

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DAYA SAING
BISNIS DAN KINERJA BISNIS PADA PT. TRANS JOGJA**

SKRIPSI



Oleh:

Nama : Ahmad Khaeruddin Nurdin

Nomor Mahasiswa : 16311018

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DAYA SAING
BISNIS DAN KINERJA BISNIS PADA PT. TRANS JOGJA**

SKRIPSI

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh gelar sarjana strata-1 di program studi manajemen,

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia



Oleh:

Nama : Ahmad Khaeruddin Nurdin
Nomor mahasiswa : 16311018
Program Studi : Manajemen
Bidan Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2023

PERYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 30 November 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink is written over a 1000 Rupiah Indonesian banknote. The banknote is partially visible, showing the number '1000' and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and 'SERI ALFA TEMPEL'. The signature is written in a cursive style.

Ahmad Khaeruddin Nurdin

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DAYA SAING
BISNIS DAN KINERJA BISNIS PADA PT. TRANS JOGJA

Nama : Ahmad Khaeruddin Nurdin
Nomor Mahasiswa : 16311018
Program Studi : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

Yogyakarta 06 Desember 2022

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*Ace
Duyikan*



Mochammad Nasito, Drs.,MM.

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP DAYA SAING
BISNIS DAN KINERJABISNIS PT. TRANS JOGJA**

Disusun Oleh : **AHMAD KHAERUDDIN NURDIN**

Nomor Mahasiswa : **16311018**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari, tanggal: Rabu, 05 April 2023

Penguji/ Pembimbing TA : Mochamad Nasito, Drs., M.M

Penguji : Zulian Yamit, Drs., M.Si.



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis Dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, SE., M.Si., Ph.D.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirahim...

Alhamdulillah robbilalamin, puja dan puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat rahmatnya sehingga saya sampai pada tahap yang saya dan semua orang terdekat saya terutama kedua orang tua saya tunggu-tunggu sekian lamanya. Melalui karya yang sederhana ini saya mendapat begitu banyak pengalaman yang mungkin pada saat saya sudah sukses nanti akan menjadi kenangan yang begitu indah untuk dikenang dan diceritakan. Karya sederhana ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi:

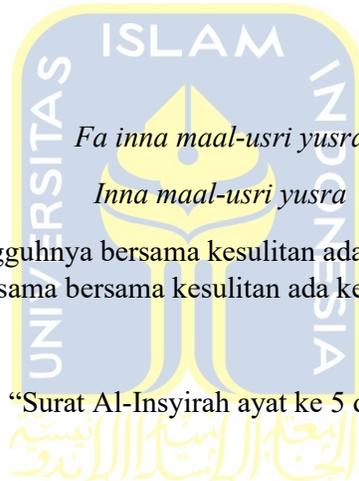
1. Persembahan pertama saya persembahkan kepada kedua orang tua saya yang begitu sabar dalam mendoakan dan menyemangati saya hingga sampai pada titik ini.
2. Persembahan kedua saya persembahkan kepada saudara saya, terutama yang telah membiayai uang kuliah saya selama sepuluh semester.

HALAMAN MOTTO

Dalam pepatah Bugis-Makassar kualleangi tallanga natowalia “Sekali layar terkembang pantang biduk surut ke pantai”

Artinya: saya lebih memilih tenggelam di Lautan daripada harus kembali ke Pantai (ketika seseorang telah memutuskan sesuatu dalam kehidupannya maka pantang bagi dia untuk tidak mengerjakan dan menyelesaikannya, seperti halnya dalam dunia perkuliahan apapun yang terjadi karena sudah memutuskan untuk kuliah maka harus sampai selesai.

“Ryesa Enterprise”



Artinya: Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama bersama kesulitan ada kemudahan.

“Surat Al-Insyirah ayat ke 5 dan 6”

ABSTRAK

Ahmad Khaeruddin Nurdin Nomor Induk Mahasiswa 16311018, Jurusan Manajemen, Bisnis Dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Judul penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis dan kinerja bisnis pada pt. trans jogja 2022. Dosen pembimbing Mochammad Nasito, Drs.,MM.

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 Rndom Sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis statistic deskriptif dan analisis inferensial menggunakan metode statistik partial least square bantuan aplikasi SEM-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, dan Kinerja Bisnis.*

ABSTRACT

Ahmad Khaeruddin Nurdin Student Identification Number 16311018, Department of Management, Business and Economics, Indonesian Islamic University. The title of this research is The Effect of Service Quality on Business Competitiveness and Business Performance at PT. trans jogja 2022. Supervisor Mochammad Nasito, Drs.,MM.

This research was conducted to determine the effect of service quality on business competitiveness and business performance at PT. Trans Jogja. This research was conducted using quantitative methods and using a questionnaire as a data collection instrument. The population used in this study were trans Jogja users with a total sample of 100 people consisting of 100 trans Jogja users. The sampling technique used is random sampling. The analysis technique used is descriptive statistical analysis and inferential analysis using the partial least square statistical method with the help of the SEM-PLS application.

The results of this study are that competitiveness has a positive effect on business performance in Trans Jogja, service quality has a positive effect on Trans Jogja competitiveness, service quality has a positive effect on business performance in Trans Jogja.

Keywords: Service Quality, Business Competitiveness, and Business Performance.

KATA PENGANTAR

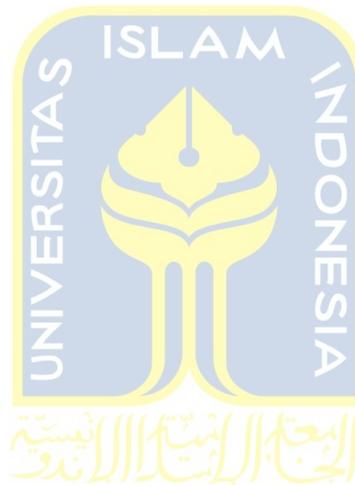
Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis dan kinerja bisnis pada pt. trans jogja. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata S1 Program Manajemen, Bisnis Dan Ekonomika Universitas Pembangunan Nasional Islam Indonesia. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan, karena keterbatasan waktu dan pikiran baik dari segi bahasa yang digunakan maupun teknik dalam penyajiannya.

Penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk karya tulis ini agar lebih baik ke depannya. Keterbatasan dan kemampuan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dosen Pembimbing saya Pak Mochammad Nasito, Drs.,MM. beserta penguji skripsi saya sekaligus pembimbing saya yang pertama bapak Zuliya Yamit yang baik hati dan sabar dalam menghadapi mahasiswa seperti saya dan terimakasih juga telah meluangkan waktu di sela kesibukan untuk membimbing dan memberikan arahan serta selalu memberi solusi ketika penulis kesulitan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dosen-dosen dan Staf Manajemen, Bisnis Dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia Yang tidak dapat saya sebut satu persatu yang telah membekali ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku perkuliahan.

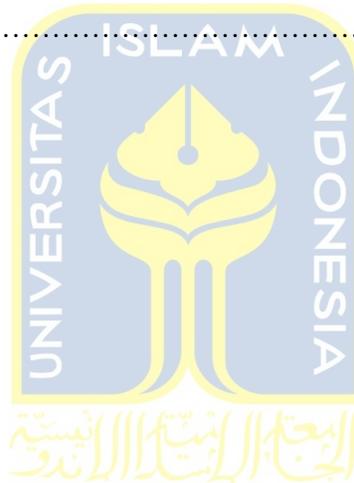
3. Seseorang yang spesial dalam hidup saya (Hayati) yang selalu menyemangati saya ketika masalah datang silih berganti.
4. Teman-teman KPMM Jogjakarta dan Asrama yang menjadi teman sekaligus keluarga di tanah rantau.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
PERYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	2
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Teoritis.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Landasan Teori.....	12
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	26
2.3 Kerangka Berfikir.....	28
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Lokasi penelitian.....	29
3.2 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian.....	29
3.3 Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.5 Populasi dan sampel.....	34
3.5.1 Sampel.....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	41

4.2.2.1 Kualitas pelayanan.....	48
Analisis Deskriptif variabel kualitas pelayanan.....	48
4.2.2.2 Daya Saing.....	49
Analisis Deskriptif variabel Daya Saing.....	49
4.2.2.3 Kinerja Bisnis.....	49
Analisis Deskriptif variabel kinerja bisnis.....	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64

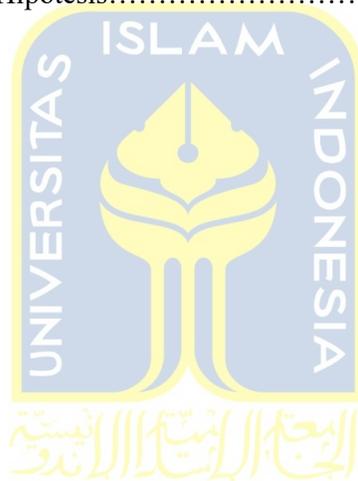


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala likert.....	33
Tabel 4.1 Perolehan Kousoiner.....	41
Tabel 4.2 Uji Vliditas.....	42
Tabel4.3 Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat.....	45
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Daya Saing.....	49
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Bisnis.....	50
Tabel 4.9 Hasil Outer Loading.....	52
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Goodness Offit.....	53
Tabel 4.11 Tabel Predictive Relevance.....	55
Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.1 Model Struktural.....	40
Gambar 4.1 Diagram Jalur Dengan Nilai Loading Factor.....	51
Gambar 4.2 Predictive Relevance Q-square.....	54
Gambar 4.3 Pengujian Hipotesis.....	56



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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.

Pada tahun 2008 trans jogja hadir sebagai alat transportasi untuk semua kalangan masyarakat yang ada di Kota Yogyakarta, dengan demikian tentu 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. Trans Jogja sendiri merupakan upaya Pemerintah Kota Yogyakarta meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi

darat di kawasan perkotaan dengan berbasis menggantikan sistem setoran menjadi sistem pembelian pelayanan. 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 saut 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, Michael, 1994) mengungkapkan “*competition is at the core the success or failure of firm*” kompetisi merupakan inti dari suatu kesuksesan atau kegagalan perusahaan. Dalam suatu kompetisi akan menghasilkan dua sisi, yang pertama sisi kesuksesan karena mendorong perusahaan-perusahaan bersaing untuk menghasilkan produk dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Sedangkan yang kedua adalah kegagalan karena memperlemah perusahaan yang bersifat statis yang berdampak takut untuk bersaing dan tidak mampu memberikan produk atau jasa yang berkualitas.

Untuk menjamin kelancaran suatu bisnis juga dibutuhkan adanya kinerja bisnis yang baik. Kinerja bisnis merupakan suatu yang dihasilkan perusahaan dalam kurun waktu tertentu dengan mengacu pada standar yang telah ditentukan oleh masing-masing perusahaan. Menurut Rue and Byard dalam (Purnama Nurysa'bani & Setiawan, 2003). Kinerja perusahaan mengacu pada tingkat pencapaian prestasi perusahaan yang diukur dalam bentuk hasil kerja atau hasil kinerja. Suatu kinerja bisnis dapat dikatakan unggul apabila tercapainya target perusahaan dan memiliki kinerja di atas standar yang telah diterapkan perusahaan. Perusahaan yang memiliki usia panjang dan bertahan lama dapat dijadikan sebagai indikator dari kinerja suatu perusahaan itu baik.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, diduga ada pengaruh yang erat antara kualitas pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy*) dengan daya saing bisnis dan kinerja bisnis pada PT. Trans Jogja. Oleh karena itu penyusun ingin menguji pengaruh kualitas layanan tersebut dengan

judul penelitiannya adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Bisnis Dan Kinerja Bisnis Pada PT. Trans Jogja”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah sampaikan, maka untuk mengarahkan penelitian ini, penulis merumuskan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap daya saing bisnis pada PT. Trans Jogja?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja bisnis pada PT. Trans Jogja?
3. Apakah daya saing bisnis mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja bisnis PT. Trans Jogja?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis pada PT. Trans Jogja.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja bisnis pada PT. Trans Jogja.
3. Untuk mengetahui apakah daya saing bisnis mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja PT. Trans Jogja.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, manfaat utama yang diharapkan tercapai adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan yang bersangkutan terkait pengaruh yang dihasilkan dari

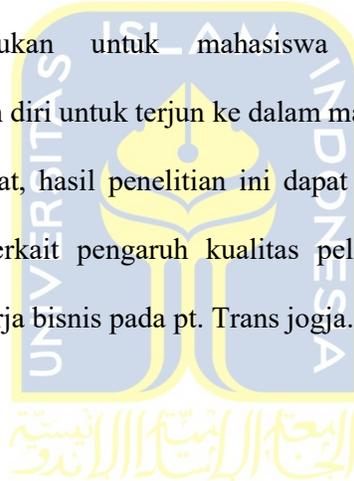
pelayanan yang berkualitas serta dapat mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, daya saing bisnis dan kinerja bisnis.

