GEMAH RIPAH: Jurnal Bisnis,
Volume 06, No. 04 (2026)
e-ISSN:3021-8241

PENGARUH KETEPATAN WAKTU, KEAMANAN DAN LOKASI TUJUAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN MENGGUNAKAN JASA TRANSPORTASI BUS PT ANTAR LINTAS SUMATRA

Ananda Syahrani Sihombing
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah
anandasyahranisihombing@umnaw.ac.id

Muhammad Hilman Fikri
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah
muhammmadhilmanfikri@umnaw.ac.id

Melisa Zuriani Hasibuan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah
melisazurianihasibuan@umnaw.ac.id

Sari Wulandari
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muslim Nusantara Al-Wasliyah
sariwulandari@umnaw.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Ketepatan Waktu, Keamanan, dan Lokasi Tujuan terhadap Keputusan Konsumen menggunakan jasa transportasi Bus PT Antar Lintas Sumatra. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen, dengan nilai t hitung sebesar 3,318 > 1,985 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen, dengan nilai t hitung sebesar 4,711 > 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Lokasi Tujuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen, dengan nilai t hitung sebesar 3,956 > 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Secara simultan, Ketepatan Waktu, Keamanan, dan Lokasi Tujuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen, dengan nilai F hitung sebesar 33,276 > 2,70 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai R Square sebesar 0,510 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 51,0% variasi Keputusan Konsumen, sedangkan 49,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Kata Kunci: *Ketepatan Waktu; Keamanan; Lokasi Tujuan; Keputusan Konsumen*

A. PENDAHULUAN

Perkembangan transportasi di Indonesia terus mengalami kemajuan seiring dengan meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat (Apriyani et al., 2024). Transportasi memiliki peran penting dalam menunjang berbagai aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya. Meningkatnya kebutuhan akan layanan transportasi yang aman, nyaman, tepat waktu, dan terjangkau mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya (Mardiah et al., 2024). Dalam industri transportasi, kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan harapan konsumen menjadi faktor penting untuk mempertahankan pelanggan dan menghadapi persaingan yang semakin ketat .

Transportasi merupakan sarana yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat dan memperlancar berbagai aktivitas kehidupan. Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan perpindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sarana angkutan tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan (Mujadilla & Suryatman, 2024). Keberadaan transportasi tidak hanya mempermudah pergerakan masyarakat, tetapi juga menjadi faktor pendukung dalam kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat, kebutuhan akan layanan transportasi yang aman, nyaman, dan efisien juga semakin meningkat (Ira & Safitri, 2023). Penyedia jasa transportasi dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen (Liana et al., 2024).

Salah satu moda transportasi yang banyak digunakan masyarakat Indonesia adalah bus. Transportasi bus menjadi pilihan karena memiliki jangkauan rute yang luas, biaya yang relatif terjangkau, serta mudah diakses oleh berbagai kalangan masyarakat. Seiring perkembangan industri transportasi, perusahaan bus terus meningkatkan fasilitas, kenyamanan, dan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Prasmoro et al., 2025).

Bus memiliki berbagai jenis layanan, seperti bus dalam kota, Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), bus pariwisata, dan Antar Kota Antar Provinsi (AKAP). Salah satu perusahaan bus AKAP yang cukup dikenal masyarakat adalah PT Antar Lintas Sumatra (ALS), yang melayani berbagai rute perjalanan di Pulau Sumatra hingga Pulau Jawa. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan dan menarik minat konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang ditawarkan (Khairyina, 2026).

Keputusan konsumen merupakan proses yang dilakukan seseorang dalam memilih dan menggunakan suatu produk atau jasa berdasarkan berbagai pertimbangan tertentu (Tjahjuadi, 2023). Dalam konteks jasa transportasi, keputusan konsumen dipengaruhi oleh persepsi terhadap layanan yang diterima, mulai dari ketepatan waktu, keamanan, hingga lokasi layanan yang disediakan. Apabila perusahaan mampu memenuhi harapan konsumen pada aspek-aspek tersebut, maka kemungkinan konsumen untuk memilih dan menggunakan kembali jasa transportasi akan semakin besar (Permata et al., 2023).

Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan jasa transportasi karena berkaitan dengan kemampuan

perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan . Ketepatan waktu menjadi faktor yang diperhatikan oleh konsumen karena dapat memengaruhi efektivitas perjalanan dan kepastian waktu dalam mencapai tujuan (Dwi et al., 2023). Konsumen umumnya menjadikan jadwal keberangkatan dan kedatangan sebagai acuan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan transportasi (Hendrik, 2024). Dalam layanan transportasi bus, ketepatan waktu sering dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi lalu lintas, cuaca, kesiapan armada, serta pengelolaan jadwal operasional (Sumarno et al., 2025).

Keamanan penumpang merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepercayaan konsumen. Keamanan yang baik dapat tercermin dari perilaku pengemudi yang mematuhi aturan lalu lintas, kondisi armada yang layak digunakan, serta adanya perlindungan terhadap penumpang dan barang bawaan selama perjalanan (Marpaung & Tumanggor, 2024). Keamanan menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan jasa transportasi bus, khususnya pada perjalanan antarkota dan antarprovinsi yang membutuhkan waktu tempuh relatif lama (Sahara & Ferdiansyah, 2023).

Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, dan memberikan kenyamanan bagi konsumen dapat menjadi pertimbangan penting dalam proses pengambilan keputusan. Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang bertujuan untuk memperlancar dan mempermudah proses penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen (Mutia et al., 2024). Dalam konteks jasa transportasi, lokasi yang mudah diakses, mudah ditemukan, memiliki fasilitas pendukung yang memadai, serta didukung lingkungan yang nyaman akan memberikan kemudahan bagi konsumen dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Oleh karena itu, lokasi menjadi salah satu aspek yang dapat memengaruhi keputusan konsumen dalam memilih dan menggunakan jasa transportasi (Prasetyo & Santoso, 2024). Ketepatan waktu merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan jasa transportasi karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan . Ketepatan waktu menjadi faktor yang diperhatikan oleh konsumen karena dapat memengaruhi efektivitas perjalanan dan kepastian waktu dalam mencapai tujuan (Dwi et al., 2023). Konsumen umumnya menjadikan jadwal keberangkatan dan kedatangan sebagai acuan untuk menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan transportasi (Hendrik, 2024). Dalam layanan transportasi bus, ketepatan waktu sering dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kondisi lalu lintas, cuaca, kesiapan armada, serta pengelolaan jadwal operasional (Sumarno et al., 2025).

Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat beberapa kasus kecelakaan yang melibatkan armada Bus PT Antar Lintas Sumatra (ALS), seperti tabrakan dan bus yang masuk jurang. Kejadian tersebut menjadi perhatian masyarakat karena menyebabkan kerugian material, korban luka-luka, bahkan korban jiwa. Pemberitaan mengenai kecelakaan tersebut yang tersebar luas melalui berbagai media menimbulkan kekhawatiran sebagian masyarakat terhadap aspek keamanan dan keselamatan perjalanan. Kondisi ini menyebabkan sebagian calon penumpang

menjadi lebih berhati-hati dalam memilih jasa transportasi yang akan digunakan. Keamanan dan keselamatan merupakan aspek penting yang sangat diperhatikan oleh konsumen, sehingga kejadian kecelakaan yang melibatkan armada bus berpotensi memengaruhi kepercayaan dan penilaian masyarakat terhadap layanan transportasi yang diberikan (Wahyuningtyas, 2026).

B. KAJIAN PUSTAKA

Keputusan Konsumen

Menurut (Diansyah et al., 2023) keputusan konsumen merupakan tahapan ketika konsumen memilih alternatif yang paling sesuai dari berbagai pilihan yang tersedia berdasarkan informasi yang diperoleh serta preferensi pribadi untuk memenuhi kebutuhan atau keinginannya. Menurut (Olivia et al., 2025) menjelaskan bahwa keputusan konsumen adalah hasil dari proses pertimbangan terhadap berbagai aspek, seperti harga, kualitas, waktu, dan kemudahan akses, sebelum konsumen menetapkan pilihan akhir. Dalam konteks jasa transportasi interinsulair, keputusan pemilihan dapat dipahami sebagai proses pengambilan keputusan yang melibatkan penilaian terhadap berbagai alternatif layanan transportasi dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti biaya perjalanan, durasi perjalanan, kenyamanan, serta ketersediaan rute guna memperoleh pilihan yang paling sesuai dengan kebutuhan perjalanan konsumen.

Menurut (Firmansyah & Rahim, 2024) terdapat beberapa indikator dalam keputusan konsumen sebagai berikut: kualitas layanan, kebiasaan membeli, rekomendasi dan ulasan, serta metode pembayaran.

