, Fak. Ekonomi, Jur. Akuntansi. Indonesia. Email: andri_ekoputra@yahoo.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian – Kualitas pelayanan sarana transportasi angkutan umum di kota Palembang saat ini belum memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga dibutuhkan penataan sistem transportasi dan pelayanan angkutan umum secara terpadu. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas pelayanan angkutan umum (transmudi) yang disediakan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat.

Desain/Methodologi/Pendekatan – Teknik analisis jalur digunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda. Jika variabel-variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat secara langsung akan tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung dalam penelitian ini menggunakan variabel intervening.

Temuan – Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja, untuk variabel kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat, untuk variabel kualitas pelayanan berpengaruh langsung yang terhadap variabel kepuasan masyarakat, sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat memiliki pengaruh tidak langsung, hasil pengujian persamaan substruktur menunjukkan maka pengaruh langsung ditambah pengaruh tidak langsung adalah pengaruh total, sehingga diperoleh hasil dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variabel (intervening atau intermediary).

Keterbatasan penelitian – Fokus penelitian ini adalah pengguna angkutan umum Transmudi di kota Palembang. Perbedaan preferensi pada setiap daerah mungkin saja terjadi, sehingga penelitian lanjutan dapat dilakukan pada beberapa bagian daerah atau kabupaten lain yang juga menerapkan angkutan umum terpadu, seperti: Kabupaten Kayu Agung, Ogan Ilir, Prabumulih, serta Sekayu.

Originality/value – Penelitian ini mencoba memberikan gambaran yang utuh tentang dimensi kualitas layanan serta pengaruhnya pada kepuasan masyarakat terkait layanan transportasi umum terpadu.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan Masyarakat.

PENDAHULUAN

Keberadaan pelayanan angkutan umum yang handal akan mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi dan mengurangi serta kemacetan di jalan kota Palembang. Salah satu aspek transportasi yang menyangkut hajat hidup orang banyak adalah angkutan umum. Permasalahan dalam penelitian tentang kualitas pelayanan sarana transportasi angkutan umum di kota Palembang saat ini belum memenuhi kebutuhan masyarakat kota Palembang, Beberapa hal yang nampak dalam pelayanan angkutan umum (bus) kota di Palembang adalah usia kendaraan yang cukup tua, tidak adanya jadwal keberangkatan yang tetap, tarif yang murah, kelebihan penumpang saat jam sibuk dan pelayanan lainnya yang kurang mampu memberikan nilai lebih bagi para pengguna dan yang paling fatal bus dan angkot berhenti dan mangkal di sembarang tempat. Untuk jangka panjang penulis ingin capai adalah dapat peningkatan pelayanan angkutan umum (transmudi) dan menciptakan sistem transportasi massal yang terpadu di kota Palembang.

Penataan sistem transportasi dan pelayanan angkutan umum (transmudi) secara terpadu sebagai satu kesatuan sistem transportasi nasional agar mampu mewujudkan tersedianya jasa transportasi yang seimbang dengan tingkat kebutuhan/permintaan. Hasil pengamatan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan mengacu pada Undang-undang Lalu lintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992, kondisi angkutan umum massal berbasis jalan

di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah sehingga terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun seringkali alasan inilah yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Padahal pelayanan umum wajib diutamakan karena menyangkut hajat hidup orang banyak. Kemurahan seringkali mengorbankan keselamatan (*safety*), keandalan (*reliability*), dan kenyamanan (*comfort*) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi yang layak dengan biaya murah sehingga dapat terjangkau oleh seluruh masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2006), sedangkan menurut Payne (2000) kualitas pelayanan atau kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Payne menyatakan bahwa ukuran kinerja adalah kualitas pelayanan atau jasa yang dipersepsikan.

