

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BUS TRANS PADANG PADA PENGGUNAAN
E-MONEY BRIZZI**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII)
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh :

DESI NOVITA

NIM.17134018/2017

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2020

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BUS TRANS PADANG PADA PENGUNAAN *E-MONEY* BRIZZI

Nama : Desi Novita
Bp/NIM : 2017/17134018
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

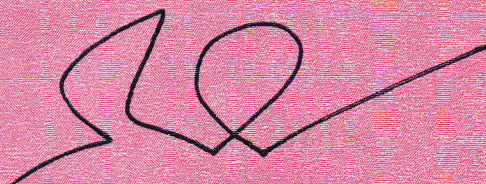
Padang, Juli 2020

Diketahui Oleh
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Perdagangan,



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph, d.
NIP.197512091999032001

Disetujui Oleh
Pembimbing Tugas Akhir



Okki Trinanda, SE, MM
NIP.198310122015041001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN BUS TRANS PADANG PADA PENGUNAAN *E-MONEY* BRIZZI

Nama : Desi Novita
NIM : 17134018
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi Manajemen
Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Juli 2020

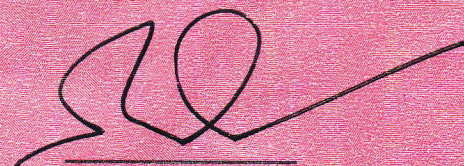
Tim Penguji,

Nama

Tanda Tangan


1. Ketua

Okki Trinanda, SE,MM



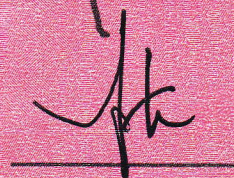
2. Anggota 1

Firman, SE, M.Sc



3. Anggota 2

Astra Primabudiarti, SE, B.B.A.Hons,MM



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Novita
Thn. Masuk/NIM : 2017/17134018
Tempat/Tgl. Lahir : Rimbo Bujang/ 15 November 1998
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Keahlian : -
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jl. Berabah No. 06, Air Tawar
Judul Tugas Akhir : **Analisis Kepuasan Konsumen Bus Trans Padang Pada Penggunaan E-money BRIZZI**

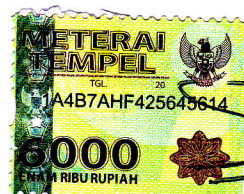
Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karna Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Juli 2020

Yang Menyatakan,



Desi Novita
Desi Novita

NIM.17134018

ABSTRAK

Desi Novita : Analisi Kepuasan Konsumen Bus Trans Padang pada Penggunaan *E-money* BRIZZI.

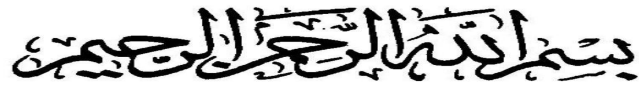
Pembimbing : Okki Trinanda,SE,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen Bus Trans Padang pada penggunaan *e-money* BRIZZI. Dalam penyusunan tugas akhir ini, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penulis mengumpulkan data langsung melalui kuesioner. Teknik pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir digunakan dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 125 responden.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen Bus Trans Padang pada penggunaan *e-money* BRIZZI ini memperoleh skor rata-rata 4.07 dengan nilai TCR 81% yang berarti bahwa tingkat kepuasan konsumen Bus Trans Padang pada penggunaan *e-money* BRIZZI dikategorikan sangat tinggi. Rata-rata indikator kepuasan konsumen Bus Trans Padang memiliki empat item indikator, indikator kesatu kebutuhan konsumen memiliki skor total 503 dengan jumlah mean 4.02 serta mempunyai capaian responden sebesar 81% dalam kategori sangat tinggi. Indikator kedua keinginan konsumen memiliki skor total 496 dengan jumlah mean 3.97 serta mempunyai capaian responden sebesar 79% dalam kategori tinggi. Indikator ketiga harapan konsumen memiliki skor total 515 dengan jumlah mean 4.12 serta mempunyai capaian responden sebesar 82% dalam kategori sangat tinggi. Indikator keempat bukti kualitas pelayanan memiliki skor total 518 dengan jumlah mean 4.15 serta mempunyai capaian responden sebesar 83% dalam kategori sangat tinggi.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen dan *E-money* BRIZZI.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "**Analisis Kepuasan Konsumen Bus Trans Padang pada Penggunaan *E-money* BRIZZI**".