Ketepatan Waktu

Menurut (Sumarno et al., 2025) ketepatan waktu merupakan kondisi ketika informasi atau layanan tersedia sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal dalam pengambilan keputusan dan menghindari terjadinya keterlambatan. Dalam konteks transportasi, ketepatan waktu mengacu pada kesesuaian waktu keberangkatan dan kedatangan dengan jadwal perjalanan yang telah ditetapkan. Jadwal perjalanan tersebut berfungsi sebagai pedoman operasional yang memuat informasi mengenai terminal, waktu tempuh, serta posisi perjalanan kendaraan dari titik keberangkatan hingga tujuan, sehingga dapat mendukung kelancaran dan pengendalian operasional transportasi.

Menurut (Sularsih & Wiryawan, 2025) ketepatan waktu merupakan kemampuan suatu layanan atau kegiatan untuk dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga dapat mendukung efektivitas dan efisiensi operasional. Menurut (Ambystisela & Subandrio, 2024) indikator ketepatan waktu yaitu: keberangkatan, ketepatan waktu kedatangan, waktu transit, dan waktu tunggu penumpang.

Keamanan

Menurut (Robin & Evyanto, 2023) keamanan merupakan kondisi yang memberikan perlindungan kepada konsumen selama menggunakan suatu jasa, sehingga mereka merasa aman dan terlindungi dari berbagai risiko, ancaman, maupun gangguan yang tidak diharapkan. Dalam konteks layanan jasa, keamanan menjadi aspek penting karena dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan konsumen selama menerima layanan yang diberikan. Menurut (Permata et al.,

2023) keamanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam menjamin keselamatan pelanggan dari berbagai risiko fisik maupun nonfisik selama proses pelayanan berlangsung. Jaminan keamanan yang baik akan meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

Menurut (Sandi, 2026) Indikator keamanan layanan transportasi yaitu: keamanan selama perjalanan, perlindungan dari kecelakaan, dan keamanan barang bawaan.

Lokasi Tujuan

Menurut (Lestari et al., 2024) lokasi merupakan tempat suatu kegiatan atau layanan diselenggarakan yang memiliki kemudahan untuk dijangkau oleh konsumen. Menurut (Syahputra et al., 2025) Lokasi yang strategis dapat memberikan kemudahan akses serta mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh pengguna dalam memperoleh layanan. Menurut (Kusnadi & Camelia, 2025) lokasi adalah tempat merupakan kombinasi antara lokasi fisik dan saluran distribusi yang digunakan untuk menyampaikan jasa kepada konsumen. Konsep ini tidak hanya berkaitan dengan posisi suatu lokasi, tetapi juga mencakup kemudahan akses serta tingkat strategis lokasi tersebut dalam mendukung proses penyampaian layanan kepada pengguna.

Menurut (Saputro & Liliyan, 2024) indikator lokasi tujuan yaitu: kemudahan akses, visibilitas, tempat parkir yang luas, dan kenyamanan lingkungan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh ketepatan waktu, keamanan, dan lokasi tujuan terhadap keputusan konsumen menggunakan jasa transportasi bus PT Antar Lintas Sumatra (ALS). Menurut Sugiyono (2023), penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data menggunakan instrumen penelitian, serta menganalisis data secara statistik untuk menguji hipotesis. Penelitian dilaksanakan pada Oktober 2025 sampai Juli 2026 di Jalan Panglima Denai, Timbang Deli, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan.

Populasi penelitian adalah penumpang bus PT Antar Lintas Sumatra rute Medan–Pekanbaru selama Januari–Mei 2026 sebanyak 54.370 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu, yakni konsumen yang menggunakan jasa bus ALS rute Medan–Pekanbaru. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda untuk menguji pengaruh ketepatan waktu, keamanan, dan lokasi tujuan terhadap keputusan konsumen.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