Indikator Kualitas Layanan yaitu

- Keandalan (*Reliability*) dengan item-item yang digunakan yaitu: ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan
- Daya Tanggap (*Responsiveness*), dengan item-item yang digunakan yaitu: Ketersediaan pelayanan angkutan, Kesiapan kru membantu penumpang, Kecepatan pelayanan kru
- Jaminan (*Assurances*) dengan item-item yang digunakan yaitu: Keramahan kru, Kesopansantunan kru, Pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui
- Empati (*Empathy*), dengan item-item yang digunakan yaitu: kepedulian kru, Perlakuan yang sama antar penumpang,
- Bukti Fisik (*Tangibel*) Item-item yang digunakan yaitu: kebaruan armada, Fasilitas tempat duduk, Fasilitas ruang bis, Penampilan kru, Kebersihan, Kerapihan

Kinerja

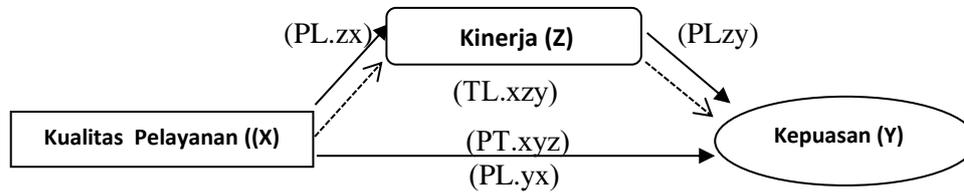
Menurut Dessler (2006), kinerja merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawabnya yang diberikan kepadanya dan tindakan menunjukkan pada perbuatan tingkah laku seseorang dalam suatu kelompok atau organisasi. yaitu: Kuantitas, Kualitas, Kreativitas, Kehadiran di tempat kerja, Jangka waktu.

Kepuasan Masyarakat

Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. sebagai unsur minimal harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan,

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kajian teoritis serta empirik yang telah dijabarkan di depan, maka dapat dirumuskan suatu model konseptual penelitian sebagai berikut:



Gambar. 1
Kerangka Model Kualitas Pelayanan, Kinerja, Kepuasan

Kualitas pelayanan melalui kinerja merupakan faktor penentu kepuasan masyarakat, artinya apabila semakin baik kualitas pelayanan dengan melalui kinerja untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada angkutan umum (transmusi) tentunya masyarakat merasakan puas serta menumbuhkan rasa percaya atas pelayanan melalui kinerja tersebut. Selanjutnya kinerja merupakan variabel *intervening* antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, artinya semakin baik.

Hipotesis

Menurut Prayitno (2008), hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan kebenarannya, hipotesis dinyatakan dengan kalimat pertanyaan. Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka konseptual, maka pada penelitian ini di buat hipotesis sebagai berikut :

- H1 : Di duga ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja
- H2 : Di duga ada pengaruh yang signifikan pada variabel kinerja terhadap kepuasan masyarakat
- H3 : Di duga ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan masyarakat
- H4 : Di duga ada pengaruh yang signifikan pada variabel kualitas pelayanan melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat

METODE PENELITIAN

Pada bagian ini dijelaskan secara singkat metode penelitian yang digunakan. Sub bagian dari metode penelitian dapat menyesuaikan dengan kebutuhan penelitian, paling tidak menjelaskan mengenai desain penelitian, sampel, pengumpulan data, instrument penelitian serta analisis yang digunakan.

Desain dan sampel

Desain penelitian dilakukan di kota Palembang karena sebagai besar dengan penduduk lebih dari satu juta jiwa orang tidak lepas dari masalah yang berkaitan dengan transportasi. Perubahan *lifestyle* masyarakat disebabkan karena kelompok masyarakat tertentu menganggap bahwa angkutan umum adalah sarana transportasi kelas dua.

Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

- **Variabel bebas** yaitu variabel yang memberikan pengaruh terhadap variabel lain, variabel bebas yang akan diuji dalam penelitian ini adalah : kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan (Lupiyoadi, 2006),

sedangkan menurut Payne (2000) kualitas pelayanan atau kaulitas jasa berkaitan dengan kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

- **Variabel *intervening*** yaitu variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur, variabel *intervening*. yang akan diuji dalam penelitian ini adalah: kinerja, menurut (Tuckman dalam Sugiyono, 2007)
- **Variabel terikat** yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, variabel terikat yang akan diuji dalam penelitian ini adalah menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat.

