

PERILAKU KONSUMEN DALAM MENGAMBIL KEPUTUSAN MENGGUNAKAN TRANSPORTASI PUBLIK SUROBOYO BUS

Richard William Tanzil¹

¹Universitas Widya Kartika

Email : richardwilliamtan@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang dalam penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui alasan para konsumen memilih memutuskan untuk menggunakan layanan transportasi publik Suroboyo Bus dan tidak memilih layanan transportasi publik lainnya, lalu apa yang memengaruhi minat konsumen untuk menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus, terlepas banyaknya jasa transportasi publik yang ada di kota Surabaya dengan harga yang terjangkau. Rumusan masalah dalam penelitian kali ini adalah Bagaimana perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus? Dan faktor – faktor apa yang mendukung dan menghambat penggunaan transportasi publik Suroboyo Bus? Metodologi penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan mengambil jumlah 10 orang sebagai narasumber, teknik pengumpulan data dalam penelitian kali ini menggunakan wawancara. Teknik analisis data dalam penelitian kali ini menggunakan fenomenologi dengan teknik pengambilan sampel memakai purposive sampling. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa ada 2 faktor yang membuat konsumen memutuskan untuk menggunakan layanan transportasi publik Suroboyo Bus yaitu adalah dari faktor sosial, dan faktor psikologis. Lalu terdapat faktor fasilitas yang menjadi faktor pendorong dalam keputusan menggunakan layanan transportasi publik Suroboyo Bus. Sedangkan faktor penghambatnya adalah faktor budaya.

Kata kunci: Perilaku Konsumen, Keputusan Menggunakan

ABSTRACT

The background in this study is that researchers want to know the reasons consumers choose to decide to use the Suroboyo Bus public transportation service and not choose other public transportation services, then what influences consumer interest in using the Suroboyo Bus public transportation, regardless of the many public transportation services available in the city of Surabaya at an affordable price. The formulation of the problem in this research is How is consumer behavior in making decisions using the Suroboyo Bus public transportation? And what factors support and hinder the use of the Suroboyo Bus public transportation? The research methodology uses qualitative methods and takes a total of 10 people as informants, the data collection technique in this study uses interviews. The data analysis technique in this study used phenomenology with the sampling technique using purposive sampling. The data analysis technique in this study used descriptive analysis with the sampling technique using purposive sampling. The results of this study found that there were 2 factors that made consumers decide to use the Suroboyo Bus public transportation service, namely social factors and psychological factors. Then there is the facility factor which is the driving factor in the decision to use the Suroboyo Bus public transportation service. While the inhibiting factor is a cultural factor.

Keywords: Consumer Behavior, Decision to Use.

1. PENDAHULUAN

Pada umumnya untuk menuju ke suatu tempat dengan tepat waktu, pastinya manusia akan menggunakan sebuah sarana transportasi. Berbeda apabila tempat yang ingin dituju itu dekat, pastinya mereka akan berjalan kaki. Tetapi apabila tempat yang ingin dituju adalah tempat yang sangat jauh, maka mereka pastinya akan menggunakan sebuah sarana guna untuk menghemat waktu dan tenaga yang diperlukan untuk berpergian, maka dari itu manusia menciptakan sebuah transportasi. Perkembangan transportasi dalam sejarah sendiri bergerak dengan perlahan dan berevolusi dengan terjadi perubahan sedikit demi sedikit.