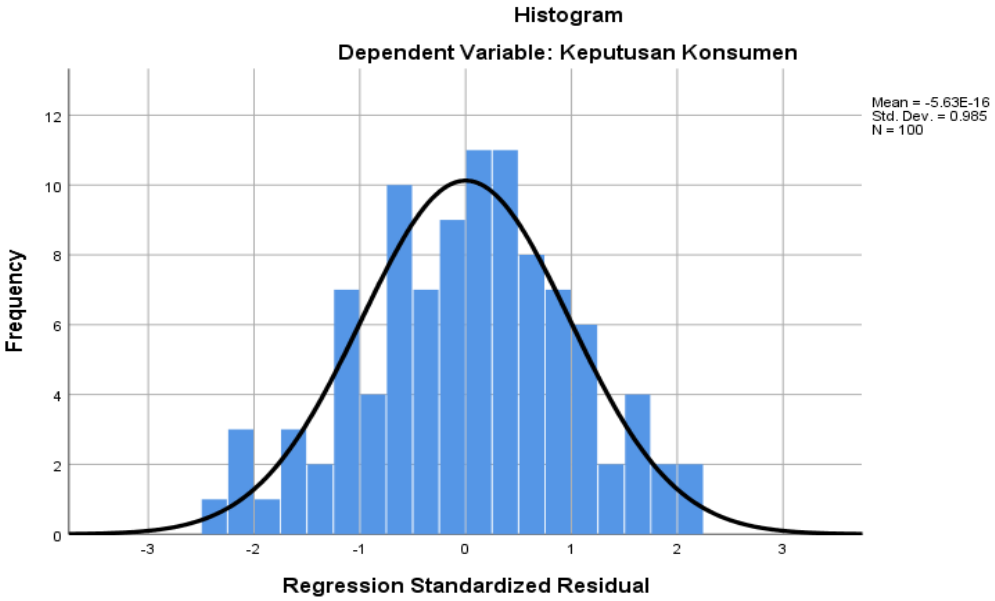
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.46536082
Most Extreme Differences	Absolute	.040
	Positive	.040
	Negative	-.037
Test Statistic		.040
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

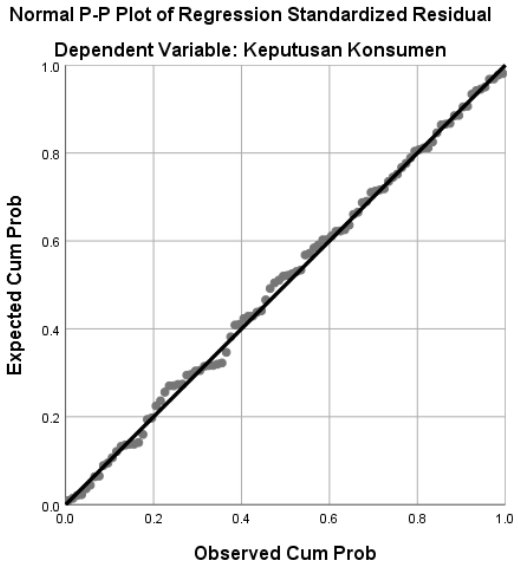
Sumber: Data Diolah SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan Tabel 1, hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 (0,200 > 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.



Gambar 1. Histogram Uji Normalitas

Berdasarkan Gambar 1, dapat dilihat bahwa histogram residual membentuk pola yang menyerupai lonceng (bell-shaped curve) dan penyebaran data berada di sekitar garis tengah. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal.



Gambar 2. P-P Plot

Berdasarkan Gambar 2, dapat dilihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas telah terpenuhi.

Uji Multikolinieritas

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

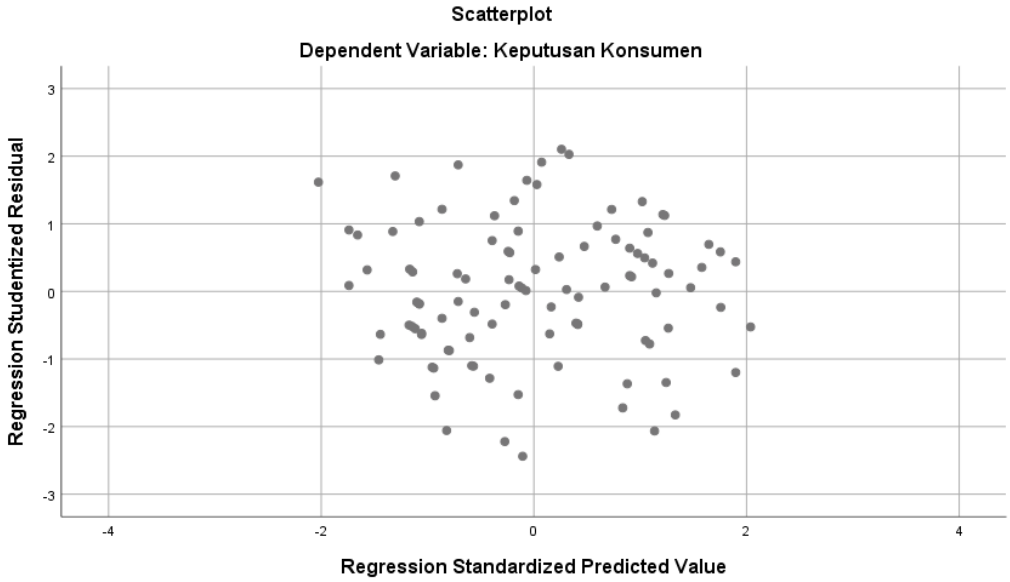
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Ketepatan Waktu	.760	1.315
	Keamanan	.899	1.113
	Lokasi Tujuan	.739	1.353

