

## PENGARUH TARIF DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN PADA PERUSAHAAN BONGKAR MUAT BARANG KAPAL DI PT. PANCA USAHA MAKMUR MEDAN

**Aulya Nurlistyanti**

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan

[aulya417@gmail.com](mailto:aulya417@gmail.com)

**Dian Purnama Sari**

Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan

[dianpurnama047@gmail.com](mailto:dianpurnama047@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Bongkar Muat Barang Kapal Pada PT. Panca Usaha Makmur Medan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen perusahaan yang menggunakan jasa bongkar muat barang pada tahun 2024 berjumlah 42 konsumen. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah sampling jenuh yaitu seluruh populasi dijadikan sampel pada penelitian ini. Pengujian asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini adalah Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Autokorelasi, Uji Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis. Hasil pada penelitian ini menemukan bahwa tarif berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan karena dapat diketahui  $t$  hitung (4,772) >  $t$  tabel (2,022) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sedangkan pada variabel kualitas pelayanan ditemukan bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan karena dapat diketahui  $t$  hitung (0,292) <  $t$  tabel (2,022) dengan nilai signifikansi  $0,772 > 0,05$ . Untuk meningkatkan keputusan penggunaan, PT. Panca Usaha Makmur Medan harus meningkatkan kualitas pelayanan  $p$  seperti melengkapi fasilitas alat bongkar yang memadai, percepatan dalam pengerjaan bongkar muat barang kapal, melayani konsumen dengan cepat dan tanggap dan meningkatkan kinerja dan pengetahuan oleh staf karyawan yang bertanggung jawab atas barang konsumen.

Kata kunci: Tarif, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Penggunaan Jasa

### Abstract

This study aims to examine the Influence of Tariffs and Service Quality on the Decision to Use Cargo Ship Loading and Unloading Services at PT. Panca Usaha Makmur Medan. This research is a quantitative study. The population in this study were consumers of companies that used cargo loading and unloading services in 2024 totaling 42 consumers. The sampling method in this study was saturated sampling, namely the entire population was sampled in this study. The classical assumption tests used in this study were Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test, Autocorrelation Test, Multiple Linear Regression Test, Determination Coefficient Test and Hypothesis Test. The results of this study found that the tariff significantly influenced the decision to use because it can be seen that  $t$  count (4.772) >  $t$  table (2.022) with a significance value of  $0.000 < 0.05$ , while in the service quality variable it was found that there was no significant influence on the decision to use because it can be seen that  $t$  count (0.292) <  $t$  table (2.022) with a significance value of  $0.772 > 0.05$ . To improve the decision to use, PT. Panca Usaha Makmur Medan must improve the quality of service  $p$  such as completing adequate unloading equipment facilities, accelerating the loading and unloading of ship goods, serving consumers quickly and responsively and improving the performance and knowledge of staff employees who are responsible for consumer goods.

Keywords: Tariff, Service Quality and Decision to Use Services



## PENDAHULUAN

Keputusan penggunaan merupakan proses dalam menetapkan produk atau jasa yang akan digunakan. Sebelum melakukan pembelian atau penggunaan, seseorang biasanya akan membuat keputusan terlebih dahulu tentang suatu produk atau jasa yang ada. Keputusan pembelian atau penggunaan adalah kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam pengambilan keputusan untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh penjual.<sup>1</sup> Agar suatu perusahaan dapat bertahan dan terus mendapatkan kepercayaan dari penggunanya, maka harus memenuhi kualitas layanannya.<sup>2</sup> Semua perusahaan harus senantiasa meningkatkan kualitas pelayanannya kepada pengguna jasanya. Hal ini disebabkan pelayanan yang baik dari pihak penyedia jasa akan memuaskan konsumen atau pengguna jasa, sehingga akan menimbulkan rasa percaya dan berujung pada konsumen untuk tetap menggunakan secara berulang.<sup>3</sup>

Faktor lain yang sangat penting yang mempengaruhi keputusan pembeli atau pengguna seseorang adalah tarif. Bagi konsumen, tarif atau harga merupakan salah satu indikator dalam memilih suatu jasa, karena tarif yang ditawarkan harus wajar dan sepadan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketika konsumen memutuskan untuk menggunakan suatu jasa, mereka mengevaluasi tarif dengan membandingkan beberapa tarif standar untuk melakukan transaksi.<sup>4</sup> Salah satu perusahaan bongkar muat (PBM) yaitu PT. Panca Usaha Makmur Medan yang bergerak dibidang jasa bongkar muat barang kapal. PT. Panca Usaha Makmur Medan didirikan pada tahun 2000 sampai dengan sekarang yang beralamat JL. Kapten Rahmad Budin Lingkungan 08 Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20255.