1.4.2 Manfaat Secara Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memberikan manfaat ilmu bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi khususnya prodi manajemen.

1.4.3 Manfaat secara Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti dan menjadi masukan untuk mahasiswa prodi manajemen dalam mempersiapkan diri untuk terjun ke dalam masyarakat.
- b. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi pengetahuan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing bisnis dan kinerja bisnis pada pt. Trans jogja.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Pustaka

Penelitian ini dilakukan dengan mengacu pada penelitian terdahulu sebagai dasar dari penelitian untuk menyusun dan mengetahui hasil dari penelitian tersebut. Selain itu penelitian terdahulu juga menjadi bahan sandingan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan dan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, penelitian terdahulu antara lain:

(Wibowo, 2014) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen “. Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui pengaruh pelayanan kualitas terhadap kepuasan konsumen trans jogja. Metode yang digunakan dengan bervariasinya konsumen maka digunakan metode analisis hipotesis dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan memiliki dampak yang positif sehingga dapat diketahui puas atau tidaknya konsumen.

(Apriyani & Sunarti, 2017) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen “. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen secara bersama-sama maupun parsial serta untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen. Metode yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan menguji 100 orang responden. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa dengan menggunakan metode

tersebut dapat diketahui bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap dan empati secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

(Sulistyawati, 2015) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indus Ubud Gianyar “. Penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah pengambilan data menggunakan kuesioner dengan menggunakan data primer yang bersumber dari observasi langsung. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan perbedaan gender berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada restoran indus ubud.

(Rasyid, 2015) melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Transportasi Publik “. Penelitian ini dilakukan Untuk mengetahui layanan kualitas bus Internasional bandara Juanda dan faktor-faktor yang memengaruhi layanan kualitas. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan damri Surabaya selaku penyelenggara pelayanan cukup baik.

(Zefanya, 2019) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan “Tujuan dalam penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode

pengumpulan data convenience sampling di mana sampel penelitian tersebut dikumpulkan sebanyak 186 responden. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak baik terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan juga memiliki dampak yang baik terhadap kepuasan pelanggan.

(Alwendi, 2020) melakukan penelitian dengan judul “Penerapan E-Commerce Dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha “. Tujuan dalam penelitian adalah untuk menganalisis motif apapun yang mendorong pengusaha menggunakan e-commerce, meninjau manfaat e-commerce untuk pengusaha dan menganalisis hambatan pengusaha dalam menerapkan e-commerce. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, metode tersebut digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana fenomena aktivitas pelaku usaha dalam memanfaatkan e-commerce dalam meningkatkan daya saing usaha. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa motif pengusaha dalam menerapkan e-commerce mengakses pasar global 56%, mempromosikan produk 63%, merek 56%, dekat dengan pelanggan 74%, membantu komunikasi dengan cepat ke pelanggan 63% dan memuaskan pelanggan 56%.

Winarni, (2021) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Faktor Penentu Daya Saing Bisnis Melalui *Technovation* Pada Perusahaan Keagenan Di Semarang “. Tujuan dalam penelitian tersebut yaitu untuk menganalisis faktor penentu daya saing bisnis pelayaran melalui *technovation*. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif dengan metode mengamati dan wawancara mendalam. Adapun hasil dari penelitian

tersebut memaparkan terdapat empat dimensi faktor penentu daya saing bisnis pelayanan yaitu: keadaan permintaan, keadaan faktor sumber daya, keadaan industri terkait dan industri pendukung serta keadaan struktur persaingan dan strategi perusahaan.

Anwardin et al., (2021) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Daya Saing, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keberlangsungan Usaha “. Tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk mencari tahu dampak yang ditimbulkan daya saing, harga, serta kualitas pelayanan terhadap keberlangsungan usaha pada toko pakan ikan UD Kembang Ternak. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah Asosiatif dengan pendekatan Kuantitatif, teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* sehingga memperoleh responden sebanyak 100 responden, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Adapun hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel daya saing berpengaruh positif tapi tidak memiliki pengaruh yang signifikan kepada keberlangsungan bisnis pada UD Kembang Ternak.

Kamaludin et al., (2020) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Daya Saing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan Produk Kuliner Di Bandung, Jawa Barat “. Tujuan dalam penelitian tersebut adalah bertujuan memahami kekuatan daya saing pasar, tingkat kualitas pelayanan, dan volume pembelian untuk mengetahui daya saing rumah makan ponyo dengan rumah makan yang lain. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode deskriptif-empiris serta pendekatan kuantitatif, sumber dan teknik

pengumpulan sampel yaitu melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi Linear berganda. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa daya saing pasar dan kualitas pelayanan secara bersamaan berdampak pada volume penjualan produk kuliner di Rumah Makan Ponyo.

(Rashin & Ghina, 2018) melakukan penelitian dengan judul “Identifikasi Inovasi Dan Kinerja Bisnis Dalam Meningkatkan Daya Saing “. Tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk menentukan perubahan terhadap inovasi produk, inovasi proses dan inovasi pemasaran yang sudah diproses oleh PT. Dharma Adi Mandiri. Selain itu penelitian ini juga menentukan kinerja bisnis yang diukur dari aspek *profitability, sales volume dan market share*. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif dengan penyajian secara deskriptif, data diperoleh dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa inovasi produk inovasi pemasaran dan inovasi proses telah dilakukan oleh PT. Dharma Adi Mandiri, Kemudian kesuksesan yang didapat PT Dharma Adi Mandiri dapat dilihat dari segi aspek *market share, sales volume dan profitability* yang telah bertumbuh.

(Hartini, 2012) melakukan penelitian dengan judul “Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis “. Tujuan dalam penelitian tersebut adalah agar dapat mengetahui hasil inovasi untuk kualitas produk dan kinerja bisnis dari UMKM kecil serta menengah yang berlokasi di Jawa Timur. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah *proportional area random sampling dan path analysis*. Lima hipotesis telah diujikan dan dua di

antaranya dinyatakan. Adapun hasil memaparkan bahwa kualitas produk dan kinerja bisnis berdampak dari peran inovasi.

(Valeria, 2013) melakukan penelitian dengan judul “Membangun Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing Pada UKM Manufaktur (Studi Empiris Pada Industri Logam di Kecamatan Ceper, Kabupaten Klaten)”. Tujuan dalam tersebut untuk mengetahui dampak peninjauan kewirausahaan, adaptasi lingkungan, serta kreativitas perubahan terhadap keuangan bersaing agar dapat menambah kinerja perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu *structural equation modeling* (SEM) melalui program AMOS 18.0. penelitian diterima mengacu pada model analisis *goodness of fit*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peninjauan kewirausahaan, adaptasi lingkungan, serta kreativitas inovasi berdampak positif untuk keunggulan bersaing dan orientasi kewirausahaan setelah melakukan analisis SEM serta semua hipotesis dapat diterima, kemudian kreativitas inovasi juga berdampak positif pada kinerja perusahaan. Sedangkan keunggulan bersaing berdampak baik dan signifikan pada kinerja perusahaan.

Bogy Febriatmoko (2013) melakukan penelitian dengan judul “Meningkatkan Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing Kuliner Khas Semarang “ tujuan dalam penelitian tersebut adalah untuk menganalisis pengaruh orientasi wirausaha, orientasi pasar, dan keunggulan bersaing untuk meningkatkan kinerja bisnis. Metode yang digunakan adalah *structural equation modeling* (SEM) melalui program AMOS 18. Jumlah data yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah 102 industri, pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jawaban nilai 1 (sangat tidak setuju sekali) sampai 7 (sangat setuju sekali).

Hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan keunggulan bersaing dapat dicapai melalui orientasi pasar, di mana keunggulan bersaing yang dihasilkan perusahaan dapat meningkatkan kinerja bisnis.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Manajemen Operasional

Pendapat (Heizer et al., 2010), manajemen operasional yaitu proses transformasi input menjadi output kemudian menghasilkan nilai seperti barang maupun jasa dengan melalui serangkaian aktivitas. Proses perubahan di atas dapat disebut dengan cara penyampaian sebuah proses rantai nilai dari pemasok ke pelanggan. Sedangkan menurut (Zulian Yamit, 2010), manajemen operasi merupakan output berupa barang atau jasa yang di transformasi atau di konversi sedemikian rupa melalui proses transformasi input. Menurut (Eddy Herjanto, 2007), manajemen operasi merupakan sebuah proses yang berkaitan antara pembuatan barang, jasa serta apa saja yang dikombinasikan melalui transformasi dari sumber daya produksi menjadi keluaran yang diinginkan.

Berdasarkan pengertian manajemen operasional menurut beberapa para ahli di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum manajemen operasional adalah aktivitas yang dilakukan untuk menghasilkan suatu barang atau jasa dengan proses input menjadi output dengan segala prosesnya atau transformasi sumber daya yang dimiliki untuk mencapai suatu tujuan.

2.2.2 Ruang Lingkup Manajemen Operasional

(Zulian Yamit, 2010), berpendapat bahwa manajemen operasional mesti memiliki sebuah sistem karakteristik, antara lain:

1. Memiliki visi, seperti output dari visi tersebut seperti barang dan jasa
2. Memiliki kegiatan, seperti perubahan input menjadi output
3. Memiliki cara yang dapat mengontrol operasional

Sedangkan sistem manajemen operasi dapat dirumuskan berdasarkan ketertarikan dari tiga aspek, antara lain:

1. Aspek struktural, merupakan aspek yang bentuk komponennya membuat sistem manajemen operasi serta hubungan yang saling berkaitan. Sedangkan Komponen bahan adalah kualitas produk yang diharapkan melalui elemen input yang ditransformasikan. Terjadinya proses transformasi melalui elemen penyusun wahana disebut komponen mesin dan peralatan. Dan terjadinya sebuah wahana transformasi melalui elemen penggerak dan pencipta disebut dengan komponen manusia dan modal.
2. Aspek fungsional, agar mendapat kinerja terbaik memerlukan tahap dari perencanaan, penerapan, pengendalian, serta perbaikan aspek yang berdasar dari manajemen dan organisasi dari komponen struktural maupun interaksinya.
3. Aspek lingkungan, merupakan aspek yang terdapat ukuran berbeda untuk sistem manajemen operasi seperti bagaimana arti mengawasi peningkatan serta hal-hal yang sering terjadi di luar dugaan.