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Sumber: Data Diolah SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa variabel Ketepatan Waktu memiliki nilai Tolerance sebesar 0,760 dan VIF sebesar 1,315, variabel Keamanan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,899 dan VIF sebesar 1,113, sedangkan variabel Lokasi Tujuan memiliki nilai Tolerance sebesar 0,739 dan VIF sebesar 1,353. Seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antarvariabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan Gambar 3, dapat dilihat bahwa titik-titik pada grafik Scatterplot menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y serta tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.165	1.425		.116	.908
	Ketepatan Waktu	.274	.083	.272	3.318	.001
	Keamanan	.440	.093	.355	4.711	.000
	Lokasi Tujuan	.352	.089	.329	3.956	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Sumber: Data Diolah SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0{,}165 + 0{,}274X1 + 0{,}440X2 + 0{,}352X3$$

Penjelasan persamaan tersebut adalah:

1. Nilai konstanta sebesar 0,165 menunjukkan bahwa apabila variabel Ketepatan Waktu (X1), Keamanan (X2), dan Lokasi Tujuan (X3) bernilai 0, maka nilai Keputusan Konsumen (Y) sebesar 0,165.

2. Koefisien regresi Ketepatan Waktu sebesar 0,274 dan bernilai positif. Artinya, apabila Ketepatan Waktu meningkat sebesar satu satuan, maka Keputusan Konsumen meningkat sebesar 0,274 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap.
3. Koefisien regresi Keamanan sebesar 0,440 dan bernilai positif. Artinya, apabila Keamanan meningkat sebesar satu satuan, maka Keputusan Konsumen meningkat sebesar 0,440 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap.
4. Koefisien regresi Lokasi Tujuan sebesar 0,352 dan bernilai positif. Artinya, apabila Lokasi Tujuan meningkat sebesar satu satuan, maka Keputusan Konsumen meningkat sebesar 0,352 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.165	1.425		.116	.908
	Ketepatan Waktu	.274	.083	.272	3.318	.001
	Keamanan	.440	.093	.355	4.711	.000
	Lokasi Tujuan	.352	.089	.329	3.956	.000

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen

Sumber: Data Diolah SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan Tabel 4, hasil uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel Ketepatan Waktu (X1), Keamanan (X2), dan Lokasi Tujuan (X3) terhadap Keputusan Konsumen (Y) dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu memperoleh nilai koefisien sebesar 0,274, nilai t hitung sebesar 3,318 > t tabel sebesar 1,984, dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Dengan demikian, Ketepatan Waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen.
2. Keamanan memperoleh nilai koefisien sebesar 0,440, nilai t hitung sebesar 4,711 > t tabel sebesar 1,984, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen.
3. Lokasi Tujuan memperoleh nilai koefisien sebesar 0,352, nilai t hitung sebesar 3,956 > t tabel sebesar 1,984, dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, Lokasi Tujuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen.

Hasil Uji Simultan (Uji F)

Tabel 5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	625.718	3	208.573	33.276	.000[b]
	Residual	601.722	96	6.268		
	Total	1227.440	99			

a. Dependent Variable: Keputusan Konsumen
b. Predictors: (Constant), Lokasi Tujuan, Keamanan, Ketepatan Waktu
Sumber: Data Diolah SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan Tabel 4.24, diperoleh nilai F hitung sebesar 33,276 > F tabel sebesar 2,70 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Ketepatan Waktu (X1), Keamanan (X2), dan Lokasi Tujuan (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Artinya, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi Bus PT Antar Lintas Sumatra.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Ketepatan Waktu (X1), Keamanan (X2), dan Lokasi Tujuan (X3) dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel Keputusan Konsumen (Y). Nilai koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai R Square pada tabel Model Summary. Semakin besar nilai R Square, semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil koefisien determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.714[a]	.510	.494	2.50359

a. Predictors: (Constant), Lokasi Tujuan, Keamanan, Ketepatan Waktu
b. Dependent Variable: Keputusan Konsumen
Sumber: Data Diolah SPSS 25.0, 2026