Awalnya manusia perjalanan jarak jauh berjalan kaki pada zaman dahulu. Sejarah manusia menunjukkan bahwa selain berjalan kaki mereka juga dibantu dengan pemanfaatan hewan yang menyeret suatu muatan yang tidak bisa diangkat oleh manusia dan penggunaan rakit di sungai. Seiring berjalannya waktu manusia mulai menerapkan mesin uap di transportasi, kemudian disusul dengan ditemukannya mesin dengan pembakaran dalam. Transportasi sendiri dibagi menjadi 3, yaitu transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Transportasi darat adalah segala bentuk kendaraan yang menggunakan jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Di Indonesia jenis transportasi satu ini termasuk yang paling dominan dibandingkan transportasi laut dan udara. Berdasarkan sejarah singkat transportasi darat di Indonesia, sedikit banyak dipengaruhi Belanda yang menjajah Indonesia. Waktu itu, masyarakat hanya mengandalkan kuda, gerobak, pedati serta becak sebagai angkutan pribadi hingga barang. Perkembangan transportasi darat yang mungkin bisa dirasakan hingga kini adalah kehadiran kereta api dan infrastruktur jalan yang membentang. Perlahan semua model transportasi yang jadul itu tergantikan akibat perubahan zaman, kemajuan teknologi sampai kebijakan politik yang berkuasa dan juga karena kebutuhan tiap manusia yang semakin hari semakin beragam dan banyak, maka tidak memungkinkan banyak produsen transportasi yang terus mengembangkan inovasi guna menciptakan transportasi yang nyaman guna pengendaranya.

Di kota Surabaya sendiri yang merupakan salah kota besar di Indonesia dan merupakan pusat aktivitas di Jawa Timur yang dimana mobilitas masyarakatnya cukup tinggi serta tingkat kebutuhan masyarakatnya yang terbilang cukup tinggi, maka dari itu kota Surabaya membutuhkan dukungan dengan penyediaan sarana dan layanan transportasi yang memadai terutama di bagian transportasi publik. Beberapa transportasi publik yang ada di Surabaya adalah bus kota, angkot, angguna, ojek online dan becak. Pemanfaatan transportasi umum dan kesadaran masyarakat tentunya menjadi salah satu langkah yang dapat mengurangi kemacetan dan mengurangi polusi udara akibat kendaraan. Suroboyo Bus atau Bus Surabaya merupakan salah satu layanan transportasi publik yang berbasis bus rapid transit di Kota Surabaya. Karena kota Surabaya merupakan salah satu kota besar, sehingga padatnya penduduk hal ini memengaruhi perilaku konsumen dalam menggunakan jasa yang ada. Perilaku Konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka, dan perilaku Konsumen di pengaruhi oleh empat faktor, yaitu: budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Sehingga terdapat berbagai faktor yang memengaruhi konsumen untuk menggunakan Suroboyo Bus. Maka dari itu penelitian ini ditulis untuk mengetahui perilaku konsumen dalam mengambil keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus dan apa yang memengaruhi minat konsumen untuk menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus, terlepas banyak nya jasa transportasi publik yang ada di kota Surabaya dengan harga yang terjangkau.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus?
2. Faktor – faktor apa yang mendukung dan menghambat penggunaan transportasi publik Suroboyo Bus?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui perilaku konsumen dalam pengambilan keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus.
2. Untuk mengetahui apa yang menjadi minat konsumen menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus.

MANFAAT PENELITIAN

1. Berharap agar penulisan ini bermanfaat bagi penulis untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta teori yang di dapat selama di perkuliahan beserta praktek nyata.
2. Sebagai bahan bacaan mahasiswa dalam menyelesaikan studinya di masa yang akan datang dan untuk menambah perbendaharaan di perpustakaan Universitas Widya Kartika.
3. Penelitian ini bisa menjadi refrensi yang dapat digunakan sebagai tambahan pengetahuan baru untuk peneliti selanjutnya.

LINGKUP PENELITIAN

Narasumber penelitian adalah semua orang yang pernah menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus dan berusia 17 tahun keatas.

SISTEMATIKA SKRIPSI**BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, dan sistematika skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang penelitian terdahulu, persamaan penelitian, landasan teori, transportasi, pengertian jasa, pengertian konsumen, pengertian perilaku konsumen, loyalitas konsumen, keputusan penggunaan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang jenis penelitian yang digunakan, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, dan data informan.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum obyek penelitian, profil informan, dan deskriptif hasil penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapatkan dari analisis data di bab sebelumnya, dan saran yang ditujukan untuk Suroboyo Bus agar menjadi lebih baik untuk kedepannya.