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulusnya kepada :

1. Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.
2. Untuk orang tuaku yang mulia ayahanda dan ibunda tercinta yang selalu membantu dan memotivasi baik moril maupun materil, dan doanya kepada penulis selama ini.
3. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si,Ak,CA,Ph.D. selaku ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi.
5. Bapak Okki Trinanda,SE,MM, selaku pembimbing Tugas Akhir.yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai hal

terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

6. Bapak dan Ibu dosen, Staf pengajar dan Karyawan program studi DIII FE UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama diperkuliahan.
7. Para sahabat Anita, Noprita dan Desti yang selalu memberikan semangat dan dorongan agar penulis cepat menyelesaikan Tugas Akhir serta motivasi yang sangat berguna bagi penulis.
8. Teman-teman program studi DIII FE UNP khususnya Manajemen Perdagangan angkatan 2017 yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran serta dukungan yang sangat berguna bagi penulis.
9. Serta ucapan terimakasih untuk teman-teman dari Kos Berabah 06 Kak Ara, Kak Aulia, Monica, Aina, Sendi, Rike, HMJ Manajemen, Hore-hore aquad yang selalu memberikan segala yang mereka punya dalam kelancaran Tugas Akhir penulis.
10. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Tuhan Yang Maha Esa, Amin. Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian tugas akhir dimasa mendatang.

Padang, Juli 2020

Desi Novita

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kepuasan Konsumen.....	10
1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	10
2. Jenis Kepuasan Konsumen.....	11
3. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
B. Uang Elektronik (<i>E-money</i>).....	13
1. Pengertian Uang Elektronik.....	13
2. Jenis Uang Elektronik.....	15
3. Kelebihan dan Kekurangan Uang Elektronik.....	16

4. Jenis Transaksi Uang Elektronik.....	17
5. Bentuk Uang Elektronik.....	18
6. Uang Elektronik BRIZZI.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	24
C. Rancangan Penelitian.....	24
D. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan.....	32
1. Sejarah Bus Trans Padang.....	32
2. Visi dan Misi Bus Trans Padang.....	33
3. Tugas Pokok dan Fungsi.....	36
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	44
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	44
2. Hasil Pengelolaan Data.....	47
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perkembangan Transportasi Umum.....	2
Tabel 2. Pengukuran Skala Likert.....	29
Tabel 3. Koridor Bus Trans Padang.....	34
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	45
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Konsumen.....	46
Tabel 8. Data Rata-rata Indikator Kepuasan Konsumen.....	47
Tabel 9. Data Indikator Kebutuhan Konsumen.....	49
Tabel 10. Data Indikator Keinginan Konsumen.....	50
Tabel 11. Data Indikator Harapan Konsumen.....	52
Tabel 12. Data Indikator Kualitas Pelayanan.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Delman.....	2
Gambar 2. Becak Mesin.....	2
Gambar 3. Bemo.....	2
Gambar 4. Bajaj.....	2
Gambar 5. Mikrolet, Metromini dan Angkot.....	3
Gambar 6. Bus Kota.....	3
Gambar 7. Kartu BRIZZI.....	5
Gambar 8. Struktur Organisasi UPT Trans Padang.....	43
Gambar 9. Diagram Perbandingan Indikator Kepuasan Konsumen.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	63
Lampiran 2. Tabel Tabulasi.....	69
Lampiran 3. Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR).....	76
Lampiran 4. Foto Penelitian Penyebaran Kuesioner.....	79
Lampiran 5. Kartu Bimbingan Tugas Akhir.....	81

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah





Di era modern saat ini, perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain merupakan suatu hal yang penting bagi manusia, tidak hanya itu perpindahan tersebut sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat. Terlebih bagi manusia yang memiliki tingkat mobilitas waktu yang tinggi, mulai dari jauhnya tempat bersekolah, kantor, pusat perbelanjaan dan lainnya. Oleh karena itu, kemudahan akses transportasi manusia menjadi suatu hal yang sangat penting bagi masyarakat saat ini.



Sistem transportasi merupakan salah satu perkembangan teknologi yang menjadi komponen utama dalam keberlangsungan kehidupan disertai dengan kondisi demografis yang menjadi pengaruh dalam menjalani aktivitas. Keberadaan transportasi umum menjadi sangat penting dalam pengurangan kemacetan yang terjadi di Kota. Selain itu, transportasi umum yang menyediakan pelayanan yang baik dan nyaman dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi (Widayanti dan Soeparno, 2014).

