

Artikel Hasil Penelitian

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing Bisnis dan Kinerja Bisnis pada PT. Trans Jogja

Ahmad Khaeruddin Nurdin^{a)}, Mochammad Nasito

*Department of Management, Faculty of Business and Economics
Universitas Islam Indonesia, Sleman, Special Region of Yogyakarta
Indonesia*

^{a)}Corresponding author: 16311018@students.uii.ac.id

ABSTRACT

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis dan kinerja bisnis pada PT. Trans Jogja. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi yang dipakai dalam penelitian ini yaitu pengguna Trans Jogja dengan jumlah total sampel 100. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *random sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan metode *partial least square* dan bantuan aplikasi Smart PLS. Hasil penelitian adalah daya saing berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis pada Trans Jogja, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap daya saing Trans Jogja, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis Trans Jogja.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, daya saing bisnis, kinerja bisnis

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara dengan tingkat penduduk yang sangat padat, selain dari tingkat penduduk yang padat, Indonesia juga terkenal dengan negara yang memiliki tingkat kemacetan tertinggi di dunia. Banyaknya kendaraan yang beroperasi di berbagai kota-kota besar tidak sebanding dengan kapasitas jalan, sehingga hal tersebut menimbulkan kemacetan.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu daerah yang memiliki tingkat kemacetan yang tinggi di Indonesia, maka dari itu pemerintah Kota Yogyakarta telah mengantisipasi kemacetan yang terjadi di Kota Yogyakarta dengan menyediakan transportasi umum seperti Trans Jogja. Trans Jogja adalah transportasi darat yang telah disediakan oleh pemerintah Kota Yogyakarta untuk mengurangi kemacetan yang terjadi di Kota Yogyakarta. Dengan adanya trans Jogja penduduk dapat menggunakan transportasi tersebut untuk bepergian dan melakukan aktivitas yang memerlukan kendaraan.

Dengan hadirnya Trans Jogja di tengah kalangan masyarakat merupakan salah satu solusi dari pemerintah Kota Yogyakarta untuk masyarakat yang suka menggunakan



transportasi umum untuk bepergian seperti mahasiswa dan masyarakat menengah ke bawah lainnya. Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, bisnis-bisnis baru yang mulai bermunculan menyebabkan daya saing bisnis semakin ketat sehingga menuntut PT. Trans Jogja harus dapat bersaing dengan para kompetitornya.

Dalam mengevaluasi atau menilai kualitas pelayanan jasa terdapat lima indikator antara lain: yang pertama keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan; kedua ketanggapan atau daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan organisasi atau perusahaan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan informasi dengan cepat; ketiga jaminan (*assurance*) yaitu alat yang digunakan dalam mengukur kemampuan serta kesopanan karyawan dan staf yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan; keempat wujud (*tangible*) yaitu meliputi penampilan fisik, kebersihan dan kerapian karyawan serta kelengkapan komunikasi; kelima *empathy* yaitu cara yang digunakan penyedia layanan untuk menunjukkan rasa peduli dan perhatian kepada konsumen. Dari 5 indikator tersebut perusahaan penyedia jasa harus dapat memaksimalkan sehingga pelanggan dapat merasa percaya dan kembali menggunakan Trans Jogja.

Daya saing suatu perusahaan merupakan instrumen perusahaan dalam tetap menjaga konsistensi konsumen agar tetap menggunakan suatu produk atau jasa yang telah disediakan, apabila perusahaan tidak memiliki daya saing maka besar kemungkinan akan menjadi ancaman yang berat bagi pelaku usaha dikarenakan tidak memiliki keunggulan. Porter (1993) mengungkapkan "*competition is at the core the success or failure of firm*" kompetisi merupakan inti dari suatu kesuksesan atau kegagalan perusahaan. Guna menjamin kelancaran suatu bisnis juga dibutuhkan adanya kinerja bisnis yang baik.