TINJAUAN PUSTAKA**Transportasi**

Menurut Azis dan Asrul (2015) dapat disimpulkan transportasi merupakan sebuah kebutuhan turunan atau kebutuhan kedua, didalam kegiatan ekonomi masyarakat. Peranan transportasi memberikan dampak yang amat baik dalam suatu pembangunan wilayah secara menyeluruh. Transportasi juga dijadikan salah satu variabel yang memiliki pengaruh terhadap roda perekonomian. Transportasi juga dijadikan sebagai bagian perkembangan yang dimana tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia.

Pengertian Jasa

Menurut Sunyoto (2018:236) pengertian dari jasa adalah intangible seperti kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan, dan kesehatan dan perishable (jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan), jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan. Sedangkan menurut Kotler dalam Sunyoto (2018:236) jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang

dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu).

Pengertian Konsumen

Menurut Dewi (2013:1), konsumen merupakan seseorang yang menggunakan produk dan atau jasa yang dipasarkan di pasaran. Sedangkan kepuasan konsumen merupakan sejauh mana harapan seorang konsumen dipenuhi atau bahkan dlebihkan oleh sebuah produk yang dibeli. Jika harapan konsumen tersebut telah terpenuhi maka ia akan merasa puas, dan jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka konsumen akan merasa senang. Konsumen dibagi menjadi dua kategori, yaitu konsumen personal dan konsumen organisasional. Konsumen personal adalah individu yang membeli barang dan jasa untuk digunakan sendiri, untuk penggunaan dalam rumah tangga, anggota keluarga dan teman. Sedangkan konsumen organisasional merupakan sebuah perusahaan, agen pemerintah atau institusi profit maupun nonprofit lainnya yang membeli barang, jasa dan peralatan lain yang diperlukan yang digunakan agar organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik.

Pengertian Perilaku Konsumen

Menurut Swasta dan Handoko (dalam Adnan,2019), perilaku konsumen adalah sebagai kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan menggunakan barang-barang dan jasa termasuk di dalamnya proses pengambilan keputusan dan persiapan penentu kegiatan-kegiatan tersebut.

Loyalitas Konsumen

Menurut Rusmiati P I dan Rizki Zulfikar (2018:3), loyalitas pelanggan sebagai kekuatan hubungan antara sikap relatif individu terhadap suatu kesatuan (merek, jasa, toko, atau pemasok) dan pembelian ulang. Ishaq (2014) dalam Jeremia dan Djurwati (2019:833) mengatakan loyalitas adalah sebuah proses, pada akhir proses tersebut, kepuasan mempunyai efek pada perceived quality, yang dapat memberikan dampak kepada loyalitas dan niat untuk perilaku tertentu dari seorang pelanggan.

Keputusan Penggunaan

Keputusan penggunaan jasa atau juga dikenal sebagai keputusan pembelian. Merupakan suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan itu diperoleh dari pengalaman – pengalaman sebelumnya merupakan keputusan pembelian. Menurut Kotler (Setiadi, 2015: 14) untuk dapat sampai kepada keputusan pembelian, konsumen akan melewati 5 tahap yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku setelah pembelian (Maroun et al., 2016).

2. METODE PENELITIAN

JENIS PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, menurut Sudaryono (2017), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berupa menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu (informan) dalam latar ilmiah. Menurut Sugiyono (2018;213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah observasi, dokumentasi dan wawancara, disini peneliti langsung menuju ke tempat objek penelitian dan melakukan

observasi terlebih dahulu, setelah itu peneliti melakukan wawancara kepada narasumber yang pernah menggunakan layanan transportasi Suroboyo Bus dan sudah berumur 17 tahun keatas agar peneliti bisa menyimpulkan alasan narasumber membeli di cheskee dan setelah itu peneliti melakukan dokumentasi.

TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik Analisis data menggunakan fenomenologi, menurut *Polkinghorne* (Creswell, 1998) studi fenomenologi menggambarkan arti sebuah pengalaman hidup beberapa orang tentang sebuah konsep atau fenomena. Orang-orang yang terlibat dalam menangani sebuah fenomena melakukan eksplorasi terhadap struktur kesadaran pengalaman hidup manusia. Fenomenologi ini berpandangan bahwa cerita atau pengalaman individu lebih penting dan memiliki otoritas yang lebih besar daripada hipotesa penelitian sekalipun (Morissan, 2013: 38)

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi dalam penelitian ini adalah semua orang yang pernah menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus. Dan jumlah *sample* yang diambil sebanyak 10 responden yang pernah menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus.

TEKNIK PENGAMBILAN SAMPLE

Sample penelitian ini diambil dengan metode *purposive sampling*. Menurut Notoatmojo (2010) *purposive sampling* adalah sebuah teknik dalam pengambilan sample yang berdasarkan atas suatu pertimbangan tertentu dari ciri populasi atau sifat yang sudah diketahui sebelumnya.

3. PEMBAHASAN DAN HASIL

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1) SEJARAH SINGKAT SUROBOYO BUS

Suroboyo Bus merupakan layanan transportasi publik berfasilitas modern milik Pemerintah Kota Surabaya. Layanan ini diluncurkan oleh Pemerintah Kota pada 7 April 2018 di Siola, oleh wali kota Surabaya saat itu, ibu Tri Rismaharini. Awalnya bus dengan koridor awal berupa rangkaian rute loop koridor R1-R2 rute Terminal Purabaya–Rajawali (pulang-pergi). Layanan ini bertujuan untuk mensinergikan pemenuhan kebutuhan transportasi umum dengan program lingkungan hidup, yaitu untuk mengurangi dampak sampah plastik bagi lingkungan perkotaan dan sekitarnya. Pemkot memberikan fasilitas bagi masyarakat yang memberikan kontribusi sampah plastik untuk menikmati layanan ini. Manajemen operasional layanan ini ditangani oleh Pemkot dibawah UPTD Pengelolaan Transportasi umum.

2) KORIDOR SUROBOYO BUS

- a) R1/R2: Purabaya – Rajawali (7 April 2018)
- b) R3/R4: Unesa – ITS (4 September 2018)
- c) R5/R6: Gunung Anyar Timur – Kenjeran Park (17 Agustus 2019)
- d) R7/R8: Joyoboyo – Tambak Osowilangon (23 Agustus 2021)
- e) R9/R10: Joyoboyo – Tunjungan (2023)
- f) SBT: Purabaya – Tembaan (4 September 2018)

3) UNIT BUS

Suroboyo Bus menggunakan bus dengan model chassis dari Mercedes-Benz dengan tipe O 500 U 1726 LE. Sedangkan untuk body bus yang digunakan menggunakan besutan dari Karoseri Laksana dengan seri CityLine 2. Bus sengaja didesain low entry guna memenuhi kebutuhan transportasi umum di jalan raya. Bus dilengkapi

dengan kneeling system yang berfungsi untuk mengatur jarak antara bus dengan trotoar.

4) FASILITAS

Suroboyo Bus dilengkapi dengan beragam fasilitas canggih dan modern yang membuat nyaman serta memberikan rasa aman bagi penumpang. Setiap bus dipandu oleh seorang helper yang siap membantu penumpang sekaligus bertugas sebagai kondektur tiket. Suroboyo Bus yang memiliki total panjang 11,7 m ini mempunyai fitur modern seperti pintu sensor otomatis, pendingin ruangan (AC), 12 CCTV (luar dan dalam), alarm darurat, glass breaker, alat APAR, serta pengisi daya. Selain itu, bus dilengkapi dengan GPS yang terhubung dengan Surabaya Intelligent Urban Transport System (SITS).