Perubahan moda transportasi berjalan seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang ada. Pada awalnya, transportasi hanya menggunakan tenaga manusia dibantu dengan tenaga hewan. Pada tahap selanjutnya, mulai muncul penggunaan gerobak dan pedati sebagai sarana pengangkut manusia dan barang dengan tenaga hewan sebagai pendereknya. Perkembangan transportasi membaik setelah ditemukannya tenaga mesin sebagai alat transportasi.

Perkembangan transportasi umum dari masa ke masa di Indonesia dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Perkembangan Transportasi Umum

No	Nama Transportasi	Gambar Transportasi
1.	Delman (1950)	 <p data-bbox="932 913 1190 949">Gambar 1. Delman</p>
2.	Becak Mesin (1950)	 <p data-bbox="900 1191 1206 1227">Gambar 2. Becak mesin</p>
3.	Bemo (1962)	 <p data-bbox="932 1438 1158 1482">Gambar 3. Bemo</p>
4.	Bajaj (1970)	 <p data-bbox="932 1742 1158 1778">Gambar 4. Bajaj</p>

5.	Mikrolet, Metromini dan Angkot (1962-1970)	
6. Bus Kota (1985-1990)		

Gambar 5. Mikrolet

Gambar 6. Bus Kota

Sumber : Google (Diakses 20 Maret 2020)

Sistem transportasi berkelanjutan (*sustainable transportation*) merupakan program dari pemerintah pada era globalisasi saat ini. Sistem transportasi berkelanjutan memiliki tiga komponen penting, yaitu kesetaraan, aksesibilitas, dan dampak lingkungan (Aminah, 2018). *Bus Rapid Transit* menjadi salah satu transportasi umum yang beroperasi di Indonesia dengan sistem berkualitas tinggi, memberikan layanan yang cepat, nyaman, serta memiliki kapasitas angkutan yang besar.

Sebagai metode pembayaran transportasi yang lebih efisien, Tazkiyyaturrohma (2018) menyatakan bahwa “Program Gerakan Nasional Non Tunai (*Less Cash Society*) yang di buat oleh pemerintah dengan tujuan untuk mempersiapkan masyarakat dalam menghadapi persaingan global pada Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA)”. Oleh sebab itu, langkah yang di lakukan pemerintah dengan program tersebut yaitu menjalankan salah satu cara untuk

menghindari jatuhnya mata uang agar tetap stabil yakni dengan meminimalisir penggunaan uang tunai.

Upaya yang dilakukan perbankan dengan menghadirkan *e-money* (uang elektronik) yang digunakan bertransaksi secara non tunai. Bank Indonesia menyatakan bahwa *e-money* diterbitkan pada Agustus 2010 dengan jumlah 6,05 juta kartu (Waspada, 2012). Perusahaan jasa transportasi saat ini telah turut mengambil peran dalam menjadikan uang elektronik (*e-money*) sebagai pilihan pembayaran dalam transaksi. Seperti Go-jek menggunakan *Go-pay*, Grab menggunakan OVO, dan Bus Trans menggunakan Kartu BRIZZI (Wijaya, 2018). Pemerintah akan melakukan asesmen atau kajian atas pengembangan model bisnis, termasuk integrasi antar moda sebagai acuan elektronifikasi di moda transportasi secara nasional.

Trans Padang adalah layanan angkutan massal *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Padang (Yermadona, 2019). Bus Trans Padang hadir di Kota Padang dengan disahkannya peraturan Walikota Padang no 21 tahun 2013 Peraturan tersebut berisi tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Trans Padang. Bus Trans Padang mulai beroperasi Februari 2014 dengan jumlah 15 unit armada bus dan jumlah halte 37 unit.

Bus Trans Padang memiliki kapasitas sebanyak 40 orang penumpang, yang terdiri dari 20 orang penumpang berdiri dan 20 orang penumpang dengan kursi. Sistem pembayaran yang dilakukan pada Bus Trans Padang dengan cara manual oleh pramugara. Tarif ongkos Trans Padang untuk kategori umum Rp 3.500,- dan untuk pelajar Rp 1.500,- setiap kali jalan (Yermadona, 2019).

Yermadona (2019) menyatakan bahwa jumlah armada Bus Trans Padang pada tahun 2017 sebanyak 20 unit Bus, yang terdiri dari 15 unit bus sedang dan 5 unit Bus besar. Selain itu, Tempat Pemberhentian Bus (TPU) dan halte ada 73 unit yang melayani koridor I Bus Trans Padang. Tempat Pemberhentian Kendaraan Penumpang Umum (TPKPU) sebagai fasilitas yang disediakan guna untuk penumpang menunggu Bus dan tempat penurunan penumpang.