Sedangkan ruang lingkup manajemen operasi yang terkait sama pengoperasian sistem operasi, pemilihan dan penyimpanan sistem operasi berdasarkan pilihan seperti:

1. Rancangan hasil
2. Perencanaan mengenai
3. Rancangan kemampuan
4. Rancangan fisik tempat produksi
5. Rancangan mengenai layout
6. Perencanaan sistem pengerjaan
7. Manajemen supply chain
8. Pengelolaan kegiatan
9. Penjadwalan
10. Quality control
11. Pelayanan yang bagus serta perawatannya



2.2.3 Peranan Manajemen Operasi

Menurut (Zulian Yamit, 2010), manajemen produksi dan operasi yaitu memberikan penawaran pekerjaan seperti: pimpinan operasional, pimpinan pabrik, manajer operasional, manajer pengawas produk, manajer lapangan, asisten manajer, dan lainnya. Adapun wewenang yang menjadi tanggung jawab untuk manajer operasi, seperti:

1. Manajer operasi harus menyiapkan serta menata lahan sebaik mungkin sebelum terjadinya panen.

2. Manajer operasi harus menyiapkan serta menata posisi penyimpanan persediaan serta mesin sebaik mungkin supaya waktu dapat diefisienkan.
3. Untuk menjamin keandalan dan kontinuitas operasi manajer operasi harus Melakukan pemeliharaan peralatan di lahan pertanian dan pabriknya.
4. Agar perusahaan mendapatkan produk yang berkualitas disertai biaya minim maka manajer operasi harus meminimalisir pada produk yang telah rusak atau melakukan perbaikan proses produksi.
5. Memilih bahan yang akan proses
6. Memilih atau melakukan perbaikan *schedule aktivitas* usaha tani atau aktivitas produksi setelah panen.
7. Ketika adanya penambahan tenaga baik di kantor maupun di lapangan manajer operasi harus melakukan koreksi ulang.
8. Melakukan pengurangan ketika terjadi pemborosan
9. Agar waktu proses tepat waktu maka yang harus dikurangi adalah waktu persiapan.

Sebagai seorang manajer operasi tentunya tugas yang diemban tidaklah mudah, maka dari itu manajer operasi harus jeli dalam menentukan strategi yang akan digunakan dalam menciptakan produk secara efektif dan efisien.

2.3 Kualitas Layanan

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa layanan trans jogja maka kualitas pelayanan juga sangat penting untuk diperhatikan guna untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, apalagi di masa pandemi

seperti sekarang ini keamanan, kenyamanan dan keselamatan penumpang merupakan hal yang paling utama untuk diperhatikan oleh manajemen trans jogja.

(Tjiptono, 2011) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu indikator penting dalam sebuah perusahaan agar tetap dapat bersaing di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas diartikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Sedangkan pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan pelayanan tersebut keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.

(Zulian Yamit, 2001) berpendapat kualitas adalah sebuah keadaan dinamis yang berkaitan terhadap produk, jasa, manusia, proses, serta keadaan sekitar yang melengkapi suatu keinginan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya antara lain:

1. Bukti langsung (*tangibles*), adapun bukti langsung yang dimaksud adalah perlengkapan, pegawai, sarana dan prasarana fisik, dan alat komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), adapun keandalan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), adapun daya tanggap yang dimaksud adalah memberikan pelayanan dengan tanggap oleh staf untuk membantu para pelanggan.

4. Jaminan (*Assurance*), adapun jaminan yang dimaksud adalah kemampuan untuk memberikan rasa percaya, rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, maupun keragu-raguan.
5. Empati (*Empathy*), adapun empati yang dimaksud adalah kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, kemudahan dalam melakukan hubungan, dan memberikan perhatian terhadap kebutuhan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi sehingga memberikan dampak yang positif bagi perusahaan.

(Rambat, 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.

2.4 Daya Saing

Pada dasarnya daya saing merupakan salah satu variabel inti dalam berwirausaha baik itu usaha kecil-kecilan maupun usaha yang besar sekaligus, tanpa adanya daya saing maka besar kemungkinan kompetitor akan dengan

mudah untuk menyalip atau meniru usaha yang sedang dijalankan. Daya saing juga merupakan sebuah keunggulan tersendiri bagi sebuah perusahaan dikarenakan semakin besar atau tingginya daya saing maka semakin kokoh sebuah perusahaan untuk ditaklukkan atau ditiru. 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.

Alat ukur yang sering digunakan dalam mengukur tingkat daya saing sering disebut dengan teori keunggulan komparatif serta teori keunggulan kompetitif. David Ricardo berpendapat bahwa keunggulan komparatif berdasarkan dari setiap nilai atau keunggulan tersendiri berdasarkan kekuatan tiap Negara. Konsep di atas memaparkan bahwa ketika ada dua atau lebih suatu Negara sedang menjalankan suatu transaksi sebuah barang ataupun jasa sedangkan yang diperdagangkan merupakan komoditi yang menjadi keunggulan komparatif di negaranya maka semua elemen yang tergabung di dalamnya akan mendapatkan keuntungan.

Sedangkan di berbagai daerah komoditi yang lebih unggul memiliki daya saing yang lebih kompetitif dibandingkan daerah lainnya. Keunggulan yang disebut yaitu dari aspek pembiayaan proses produksi agar lebih rendah daripada yang lain. Peran daerah sangat penting dalam hal ini dikarenakan kebijakan dan strategi bersaing yang dikeluarkan sangat menentukan ketika telah melihat peluang bagian yang memiliki keunggulan kompetitif.

Kemudian yang berikutnya yaitu keunggulan kompetitif, keunggulan ini merupakan suatu keunggulan yang di mana sudah terbentuk terlebih dahulu kemudian dimiliki, keunggulan kompetitif dapat juga disebut dengan keunggulan yang dapat diinovasi agar dapat bersaing. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa Keunggulan kompetitif sebuah daerah adalah output dari proses kinerja yang baik yang dapat unggul dari suatu komoditi lainnya.

Dalam penelitian (Porter, 1995) sesuatu yang sangat inti ketika mengukur daya saing yaitu produktivitas sebuah industri di mana ketika industri memproduksi suatu barang ataupun jasa harus memperhatikan produktivitasnya. Di mana suatu Negara atau daerah ketika ingin menumbuhkan profitnya maka harus memperhatikan produktivitas dengan sebaik mungkin. Selain itu agar dapat menumbuhkan ekonomi dengan jangka waktu yang panjang maka sebuah komoditi jua harus memperhatikan daya saing mereka. Penelitian sensi tribuan dewi (dalam Fatah, 2013) terdapat tiga indikator yaitu:

1. keunikan produk

keunikan produk yang dimiliki oleh produk yang dihasilkan perusahaan yang dapat membedakan dari produk pesaing dan memiliki daya tarik pengguna.

2. kualitas produk

kualitas produk yang berhasil diciptakan perusahaan yang dapat menghasilkan produk yang mampu bersaing di pasaran.

3. harga bersaing

kemampuan perusahaan untuk menghasilkan produk dengan harga yang mampu bersaing di pasaran. Dengan terciptanya suatu produk yang unik, berkualitas dan berbeda dari perusahaan lain. Yang muda dijangkau dan tidak membebankan pengguna.

2.5 Kinerja Bisnis

Secara universal, kinerja adalah cara sebuah organisasi atau perseorangan dalam meraih suatu visi, William et.al (2010). Kinerja bisnis dapat didefinisikan juga sebagai prestasi yang didapat 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. Healy et.al (2018) 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 & Loury-Okoumba, 2018).

Pada penelitian sebelumnya teknik subjektif serta objektif sering dipadukan agar sama-sama saling menutupi kekurangan. Pada kedua teknik tersebut (Muduli, 2015). Kemudian yang kriteria yang paling sering dipakai dalam kriteria subjektif yaitu penjualan dan pangsa pasar. Sedangkan dari segi teknik objektif yang paling sering digunakan adalah Return on Asset (ROA) dan return on equity (ROE) (Yıldız & Karakaş, 2012). Dari berbagai cara atau metode yang

telah dipakai oleh para peneliti belum ada satupun yang dapat dipakai dalam semua (Mafini & Loury-Okoumba, 2018).

Dalam dunia bisnis manajer sering menggunakan penilaian kinerja dalam rangka pertanggungjawaban sesuai dengan kontrak kerja manajer terhadap atasan apakah berhasil atau tidak. Kinerja yaitu sebuah istilah universal sering dipakai untuk beberapa dan juga semua aksi atau proses dalam mengefisiensikan biaya berdasarkan pengalaman organisasi. Para ahli berpendapat seperti (Asghar Afshar Jahanshahi et al., 2012) tolak ukur kinerja bisnis seperti kinerja keuangan, kinerja operasional dan kinerja berbasis pasar sering dipakai dalam penelitian empiris.

1. Financial performance

Data akuntansi atau data keuangan merupakan tolak ukur yang sering digunakan dalam penilaian kinerja. Dari berbagai kelebihan alat ukur yang dipakai dalam sebuah perusahaan tentunya juga memiliki kelemahan tersendiri contohnya dari alat ukur akuntansi di mana alat ukur ini hanya berfokus untuk kinerja masa lampau dan untuk masa depan sangat minim.

2. Operational performance

Pada bagian kinerja operasional yang diukur bukanlah mengenai keuangan melainkan non-keuangan di mana apabila mengukur kinerja perusahaan maka rumus yang dipakai yaitu *balanced scorecard* di mana cara tersebut cukup penting. Kinerja operasional non-keuangan merupakan alat ukur yang efektif di mana dia dapat mengukur peluang yang sudah ada namun belum terlaksana secara keuangan. (Carton, 2004).

3. Market based performance

Kinerja berbasis pasar akan menyeluruh terpengaruh apabila mendengar kabar tentang operasional perusahaan tidak masuk ke dalam output kinerja keuangan (Carton, 2004). Adapun aspek dari kinerja pasar seperti: tingkat pengembalian pada pemegang saham, market value added dan profit per tahun (Carton, 2004).

Dalam penelitian (Simamora, 2001) kinerja merupakan sebuah capaian hasil melalui syarat-syarat tertentu berdasarkan jumlah dan kualitasnya. Menurut (Ricardo & Wade, 2001) kinerja berkaitan dengan dengan efektivitas, efisiensi, ekonomi, kualitas, konsistensi perilaku, dan tindakan normatif. (Gavrea et all, 2011) berpendapat bahwa konsep kinerja antara lain:

1. Kinerja merupakan sistem keuangan dan non-keuangan di mana perangkat tersebut dapat memberikan fungsi agar tercapainya sebuah tujuan dan hasil.
2. Kinerja merupakan sebuah nilai di mana diperlukan kesan yang bermanfaat.
3. Kinerja merupakan ilustrasi dari sebuah kualitas di mana hal tersebut akan berdampak dengan output.
4. Kinerja merupakan pemahaman yang beragam menurut siapapun yang menilai suatu organisasi.
5. Konsep kerja membutuhkan informasi mengenai beragam elemen dari masing-masing departemen pertanggungjawaban.

6. Bagi laporan, tingkatan kinerja perusahaan membutuhkan kemampuan menghitung hasil.

Menurut (Daft, 2010) kinerja merupakan kekuatan sebuah organisasi atau individu dalam mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan sumber daya dengan efektif dan efisien. Adapun yang dimaksud sumber daya dalam hal ini adalah apapun yang berkaitan dengan kinerja perusahaan misalnya manusia, harta, informasi dan masih banyak lagi. Maka dari ini dapat disimpulkan bahwa agar tercapainya output yang maksimal maka organisasi atau sebuah perusahaan harus memaksimalkan juga sumber daya yang dimiliki dengan sebaik mungkin. Kinerja perusahaan dapat diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut menurut (Kusumo Inna 2017).

1. Akseibilitas adalah sebuah rute transportasi umum dimana rute tersebut dapat dengan mudah di akses atau dijangkau oleh transportasi umum. Diantaray: jarak, akses ke lokasi, trnsportasi dan arus lalu,lintas.
2. Cakupan adalah indikator yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana trans jogja menjangkau penggunanya.
3. Frekuensi dalam penilaian kerja sangat penting karna menjadi tolak ukur apakah pengguna mengalami waktu tunggu yang cukup lama atau sebentar.
4. Bias merupakan penilaian mengenai armada trans jogja apakah sudah memenuhi kebutuhan pengguna atau tidak.

2.6 Trans jogja

Transportasi umum merupakan salah satu alternatif masyarakat khususnya masyarakat kota Yogyakarta dalam melakukan aktivitas keseharian, seperti halnya trans jogja, transportasi umum tersebut memiliki kapasitas yang banyak dan terlindung dari matahari dan hujan sehingga masyarakat banyak menggunakan jasa layanan trans jogja. Trans jogja sendiri merupakan transportasi umum kota Yogyakarta tergolong murah, tak heran jika banyak yang menggunakan jasa layanan tersebut mulai dari pelajar sampai ke pekerja.