5) HALTE

- a) Halte Dengan Rambu Bus Stop
- b) Halte Beratap Existing
- c) Halte Beratap Standar
- d) Halte Beratap Dengan Running Text
- e) Halte Terintegrasi Park N Ride

6) SISTEM PEMBAYARAN LAYANAN SUROBOYO BUS

Sistem Pembayaran Suroboyo Bus terdapat dua, yaitu menggunakan uang dan juga bisa menggunakan botol bekas. Tarif layanan Suroboyo Bus sudah diatur dalam Peraturan Wali kota (Perwali) Surabaya Nomor 56 Tahun 2021. Tarif untuk masyarakat umum dikenakan sebesar Rp5.000,00, sedangkan tarif khusus pelajar dan mahasiswa dikenakan setengahnya sebesar Rp2.500,00. Tarif tersebut sudah termasuk premi Asuransi Jasa Raharja. Pengenaan tarif tersebut dikecualikan bagi guru, tenaga kependidikan, pegawai kelurahan dan pegawai kecamatan di lingkungan pemerintah kota. Layanan ini digratiskan dengan syarat menunjukkan bukti identitas sebagai pegawai pada instansi masing-masing. Selain itu juga terdapat metode pembayaran lain yang transaksi non tunai seperti QRIS dan kartu uang elektronik.

7) LOKASI PENUKURAN SAMPAH BOTOL PLASTIK

- a) Terminal Purabaya
- b) Terminal Joyoboyo
- c) Terminal Kasuari
- d) PNR Mayjen Sungkono
- e) PNR Arif Rachman Hakim
- f) Kantor Kecamatan Kenjeran
- g) Kantor Kecamatan Dukuh Pakis
- h) Kantor Kecamatan Lakarsantri
- i) Kantor Kecamatan Gunung Anyar
- j) Kantor Kecamatan Sukolilo
- k) Kantor Kecamatan Gulbeng
- l) Kantor Kecamatan Tambaksari
- m) Kantor Kecamatan Wiyung
- n) Sentra UKM MERR
- o) Bank Sampah Sumber 10, Tegalsari

8) APLIKASI GOBIS

Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengeluarkan aplikasi GoBis (Golek Bis) pada 7 Mei 2018, guna memudahkan masyarakat untuk menggunakan transportasi public Suroboyo Bus. Aplikasi GoBis ini dapat diunduh secara gratis di smartphone.

HASIL WAWANCARA

Hasil wawancara diatas yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 10 (sepuluh) orang narasumber yang berbeda, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen para narasumber sehingga mereka dapat memutuskan untuk menggunakan Suroboyo Bus adalah dari faktor sosial, faktor psikologis, dan faktor pendorong dan penghambat dalam pengambilan keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus.

Faktor perilaku konsumen yang pertama adalah dari faktor sosial, karena para informan tahu mengenai adanya layanan transportasi publik Suroboyo Bus dari teman – teman mereka dan ini termasuk faktor sosial dalam konteks kelompok, rata – rata pilihan seseorang akan dipengaruhi oleh mereka yang terhubung secara sosial, menurut (Kotler 2005: 206) kelompok ialah kumpulan beberapa orang yang yang memiliki pengaruh langsung atau tidak langsung terhadap sikap atau perilaku seseorang.