Adapun *reaserch gap* dalam penelitian ini diambil dari penelitian terdahulu yang menemukan variasi hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis dan kinerja bisnis. Penelitian yang dilakukan (Fatimah dan Hidayat, 2015; Gayo, 2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap daya saing bisnis. Namun, hal berbanding terbalik ditemukan oleh (Aga, 2018; Wahono dan Masykuroh, 2022) yang dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan dalam upaya membentuk daya saing bisnis.

Dalam penelitian yang dilakukan (Indriani dan Nurcaya, 2015; Sani, 2017) menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis. Namun, dalam penelitian lain (Caruana, Pitt dan Ewing, 2003; Putri, Priono dan Susilowati, 2017) menemukan fakta empiris yang bertolak belakang dimana kualitas pelayanan belum menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja bisnis. Selain itu, fakta empiris ditemukan dalam penelitian (Jumady *et al.*, 2016; Maddeppungeng, 2017; Jumady dan Fajriah, 2020) yang menemukan pengaruh positif dan signifikan antara daya saing terhadap kinerja bisnis. Namun, Fuad, Adolfina dan Trang (2017) menemukan hasil yang berbanding terbalik dimana daya saing tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja bisnis.

Dari inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, maka penting untuk meneliti kembali pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis dan kinerja bisnis untuk memberikan referensi, penjelasan, maupun jawaban yang komperhensif tentang faktor yang mempengaruhi daya saing dan kinerja bisnis. Objek penelitian dilakukan pada layanan Trans Jogja, dimana Bus Trans Jogja merupakan salah satu alat transportasi umum sejak tahun 2008 yang hadir guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan melihat semakin meningkatnya aktivitas masyarakat di wilayah Yogyakarta seperti para mahasiswa yang memilih bepergian menggunakan bus atau

keluarga yang hanya sekedar jalan-jalan. Trans Jogja merupakan sebuah upaya Pemerintah Provinsi DIY untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan DIY dengan berbasis menggantikan sistem setoran menjadi sistem pembelian pelayanan.

Pada tahun 2008 Pemerintah Kota Jogja melakukan pengembangan transportasi umum dari angkutan umum biasa menjadi angkutan umum Trans Jogja atau dapat disebut metode *scraping*. Bus Trans Jogja memiliki jumlah 129 unit, sementara bus yang dioperasikan hanya 90%, kemudian selebihnya disimpan sebagai cadangan untuk mengantisipasi apabila terjadi hal yang tidak diinginkan. Sementara itu untuk tujuan atau Rute dilalui oleh Trans Jogja sendiri yaitu di sekitaran kota Yogyakarta seperti yang telah diatur di dalam rencana pembangunan jangka menengah daerah. Tujuan daerah dalam mengembangkan Trans Jogja untuk memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa terkecuali untuk memperlancar urusan mobilitas transportasi terutama yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Tujuan di atas pastinya telah dianalisis dengan baik dari pihak Dinas Perhubungan Provinsi DIY beserta BAPPEDA Provinsi DIY selaku penanggung jawabnya.

Dengan banyaknya jumlah bus yang beroperasi maka manajemen yang baik juga harus diberlakukan agar tidak tumpang tindih di lapangan, misalnya pembagian tugas tujuan tiap daerah memerlukan waktu yang harus dihitung agar waktu pengantaran dan penjemputan akurat. Kemudian untuk tempat transit atau halte itu sendiri berjumlah 113 titik, di antaranya 112 milik pemerintah daerah sedangkan selebihnya milik swasta. Setelah pembagian titik halte, kemudian dilanjutkan dengan pembagian golongan halte di mana ada dua tipe yang pertama adalah halte permanen di mana halte tersebut memiliki ciri-ciri bangunan tetap kemudian disertai atap yang tertutup jadi kelihatan mewah, kemudian yang kedua yaitu halte *portable* di mana halte ini ciri-ciri dari halte ini tidak memiliki atap dan hanya digunakan untuk mengisi kekosongan antar jarak halte. Dari uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis dan kinerja bisnis pada PT. Trans Jogja.