Pemerintah Kota Padang ingin mendorong masyarakat mewujudkan *less cash society* (LCS) pada jasa transportasi. Oleh karena itu, pemerintah menetapkan kartu BRIZZI pada Bus Trans Padang. Kerja sama Bus Trans Padang dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Kota Padang untuk meningkatkan kesejahteraan pengguna Trans Padang. BRI menyediakan 17 unit mesin *Electronic Data Capture* (EDC) untuk 15 unit armada Bus Trans Padang. mekanisme transaksi menggunakan kartu BRIZZI dan diberlakukan pada 17 Agustus 2019.



Gambar 7. Kartu BRIZZI

Penggunaan kartu BRIZZI memiliki kelemahan sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan kartu BRIZZI pengguna dikenakan biaya pembuatan sebesar Rp 30.000,-. biaya tersebut digunakan untuk pembuatan kartu sebesar Rp 20.000,-, administrasi Rp 1.000,- yang akan langsung dipotong dari saldo pengguna, dan pengguna akan mendapatkan kartu yang sudah terisi saldo Rp 9.000.-
2. Utilitas kartu BRIZZI kecil sebab kartu tersebut di Kota Padang tidak bisa digunakan di banyak tempat.

Penetapan penggunaan kartu BRIZZI ini membuat banyak pengguna Bus Trans Padang berpendapat pro dan kontra. Pengguna Bus Trans Padang yang berpendapat pro mengartikan program perubahan akan mengurangi kecurangan yang terjadi pada pelayanan Bus Trans Padang, sedangkan pengguna yang kontra ini tidak ingin membuat kartu BRIZZI .

Metode Kepuasan Konsumen menurut Kotler dan Keller (dalam Tjiptono, 2014) sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan keluhan, kritik serta saran guna memperbaiki sistem dalam perusahaan. Dengan adanya sistem keluhan dan saran, perusahaan dengan cepat memperbaiki sistem perusahaan dalam pelayanan konsumen.

2. *Ghost/mystery shopping*

Memperkerjakan beberapa orang untuk menjadi pelanggan pada perusahaan lain. *Ghost/mystery shopping* bertujuan untuk menggali informasi dari perusahaan pesaing serta mencari informasi kelemahan perusahaan tersebut.

3. *Lost customer analysis*

Perusahaan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ke perusahaan lain dengan melakukan exit interview dan pemantauan customer loss rate, guna mengetahui permasalahan yang terjadi dan menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan..

4. Survei kepuasan pelanggan

Survei kepuasan pelanggan dilakukan agar mendapatkan tanggapan dan umpan balik dari konsumen secara langsung.

Beberapa permasalahan muncul dengan adanya penetapan kartu BRIZZI ini diantaranya:

1. Masyarakat Kota Padang yang tidak memiliki kartu BRIZZI tidak bisa menggunakan jasa transportasi.
2. Tidak ada pilihan lain dalam pembayaran Bus Trans Padang.

Salah satu kasus yang terjadi pada Bus Trans Padang adalah adanya penurunan paksa penumpang yang tidak memiliki uang elektronik sebagai alat pembayaran yang kemudian pramugara yang sedang bertugas pada hari itu dinyatakan melakukan maladministrasi oleh Ombudsman Perwakilan Sumatera Barat (Antara, 2019). Maladministrasi terjadi disebabkan pramugara membiarkan penumpang naik, sebelum memastikan penumpang menempelkan kartu BRIZZI

pada mesin EDC. Pramugara dianggap lalai pada tugasnya karena tidak melaksanakan tugasnya sesuai dengan standar operasional trans padang. Penumpang yang diturunkan paksa pada kasus tersebut mengklaim bahwa pemerintah masih dianggap lemah dalam menerapkan metode pembayaran yang hanya menggunakan kartu BRIZZI karena tidak semua orang memiliki kartu BRIZZI.

Adanya kasus Bus Trans Padang, penumpang yang diturunkan tersebut harusnya memotivasi Pemerintah Kota Padang untuk berupaya menyempurnakan sistem pembayaran non tunai pada transportasi Trans Padang. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan melaksanakan sosialisai yang lebih dan edukasi kepada pengguna layanan Trans Padang tentang kartu BRIZZI dengan tujuan pengguna kartu BRIZZI yang diwajibkan ini dapat memahami kegunaan serta manfaatnya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang **“Analisis Kepuasan Konsumen Bus Trans Padang Pada Penggunaan *E-money* BRIZZI”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Sejauh manakah kepuasan konsumen pada penerapan sistem pembayaran kartu BRIZZI Bus Trans Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian sebagai berikut:

Untuk mengetahui kepuasan konsumen pada penerapan sistem pembayaran kartu BRIZZI Bus Trans Padang?