Pengukuran Variabel

Menurut Riduwan (2015), Pengukuran skor variabel pada item-item pertanyaan pada penelitian ini menggunakan skala Likert angket (kuesioner) yang disajikan dalam bentuk pertanyaan/ Pernyataan di mana responden hanya melingkari jawaban pada kolom yang sesuai angka penilaiannya yaitu : alternatif jawaban dengan ketentuan kategori penilaian sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) = 1, Tidak setuju (TS) = 2, Ragu-ragu (R)= 3, Setuju (S)=4, Sangat Setuju (SS) = 5

Tabel 1. Skor rata-rata jawaban responden dengan katagori penilaian

Skor rata-rata	Katagori Penilaian
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik
1,80 – 2,59	Tidak Baik
2,60 – 3,39	Cukup Baik
3,40 – 4,19	Baik
4,20 – 5,00	Sangat Baik

Sumber : Sugiyono (2014)

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2014) populasi penelitian ini adalah para pelanggan angkutan umum khususnya bus selain transmudi di kota Palembang. Ukuran sampel ditentukan sebanyak 100 orang responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan *accidental sampling*, yaitu siapa saja responden yang menggunakan angkutan umum (transmudi) di saat penyebaran kuisisioner dilakukan di minta kesediaanya untuk menjadi responden penelitian.

Jenis Data

- **Data Kualitatif** yaitu data kualitatif merupakan data yang tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka, meliputi pengumpulan data seluruh masyarakat kota Palembang, menurut (Umar, 2008).
- **Data Kuantitatif** yaitu data kuantitatif merupakan data yang dapat dinyatakan dalam angka-angka, meliputi data kualitatif yang dapat dikuantitatifkan dengan menggunakan data transformasi data ordinal ke data interval dengan metode *MSI (Method Of Successive Interval)*, menurut (Umar, 2008).

Teknik pengumpulan data

Menurut Umar (2008), metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis kualitas pelayanan angkutan umum (transmusi) melalui kinerja terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Transformasi Data Ordinal ke Data Interval

Menurut Riduwan (2015), skala ordinal adalah skala yang didasarkan pada ranking dan diurutkan dari jenjang yang lebih tinggi sampai ke jenjang terendah atau sebaliknya. Sedangkan skala interval yang menunjukkan jarak antara satu data dengan data yang lain dan mempunyai bobot nilai yang sama. Sebelum data uji validitas dan reliabilitas yang akan digunakan terlebih dahulu mentransformasikan data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi sebagai uji persyaratan analisis parametrik. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan *MSI (Method of Successive Interval)*.

Pengujian Instrumen Penelitian

• **Uji Validitas Instrumen**

Untuk mengukur validitas kualitas pelayanan angkutan umum (transmusi) dan kinerja terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang, dilakukan uji validitas instrumen dengan menggunakan korelasi *Rank Spearman* menurut Umar (2008), Validitas instrumen dengan menggunakan rumus *spearman dalam program komputer SPSS ver.20.0 for windows*, dengan tingkat kesalahan $\alpha = 0.05$ atau 5%, menyatakan jika $p\text{-value} > \alpha = 0.05$ atau 5%, maka item tersebut valid dan dapat dijadikan sebagai indikator terhadap variabel tersebut. Dan jika $p\text{-value} < \alpha = 0.05$ atau 5%, maka item tersebut tidak valid dan tidak dapat dijadikan sebagai indikator terhadap variabel tersebut.

• **Uji Reliabilitas Instrumen**

Reliabilitas (keterandalan) merujuk pada pengertian bahwa suatu instrumen dapat di percaya untuk digunakan sebagai alat ukur, instrumen yang reliabel (andal) mengarahkan responden untuk memilih jawaban pada alternatif tertentu. Reliabilitas artinya dapat di percaya dan dapat diandalkan. Dalam penelitian ini uji reliabilitas di hitung dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* dengan *program komputer SPSS ver.20.0 for windows* adalah dengan membandingkan koefisien alpha (α) dengan 0.60, sebagai berikut yaitu jika koefisien alpha (r hitung $\geq 0,60$) maka item tersebut reliabel dan jika koefisien alpha (r hitung $< 0,60$) maka item tersebut tidak reliabel menurut (Malhotra dalam Priyatno, 2008)

Pengujian Asumsi Dasar dan Klasik

• **Uji Normalitas**

Menurut Riduwan (2015), uji normalitas digunakan untuk mendeteksi apakah distribusi data variabelnya adalah normal. Tujuan uji normalitas data ini adalah untuk memeriksa/mengetahui apakah data populasi berdistribusi normal. pedoman yang dipakai dalam uji normalitas ini adalah Kolmogorov Smirnov dengan menggunakan *program komputer SPSS (Statistical package for social sciences ver.20.0 for windows)* yaitu jika nilai signifikansi $> \alpha (0,05)$ distribusi adalah normal dan jika nilai signifikansi $< \alpha (0,05)$, distribusi adalah tidak normal.