KAJIAN LITERATUR DAN HIPOTESIS

Landasan Teori

Kualitas Pelayanan

Yamit (2001) berpendapat kualitas adalah sebuah keadaan dinamis yang berkaitan terhadap produk, jasa, manusia, proses, serta keadaan sekitar yang melengkapi suatu keinginan. Lupiyoadi dan Hamdani (2011), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka dapatkan. Kualitas pelayanan dapat dibedakan dengan cara membandingkan persepsi pelanggan dengan pelayanan yang mereka harapkan dengan layanan sesungguhnya yang mereka terima, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh perusahaan dengan melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Daya Saing

Daya saing menurut Frinces (2011) yaitu sebuah *output* unggul yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan serta memiliki *value* yang khas seperti barang maupun jasa. Nilai yang unggul tentunya berasal dari beberapa sektor seperti perencanaan yang matang, sumber daya manusia yang berkualitas, kepemimpinan yang bagus, serta teknologi. Nilai yang unggul

tentunya berasal dari beberapa sektor seperti perencanaan yang matang, sumber daya manusia yang berkualitas, kepemimpinan yang bagus, serta teknologi.

Kinerja Bisnis

Secara universal, kinerja adalah cara sebuah organisasi atau perseorangan dalam meraih suatu visi (Wales, Parida dan Patel, 2013). Kinerja bisnis dapat didefinisikan juga sebagai prestasi yang diperoleh sebuah perusahaan maupun organisasi yang menjadi sebuah kunci utama bagi perusahaan maupun organisasi di era global.

Pemenuhan wewenang untuk karyawan merupakan sebuah ide kinerja bisnis, maka dari itu kesuksesan suatu organisasi selalu berbanding lurus dengan hasil dari kinerja anggotanya. Menurut Healy, Ledwith dan O'Dwyer (2014) kinerja bisnis merupakan gambaran tugas yang diberikan dan harus dipenuhi sesuai target bisnis yang kemudian ditentukan dari hasil akhir sebuah periode. Kemudian untuk mengukur kinerja bisnis dengan cara subjektif dan objektif (Mafini dan Loury-Okoumba, 2016).

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing Bisnis

Semakin pesatnya perkembangan bisnis yang terjadi sekarang ini membuat perusahaan-perusahaan harus mampu merespon dengan cepat upaya apa yang akan dilakukan agar tidak tertinggal dari para kompetitornya. Dengan menerapkan kualitas pelayanan yang bagus maka otomatis perusahaan memiliki keunggulan tersendiri untuk menarik pelanggan agar menggunakan produk atau jasa yang telah disediakan, apalagi perusahaan yang bergerak di sektor pelayanan jasa. Penelitian yang dilakukan (Fatimah dan Hidayat, 2015; Gayo, 2017) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap daya saing bisnis.

H₁: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap daya saing bisnis.

Pengaruh Daya Saing Bisnis terhadap Kinerja Bisnis

Daya saing merupakan kekuatan utama sebuah perusahaan dalam menjaga eksistensi perusahaan agar tetap dapat menguasai suatu pasar, apabila perusahaan tidak memiliki daya saing maka besar kemungkinan perusahaan tersebut cepat atau lambat akan mengalami penurunan sebab tidak memiliki keunggulan. Sedangkan untuk memiliki keunggulan yang baik diperlukan juga kinerja perusahaan yang baik. Maka dari itu hubungan antara daya saing dan kinerja berpengaruh positif.

Daya saing menurut Frinces (2011) yaitu sebuah *output* unggul yang dihasilkan oleh sebuah perusahaan serta memiliki *value* yang khas seperti barang maupun jasa. Nilai yang unggul tentunya berasal dari beberapa sektor seperti perencanaan yang matang, sumber daya manusia yang berkualitas, kepemimpinan yang bagus, serta teknologi.