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan kajian ilmu pengetahuan bagi mahasiswa serta masyarakat dalam studi kasus *Bus Rapid Transit* Kota Padang.

2. Secara Praktis

Memberikan saran dan masukan pada pemerintah Kota Padang mengenai upaya memaksimalkan sistem pembayaran kartu BRIZZI pada Bus Trans Padang.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan tentang kepuasan konsumen Bus Trans Padang pada penggunaan *e-money* BRIZZI maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa rata-rata indikator kepuasan konsumen Bus Trans Padang memiliki empat item indikator, indikator kesatu kebutuhan konsumen memiliki skor total 503 dengan jumlah mean 4.02 serta mempunyai capaian responden sebesar 81% dalam kategori sangat tinggi. Indikator kedua keinginan konsumen memiliki skor total 496 dengan jumlah mean 3.97 serta mempunyai capaian responden sebesar 79% dalam kategori tinggi. Indikator ketiga harapan konsumen memiliki skor total 515 dengan jumlah mean 4.12 serta mempunyai capaian responden sebesar 82% dalam kategori sangat tinggi. Indikator keempat bukti kualitas pelayanan memiliki skor total 518 dengan jumlah mean 4.15 serta mempunyai capaian responden sebesar 83% dalam kategori sangat tinggi.

Tingkat tertinggi terdapat pada indikator keempat yaitu bukti kualitas pelayanan Bus Trans Padang memiliki skor total 518 dengan skor rata-rata 4.15 dengan tingkat capaian responden 83% yang dapat digolongkan dalam kategori sangat tinggi.

Sedangkan tingkat yang terendah terdapat pada indikator kedua yaitu keinginan konsumen Bus Trans Padang memiliki skor total 496 dengan skor rata-rata 3.97 dan tingkat capaian responden 79% yang dapat digolongkan dalam kategori tinggi.

B. Saran

Berdasarkan dari kuesioner yang telah penulis sebar pada konsumen Bus Trans Padang, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bus Trans Padang yaitu:

1. Pada indikator kebutuhan konsumen sarannya adalah: Bus Trans Padang harus berupaya untuk meningkatkan kebutuhan konsumen melalui transaksi melalui kartu BRIZZI.
2. Pada indikator keinginan konsumen sarannya adalah: Bus Trans Padang harus upaya untuk meningkatkan kebutuhan konsumen melalui transaksi kartu BRIZZI Bus Trans Padang sebaiknya melakukan upaya seperti melakukan sosialisasi terkait penggunaan karu BRIZZI yang dapat menyadarkan manfaat serta keinginan seseorang dalam menggunakan transportasi umum.
3. Pada indikator harapan konsumen sarannya adalah: Pihak Bus Trans Padang sebaiknya mempermudah konsumen yang tidak memiliki kartu BRIZZI agar tetap dapat menggunakan transportasi umum tersebut dengan cara pembayaran tunai beserta tanda pengenal.
4. Pada indikator kualitas pelayanan sarannya adalah: Bus Trans Padang harus meningkatkan system pada ketepatan waktu keberangkatan Bus sesuai dengan ketentuan yang ada.
5. Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi bagi Bus Trans Padang atau dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan dalam mempertahankan prestasi yang telah diraih selama ini.

Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen bus akan meningkatkan loyalitas pelanggan dalam menggunakan transportasi umum khususnya Bus Trans Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, Nur Rianto.2011. *Dasar-dasar Ekonomi Islam*. Era Adicitra Intermedia.Solo
- Ari Widayanti, Soeparno, B. K. (2014). Permasalahan dan pengembangan angkutan umum di kota surabaya. *Jurnal Transportasi*, 14(1), 53–60.
- Aminah (2018). *Jurnal teknik sipil*. 2(November).
- Bachtiar. (2011). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik Sawunggalih Aji Purworejo. *Dinamika Sosial Ekonomi* Vol 7 No. 1.
- Bahri, Asep Saiful. (2010). Konsep Uang Elektronik dan Peluang Implementasinya Pada Perbankan Syariah (Studi Kriris Terhadap Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik).Jakarta: Bank Indonesia.
- Hidayat, syah. 2010. Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif. Pekanbaru: Suska Pres.
- Riduwan. (2011). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Pemerintah Kota Padang. (2013). *Peraturan Walikota Padang Nomor 28. 2008*, 204–212.