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.

Transportasi umum yang berjenis bus tersebut menggunakan sistem transit yang cepat dan akurat, di mana penggunaanya dapat berubah tujuan tanpa harus bersusah payah dengan satu kali pembelian tiket. 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 di luar terutama yang tidak memiliki kendaraan pribadi. Tujuan di atas pastinya telah dianalisis dengan baik dari pihak Dinas Perhubungan D.I.Y beserta BAPPEDA 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.

2.7 Hubungan Antar Variabel

2.7.1 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.

Seperti penelitian yang dilakukan (Ab, n.d.) hasil penelitian menjelaskan kualitas pelayanan, daya saing destinasi dan pengalaman sebelumnya berpengaruh secara parsial serta bersama-sama terhadap kepuasan pengunjung.

2.7.2 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.

Dalam penelitian yang dilakukan (Poetri et al., 2020) hasil pada penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja dan kinerja berpengaruh signifikan, dan motivasi kerja terhadap kepuasan tidak signifikan.

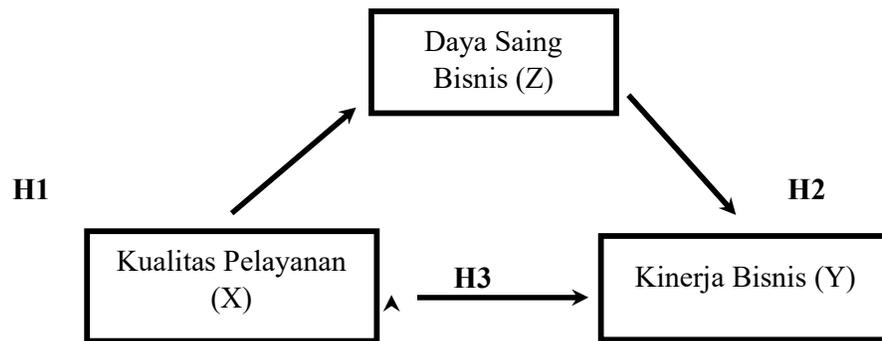
2.7.3 Pengaruh Daya Saing Bisnis Terhadap Kinerja Bisnis

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.

2.8 Kerangka Pemikiran

Pada bagian ini akan dijelaskan suatu bentuk struktur di dalam pengembangan penelitian kemudian mengambil kualitas pelayanan sebagai objek dari kerangka pemikiran yang berpengaruh pada daya saing bisnis dan kinerja bisnis PT. Trans Jogja.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.9 HIPOTESIS

H1 : kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap daya saing bisnis

H2 : Daya saing bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis

H3 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis

9.1.1 Tabel Ringkasan pengaruh antara variabel

2.1 Tabel Ringkasan pengaruh antara variabel

Hipotesis	Sumber Referensi
Kualita pelayanan berpengaruh positif terhadap daya saing bisnis	Konsep : Zulian yamit
Daya saing bisnis berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis	Konsep : Poetrie et.al
Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis	Konsep : frinces

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan penelitian

Dalam penelitian kali metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif akan digunakan, di mana metode kuantitatif merupakan Metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan kuesioner di mana respondennya adalah pengguna trans jogja di kota Yogyakarta. Adapun variabel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah variabel independen dan variabel dependen.

3.2 Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Trans Jogja yang berlokasi di Kota Yogyakarta.

3.3 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

3.3.1 Variabel penelitian

Menurut (Sugiyono, 2007) variabel penelitian adalah semua yang ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji agar mendapat informasi titik terang tentang hal tersebut lalu kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 3 macam variabel yaitu kualitas pelayanan (X), daya saing bisnis (Z) dan kinerja bisnis (Y). Variabel yang akan diteliti yaitu:

1. Variabel Dependen (Variabel Bebas) menurut (Sugiyono, 2013) yaitu variabel yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan atau munculnya variabel terikat (variabel dependen). Sedangkan dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas layanan.

2. Variabel Intervening (Variabel Antara). Menurut (Sugiyono, 2013) variabel intervening yaitu variabel yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen secara tidak langsung memengaruhi timbulnya variabel dependen. Sedangkan dalam penelitian ini variabel interveningnya adalah daya saing bisnis.
3. Variabel Dependen (Variabel Terikat) menurut (Sugiyono, 2013) yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel independen. Sedangkan dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kinerja bisnis.

3.3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan variabel secara operasional berdasarkan karakteristik yang dikaji dan memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi secara terukur terhadap suatu kasus atau fenomena (Alimul Hidayat, 2007). Sedangkan variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan, menurut (Zulian Yamit, 2001) kualitas pelayanan adalah sebuah keadaan yang dapat berubah-ubah yang berkaitan pada sebuah produk, jasa, SDM, serta proses serta lingkungan yang dapat memberikan sesuai dengan harapan atau bahkan dapat melebihi. Indikator kualitas pelayanan dalam lima dimensi menurut (Zulian Yamit, 2001) sebagai berikut:
 - a. Bukti langsung (*tangibles*)
 - b. Keandalan
 - c. Daya tanggap

- d. Jaminan
 - e. *Empathy*
2. Daya Saing Bisnis, dalam buku (Porter, Michael, 1990) yang berjudul *Competitive Advantage of Nations*, menjelaskan daya saing nasional berdasar dari keyakinan teori ekonomi klasik yang menjelaskan tentang keunggulan komparatif tidak mencukupi atau bahkan tidak tepat. Menurut penelitian seni tribuana dewi (dalam Fatah, 2013) ada tiga indikator dalam Daya Saing sebagai berikut:
- a. Keunikan produk
 - b. Kualitas produk
 - c. Harga bersaing
3. Kinerja Bisnis, (Daft, 2010) kinerja yaitu kemampuan organisasi dalam mencapai tugas organisasi dengan memanfaatkan sumber daya secara efektif dan efisien. Kinerja perusahaan merupakan gambaran kondisi perusahaan yang merupakan hasil dari kegiatan manajemen. Sedangkan kinerja bisnis sering dijadikan sebagai dasar untuk mengevaluasi suatu strategi yang digunakan apakah telah sesuai dengan yang diharapkan. Adapun indikator kinerja bisnis sebagai berikut:
- a. Akseibilitas
 - b. Ckupan
 - c. Frekuensi
 - d. Bias

3.4 Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan atau diperoleh peneliti dengan langsung turun ke lapangan untuk memperolehnya (Hasan, 2002), data primer dapat berupa:

- a. Catatan hasil wawancara
- b. Hasil observasi
- c. Data-data mengenai informan

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan atau diperoleh seorang peneliti melalui sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002) data tersebut difungsikan peneliti untuk menjadi pendukung data primer yang telah diperoleh seperti dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu dan buku.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara online untuk responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, peneliti akan membagikan kuesioner kepada pengguna jasa layanan trans jogja selama masa pandemi.

3.5.2 Skala pengukuran

Pada penelitian ini menggunakan teknik skala likert di mana (Sugiyono, 2017) berpendapat bahwa skala likert merupakan alat ukur di mana metode tersebut dapat mengukur reaksi responden apabila seorang responden sepakat atau tidaknya dengan sebuah objek pertanyaan yang diajukan peneliti terhadapnya. Pada teknik pengukuran tersebut variabel yang akan dihitung kemudian dispesifikasikan menjadi indikator variabel. Setelah dispesifikasikan kemudian dibuat pertanyaan dalam bentuk kuesioner lalu diberikan kepada responden.

Pada skala likert tersebut akan diberikan pilihan jawaban yang kemudian dipilih, adapun pilihan jawaban yang akan diberikan terbagi atas lima pilihan.

Tabel 3.1
Skala likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat berkualitas	5
2	Berkualitas	4
3	Kurang Berkualitas	3
4	Tidak Berkualitas	2
5	Sangat tidak Berkualitas	1

Sumber: skala likert dan instrumen penelitian (Sugiyono, 2017)

3.6 Populasi dan sampel

3.6.1 Populasi

Menurut (Arikunto, 2013), 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.

3.6.2 Sampel

Menurut (Arikunto, 2013), 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 Analisis *Component Based SEM* atau *Partial Least Square* (PLS).

3.7 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *random sampling*, menurut (Sugiyono,

2017), Random sampling adalah cara untuk menentukan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

3.8 Uji validitas dan Uji Reliabilitas

1.8.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti, penelitian ini menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data, maka dari kuesioner yang disusun harus mengukur apa yang diukur. Harus diketahui kuesioner tersebut sudah teruji dan valid. Validasi pada penelitian ini diuji menggunakan SmartPLS.

1.8.2 Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian berperilaku memiliki keandalan sebagai alat ukur, di antaranya diukur melalui konsistensi hasil pengukuran dari waktu ke waktu jika fenomena yang diukur tidak berubah. Dinyatakan reliabilitas ketika data yang diteliti sama, dengan jumlah peneliti di atas dua atau sama dengan dua peneliti dengan objek yang sama (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dalam uji reliabilitas akan diuji menggunakan alat analisis SmartPLS.

1.9 Metode analisis data

1.9.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan statistik yang sering dipakai dalam menganalisis data dengan metode menggambarkan atau juga mendeskripsikan data-data yang sudah dikumpulkan seorang peneliti kemudian tidak harus merangkum yang dapat tergeneralisasi untuk semua. Alat analisis tersebut dapat berbentuk sekumpulan data dasar yang hanya berupa deskripsi tanpa harus mengetahui atau menjelaskan saling ketergantungan, pengujian hipotesis, membuat asumsi. Dalam penelitian ini Analisis deskriptif yang ditampilkan berbentuk laporan adalah sebuah cara penyajian data dalam tabel distribusi frekuensi.

Penelitian analisis deskriptif dapat dikatakan sebagai instrumen dalam pemecahan suatu masalah dengan memaparkan situasi PT. Trans Jogja, dengan tujuan untuk dapat mengetahui penerapan kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh PT. Trans Jogja.

Analisis deskriptif menurut (Agusty Ferdinand, 2006) yaitu dapat membagikan pemaparan deskriptif empiris dari data yang sudah didapatkan ketika penelitian. Adapun data yang telah didapatkan merupakan hasil dari jawaban responden di mana hasil tersebut didapatkan dari pengisian kuesioner kemudian dikelompokkan, ditabulasikan, setelah itu diberi keterangan.

1.9.2 Analisis Statistik Inferensial

Statistik inferensial Menurut (Sugiyono, 2015) yaitu cara yang dipakai untuk menganalisis suatu data sampel beserta hasil kemudian diberlakukan ke dalam populasi. Untuk penelitian ini sendiri, metode yang digunakan adalah *SmartPLS* yang berasal dari data statistik inferensial mulai dari pengukuran model, struktur model, dan pengujian hipotesis.

Menurut (Ghozali, 2014) *Partial Least Square* (PLS) merupakan metode analisis yang bersifat *soft modeling* dikarenakan data tidak diasumsikan menggunakan pengukuran skala tertentu, ini berarti jumlah sampel ukuran kecil yaitu dibawa 50. Dalam penelitian ini metode *SmartPLS* digunakan karena penelitian ini menggunakan teknik statistik multivariat menggunakan tiga variabel, di antaranya variabel dependen, variabel intervening dan variabel independen. *Partial least square* (PLS) adalah metode SEM yang berbasis varian serta dibuat untuk menyelesaikan regresi berganda apabila terdapat masalah dengan data spesifik.

PLS adalah alat persamaan analisis yang berbasis varian secara simultan dan dapat digunakan pengujian secara sekaligus terhadap model pengukuran dan model struktural. Model struktural dapat digunakan untuk menguji kausalitas, sedangkan model pengukuran digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas (Abdillah W & Jogiyanto, 2009).