Menurut Maddeppungeng (2017) daya saing adalah kemampuan suatu perusahaan untuk mendapatkan keuntungan ekonomis di atas laba yang mampu diraih oleh pesaing di pasar dalam yang sama. Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif senantiasa memiliki kemampuan dalam memahami perubahan struktur pasar dan mampu memilih strategi pemasaran yang efektif sehingga, hasil penelitian Maddeppungeng (2017) menemukan bahwa daya saing berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis.

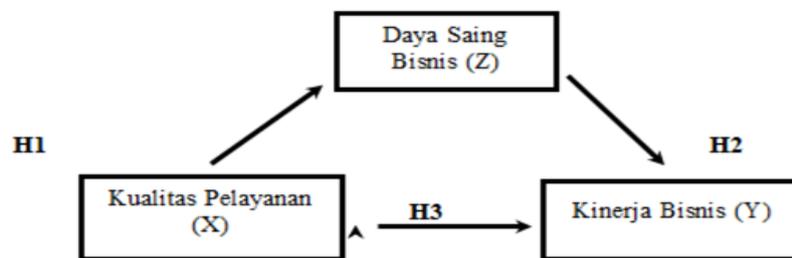
H₂: Daya saing bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Bisnis

Hubungan ketergantungan antara kualitas pelayanan dan kinerja bisnis memiliki suatu hubungan yang sangat penting, sebab kualitas pelayanan yang baik merupakan hasil yang sempurna dari kinerja yang baik. Maka dari itu perusahaan perlu menerapkan kinerja yang bagus agar supaya kualitas pelayanan juga ikut membaik.

Menurut Wales, Parida dan Patel (2013) adalah kinerja bisnis dapat didefinisikan sebagai prestasi yang didapat oleh sebuah perusahaan maupun organisasi yang menjadi sebuah kunci utama bagi perusahaan maupun organisasi, dalam konteks ini salah satunya dapat diperoleh melalui kualitas pelayanan dari karyawan. Hasil penelitian Poetri, Mantikei dan Kristiana (2020) menjelaskan bahwa pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh signifikan, dan motivasi kerja terhadap kepuasan tidak signifikan.

H₃: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen. Metode analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *partial least square* SEM dengan bantuan *software* Smart-PLS.

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer adalah merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti dengan langsung turun ke lapangan untuk memperolehnya (Hasan, 2002). Data primer dapat berupa catatan hasil wawancara, hasil kuesioner, hasil observasi dan data-data dari informan. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner di mana respondennya adalah pengguna Trans Jogja di kota Yogyakarta.

Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2014), populasi merupakan keseluruhan subjek yang menjadi sasaran penelitian. Individu-individu yang sama karakteristiknya meskipun persentasenya kecil disebut juga dengan populasi. Dapat juga dibahasakan semua individu yang akan dijadikan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Trans Jogja. Menurut Arikunto (2014), sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih oleh peneliti dengan teknik tertentu untuk mewakili populasi. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah beberapa orang terpilih yang sering menggunakan jasa layanan trans jogja dengan

jumlah 100 pengguna Trans Jogja. Penentuan jumlah sampel berdasarkan terhadap alat analisis akan digunakan dalam pengujian hipotesis. Sedangkan dalam penelitian ini alat ukur untuk mengukur sebuah hipotesis yaitu menggunakan metode *partial least square* SEM.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase
21 tahun	2	2%
21-30 tahun	92	92%
> 30 tahun	6	6%
Total	100	100,0 %

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 1 di atas diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia terdiri dari usia dari 21 terdapat 2 orang dengan persentase 2%, usia 21-30 tahun terdapat 92 orang dengan persentase 92%. Usia 30 tahun ke atas terdapat 6 orang dengan persentase 6%. Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa rata-rata karyawan dan responden pada Trans Jogja berada di rata-rata 21-30 tahun dengan persentase 92%.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0,827	Valid
	X1.2	0,841	Valid
	X1.3	0,903	Valid
	X1.4	0,896	Valid
	X1.5	0,856	Valid
	X1.6	0,836	Valid
	X1.7	0,847	Valid
	X1.8	0,898	Valid
	X1.9	0,875	Valid
	X1.10	0,855	Valid
Daya Saing	Z1.1	0,909	Valid
	Z1.2	0,901	Valid
	Z1.3	0,812	Valid
	Z1.4	0,796	Valid
	Z1.5	0,912	Valid
	Z1.6	0,905	Valid
Kinerja Bisnis	Y1.1	0,854	Valid
	Y1.2	0,899	Valid
	Y1.3	0,908	Valid
	Y1.4	0,900	Valid
	Y1.5	0,905	Valid
	Y1.6	0,911	Valid