• **Uji Multikolinearitas**

Menurut Priyatno (2008), uji multikolinearitas berguna untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel bebas dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Mengukur multikolinearitas juga dapat diketahui dari besar/kecil VIF (*variance inflation factor*) pada model regresi analisa terjadi dengan menggunakan *program komputer SPSS (Statistical package for social sciences versi.20.0 for windows)*.

- **Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Priyatno (2008), uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varians dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi dengan menggunakan *program komputer SPSS (Statistical package for social sciences ver.21.0 for windows)*. Untuk mengetahui heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji koefisien *Rank Spearman*. bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ atau $p\text{-value} < \alpha = 0.05$, maka persamaan regresi tersebut terjadi heteroskedastisitas, dan H_0 ditolak bila signifikan hasil korelasi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ atau $p\text{-value} > \alpha = 0.05$ berarti terjadi heteroskedastisitas.

Teknik Analisis

Menurut Riduwan (2015), analisis jalur dapat membantu para peneliti untuk menentukan apakah hubungan antara variabel-variabel itu terjadi secara langsung atau melalui variabel antara dan juga dapat membandingkan besar kecilnya pengaruh, baik yang langsung maupun yang tidak, baik secara bersama-sama maupun secara sendiri-sendiri, jika salah satu variabel yang diuji tidak memenuhi syarat maka variabel tersebut di eliminasi dari pengujian analisis jalur.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur kualitas pelayanan adalah diukur dengan menggunakan pernyataan berjumlah 14 item, yaitu indikator daya tanggap (*Responsiveness*) dengan dimensi kecepatan pelayanan petugas, respon jawaban dengan total skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi pelanggan hingga tuntas, nilai rata-rata skor yang diberikan adalah 3,68 dengan interpretasi jawaban baik sedangkan respon jawaban yang paling rendah diberikan dalam menilai indikator pernyataan ketepatan waktu, rata-rata skor yang diberikan mencapai 2,99 dengan pernyataan kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan dengan interpretasi jawaban cukup baik. Dengan nilai seluruh rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur indikator kualitas pelayanan menghasilkan rata-rata skor sebesar 51,62 Jadi dapat disimpulkan bahwa angkutan umum (transmusi) dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum (transmusi) kategori jawaban sangat baik.

Deskripsi Variabel Kinerja

Didalam model penelitian ini variabel yang digunakan adalah kinerja. Didalam mengukur kinerja pihak angkutan umum (transmusi) untuk dapat menciptakan kepuasan masyarakat digunakan indikator dengan total 14 item pertanyaan. Indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah bahwa indikator masa kerja dengan pernyataan respon jawaban dengan skor tertinggi diberikan nilai pernyataan yaitu Semasa kerja pegawai menunjukkan etika yang baik terhadap penumpang, menurut anda ?, nilai rata-rata skor yang diberikan adalah 3,71 dengan kategori jawaban baik sedangkan respon jawaban yang paling rendah diberikan dalam menilai indikator kuantitas dengan pernyataan bagaimana penilaian anda terhadap bobot pekerjaan pegawai transmusi dengan kategori jawaban cukup baik rata-rata skor sebesar 3,18. Dengan total nilai rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur indikator kinerja menghasilkan nilai skor sebesar 48,95. Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja angkutan umum (transmusi) yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum (transmusi) kategori jawaban sangat baik.

Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan variabel yang digunakan didalam penelitian ini kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan 14 indikator dengan total pernyataan berjumlah 14 item digunakan dalam penelitian adalah bahwa kepuasan masyarakat, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner respon jawaban dengan total skor tertinggi diberikan pada indikator

kenyamanan lingkungan dengan pernyataan fasilitas pendingin ruangan dan tempat duduk yang nyaman digunakan selama perjalanan, rata-rata skor yang diberikan jawaban responden adalah sebesar 3,61 dengan katagori jawaban baik dan keamanan pelayanan dengan pernyataan tingkat kehilangan barang bawaan penumpang rendah, rata-rata skor yang diberikan untuk seluruh jawaban responden adalah sebesar 3,61 dengan katagori jawaban baik. Sedangkan respon jawaban yang paling rendah diberikan dalam menilai indikator prosedur pelayanan dengan pernyataan bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, rata-rata skor yang diberikan mencapai 3.18 dengan katagori jawaban cukup baik. Dengan total nilai rata-rata skor yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan masyarakat menghasilkan rata-rata skor sebesar 48,95. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna jasa angkutan umum (transmusi) yang diberikan kepada responden pengguna jasa angkutan umum (transmusi) interpretasi jawaban sangat baik.