Partial Least Square (PLS) merupakan alat analisis yang dapat menggunakan metode *principal component analysis* terhadap model pengukuran

yaitu blok ekstraksi varian untuk melihat hubungan indikator dengan konstruk latinnya dengan menggunakan total varian yang terdiri dari variabel umum, variabel spesifik, dan variabel *error* sehingga total varian tersebut menjadi tinggi.

a. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran merupakan model indikator yang dapat berhubungan dengan variabel lainnya, sedangkan itu model ini dapat digunakan untuk melihat validitas konstruk dan reliabilitas model. Menurut (Vincenzo, 2010) uji yang dilakukan pada *outer model* antara lain:

1) *Convergent validity*

Convergent validity merupakan indikator di mana indikator ini dianggap valid ketika memiliki nilai *outer loading* dari dimensi variabel yang memiliki nilai *loading* $>0,5$.

2) *Discriminant validity*

Discriminant validity merupakan pengujian yang dapat dilakukan guna mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai dengan cara membandingkan antara nilai *loading* pada konstruk yang dituju lebih besar dengan nilai *loading* konstruk lainnya. Adapun rumus yang dipakai adalah *Average Variance Extracted* (AVE), rumus tersebut dapat menghasilkan rata-rata skor varian yang diekstraksi dari variabel laten kemudian menggunakan *loading standarize* indikator dalam proses algoritma dalam PLS. Nilai *Average Variance extracted* yang diharapkan $>0,5$.

3) *Cronbach Alpha*

Cronbach Alpha merupakan alat pengujian yang dapat memperkuat pengujian reliabilitas atau *composite reliability* adalah Nilai yang diharapkan $>0,7$ untuk semua konstruk.

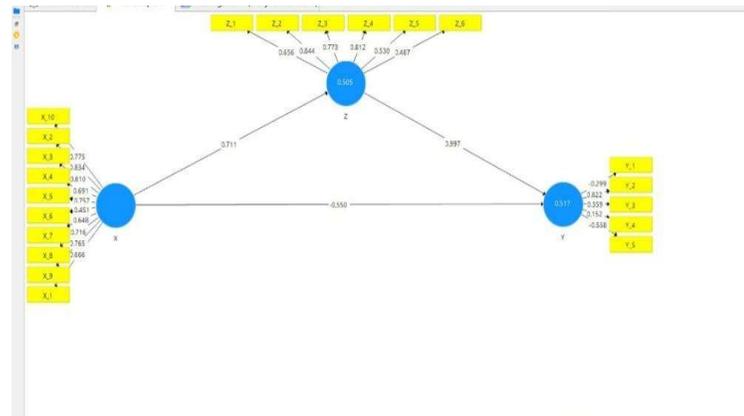
b. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

model ini merupakan pengujian yang dapat dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Menurut (Vincenzo, 2010) terdapat beberapa model struktural (*inner model*) antara lain:

1) *R-Square* pada konstruk endogen memiliki nilai *R Square* merupakan koefisien determinasi dari konstruk endogen. Adapun nilai *R-Square* sebagai berikut 0,67 (kuat), 0,33 (moderat), 0,19 (lemah). *Inner model* merupakan model struktural digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas antara variabel laten. Kemudian *Inner model* dievaluasi dengan cara melihat persentase dari *varians* yang dijelaskan oleh nilai *R-square* (R^2) untuk variabel dependen dengan menggunakan ukuran *Stone-Geisser Q-Square test* dan kemudian dapat digunakan melihat besarnya koefisien struktural.

2) *Estimate for Path Coefficients* merupakan nilai koefisien atau merupakan hubungan dan pengaruh antara konstruk laten. Model tersebut dilakukan dengan cara *Bootstrapping*. Apabila hasil menunjukkan nilai *R-Square* (R^2) lebih $>0,2$ berarti dapat disimpulkan

bahwa *predicator* laten memiliki pengaruh yang besar di level struktural.



Gambar 3.1
Model struktural

1.10 Uji Hipotesis

Dalam penelitian Abdillah dan Jogiyanto (2009) tolak ukur signifikan atau tidaknya suatu hipotesis dapat memakai nilai thitung dan ttabel. Apabila t hitung di atas daripada dari nilai t tabel. Berarti dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut didukung atau diterima.

Ketika nilai t hitung $>$ nilai t tabel, berarti hal tersebut menunjukkan variabel tersebut berdampak positif. Ketika nilai t hitung $<$ nilai *tabel*, berarti hal tersebut menjelaskan variabel tidak berpengaruh secara signifikan.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai berbagai yang berkaitan dengan hasil penelitian, pengelolaan data dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Daya Saing Bisnis dan Kinerja Bisnis (studi pada PT. Trans Jogja). Berjumlah 100 Pengguna. Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Perolehan Kuesioner

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Kuesioner yang disebar	100	100%
2.	Kuesioner yang tidak Kembali	0	0
3.	Kuesioner yang Kembali dan diolah	100	100%

Sumber: data primer diolah 2023

4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

4.1.1 Hasil Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dihitung berdasarkan Variabel dari kualitas pelayanan, daya saing, kinerja bisnis. Data yang diperoleh dari 100 pengguna Trans jogja Uji Validitas menggunakan SmartPLS dengan r-tabel dengan tingkat 0,05. Alat pada penelitian ini disebut valid ketika nilai r-tabel lebih besar dari ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$), apabila nilai r-hitung dibawa daripada r-tabel berarti alat penelitian tidak valid.

Table 4.2
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
DAYA SAING	X1.10	0.855	Valid
	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
KINERJA BISNIS	Z1.6	0.905	Valid
	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 4.2 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.

4.1.2 Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini Uji Reliabilitas Instrumen menggunakan nilai *cronbach alpha* dan *Composite reliability*. Dinyatakan reliabel jika nilai *Composite reliability* di atas 0,7 dan nilai *cronbach alpha* disarankan di atas 0,6. Berikut nilai *cronbach alpha* dan *Composite reliability* pada tabel 4.2 di bawah ini:

Tabel 4.3

Uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Daya Saing	0.937	0.951	0.764
Kinerja Bisnis	0.951	0.960	0.804
Kualitas Pelayanan	0.962	0.967	0.746

Sumber: data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa Berdasarkan *composite reliability* tabel 4.8 di atas, dapat diketahui bahwa nilai *composite reliability* seluruh variabel penelitian $> 0,7$ dan Cronbach Alpha $> 0,6$. Dari Hasil tersebut menjelaskan bahwa setiap variabel sudah memenuhi *composite reliability* dan *cronbach alpha* kemudian dapat ditarik kesimpulan seluruh variabel terdapat tingkat reliabilitas yang tinggi.

4.2 Analisis Deskriptif

Pada bagian ini analisis deskriptif dapat digunakan sebagai gambaran karakteristik dari responden dalam penelitian.

4.2.1 karakteristik Responden penelitian

Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 pengguna trans jogja yang dapat dibedakan sesuai dengan karakteristik dari setiap responden.

4.2.1.1 Responden berdasarkan Usia

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan usia dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.4

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 4.4 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%.

4.2.1.2 Responden berdasarkan Alamat

Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan alamat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 4.5

Karakteristik Responden Berdasarkan alamat

Alamat				
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2	2.0	2.0	2.0
Babarsari	4	4.0	4.0	6.0
Banguntapan	2	2.0	2.0	8.0
Bantul	4	4.0	4.0	12.0
Gedong kuning	2	2.0	2.0	14.0
Giwangan	2	2.0	2.0	16.0
Glagahsari	2	2.0	2.0	18.0
Jalan Batikan	2	2.0	2.0	20.0
Janti	2	2.0	2.0	22.0
Jl giwangan timur	2	2.0	2.0	24.0
Jl glagahsari	2	2.0	2.0	26.0
Jl lowanu, sorosutan, Valid umbulharjo	2	2.0	2.0	28.0
Jl pertanian no 396	2	2.0	2.0	30.0
Jl. Dirgantara 1 No. 16, Babarsari	2	2.0	2.0	32.0
Jl. Karanglo No.14, kotagede, yogyakarta.	2	2.0	2.0	34.0
Jl. Magelang	2	2.0	2.0	36.0
Jl. Magelang, karangwaru, tegalrejo, Yogyakarta	2	2.0	2.0	38.0
Jl. Magelang, kricak kidul	2	2.0	2.0	38.0

Jl. Tinalan KG II Gang Golong Gilig, No. 481b , RT 18 RW 04 Kelurahan: Prenggan, Kecamatan: Kotagede kota Yogyakarta kode pos: 55172	2	2.0	2.0	40.0
Jl. Tinalan, Prenggan, Kotagede	2	2.0	2.0	42.0
Jl.Singoranu.Giwangan .Kec.Umbulharjo.DIY	2	2.0	2.0	44.0
Jln babaran	2	2.0	2.0	46.0
Jln,Pramuka	2	2.0	2.0	48.0
Jln. Cemara, Karangwaru, Tegalrejo, Kota Yogyakarta	2	2.0	2.0	50.0
Jongkang Baru, Ngaglik	2	2.0	2.0	52.0
Karangwaru Lor Tegalrejo	2	2.0	2.0	54.0
Karangwaru, tegalrejo	2	2.0	2.0	56.0
Kebumen	2	2.0	2.0	58.0
Kledokan, Depok, Sleman, D.I. Yogyakarta	2	2.0	2.0	60.0
Kota gede	2	2.0	2.0	62.0
Kotagede	10	10.0	10.0	72.0
Makassar	2	2.0	2.0	74.0
Ngayogyakarta Hadiningrat	2	2.0	2.0	76.0
Patalan Utara, RT.37/RW.08, Prenggan, Kotagede, Yogyakarta City, Special Region of Yogyakarta 55172	2	2.0	2.0	78.0
Pleret, Wonokromo, Bantul, Yogyakarta	2	2.0	2.0	80.0
Prawirotaman	2	2.0	2.0	82.0
Pugeran	2	2.0	2.0	84.0

Semaki	2	2.0	2.0	86.0
Wonosari	2	2.0	2.0	88.0
Seturan, kledokan, caturtunggal, kab. Sleman	2	2.0	2.0	90.0
Sleman	4	4.0	4.0	94.0
Warungboto rt 23 rw 5, Jln, gaja mada	2	2.0	2.0	96.0
Wonocatur, Banguntapan, Yogyakarta	2	2.0	2.0	98.0
Umbulharjo,	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat disimpulkan bahwa alamat tempat tinggal karyawan dan responden berada di rata-rata kotagede.

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel penelitian

Analisis deskriptif dapat digunakan untuk mendeskripsikan setiap indikator dalam masing-masing variabel dan untuk menentukan skor setiap jawaban pertanyaan. Variabel dapat diketahui dari nilai rata-rata variabel pencarian deklarasi. Rata-rata nilai dapat digunakan untuk menghitung persepsi dari responden. Nilai minimum dan nilai maksimal maka dapat ditentukan dengan interval sebagai berikut:

Skor minimum = 1 skor maksimal = 5

$$interval = \frac{skor\ maksimum - skor\ maksimal}{jumlah\ kelas}$$

$$Interval = \frac{1-5}{5} = 0.8$$

Perhitungan berdasarkan rentang skala Kategori kelas interval antara lain:

1. Apabila nilai 1 s/d 1.80 berarti rata-rata tidak setuju

2. Apabila nilai 1,8 s/d 2,60 berarti rata-rata sangat tidak setuju
3. Apabila nilai 2,61 s/d 3,40 berarti rata-rata Netral
4. Apabila nilai 3,41 s/d 4,20 berarti rata-rata Setuju
5. Apabila nilai 4,21 s/d 5 berarti rata-rata sangat setuju

4.2.2.1 Kualitas pelayanan

Adapun rekapitulasi deskriptif dari setiap variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.6
Analisis Deskriptif variabel kualitas pelayanan

No	Pertanyaan variabel kualitas pelayanan	Mean	Kategori
1	apakah kondisi peralatan dan perlengkapan trans jogja masih layak digunakan?	3,82	Sangat Berkualitas
2	Apakah karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani pengguna?	3,72	Berkualitas
3	Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan?	3,81	Berkualitas
4	Apakah respon karyawan cepat dalam melayani pengguna?	3,59	Berkualitas
5	Apakah informasi yang diberikan karyawan sudah sangat jelas?	3,71	Berkualitas
6	Apakah administrasi yang diberikan karyawan sudah baik?	3,80	Berkualitas
7	Apakah anda merasa aman dalam menggunakan trans jogja?	3,72	Berkualitas
8	Apakah jaminan keamanan sudah sesuai dengan harapan?	3,79	Berkualitas
9	Apakah karyawan memberikan perhatian terhadap pengguna?	3,59	Berkualitas
10	Apakah karyawan mengutamakan kepentingan pengguna?	3,69	Berkualitas
	Rata-rata indikator kualitas pelayanan	3,91	Berkualitas

Sumber: data diolah 2023

Pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa persepsi responden terhadap setiap variabel kualitas pelayanan sangat tinggi. Jadi rata-rata variabel kualitas pelayanan sebesar 3,91 dengan rata-rata variabel setuju, maka dari itu responden sependapat terhadap pernyataan yang ada dalam kuesioner.