Berdasarkan Tabel 6, hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,714. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Ketepatan Waktu (X1), Keamanan (X2), dan Lokasi Tujuan (X3) dengan Keputusan Konsumen (Y). Nilai R Square yang diperoleh sebesar 0,510 atau 51,0%, yang berarti bahwa variabel Ketepatan Waktu (X1), Keamanan (X2), dan Lokasi Tujuan (X3) secara bersama-sama mampu memberikan penjelasan sebesar 51,0% terhadap Keputusan Konsumen (Y). Dengan demikian, sebesar 49,0% Keputusan Konsumen dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Keputusan Konsumen

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Ketepatan Waktu (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung sebesar 3,318 > t tabel sebesar 1,984 dengan nilai Sig. sebesar 0,001 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Ketepatan Waktu berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Safriudin et al., 2023) yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan jasa transportasi. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kepastian waktu pelayanan menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan jasa transportasi. Dengan demikian, semakin konsisten PT Antar Lintas Sumatra dalam memenuhi waktu pelayanan yang telah ditetapkan, maka semakin besar peluang konsumen untuk memutuskan menggunakan jasa transportasi tersebut.

Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Konsumen

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 4,711 > t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Keamanan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Azhar & Wage, 2024) yang menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keamanan menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan keputusan menggunakan jasa. Kesamaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik jaminan keamanan yang diberikan oleh penyedia jasa, maka semakin besar kepercayaan dan keyakinan konsumen dalam memilih jasa yang akan digunakan.

Pengaruh Lokasi Tujuan Terhadap Keputusan Konsumen

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel Lokasi Tujuan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai t hitung sebesar 3,956 > t tabel sebesar 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Lokasi Tujuan berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen dapat diterima.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Mardiana & Juhari, 2024) yang menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen. Lokasi yang mudah dijangkau, mudah ditemukan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi konsumen dalam menggunakan jasa. Kondisi tersebut dapat menjadi pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan jasa transportasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa semakin baik dan strategis lokasi pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kecenderungan konsumen untuk memilih dan menggunakan jasa transportasi.

Pengaruh Ketepatan Waktu, Keamanan dan Lokasi Tujuan Terhadap Keputusan Konsumen

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), variabel Ketepatan Waktu (X1),

Keamanan (X2), dan Lokasi Tujuan (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai F hitung sebesar 33,276 > F tabel sebesar 2,70 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Ketepatan Waktu, Keamanan, dan Lokasi Tujuan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Keputusan Konsumen dapat diterima.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Safriudin et al., 2023) (Fakhrudin, 2024) (Mardiana & Juhari, 2024) yang sama-sama meneliti variabel yang sama dan menunjukkan bahwa ketepatan waktu, keamanan, dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan konsumen menggunakan suatu jasa. Ketepatan waktu memberikan kepastian perjalanan, keamanan meningkatkan rasa percaya konsumen, sedangkan lokasi yang mudah dijangkau memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan. Apabila ketiga aspek tersebut dapat diberikan secara baik dan konsisten, maka dapat mendukung konsumen dalam menentukan keputusan untuk menggunakan jasa transportasi.

E. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai Pengaruh Ketepatan Waktu, Keamanan, dan Lokasi Tujuan terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Bus PT Antar Lintas Sumatra, dapat disimpulkan bahwa Ketepatan Waktu, Keamanan, dan Lokasi Tujuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Ketepatan Waktu (X1) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,318 > t-tabel 1,985 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05, Keamanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 4,711 > 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, serta Lokasi Tujuan (X3) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t-hitung sebesar 3,956 > 1,985 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Konsumen dengan nilai F-hitung sebesar 33,276 > F-tabel 2,70 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Selanjutnya, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,714 menunjukkan hubungan yang kuat, sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,510 menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu, Keamanan, dan Lokasi Tujuan mampu menjelaskan 51,0% variasi Keputusan Konsumen, sedangkan 49,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ambystisela, A., & Subandrio. (2024). PENGARUH KETEPATAN WAKTU DAN SHIPMENT TRACKING TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA PELANGGAN JNE NUSA INDAH KOTA BENGKULU. *JURNAL MANAJEMEN MODAL INSANI DAN BISNIS (JMMIB)*, *5*(2), 254–266. https://doi.org/https://doi.org/10.61567/jmmib.v5i2.202