Dibawah ini terdapat data penggunaan 3 tahun terakhir pada perusahaan bongkar muat (PBM) PT. Panca Usaha Makmur Medan sebagai berikut :

---

<sup>1</sup> D.M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

<sup>2</sup> R. Hasanah dan S. Suryoko, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa DHL Global Forwarding (Studi pada Pengguna Jasa DHL di Kota Semarang)," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 6, no. 1 (2017).

<sup>3</sup> Nur Asia dan Junaeda, "Pengaruh Tarif Penumpang dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur Perwakilan Mamuju," *Jurnal e-Business Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar* 2, no. 1 (2022), <https://doi.org/10.59903/ebusiness.v2i1.25>.

<sup>4</sup> D.R. Indah dan M. Nurlina, "The Influence of Service Quality, Price and Location on Decisions to Use Freight Forwarding Services PT. Image of Van Express Langsa City," *Ocean Economics Journal* 3, no. 1 (2019).

**Table 1. 1 Penggunaan Jasa Bongkar Muat Pertahun**

No	Tahun	Konsumen Pengguna Jasa Bongkar Muat	Perubahan
			Jumlah
1	2021	23	-
2	2022	36	13
3	2023	24	-12
Jumlah		101	

Berdasarkan tabel 1.1. data penggunaan 3 tahun terakhir menunjukkan bahwa penggunaan jasa bongkar muat barang pada objek penelitian pada tahun 2021 memiliki jumlah yang paling sedikit, itu dikarenakan pada tahun tersebut masih terjadinya pandemi Covid-19 dan banyak perusahaan konsumen masih menyesuaikan kondisi ekonomi sehingga tidak banyak konsumen yang melakukan ekspor dan impor barang dengan transportasi kapal ke antar pulau. Kemudian di tahun 2022 mengalami kenaikan jumlah konsumen dan kembali mengalami penurunan pada tahun 2023. Hal ini menunjukkan adanya suatu masalah pada PT. Panca Usaha Makmur Medan.

Berdasarkan hasil obeservasi awal dengan karyawan administrasi perusahaan objek penelitian, terdapat keluhan dari beberapa konsumen yang menggunakan jasa pembongkaran kapal terlalu lama dalam memproses pembongkaran barang dari kapal. Hal itu dikarenakan pemakaian alat pembongkaran harus bergantian dengan pembongkaran lainnya dalam waktu dekat. Selain itu terbatasnya tenaga kerja dan kurangnya kinerja yang juga menjadi salah satu penyebab terlalu lamanya proses pembongkaran dan muat barang kapal. Sehingga pengelola yang bertanggung jawab terhadap semua alat harus membuat estimasi waktu dalam pengerjaan bongkar muat barang dikapal dan pengerjaan bongkar muat tersebut harus sesuai dengan estimasi yang diberikan dengan maksimal.

Keluhan tarif juga dikeluhkan oleh beberapa konsumen yang sudah sering menggunakan jasa bongkar muat barang objek penelitian dikarenakan berdasarkan Kesepakatan Bersama Upah TKBM Pelabuhan Belawan Tahun 2022 adanya perubahan tarif pengerjaan bongkar muat barang untuk seluruh perusahaan bongkar muat (PBM). Sehingga perusahaan bongkar muat barang (PBM) harus merubah tarif perusahaan untuk konsumen yang menggunakan jasa bongkar muat barang. Meskipun adanya kenaikan penetapan tarif, perusahaan memberikan fasilitas tambahan seperti adanya asuransi keamanan dan kelengkapan barang akan dibongkar muat kapal. Beberapa studi terdahulu tentang tarif, kualitas pelayanan, dan keputusan pengguna menemukan bahwa tarif

berpengaruh signifikan secara signifikan terhadap keputusan penggunaan.<sup>5</sup> Tidak hanya itu, beberapa studi juga menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan.<sup>6</sup> Penelitian lain menyatakan tarif dan kualitas pelayanan mempengaruhi keputusan penggunaan.<sup>7</sup>

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Sumber Data**

Sumber data primer adalah sumber data yang meneruskan data langsung ke pengumpul data.<sup>8</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran angket berupa daftar pernyataan kepada seluruh konsumen pengguna jasa bongkar muat barang di PT. Panca Usaha Makmur Medan.