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2 di atas diketahui semua item yang berjumlah 22 dengan 100 responden yang meliputi kualitas pelayanan, daya saing bisnis, dan kinerja bisnis. Memiliki r korelasi yang lebih besar dibandingkan dengan r -tabel yaitu 0,361. Hasilnya dapat disimpulkan bahwa keseluruhan item pertanyaan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Daya Saing	0,937	0,951	0,764
Kinerja Bisnis	0,951	0,96	0,804
Kualitas Pelayanan	0,962	0,967	0,746

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* seluruh variabel penelitian $> 0,7$ dan nilai seluruh *cronbach's alpha* variabel penelitian $> 0,6$. Dari hasil tersebut menjelaskan bahwa setiap variabel sudah memenuhi *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa, seluruh variabel terdapat tingkat reliabilitas yang tinggi.

Uji Hipotesis

Tabel 4. Uji Hipotesis

Variabel	Sampel Orisinil (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	<i>P Values</i>
Daya Saing -> Kinerja Bisnis	0,562	0,560	0,065	8,652	0,000
Kualitas Pelayanan -> Daya Saing	0,649	0,653	0,051	12,818	0,000
Kualitas Pelayanan -> Kinerja Bisnis	0,344	0,346	0,075	4,601	0,000
Kualitas Pelayanan -> Daya Saing -> Kinerja Bisnis	0,365	0,365	0,046	7,957	0,000

Sumber: Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4 pada bagian PLS menguji dengan cara statistik terhadap setiap hubungan hipotesis diaplikasikan dengan cara simulasi. Metode *bootstrapping* dilakukan terhadap sampel. Adapun hasil dari analisis PLS *bootstrapping* antara lain:

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing

Hasil uji hipotesis pertama adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing menjelaskan nilai koefisien 0,649; nilai *p-values* 0,000; dan nilai *t-statistik* 12,818. Nilai *p-values* 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai *t-statistik* 12,818 lebih dari dari *t-tabel* 1,960. Dari hasil yang didapatkan di atas menjelaskan kualitas pelayanan berdampak terhadap daya

saing. Sehingga hipotesis yang menjelaskan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap daya saing dapat diterima. Hasil pengujian hipotesis pertama yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing dengan nilai koefisien 0,649; nilai *p-value* 0,000; serta t-statistik 12,818. Nilai *p-value* 0,000; dibawa 0,05; dan nilai t-statistik 12,818 lebih dari tabel 1,960. Dari hasil di atas menjelaskan hipotesis menyebutkan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap daya saing. Hasil penelitian yang didukung oleh teori Yamit (2001) yang menyatakan kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi suatu harapan. Penelitian yang dilakukan (Fatimah dan Hidayat, 2015; Gayo, 2017) menunjukkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap daya saing bisnis.

Pengaruh Daya Saing terhadap Kinerja Bisnis

Hasil uji hipotesis kedua adalah pengaruh daya saing terhadap kinerja bisnis menjelaskan nilai koefisien 0,562; nilai *p-value* 0,000; dan nilai t-statistik 8,652. Berdasarkan hasil yang didapat menemukan bahwa daya saing berpengaruh terhadap kinerja bisnis, kemudian hipotesis yang menjelaskan daya saing berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis dapat diterima. Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa daya saing berpengaruh terhadap kinerja bisnis dengan nilai t-statistik 8,651 > t-tabel 1,960 sehingga, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari daya saing terhadap kinerja bisnis.