Apriyani, P., Zahra, R. L., Ananda, S. B., Az-zahra, S. A., Nabilah, T., Aulia, Y. S., & Wardiyah, M. L. (2024). PERKEMBANGAN TRANSPORTASI NASIONAL TAHUN 2024. *Jurnal Sistem Informasi (TEKNOFILE)*,

2(6), 368–384. https://jurnal.nawansa.com/index.php/teknofile/article/view/242

Azhar, A. A., & Wage, S. (2024). Pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada grab di kota batam. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, *24*(2), 1–13. https://doi.org/https://doi.org/10.53640/jemi.v24i2.1690

Diansyah, Suryono, I., & Laksamana, M. I. (2023). MODERASI SISTEM PELACAKAN ATAS PENGARUH LAYANAN HARI LIBUR DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN JASA J&T EXPRESS. *Media Manajemen Jasa*, *11*(1), 69–82. https://doi.org/https://doi.org/10.52447/mmj.v11i1.6970

Dwi, J., Violetta, A., Primadi, A., & Tohir, M. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Ketepatan Waktu , dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, *1*(2), 73–81. https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i2

Fakhrudin. (2024). PENGARUH CITRA DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENUMPANG MENGGUNAKAN MASKAPAI SRIWIJAYA AIR DI YOGYAKARTA. *Jurnal Bisnis Dan Ekonomi*, *28*(1), 20–32. https://doi.org/https://doi.org/10.35315/jbe.v28i1.8535

Firmansyah, Y., & Rahim, A. H. (2024). Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Obat Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Obat Swamedikasi di Apotik S , Tangerang Selatan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *4*, 5383–5398. https://doi.org/https://doi.org/10.31004/innovative.v4i1.8469

Hendrik, J. J. (2024). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE, HARGA, DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN DAN PERILAKU KONSUMEN*, *03*(1), 145–154. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21776/jmppk. 2024.03.1.15.

Ira, B., & Safitri, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Umum (Trayek Sumbawa – Mataram). *Jurnal Informasi, Sains Dan Teknologi*, *6*(2). https://doi.org/https://doi.org/10.55606/isaintek.v6i02.117

Khairyina, F. (2026). PENGEMBANGAN SISTEM PENILAIAN KESELAMATAN ANGKUTAN UMUM BUS PARIWISATA. *Jurnal Trasnsportasi*, *26*(1), 25–38. https://doi.org/https://doi.org/10.26593/jtrans.v26i1.9730.25-38

Kusnadi, M., & Camelia, M. (2025). Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Ekspedisi JNE Pendahuluan. *Jurnal Bisnis*, *13*, 31–42. https://doi.org/https://doi.org/10.62739/jb.v13i1.84

Lestari, D. A., She, Y., & Anne, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga , dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, *1*, 1–9. https://doi.org/https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2331

Liana, Yinna, Chen, M., & Rahmah, F. (2024). ANALISIS KEPUASAN

PELANGGAN DAN KUALITAS PELAYANAN PADA PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, *2*(1), 9–19. https://doi.org/https://doi.org/10.572349/neraca.v2i1.655

Mardiah, D., Aini, M., Apriliani, A., & Bogor, U. D. (2024). *Kualitas Pelayanan Transportasi Publik*. *3*(2), 2012–2021. https://doi.org/https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i2.12027

Mardiana, R., & Juhari, A. (2024). PENGARUH HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH JASA PENGIRIMAN PADA PT . KARETA SABILA. *JIMAPAS : Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pemasaran*, *2*(1), 42–54. https://e-journal.stimbudibakti.ac.id/index.php/jimapas/en/article/view/84

Marpaung, R., & Tumanggor, M. B. (2024). Pengaruh Keamanan, Fitur Layanan dan Harga terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Online Grab (Studi Kasus Pada Masyarakat Desa Bangun Sari Tanjung Morawa Deli Serdang). *Akuntansi Pajak Dan Kebijakan Ekonomi Digital*, *1*(4), 86–99. https://doi.org/https://doi.org/10.61132/apke.v1i4.563

Mujadilla, A. S., & Suryatman, A. G. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI 'SI BENTENG' TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA TANGERANG. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan Volume*, *10*(2), 266–280. https://doi.org/https://doi.org/10.25157/moderat.v10i2.3330

Mutia, A., Rahma, S., & Gustina, C. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kelengkapan produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian konsumen. *Journal of Economics, Management, Business and Accounting*, *5*(2), 71–80.