Sumber data sekunder sumber yang tidak meneruskan data langsung ke pengumpul data langsung ke pengumpul data misalnya melalui orang atau dokumen lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur, jurnal, tesis, buku dan lain sebagainya serta data-data yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **Metode Pengumpulan Data**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan suatu masalah yang ingin diselidiki, atau ketika ingin memperoleh informasi yang lebih rinci tentang responden atau ketika jumlah responden sedikit.<sup>9</sup>

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang menyajikan kepada responden serangkaian pertanyaan atau jawaban tertulis. Metode studi pustaka mencakup penelitian teoritis, referensi, dan literatur ilmiah lainnya tentang nilai, norma, dan budaya yang berubah dalam konteks sosial yang diteliti.

### **Sampel**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik suatu populasi. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah 42 responden, dimana seluruh populasi dijadikan sampel dalam penelitian.

---

<sup>5</sup> Sinta Maria Sirait, "Lokasi Usaha, Harga, Promosi, dan Keputusan Penggunaan Layanan," *KINDAI* 18, no. 3 (2023), <https://doi.org/10.35972/kindai.v18i3.914>.

<sup>6</sup> V.N.A. Riski Putri dan A. Pradhanawati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Grab," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 4 (2022), <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.32456>.

<sup>7</sup> F. Mahasani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan GoRide dan GrabBike di Yogyakarta," *Cakrawangsa Bisnis* 2, no. 1 (2021).

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 117.

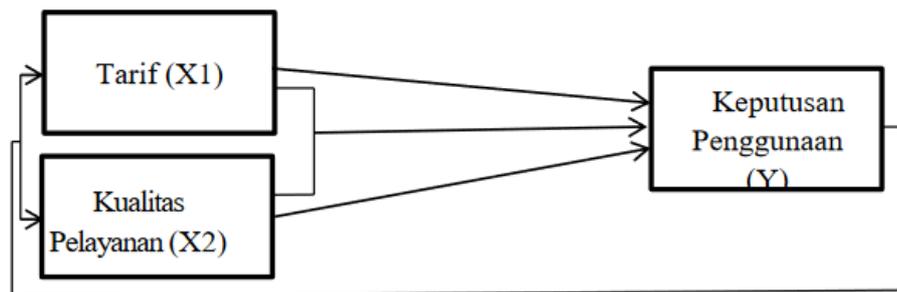
<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.

### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif menggunakan regresi linier berganda, dengan model pemasaran. Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas, Uji Autokorelasi, Uji Regresi Linear Berganda.

### Kerangka Berpikir

Persaingan untuk mendapatkan yang terbaik mutlak diperlukan agar perusahaan dapat bertahan hidup. Hal ini juga berlaku bagi perusahaan jasa pengiriman di Indonesia, termasuk jasa pengiriman barang.



Gambar 3. 1 Kerangka berfikir

### Pengujian Hipotesis

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) Untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Uji Simultan (Uji F) Uji Simultan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, pengujian dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% atau tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  (5%), Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah syarat yang harus dipenuhi dalam analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang umum digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal (ghazali).

Tabel 4.1 Uji One Smapel Kolmogorov Smirnov Test

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual	
N		42	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.99404053	
Most Extreme Differences	Absolute	.132	
	Positive	.132	
	Negative	-.068	
Test Statistic		.132	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.420 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.407
		Upper Bound	.433

- a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (Monte Carlo Sig.) seluruh variabel sebesar 0.433 lebih besar dari 0.05, maka nilai residual tersebut telah normal, sehingga dapat disimpulkan seluruh variabel pada penelitian ini berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Dalam penelitian ini, tujuan uji multikolinieritas adalah untuk mengetahui apakah ada korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai toleransi atau Variance Inflation Factor (VIF).

Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta					
1 (Constant)	5.989	2.900			2.065	.046		
Tarif	.643	.135	.610		4.772	.000	.968	1.033
Kualitas Pelayanan	.008	.028	.037		.292	.772	.968	1.033

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa nilai tolerance dari variabel tarif sebesar 0,968 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,968 yaitu lebih besar dari 0,01 ( $0,968 > 0,01$ ). Sedangkan nilai VIF dari seluruh variabel sebesar 1,033 dimana semuanya lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak adanya terdapat gejala multikolinieritas antara variabel dalam model regresi.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah terdapat ketidaksamaan varians antara residu observasi yang satu dengan observasi yang lain dalam suatu model regresi.

Model regresi yang baik adalah yang mempunyai sifat homoskedastisitas atau tidak heteroskedastis.