Faktor perilaku konsumen yang kedua adalah faktor psikologis dalam hal kenyamanan, karena pada saat peneliti menanyakan alasan mendasar informan sehingga informan memutuskan untuk menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus daripada menggunakan transportasi publik lainnya, para informan menjawab bahwa kenyamanan dalam berkendara. Menurut Swasta dan Handoko, (2000:77) faktor internal adalah faktor psikologis yang berasal dari proses interen dalam diri individu, dan sangat berpengaruh terhadap perilaku pembelian konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan terkait faktor pendorong dalam menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus, dari 10 informan, dapat disimpulkan bahwa faktor yang menjadi pendorong pengambilan keputusan konsumen dalam menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus oleh, hal ini mencakup fasilitas yang dimiliki transportasi publik Suroboyo Bus ini memadai, bagus, nyaman, dan serta aman karena di lengkapi oleh kamera cctv. Pengertian fasilitas menurut Kotler (2005:75) adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Berdasarkan hasil analisa wawancara yang telah dilakukan terhadap 10 informan terkait faktor yang menghambat keputusan informan dalam menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus, dapat disimpulkan bahwa faktor yang menjadi penghambat dalam pengambilan keputusan informan dalam menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus didasari oleh karena sistem pembayaran Suroboyo Bus yang cashless, sehingga menghambat orang-orang yang tidak melek teknologi terutama lansia dan juga orang yang handphonenya tidak mendukung sistem cashless untuk naik Suroboyo Bus. Hal ini menyangkut di faktor budaya, karena semakin berkembangnya zaman dan ada beberapa orang yang belum melek akan teknologi sehingga terhambat di cashless ini. Dan karena adanya ketidakmampuan orang untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga hal ini menciptakan kesenjangan digital. Menurut Dewan dkk (2005), kesenjangan digital adalah ketidakmampuan individu dalam merasakan manfaat dari teknologi informasi karena kurangnya aksesibilitas dan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi tersebut (Dewan, 2005: 1).

4. KESIMPULAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode kualitatif terhadap 10 informan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap perilaku keputusan konsumen dalam mengambil keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Faktor sosial seperti teman-teman merupakan faktor yang juga sangat mempengaruhi pola pikir setiap orang, yang sebelumnya tidak kita ketahui, kita menjadi ketahui, dan setelah itu kita dapat mencoba hal-hal yang baru tersebut,

dikarenakan sifat dasar manusia yang dimana merasa ingin tahu mereka sangat besar.

- 2) Faktor psikologis seperti motivasi untuk hal ini kenyamanan dalam bepergian jarak jauh yang mendasari keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus.
- 3) Faktor pendorong seperti fasilitas yang terdapat di Suroboyo Bus ini memadai, bagus, nyaman, dan serta aman mendorong keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus.
- 4) Faktor penghambatnya adalah faktor budaya, dimana sistem pembayaran Suroboyo Bus yang *cashless*, sehingga menghambat orang-orang yang tidak melek teknologi terutama lansia dan juga orang yang handphonenya tidak mendukung sistem cashless untuk naik Suroboyo Bus.

SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap informan yang telah mengambil keputusan menggunakan transportasi publik Suroboyo Bus, maka sebagai akhir dalam penelitian ini, peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

Hendaknya Suroboyo Bus mengeluarkan inovasi baru untuk sistem pembayaran agar para konsumen yang tidak melek teknologi terutama lansia atau konsumen yang handphonenya tidak memadai untuk menggunakan sistem pembayaran cashless, mereka masih bisa menaiki atau menggunakan layanan transportasi publik Suroboyo Bus.

Hendaknya Suroboyo Bus tetap mempertahankan sistem pembayaran yang menggunakan penukaran botol dan juga memperbolehkan penukaran botol secara langsung di dalam Suroboyo Bus agar tidak perlu menukarkan terlebih dahulu ke pos penukaran.

Kiranya Suroboyo Bus tetap menjaga kualitas pelayanan Suroboyo Bus selbagai transportasi publik yang ramah lingkungan dan juga selbagai transportasi publik yang memiliki harga ekonomis.

Dan juga sebaiknya Suroboyo Bus tetap mempertahankan kualitas bus yang akan digunakan bepergian dan juga tetap mempertahankan kualitas fasilitas yang terdapat di Suroboyo Bus untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, R., & Asrul. (2014). Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi. Yogyakarta: Deepublish
- Ortuzar, J., Willumsen, L.G., Modelling Transportation, 1990.
- Miro, Fidel. (2005). Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana dan Praktisi.
- Tjiptono. 2019. Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. Yogyakarta. Andy.
- Sudaryono. 2018. Metodologi Penelitian. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.