Olivia, C., Nasution, N., & Arizal, N. (2025). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI SEKOLAH DAN KEGIATAN EKSTRAKURIKULER TERHADAP KEPUTUSAN ORANG TUA MEMILIH SMP NEGERI 1 PEKANBARU Cici. *BASELINE: JURNAL MAHASISWA MAGISTER MANAJEMEN*, *2*(1), 138–146. https://journal.unilak.ac.id/index.php/BASELINE/article/view/25683

Permata, L., Intan, S., & Abdullah, M. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan GoTransit Pendahuluan. *Jurnal Lentera Manajemen Pemasaran Volume*, *01*(02), 63–72. https://doi.org/https://doi.org/10.59422/lmp.v1i02.140

Prasetyo, A. I., & Santoso, B. H. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian café kala seduh. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*. https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/5300

Prasmoro, A. V., S, R. S., & Pratama, M. R. D. D. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Transportasi Bus TJ (Studi Kasus Rute Harapan Indah – Pulogadung). *JIES*, *6*(1), 21–29. https://doi.org/https://doi.org/10.31599/48dt3n94

Robin, & Evyanto, W. (2023). Pengaruh Keamanan , Kemudahan , dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Lion Parce. *ECo-Buss Volume*, *6*, 117–128. https://doi.org/https://doi.org/10.32877/eb.v6i1.669

Safriudin, M., Jauhari, H., & Lisnini. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu, Akurasi, Kesopanan, Kemudahan, Kenyamanan, dan Atribut Pendukung terhadap Keputusan Menggunakan GrabCar. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, *1*(6), 298–302. https://doi.org/https://doi.org/10.5281/jtiemb.v1i6.4364

Sahara, S., & Ferdiansyah, A. (2023). Pengaruh Keamanan Halte TransJakarta Terhadap Kenyamanan Pelanggan Bus TransJakarta (Studi Penelitian Halte UNJ). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *3*, 7806–7814. https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/6763

Sandi, A. M. (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Go-Ride Mahasiswa. *Jurnal Dimamu*, *5*(2), 289–297. https://doi.org/https://doi.org/10.32627/dimamu.v5i2.1988

Saputro, R. B., & Liliyan, A. (2024). PENGARUH LOKASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET BUS PO. ROSALIA INDAH DI PALUR KARANGANYAR. *Research Repository*. https://repository.stiesurakarta.ac.id/submission/9c74c004-d035-422b-a843-f52d949dcb8e

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sularsih, D. A., & Wiryawan, D. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PENGGUNA APLIKASI ALFAGIFT DI BANDAR LAMPUNG. *Nusantara Hasana Journal*, *4*(10), 219–239. https://doi.org/https://doi.org/10.59003/nhj.v4i10.1416

Sumarno, Prasetyo, A., Purnawan, I. A., & Riski, B. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu Pengiriman, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Spx Dukuhturi Sumarno1. *Journal of Innovative and Creativity*, *5*(3), 36933–36946. https://doi.org/https://doi.org/10.31004/joecy.v5i3.6260

Supandi, A., & Johan, R. S. (2023). Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Loyalitas Pelanggan PT . Fajar Citra Mandiri. *Sosio E-Kons*, *15*, 239–244. https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30998/sosioekons.v15i3.20813

Syahputra, D., Lubis, J., & Rafika, M. (2025). Pengaruh Lokasi , Promosi , Servicescape , dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Elektronik The Influence of Location , Promotion , Servicescape , and Product Quality on Consumer Satisfaction in Electronic Business. *URNAL BISNIS MAHASISWA*, *5*(4), 1623–1640. https://doi.org/https://doi.org/10.60036/jbm.658

Tjahjuadi, E. (2023). Analisis kualitas layanan , ketepatan waktu pengiriman dan

persepsi tarif pengiriman terhadap keputusan menggunakan jasa ekspedisi PT . Nusatrans Anugerah Makmur. *MAPAN: Jurnal Manajemen Palapa Nusantara*, *8*(September), 62–70. https://doi.org/https://doi.org/10.51774/mapan.v8i2.208

Wahyuningtyas, P. (2026). *Riwayat Kecelakaan Bus ALS Selama 3 Tahun Terakhir*. Tirto.Id. https://tirto.id/riwayat-kecelakaan-bus-als-selama-3-tahun-terakhir-hvNJ