Hasil penelitian terdahulu yang didukung oleh teori Frinces (2011) yang menjelaskan bahwa daya saing merupakan *value* atau daya tarik sebuah perusahaan dalam memproduksi apapun seperti barang dan jasa. Menurut Maddeppungeng (2017) daya saing adalah kemampuan suatu perusahaan untuk mendapatkan keuntungan ekonomis di atas laba yang mampu diraih oleh pesaing di pasar dalam yang sama. Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif senantiasa memiliki kemampuan dalam memahami perubahan struktur pasar dan mampu memilih strategi pemasaran yang efektif sehingga, hasil penelitian Maddeppungeng (2017) menemukan bahwa daya saing berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Bisnis

Hasil uji hipotesis ketiga adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja bisnis menunjukkan nilai koefisien 0,344 nilai *p-values* 0,000 dan t-statistik 4,601. Nilai *p-values* 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik 4,601 lebih dari dari t-tabel 1,960. Dari hasil di atas menjelaskan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja bisnis. Kemudian hipotesis yang menjelaskan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis dapat diterima. Hasil penelitian yang didukung oleh teori Wales, Parida dan Patel (2013) dimana kinerja bisnis dapat didefinisikan sebagai prestasi yang didapat oleh sebuah perusahaan maupun organisasi yang menjadi sebuah kunci utama bagi perusahaan maupun organisasi. Menurut penelitian Hartini (2012) menyatakan bahwa kualitas produk (termasuk pelayanannya) berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis.

KETERBATASAN PENELITIAN

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti sulit dalam mengakses semua data-data yang berkaitan dengan Trans Jogja dikarenakan pemiliknya lebih dari satu (bukan hanya Pemda DIY). Selain itu Trans Jogja juga memiliki rute yang panjang, bukan hanya di kota Jogjakarta sendiri sehingga terlalu lama apabila peneliti ingin meneliti semuanya.

IMPLIKASI MANAJERIAL

Adpun implikasi manajerial dari penelitian ini antara lain:

1. PT. Trans Jogja diharapkan untuk meningkatkan kinerja bisnis dengan cara lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing bisnisnya agar dapat bersaing dengan kompetitornya.
2. PT. Trans Jogja juga dapat menjadikan hasil penelitian ini untuk menjadi bahan evaluasi apakah strategi yang sekarang perlu di kembangkan atau dipertahankan.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah beberapa variabel dan menambah jumlah responden agar mendapat hasil yang lebih akurat.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Daya saing berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis Trans Jogja
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap daya saing Trans Jogja
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis Trans Jogja

DAFTAR PUSTAKA

- Aga, O.N.L. (2018) *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Daya Saing dengan Brand Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Butik Ibu Suparni)*. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Tersedia pada: http://repository.ubharajaya.ac.id/1163/1/201520152036_Octa_Nilam_Lukkita_Aga_Cover-Daftar_Isi.pdf.
- Arikunto, S. (2014) *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Caruana, A., Pitt, L. dan Ewing, M. (2003) "The market orientation-performance link: the role of service reliability," *The Service Industries Journal*, 23(4), hal. 25–41. doi:10.1080/02642060412331300992.
- Fatimah, T.S. dan Hidayat, P. (2015) "Analisis Daya Saing Ekonomi Kabupaten Serdang Bedagai," *Ekonomi dan Keuangan*, 3(1), hal. 43–58. Tersedia pada: <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/edk/article/view/11736>.
- Frinces, Z.H. (2011) *Be An Entrepreneur (Jadilah Seorang Wirausaha): Kajian Strategis Pengembangan Kewirausahaan*. 1 ed. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fuad, N., Adolfini dan Trang, I. (2017) "Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Daya Saing terhadap Kinerja Organisasi (Studi pada Koperasi Anugrah Mega Mandiri Manado)," *Jurnal EMBA*, 5(2), hal. 1653–1663. Tersedia pada: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16369>.
- Gayo, H.D. (2017) *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Daya Saing Bank BNI Syariah Cabang Fatmawati*. UIN Syarif Hidayatullah. Tersedia pada: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/53012>.
- Hartini, S. (2012) "Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 14(1), hal. 82–88. Tersedia pada: <https://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/18375>.