4.2.2.2 Daya Saing

Adapun rekapitulasi deskriptif dari setiap variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.7
Analisis Deskriptif variabel Daya Saing

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Apakah desain yang ada pada Trans Jogja memengaruhi anda dalam menggunakan Trans Jogja?	3,15	Kurang Berkualitas
2	Apakah anda tahu Trans Jogja sering melakukan perubahan pada desainnya?	3,32	Kurang Berkualitas
3	Apakah anda nyaman dalam menggunakan Trans Jogja?	3,42	Berkualitas
4	Apakah fasilitas yang ada di Trans Jogja menurut anda sudah bagus?	3,27	Kurang Berkualitas
5	Apakah menurut anda harga tiket Trans Jogja sudah tergolong murah?	3,14	Kurang Berkualitas
6	Apakah harga yang ditetapkan dapat memengaruhi anda dalam menggunakan Trans Jogja?	3,30	Kurang Berkualitas
	Rata-rata indikator daya saing	3,19	Kurang Berkualitas

Sumber: data diolah 2023

Dari tabel 4.5 menunjukkan bahwa responden terdapat variabel daya saing netral atau cukup. Hal ini menunjukkan rata-rata variabel daya saing yaitu 3,19. Rata – rata netral terhadap pernyataan kuesioner.

4.2.2.3 Kinerja Bisnis

Adapun rekapitulasi deskriptif dari setiap variabel penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.8
Analisis Deskriptif variabel kinerja bisnis

No	Pernyataan	Mean	Kategori
1	Apakah halte trans jogja tidak menghalangi arus lalu lintas	3,78	Berkualitas
2	Apakah halte dapat dengan mudah dijangkau	3,70	Berkualitas
3	Apakah trans jogja sudah sesuai dengan rute yang di tentukan	3,80	Berkualitas
4	Waktu tunggu trans jogja tidak terlalu lama	3,86	Berkualitas
5	Jumlah trans jogja sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna	3,71	Berkualitas
6	Jumlah karyawan trans jogja sudah sesuai dengan kebutuhan	3,80	Berkualitas
	Rata-rata indikator kinerja bisnis	3,50	Berkualitas

Sumber data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa rata-rata item variabel kinerja bisnis. Pertanyaan-pertanyaan dengan rata – rata 3,50 menunjukkan bahwa karyawan setuju dengan pernyataan yang ada di kuesioner.

4.3 Analisis Inferensial

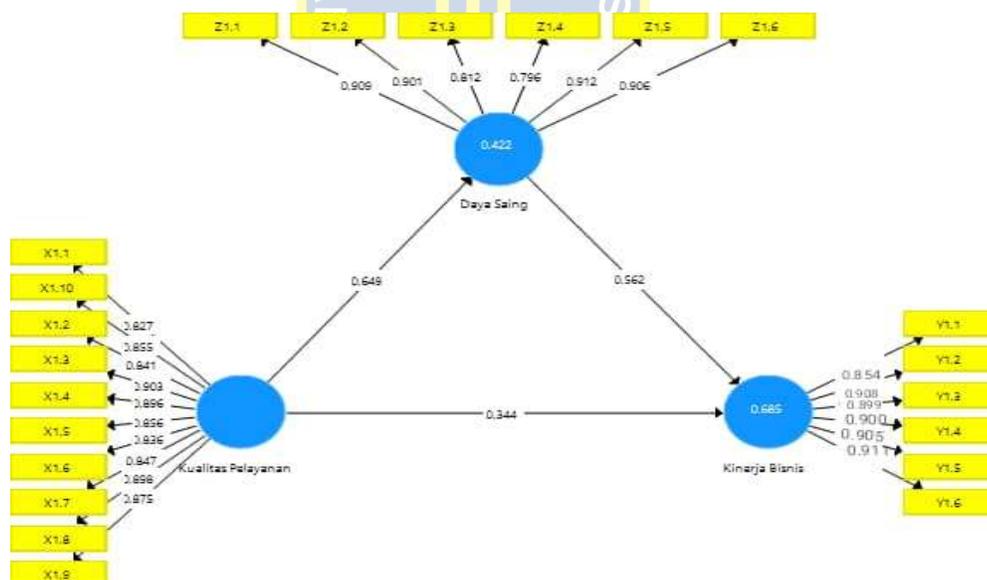
Analisis statistik inferensial pada penelitian ini adalah partial Least Square (PLS) yang di mana ada dua tahap evaluasi di antaranya model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model). Data dapat diolah menggunakan smartPLS.

4.3.1 Evaluasi model pengukuran (outer model)

Pada bagian ini dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas model reflektif, indikator dinilai berdasarkan korelasi secara item score yang estimasi dengan aplikasi smartPLS. Ukuran relative individual dinyatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,7 dengan yang diukur, namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai 0,5 hingga 0,6 dianggap cukup. Dalam penelitian ini batas loading factor sebesar 0.6.

4.3.2 Convergent Validity

Convergent Validity adalah sebuah instrument saya ketika menguji analisis memakai smartPLS. Adapun hasilnya dapat dilihat pada gambar 4.1 di bawah:



Gambar 4.1

Diagram jalur dengan nilai Loading Faktor

Dari gambar 4.1 menunjukkan bahwa loading faktor keseluruhan indikator sudah memiliki nilai lebih dari 0,60 maka dari itu dari keseluruhan masing-masing variabel laten dapat memaparkan variabel dari berbagai indikator yang mengukur. adapun bentuk lain output other loading.

Tabel 4.9
Hasil outer Loading

	Kualitas pelayanan	Daya saing	Kinerja bisnis
X1	0.827		
X2	0.841		
X3	0.903		
X4	0.968		
X5	0.856		
X6	0.836		
X7	0.847		
X8	0.898		
X9	0.875		
X10	0.855		
Z1		0.909	
Z2		0.901	
Z3		0.812	
Z4		0.796	
Z5		0.912	
Z6		0.906	
Y1			0.855
Y2			0.908
Y3			0.899
Y4			0.900
Y5			0.905
Y6			0.911

Sumber: data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.7 hasil pengelolaan menggunakan smartPLS menunjukkan bahwa skor dari setiap indikator konstruksi sudah memenuhi convergent validity persis seperti batas ukuran nilai Loading Faktor yaitu di atas 0,60, maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa dari setiap indikator yang dipakai pada penelitian ini telah cukup mendeskripsikan setiap konstruksi dan variabel yang akan diukur.

4.3.3 composite Reliability

Penelitian reliability dapat dinyatakan dengan menggunakan nilai composite reliability yang dinyatakan reliabel jika memiliki nilai composite Reliability lebih besar dari 0,7.

4.3.3.1 Evaluasi model structural (inner model)

Setelah melakukan uji outer model maka Langkah selanjutnya adalah melakukan uji inner model. Pengujian inner model atau model structural dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikan dan R-square dari model penelitian dan mengukur goodness of fit. Berikut tabel hasil pengujian Goodness of fit di bawah:

Tabel 4.10
Hasil pengujian Goodness of fit

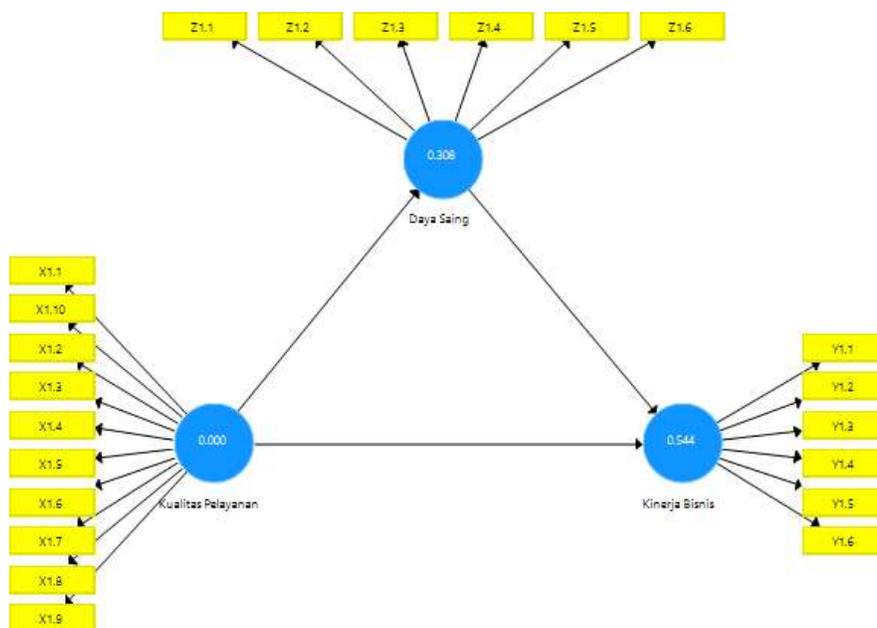
Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Daya Saing	0.422	0.416
Kinerja Bisnis	0.683	0.676

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan tabel 4.8 menunjukkan nilai R-square dari variabel daya saing sebesar 0,416, nilai tersebut dapat diartikan bahwa variabel daya saing dapat dijelaskan dengan variabel kualitas pelayanan sebesar 41,6% dan sisanya 58,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

4.3.3.2 Pengujian R-square

Nilai R- square dapat dipakai dalam pengujian besaran dampak variabel independen dan variabel dependen yang berasal hasil R-square memakai smart-PLS sebagai berikut.



Gambar 4.2
Predictive Relevance Q-square

Berdasarkan gambar 4.2 dapat disimpulkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.11

Tabel predictive Relevance

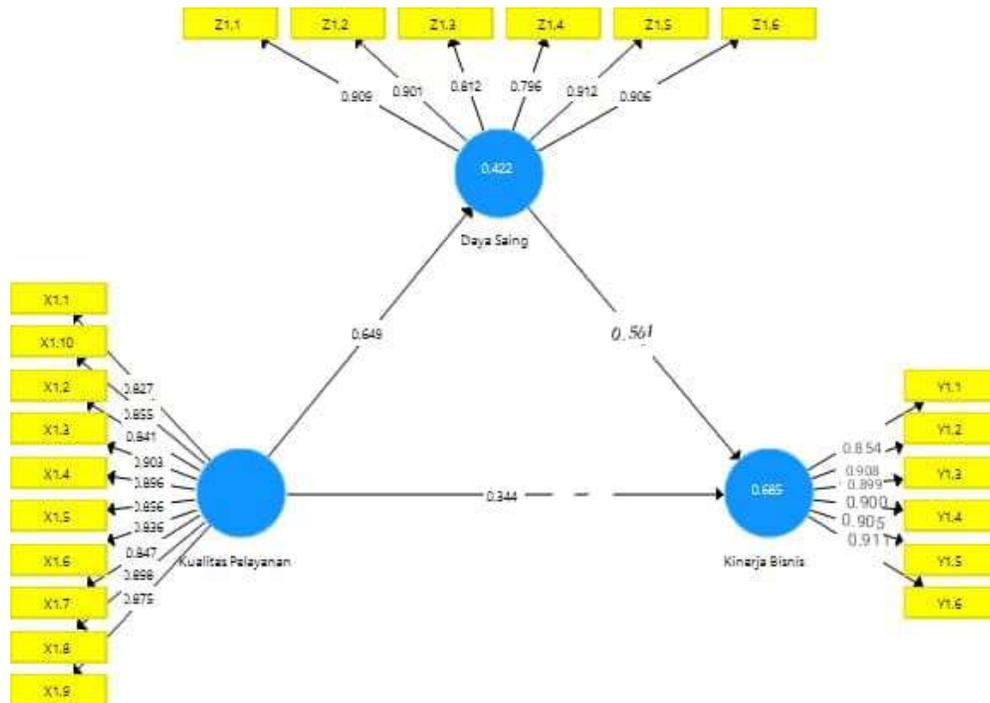
Variabel	Q ² (=1-SSE/SSO)	Keterangan
Daya Saing	0.308	Memiliki nilai predictive relevance
Kinerja Bisnis	0.542	Memiliki nilai predictive relevance

Sumber: Data diolah 2023

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Q square pada variabel dependen > 0 . Dengan melihat pada nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki nilai observasi yang baik karena nilai Q square 0 (nol).