Pengujian Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengukur validitas variabel pada penelitian ini, dilakukan uji coba instrumen dengan menggunakan 100 responden (masyarakat) pengguna jasa angkutan umum (transmusi) di kota Palembang. Berdasarkan hasil uji validitas, semua butir pertanyaan memiliki nilai diatas r tabel (0,198) yang berarti valid. Pernyataan yang valid tersebut dapat dijadikan sebagai indikator terhadap variabel bahwa pernyataan tersebut dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas, terdapat tiga variabel yang akan diuji. Ketiga variabel tersebut adalah: kualitas layanan, kinerja dan kepuasan masyarakat. Sebuah variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai r tabel $> 0,6$. Hasil dari uji reliabilitas adalah semua reliabel, dengan rincian: Kualitas Pelayanan (0.919 > 0.60), Kinerja (0.881 > 0.60) dan Kepuasan Masyarakat (0.900 > 0.60). Hasil ini menunjukkan bahwa variabel layak digunakan untuk langkah selanjutnya.

Pengujian Asumsi Dasar dan Klasik

Hasil Uji Normalitas

Untuk melakukan pengujian normalitas maka digunakan bantuan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov Test*. Pada tahapan pengujian normalnya masing-masing variabel ditentukan dari nilai *asym sig (2-tailed)* yang harus bernilai besar atau sama dengan alpha 0,05. Kualitas Pelayanan yaitu 0,321 $> 0,05$, Kinerja yaitu 0572 $> 0,05$, Kepuasan Masyarakat yaitu 0,299 $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel penelitian yang digunakan telah berdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel bebas dalam model regresi. Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Pengujian multikolinearitas dengan melihat nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi. Sebuah permodelan regresi dinyatakan tidak terdapat multikolinearitas jika memiliki nilai VIF disekitar angka 1. Hasil pengujian menunjukan bahwa nilai VIF adalah 1,809 yaitu mendekati/disekitar angka 1, maka disimpulkan model regresi antar variabel bebas tidak terjadi masalah multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas, kualitas Pelayanan yaitu 0.166 > 0.05 , Kinerja yaitu 0.727 > 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ditemukan adanya masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi

Hasil Pengujian secara simultan dengan uji-F

Hasil pengujian secara simultan dengan uji-F variabel kualitas pelayanan dan kinerja terhadap variabel kepuasan masyarakat diperoleh p-value = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat secara simultan

Hasil Pengujian secara parsial dengan uji-t

Hasil pengujian variabel dengan tingkat kesalahan sebesar 5% atau 0,05, kualitas pelayanan mempunyai nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak, H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Sedangkan kinerja mempunyai nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ artinya H_0 ditolak, H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara kinerja terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil Analisis Jalur (Path Analysis)

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terlihat masing-masing variabel independen baik intervening berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen oleh sebab itu tahapan pengujian analisis jalur dapat segera dilaksanakan. Analisis jalur adalah mencari nilai pengaruh langsung dan tidak langsung antar masing-masing variabel.

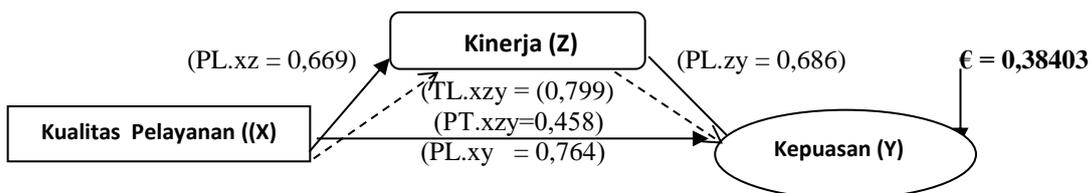
Tabel 2: Pengaruh langsung dan tidak langsung serta pengaruh total

Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung Melalui Kepuasan Masyarakat	Pengaruh Total
Px → Pz	0,669	-	0,669
Pz → Py	0,686	-	0,686
Px → Py	0,764	-	0,764
Px → Pz → Py	0,799	$0,669 \times 0,686 = 0,458$	1,222

Sumber : Data primer diolah, 2017

Keterangan : Px: Kualitas Pelayanan, Pz: Kinerja, Py: Kepuasan Masyarakat,

Hasil pengujian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung sehingga diperoleh pengaruh total sebesar $0,669 \times 0,686 = 0,458$, dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat ($0,764$) dan kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar $0,764 + 0,458 = 1,222$. Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa pengaruh total kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang, lebih besar ($1,222 > 0,764$). Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variabel (*intervening atau intermediary*), dan akan di uraikan gambar dibawa ini :



Gambar. 2

Model Diagram Jalur

Keterangan : PL= Pengaruh Langsung, TL= Tidak Langsung, PT= Pengaruh Total, €= Standar error

PEMBAHASAN

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja

Hasil uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kinerja dengan nilai koefisien determinasi *R Square* (**0,669**) dengan kategori hubungannya kuat. Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan terhadap kinerja diperoleh koefisien dengan *p-value* = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima. Artinya dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja angkutan umum (transmusi) di kota Palembang. Bagi perusahaan angkutan umum (transmusi) harus ditingkatkan dan dipertahankan kualitas pelayanan pada indikator daya tanggap (*Responsiveness*) dan kecepatan serta ketepatan waktu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan terhadap masyarakat harus diperbaiki dan ditingkatkan pada ketepatan waktu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Pengaruh Variabel Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) atau analisis regresi yang distandarisasi hipotesis yang menyatakan diduga kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terbukti dan hipotesis diterima. Hasil uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui variabel kinerja yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien determinasi *R Square* (**0,686**) dengan kategori hubungannya kuat. Hasil pengujian untuk variabel kinerja terhadap kepuasan masyarakat diperoleh koefisien dengan *p-value* = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang. Bagi perusahaan angkutan umum (transmusi) hasil pengukuran pada indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja adalah masa kerja, nilai skor responden dengan pernyataan semasa kerja pegawai menunjukkan etika yang baik terhadap penumpang artinya semakin lama kerja semakin berpengalaman dalam menunjukkan etika baik kepada penumpang angkutan umum (transmusi) dan perlu adanya diberikan pelatihan dan pengetahuan bagi pegawai yang masa kerja belum begitu lama supaya pelatihan dan pengetahuan yang di peroleh bisa meningkatkan kinerja angkutan umum untuk kepuasan masyarakat kota Palembang, sedangkan tanggapan dari responden bahwa pada indikator kuantitas, nilai skor responden pernyataan bagaimana penilaian anda terhadap bobot pekerjaan pegawai transmusi dengan kategori jawaban cukup artinya harus mengevaluasi masing-masing pegawai sesuai dengan bobot kemampuannya karena setiap pekerjaan pegawai tidaklah sama dan perlu diperbaiki serta ditingkatkan.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) atau analisis regresi yang distandarisasi hipotesis pertama yang menyatakan diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terbukti dan hipotesis diterima. Hasil uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien determinasi *R Square* (**0,764**) dengan interpretasi kategori hubungannya kuat. Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat diperoleh koefisien dengan *p-value* = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang. Bagi perusahaan angkutan umum (transmusi) kenyamanan lingkungan dengan pernyataan fasilitas ruang pendingin selama perjalanan dan akan tetapi perlu diperhatikan juga fasilitas tempat halte-halte perlu adanya pembenahan seperti halte- halte di trans jakarta, agar masyarakat nyaman dari hujan dan lain-lain. Dan perlu adanya peningkatan satuan pengamanan (Satpam) di halte-halte agar masyarakat pengguna jasa angkutan umum (transmusi) terhindar dari kejahatan serta kehilangan barang bawaan penumpang transmusi. Sedangkan responden

jawaban yang paling rendah diberikan dalam menilai indikator prosedur pelayanan dengan pernyataan bagaimana kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, rata-rata skor yang diberikan mencapai 3.18 dengan katagori jawaban cukup baik, artinya perlu adanya evaluasi dan pembenahan prosedur pelayanan diberikan kepada masyarakat.

Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan analisis statistik inferensial dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) atau analisis regresi yang distandarisasi hipotesis yang menyatakan diduga kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terbukti dan hipotesis diterima. Hasil uji koefisien determinasi pengaruh variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh tidak langsung melalui variabel kinerja dengan nilai koefisien determinasi *R Square* (**0,799**) dengan katagori hubungannya kuat. Hasil pengujian untuk variabel kualitas pelayanan dan kinerja (*Z*) terhadap kepuasan masyarakat diperoleh koefisien dengan *p-value* = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang.

Pengaruh Variabel Langsung dan Variabel Tidak Langsung

Menurut Akdon (2015), analisis jalur adalah mencari nilai pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung antar masing-masing variabel.

Menurut Ghozali (2006), Variabel *intervening* merupakan variabel antara atau *mediating*. Fungsi dari variabel ini yaitu memediasi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Secara umum tahapan pengolahan secara manual dilakukan sebagai berikut:

Pengaruh Langsung (*direct effect*)

Jalur (*path*) adalah informasi yang menunjukkan keterkaitan antara variabel bebas terhadap variabel terikat atau konstrak lainnya. Dari hasil pengujian menunjukkan bahwa hasil uji koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kinerja dengan nilai koefisien determinasi *R Square* (**0,669**) dengan katagori hubungannya kuat. Hasil uji koefisien determinasi variabel kinerja yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien determinasi *R Square* (**0,686**) dengan katagori hubungannya kuat. Hasil uji koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien determinasi *R Square* (**0,764**) dengan interpretasi katagori hubungannya kuat. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh tidak langsung melalui variabel kinerja dengan nilai koefisien determinasi *R Square* (**0,799**) dengan katagori hubungannya kuat.

Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect effect*) dan Pengaruh Total (*Total effect*)

Hasil pengujian persamaan substruktur menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung sehingga diperoleh pengaruh total sebesar $0,669 \times 0,686 = 0,458$, dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (**0,764**) dan kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar $0,764 + 0,458 = 1,222$. Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa pengaruh total kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang, lebih besar (**1,222**) dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu ($1,222 > 0,764$). Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variabel (*intervening* atau *itermediary*).

KESIMPULAN

1. Hasil uji diperoleh koefisien *R Square* (0,669) dengan *p-value* = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang.
2. Hasil uji diperoleh koefisien *R Square* (0,686) dengan *p-value* = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima dinyatakan bahwa kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat di kota Palembang.
3. Hasil uji diperoleh koefisien *R Square* (0,764) dengan *p-value* = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang.
4. Hasil uji diperoleh koefisien *R Square* (0,799) dengan *p-value* = 0.000, karena $0.000 < 0.05$ atau 5%, maka H_0 ditolak. H_1 diterima. Artinya, dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat angkutan umum (transmusi) di kota Palembang.
5. Hasil pengujian persamaan substruktur menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja, dan kinerja berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, dengan pengaruh tidak langsung sehingga diperoleh pengaruh total sebesar $0,669 \times 0,686 = 0,458$, dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (**0,764**) dan kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang sebesar $0,764 + 0,458 = 1,222$. Dari hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa pengaruh total kualitas pelayanan melalui kinerja angkutan umum (transmusi) terhadap kepuasan masyarakat kota Palembang, pengaruh tidak langsung lebih besar (**1,222**) dibandingkan pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yaitu (**1,222 > 0,764**). Dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan variabel (*intervening atau intermediary*).

KETERBATASAN DAN FUTURE RESEARCH

Keterbatasan

Batasan permasalahan penelitian dilakukan pengamatan penelitian yang dilakukan hanya beberapa bulan yang memungkinkan pengungkapan kualitas pelayanan, kinerja terhadap kepuasan masyarakat belum maksimal sehingga perlu ada penambahan faktor lain misalnya sistem transportasi yaitu suatu sistem yang memungkinkan terjadinya pergerakan dari satu tempat ke tempat yang lain baik secara alami maupun buatan/rekayasa. Nilai yang diberikan oleh kegiatan transportasi adalah nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*) yang bersifat permintaan turunan (*derived demand*).