- Hasan, M.I. (2002) *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Healy, B., Ledwith, A. dan O'Dwyer, M. (2014) "Perceptions of product advantage, NPD and organisational performance," *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 21(1), hal. 49–68. doi:10.1108/JSBED-05-2013-0078.
- Indriani, A. dan Nurcaya, I. (2015) "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Word Of Mouth yang Dimediasi oleh Kepercayaan Pelanggan pada PT. Auto Bagus Rent A Car Denpasar," *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(5), hal. 1301–1321. Tersedia pada: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/11737>.
- Jumady, E. *et al.* (2016) "The Effects of Integrative Supply Chain Management on the Just in Time and Competitiveness of the Food and Beverage Manufacturing Companies in Makassar," *Scientific Research Journal (SCIRJ)*, 4(4), hal. 25–29. Tersedia pada: <http://www.scirj.org/apr-2016-paper.php?rp=P0416328>.
- Jumady, E. dan Fajriah, Y. (2020) "Green Supply Chain Management: Mediasi Daya Saing dan Kinerja Perusahaan Manufaktur," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), hal. 43–55. Tersedia pada: <https://journal.untar.ac.id/index.php/industri/article/view/6899>.
- Lupiyoadi, R. dan Hamdani, D.A. (2011) *Manajemen Pemasaran Jasa*. 2 ed. Jakarta: Salemba Empat.
- Maddeppungeng, A. (2017) "Pengaruh Manajemen Rantai Pasok (MRP) pada Daya Saing dan Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi di DKI-Jakarta," *Konstruksia*, 8(2), hal. 23–36. Tersedia pada: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/konstruksia/article/view/1745>.
- Mafini, C. dan Loury-Okoumba, W.V. (2016) "Buyer-Supplier Commitment, Trust and Cooperation As Influencing Factors To Business Performance in the Fast Moving Consumer Goods Industry," in *Proceedings of the 28th Annual Conference of the Southern African Institute of Management Scientists*. Pretoria: University of Pretoria, hal. 617–632. Tersedia pada: https://www.up.ac.za/media/shared/643/ZP_Files/2016/Papers/s1_full.zp97884.pdf.
- Poetri, R.I., Mantikei, B. dan Kristiana, T. (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya," *Journal of Environment and Management*, 1(3), hal. 179–186. Tersedia pada: <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/jem/article/view/2561>.
- Porter, M.E. (1993) *Keunggulan Bersaing: Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Erlangga.
- Putri, E.T., Priono, H. dan Susilowati, E. (2017) "Kinerja Badan Jaminan Sosial Dan Kepuasan Pelanggan," *Assets : Jurnal Ilmiah Ilmu Akuntansi, Keuangan dan Pajak*, 1(1), hal. 20–32. doi:10.30741/assets.v1i1.15.
- Sani, A.A. (2017) "Pengaruh Teknologi Ramah Lingkungan dan Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Kompetitif dan Kinerja Perusahaan," *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(7), hal. 3485–3512. Tersedia pada: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/manajemen/article/view/30139>.

- Wahono, R.M. dan Masykuroh, E. (2022) “Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing dengan Brand Image sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Nganjuk Yos Sudarso,” *Falahiya: Research Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(2), hal. 156–172. Tersedia pada: <https://ejournal.iainponorogo.ac.id/index.php/falahiya/article/view/952>.
- Wales, W.J., Parida, V. dan Patel, P.C. (2013) “Too much of a good thing? Absorptive capacity, firm performance, and the moderating role of entrepreneurial orientation,” *Strategic Management Journal*, 34(5), hal. 622–633. doi:10.1002/smj.2026.
- Yamit, Z. (2001) *Manajemen Kualitas: Produk dan Jasa*. 1 ed. Yogyakarta: Ekonisia.