4.4 Pengujian Hipotesis

Pengujian model hubungan struktural digunakan sebagai penjelasan antar setiap variabel pada penelitian. Adapun uji *software* PLS untuk menguji model struktural, dasar yang dipakai untuk uji hipotesis langsung merupakan hasil gambar ataupun nilai yang ada di output *path coefficients*. Contoh uji hipotesis secara langsung apabila $p \text{ value} < 0,05$ (signifikan level = 5%) berarti dampak signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Adapun keterangan lebih mengenai pengujian hipotesis rinci sebagai berikut:



Gambar 4.3
Pengujian Hipotesis

Berdasarkan gambar 4.3 hasil pengujian hipotesis, maka diketahui bahwa:

1. Variabel Daya Saing memiliki pengaruh t- statistik terhadap Kinerja Bisnis sebesar 8.651
2. Variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh t-statistik terhadap Daya Saing sebesar 12.818
3. Variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh t-statistik terhadap kinerja bisnis sebesar 4.601

Tabel 4.12
Pengujian Hipotesis

Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Daya Saing -> Kinerja Bisnis	0.562	0.560	0.065	8.651	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 4.11 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:

1. Pengaruh Daya Saing terhadap Kinerja Bisnis

Hasil ujian hipotesis pertama adalah pengaruh daya saing terhadap kinerja bisnis menjelaskan nilai koefisien 0,562 nilai p- value 0.000 dan statistik 8.651. nilai dari t-tabel 1.960. dari hasil yang didapat di atas memaparkan daya saing berpengaruh terhadap kinerja bisnis, kemudian hipotesis yang menjelaskan daya saing berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis **dapat diterima.**

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing

Hasil ujian hipotesis kedua adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Daya Saing menjelaskan nilai koefisien 0,649 nilai *p-values* 0,000 dan 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**.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Bisnis.

Hasil ujian 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**

3.4 PEMBAHASAN

3.4.1 Pengaruh Daya Saing terhadap Kinerja Bisnis

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Daya Saing berpengaruh terhadap Kinerja Bisnis dengan nilai t-statistik 8.651 > t-tabel 1.960, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari Daya Saing terhadap Kinerja Bisnis.

Hasil penelitian terdahulu yang mendukung teori adalah menurut

daya saing menurut (Z. H. Frinces, 2011) merupakan value atau daya tarik sebuah perusahaan dalam memproduksi apapun seperti barang dan jasa. (Andi Maddeppungeng, 2017) adalah kemampuan suatu perusahaan untuk mendapatkan keuntungan ekonomis di atas laba yang mampu diraih oleh pesaing di pasar dalam saying sama. Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif senantiasa memiliki kemampuan dalam memahami perubahan struktur pasar dan mampu memilih strategi pemasaran yang efektif dan menyatakan bahwa Daya saing berpengaruh signifikan terhadap kinerja Bisnis.

3.4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing

Hasil pengujian hipotesis kedua 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.

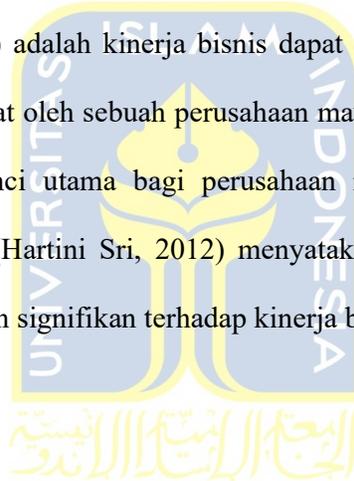
Hasil penelitian yang mendukung teori ini adalah (Zulian Yamit, 2001) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi suatu harapan.

Menurut (Firhan Ali et al., 2022) menyatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap daya saing berpengaruh signifikan.

3.4.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Bisnis

Hasil hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan terhadap kinerja bisnis berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis dengan nilai t-statistik sebesar 4.601. Nilai *p-values* 0,000 kurang dari 0,05 dan nilai t-statistik sebesar 4.601 lebih dari dari t-tabel 1.960. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kinerja Bisnis.

Hasil penelitian yang mendukung teori ini adalah menurut William et.al (2010) adalah 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 Sri, 2012) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja bisnis.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa seluruh variabel, baik kualitas pelayanan, daya saing dan kinerja bisnis semua dalam keadaan baik.

Kesimpulan yang dapat peneliti Tarik adalah sebagai berikut:

1. Daya Saing berpengaruh positif terhadap Kinerja Bisnis pada Trans Jogja.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif Terhadap Daya Saing Trans Jogja.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif Terhadap Kinerja Bisnis Trans Jogja.

5.2 SARAN

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan dampak positif kepada pihak-pihak terkait:

1. Bagi perusahaan

Perusahaan diharapkan dari hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan, saran untuk peningkatan kinerja bisnis, lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing bisnisnya agar dapat bersaing dengan kompetitornya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah beberapa variabel dan menambah jumlah responden agar mendapat hasil yang lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Ab, M. (n.d.). *software SPSS 17.0 for Windows* .,
- Abdillah W, & Jogiyanto. (2009). *Partial Least Square (PLS) Alternatif SEM Dalam Penelitian Bisnis*. Penerbit Andi.
- Agusty Ferdinand. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Alimul Hidayat. (2007). *Metode Penilitin Keperawatan dan Teknik Analisis Data*. Salemba Medika.
- Alwendi. (2020). Penerapan E-Commerce Dalam Meningkatkan. *Manajemen Bisnis*, 17(3), 317–325.
- Andi Maddeppungeng. (2017). Pengaruh Manajemen Rantai Pasok (Mrp) Pada Daya Saing Dan Kinerja Perusahaan Jasa Konstruksi Di DKI-Jakarta. *Konstruksia*.
- Anwardin, K., Saufi, A., & Athar, H. S. (2021). Pengaruh Daya Saing, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keberlangsungan Usaha. *ALEXANDRIA (Journal of Economics, Business, & Entrepreneurship)*, 2(1), 6–10. <https://doi.org/10.29303/alexandria.v2i1.29>
- Apriyani, D. A., & Sunarti. (2017). Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 51(2), 1–7.
- Arikunto. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Asghar Afshar Jahanshahi, Rezaei, Nawaser, Ranjbar, & Pitamber. (2012). Analyzing the effects of electronic commerce on organizational performance: Evidence from small and medium enterprises. *African Journal of Business Management*.
- Bogy febriatmoko 2013. (n.d.).
- C(William J. Wales, Vinit Parida, & Patel, 2013). (2010). The Effect of Firm Compensation Structures on the Mobility and Entrepreneurship of Extreme Performers. *Business*, 920(October), 1–43. <https://doi.org/10.1002/smj>
- Carton. (2004). *Measuring Organizational Performance: An Exploratory Study*. Athens, Georgia: The University of Georgia.
- Daft. (2010). *Era Baru Manajemen (Jilid 1. E)*. Salemba Empat.
- Eddy Herjanto. (2007). *Manajemen Operasional*. Grasindo.
- Fatah, A. V. A. (2013). Pengaruh Inovasi Produk dan Orientasi Pasar Terhadap Keunggulan Bersaing (Survei pada Ukm Batik Deden Tasikmalaya). *Jurnal Sains Pemasaran*, 1(1), 33–34.
- Firhan Ali, Rizky Maulana, & Sandi Setiadi. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan

- Dan Daya Saing Terhadap Keputusan Pembelian Di PT. Hanli Digital Focus Kota Sukabumi. *Jurnal Ekonomak*, Vol. 8 No.
- Frinces, Z. H. (2011). *Be An Entrepreneur (Jadilah Seorang Wirausaha) Kajian Strategis Pengembangan Kewirausahaan*. Graha Ilmu.
- Frinces, Z. H. 2011. B. A. E. (Jadilah S. W. K., & Ilmu., S. P. K. Y. G. (2018). Frinces, Z. Heflin. 2011. *Be An Entrepreneur (Jadilah Seorang Wirausaha) Kajian Strategis Pengembangan Kewirausahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. *Artikel*, 42, 144–151.
- Gavrea et all. (2011). *Determinants of Organizational Performance : The Case of Romania. Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society*. Vol. 6, No, 285–300.
- Ghozali. (2014). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit UNDIP.
- Hartini, S. (2012). Peran Inovasi: Pengembangan Kualitas Produk dan Kinerja Bisnis. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 14(1), 82–88. <https://doi.org/10.9744/jmk.14.1.83-90>
- Hartini Sri. (2012). *Evaluasi Pembelajaran*. Qinant.
- Hasan. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia.
- Healy, Ledwith, & O'Dwyer, 2014). (2018). the Impact of Compensation and Work Environment Towards Job Satisfaction To Affect the Employee Performances. *International Journal of Management and Commerce Innovations*, 6(March), 1248–1258.
- Heizer, Jay, & Render, B. (2010). *Manajemen Operasional* (Edisi Ketu). Salemba Empat.
- Kamaludin, A., Sobana, D. H., Yusup, D. K., & Badriyah, M. (2020). Pengaruh daya saing pasar dan kualitas pelayanan terhadap volume penjualan produk kuliner di Bandung, Jawa Barat. *Jurnal Uinsgd*, 1–13.
- Mafini, C., & Loury-Okoumba, V. W. (2018). Buyer-Supplier Commitment, Trust and Cooperation As Influencing Factors To Business Performance in the Fast Moving Consumer Goods Industry. *Proceedings of the 28th Annual Conference of the Southern African Institute of Management Scientists*, 617–632.
- Muduli. (2015). High performance work system, HRD climate and organisational performance: an empirical. *European Journal of Training and Development*, 239–257.
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & 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*,

- I(3)*, 179–186.
- Porter, Michael, E. (1990). *The Competitive Advantage of Nations*. The MacMillan Press Ltd.
- Porter, Michael, E. (1994). Keunggulan Bersaing (Binapura Aksara, Penerjemah). *Binapura Aksara*.
- Porter, D. (1995). *The modified mild-slope equation*.
- Purnama Nurysa'bani, & Setiawan, H. (2003). Analisis Pengaruh Sumber-Sumber Keunggulan Bersaing Bidang Pemasaran Terhadap Kinerja Perusahaan Manufaktur Di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis (JBS)*, NO 8 Vol.2.
- Rambat, L. (2011). Manajemen Pemasaran Jasa. *Salemba Empat*.
- Rashin, M. A., & Ghina, A. (2018). Identifikasi Inovasi dan Kinerja Bisnis dalam Meningkatkan Daya Saing. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(2), 213–219. <https://doi.org/10.17509/jpp.v18i2.12963>
- Rasyid, R. B. F. Al. (2015). Kualitas Pelayanan transportasi Publik (Studi Deskriptif tentang Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Perum Damri Unit Angkutan Bus Khusus Gresik-Bandara Juanda). *Ilmu Administrasi Negara*, 3(2), 97–105.
- Ricardo, & Wade. (2001). Corporate Performance Management: How to Build a Better Organization through Measurement Driven Strategies Alignment. *Boston, MA: Butterworth Heinemann*.
- Simamora. (2001). *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel* (Edisi Pert). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Tjala. (2011). *Penelitian Ex post facto (mans.)*. Universitas Negeri Jakarta.
- Tjiptono, F. (2011). Manajemen Pemasaran. *Yogyakarta: Andi Offset*.
- Valeria, N. P. (2013). Membangun Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing Pada Ukm Manufaktur (Studi Empiris Pada Industri Logam Di Kecamatan Caper, Kabupaten Klaten). *Jurnal Bisnis Strategi*, 22(1), 133–142.
- Vincenzo. (2010). *Handbook of Partial Least Square*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

- Wibowo, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umumbus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 67–81. <https://doi.org/10.21831/jim.v11i2.11765>
- Winarni, E. (2021). Analisis Faktor Penentu Daya Saing Bisnis Melalui Technovation Pada Perusahaan Keagenan Di Semarang. *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim*, 21(2), 160. <https://doi.org/10.33556/jstm.v21i2.278>
- Yildiz, S., & Krakas, A. (2012). Defining Methods and Criteria for Measuring Business Performance: A Comparative Research Between the literature in Turkey and Foreign. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 1091-1102. <https://dot.org/10.1016/J.sbspro.2012.09.1090>
- Zefanya. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*.
- Zulian Yamit. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonisia.
- Zulian Yamit. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa* (Vol. Edisi). Ekonisia.