Ruang lingkup penelitian ini hanya pada masyarakat kota Palembang pengguna jasa angkutan umum (transmusi) perlu adanya pengembangan penelitian berikutnya di berbagai daerah atau kabupaten Provinsi Sumatera Selatan misalnya Kabupaten Kayu Agung, Ogan Ilir, Prabumulih, Sekayu serta daerah lain yang akan direncanakan sebagai alat transportasi antara daerah.

Future Research

Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian serupa, agar dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan menambah variabel penelitian dan mengangkat objek penelitian pada perusahaan lainnya seperti:

- Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.
- Penelitian mengenai faktor keputusan konsumen terhadap transportasi hendaknya memasukkan faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti faktor

keselamatan dan kepadatan lalu lintas serta menggunakan teknik analisis data yang memadai untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

- Disarankan penelitian ini berikutnya hendaklah dilakukan angkutan umum transmudi di beberapa bagian daerah atau kabupaten misalnya Kabupaten Kayu Agung, Ogan Ilir, Prabumulih, Sekayu serta daerah lain yang akan direncanakan sebagai alat transportasi antara daerah Provinsi Sumatera Selatan.

REFERENSI

- Akdon, Riduwan, Kuncoro Ahmad Engkos. 2015. Cara Menggunakan Dan Memaknai Path Analisis (Analisis Jalur) .Penerbit PT Alfabeta. Bandung.
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ke sepuluh. PT. Indeks. Jakarta.
- Direktorat Riset dan Pengabdian kepada Masyarakat, Direktorat Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. 2016. *Buku Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat di Perguruan Tinggi* . EDISI X. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Haryono Sigit. 2010. *Analisis kualitas pelayanan angkutan umum (bus kota) di kota Yogyakarta* Volume 7, Nomor 1 Juli 2010
- Indriantoro, Nur dan Supomo Bambang, 2002. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama, BPFE-Yogyakarta.
- Jeanasis Nadya. 2012. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas (Studi Pada Rumah Sakit BMC Padang)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Andalas
- Kotler, Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12 Jilid 1. Prenhallindo Jakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat*
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. 2008. *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. Singapore: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta. Payne, Adrian. 2000, *The Essence of Services Marketing, Pemasaran Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Malhotra, Naresh. 1995. *Marketing an Aplied Orientation*, Prentice Hall International Edition, New York.
- M.N. Nasution..2015. *Manajemen Transfortasi* , Edisi empat. Penerbit Ghalia Indonesia. Jakarta
- Nisa, Khairu, Luthfiana, Rizqi dan Kusuma, Pratoyo, Iwan. 2012. *.Kinerja pelayanan bus batik solo trans di kota Surakarta kinerja pelayanan bus batik solo trans di kota Surakarta*. Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota A SAPPK V1N1.2012
- Santoso, Singgih. (2012). *Panduan SPSS Versi 20*. PT. Penerbit PT. Elex Media Komputindo.Kompas Gramedia. Edisi Pertama. Jakarta
- Sugiyono. 2014. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Umar, Husien. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Prilaku Karyawan*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta
- Widarjono, Agus . 2010. *Analisa Statistika Multivariat Terapan*. Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. ISBN : 978-979 3532-39-4. Yogyakarta.
- Yolanda Devi. 2014. *Faktor Penentu Keputusan Penumpang Mahasiswa Menggunakan Jasa Angkutan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Musi Palembang*. Skripsi Universitas Sriwijaya.

TENTANG PENULIS

<p>Penulis pertama Penulis adalah dosen tetap Universitas PGRI Palembang pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi. Penulis dapat dihubungi pada:</p> <p>Email penulis: abanghafizbro06@gmail.com</p>	<p>Penulis kedua Penulis adalah dosen tetap Universitas PGRI Palembang pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Penulis dapat dihubungi pada</p> <p>Email penulis: reinadamayanti.rd@gmail.com</p>
<p>Penulis ketiga Penulis adalah dosen tetap Universitas PGRI Palembang pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen. Penulis dapat dihubungi pada</p> <p>email: broperlengkapan@gmail.com</p>	<p>Penulis keempat Penulis adalah dosen tetap Universitas PGRI Palembang pada jurusan Akuntansi. Penulis dapat dihubungi pada email: andri_ekoputra@yahoo.com</p>