LAMPIRAN



DAYA SAING BISNIS (Z)

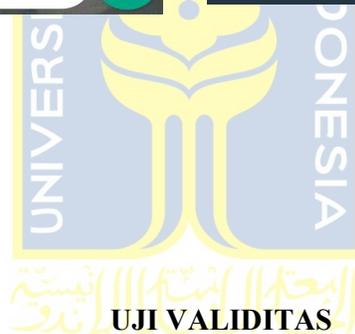
No	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB
A	Keunikan produk					
1	Apakah desain yang ada pada Trans Jogja memengaruhi anda dalam menggunakan Trans Jogja?					
2	Apakah anda tahu Trans Jogja sering melakukan perubahan pada desainnya?					
B	Kualitas produk					
3	Apakah anda nyaman dalam menggunakan Trans Jogja ?					
4	Apakah fasilitas yang ada di Trans Jogja menurut anda sudah bagus?					
C	Harga bersaing					
5	Apakah menurut anda harga tiket Trans Jogja sudah tergolong murah?					
6	Apakah harga yang ditetapkan dapat memengaruhi anda dalam menggunakan Trans Jogja?					

KINERJA BISNIS (Y)

No	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB
A	Aksebilitas					
1	Apakah halte trans jogja tidak menghalangi arus lalu lintas					
2	Apakah halte dapat dengan mudah dijangkau					
B	Cakupan					
3	Apakah trans jogja sudah sesuai dengan rute yang di tentukan					
C	Frekuensi					
4	Waktu tunggu trans jogja tidak terlalu lama					
E	Bias					
5	Jumlah trans jogja sudah sesuai dengan					

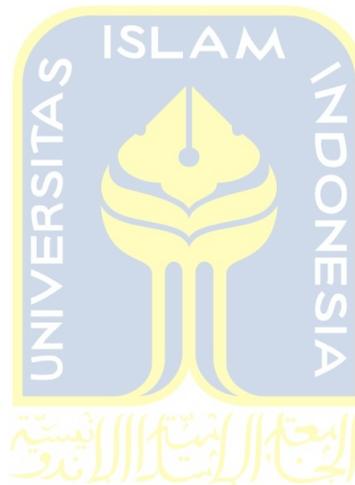
	kebutuhan pengguna					
6	Jumlah karyawan trans jogja sudah sesuai dengan kebutuhan					

No	Pertanyaan	SB	B	KB	TB	STB
A	Bukti langsung					
1	apakah kondisi peralatan dan perlengkapan trans jogja masih layak digunakan ?					
2.	Apakah karyawan secara ramah dan profesional dalam melayani pengguna ?					
B	Keandalan					
3	Apakah pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan?					
4	Apakah respon karyawan cepat dalam melayani pengguna ?					
C	Daya tanggap					
5	Apakah informasi yang diberikan karyawan sudah sangat jelas ?					
6	Apakah administrasi yang diberikan karyawan sudah baik?					
D	Jaminan					
7	Apakah anda merasa aman dalam menggunakan trans jogja?					
8	Apakah jaminan keamanan sudah sesuai dengan harapan ?					
E	Empati					
9	Apakah karyawan memberikan perhatian terhadap pengguna ?					
10	Apakah karyawan mengutamakan kepentingan pengguna ?					



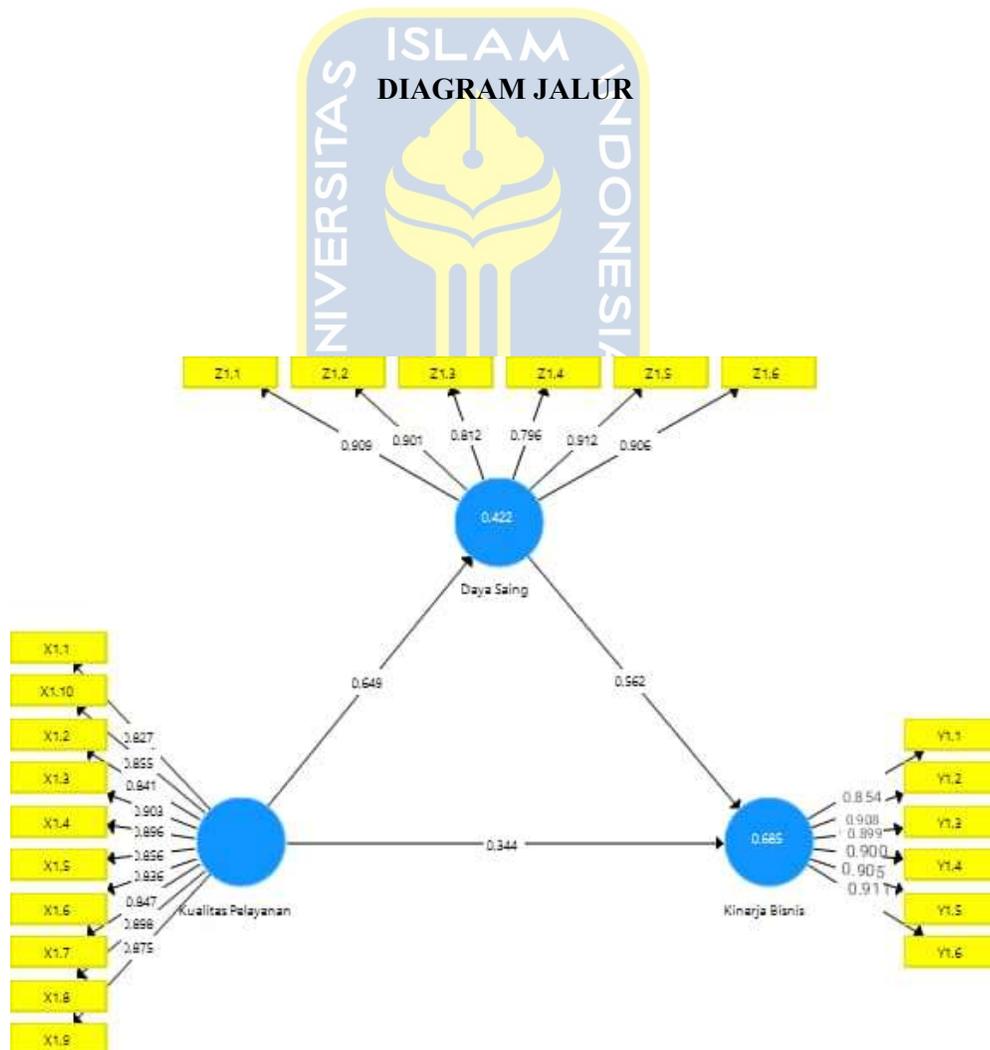
Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Pelayanan	X1.1	0.827	Valid
	X1.2	0.841	Valid
	X1.3	0.903	Valid
	X1.4	0.896	Valid
	X1.5	0.856	Valid
	X1.6	0.836	Valid
	X1.7	0.847	Valid
	X1.8	0.898	Valid
	X1.9	0.875	Valid
DAYA SAING	X1.10	0.855	Valid
	Z1.1	0.909	Valid
	Z1.2	0.901	Valid

KINERJA BISNIS	Z1.3	0.812	Valid
	Z1.4	0.796	Valid
	Z1.5	0.912	Valid
	Z1.6	0.906	Valid
	Y1.1	0.854	Valid
	Y1.2	0.999	Valid
	Y1.3	0.908	Valid
	Y1.4	0.900	Valid
	Y1.5	0.905	Valid
	Y1.6	0.911	Valid



UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha	Reliabilitas Komposit	Rata-rata Varians Diekstrak (AVE)
Daya Saing	0.937	0.951	0.764
Kinerja Bisnis	0.951	0.960	0.804
Kualitas Pelayanan	0.962	0.967	0.746

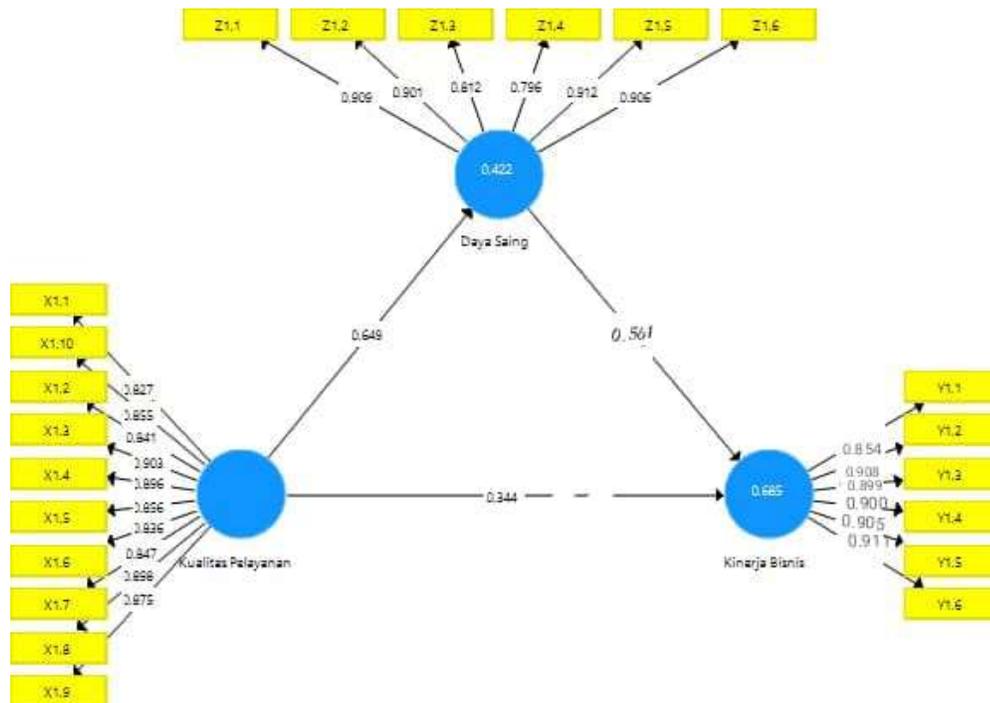


Hasil outer Loading

	Kualitas pelayanan	Daya saing	Kinerja bisnis
X1	0.827		
X2	0.841		
X3	0.903		
X4	0.968		
X5	0.856		
X6	0.836		
X7	0.847		
X8	0.898		
X9	0.875		
X10	0.855		
Z1		0.909	
Z2		0.901	
Z3		0.812	
Z4		0.796	
Z5		0.912	
Z6		0.906	
Y1			0.854
Y2			0.999
Y3			0.908
Y4			0.900
Y5			0.905
Y6			0.911

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
Daya Saing	0.422	0.416
Kinerja Bisnis	0.684	0.677

PENGUJIAN HIPOTESIS



Variabel	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
Daya Saing -> Kinerja Bisnis	0.562	0.560	0.065	8.651	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
--	-------	-------	-------	-------	--------------