Tabel 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.297	1.814		-.164	.871
	Tarif	.153	.084	.283	1.814	.077
	Kualitas Pelayanan	.001	.017	.011	.073	.943

a. Dependent Variable: RES2

Pada uji glejser menunjukkan nilai sig dari variabel tarif sebesar 0.077 dan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,943 dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,050 sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat adanya gejala heterokedastisitas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Pada uji autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson atau uji DW sebagai metode pengujian dengan ketentuan sebagai berikut :

Tabel 4.4 Hasil Uji Autokorelasi

Model	R		Adjusted R	Std. Error of the	Durbin-Watson
	R	R Square	Square	Estimate	
1	.618 <sup>a</sup>	.382	.350	4.09517	1.955

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tarif

b. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Dari tabel nilai Durbin-Watson dengan jumlah 42 responden dengan dua variabel independen menunjukkan bahwa nilai DL = 1.4073 dan nilai DU =1.606. Pada tabel 4.13 nilai DW hitung pada uji autokorelasi sebesar 1.955 lebih besar dari 1.606 dan lebih kecil dari 2.384 ( $1.606 < 1.955 < 2,384$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi linier tidak terjadi autokorelasi.

#### 5. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil dari pengujian regresi linear berganda.

Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.989	2.900		2.065	.046
	Tarif	.643	.135	.610	4.772	.000
	Kualitas Pelayanan	.008	.028	.037	.292	.772

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan data pada table 4.5 di atas dapat diperoleh hasil persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:  $Y = 5.989 + 0,643X_1 + 0,008X_2$

#### Uji Hipotesis

##### a. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar kontribusi yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.618 <sup>a</sup>	.382	.350	4.09517

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tarif

Dapat diketahui besarnya nilai adjusted R Square (R<sup>2</sup>) sebesar 0,350. Hal ini menunjukkan jika variabel tarif (X<sub>1</sub>) dan variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) terhadap variabel keputusan penggunaan (Y) secara simultan (bersama-sama) sebesar 35%.

##### b. Uji t (Parsial)

Uji-t statistik juga dikenal sebagai uji signifikansi individual. Uji ini menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

Tabel 4.7 Uji Parsial ( t )

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Tolerance	VIF
Model	B	Std. Error	Beta						
1	(Constant)	5.989	2.900			2.065	.046		
	Tarif	.643	.135	.610		4.772	.000	.968	1.033
	Kualitas Pelayanan	.008	.028	.037		.292	.772	.968	1.033

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui nilai Sig. untuk pengaruh tarif (X1) terhadap keputusan penggunaan (Y) adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai t hitung  $4.772 > 2.022$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh tarif (X1) terhadap keputusan penggunaan (Y).

Dan nilai Sig. untuk pengaruh kualitas pelayanan (X2) terhadap keputusan penggunaan (Y) adalah sebesar  $0.772 > 0.05$  dan nilai t hitung  $0.292 > 2.022$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap keputusan penggunaan (Y).

c. Uji F Simultan

Uji Simultan F adalah uji yang digunakan untuk menentukan apakah semua variable independen mempengaruhi variable dependen secara bersama-sama atau tidak. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel.

Tabel 4.8 Uji F Simultan

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	404.510	2	202.255	12.060	.000 <sup>b</sup>
	Residual	654.047	39	16.770		
	Total	1058.557	41			

a. Dependent Variable: Keputusan Penggunaan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Tarif

Berdasarkan nilai output diatas dinyatakan nilai Sig. untuk pengaruh tarif (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan terhadap keputusan penggunaan (Y) adalah sebesar  $0.000 < 0.05$  dan nilai F hitung lebih besar dari F tabel yaitu sebesar  $12.060 > 3.230$ , sehingga dapat disimpulkan H3 dapat diterima yang berarti terdapat pengaruh tarif (X1) dan kualitas pelayanan (X2) secara simultan terhadap keputusan penggunaan (Y).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh tarif dan kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa bongkar muat barang kapal pada PT. Panca Usaha Makmur dengan jumlah responden penelitian sebanyak 42 konsumen. Berikut kesimpulan yang dapat diambil selama analisis:

1. Hipotesis H1 diterima, artinya terdapat pengaruh tarif terhadap keputusan penggunaan pada pengujian parsial.
2. Hipotesis H2 ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan pada pengujian parsial.
3. Hipotesis H3 diterima, artinya variabel tarif dan kualitas pelayanan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan.

## SARAN dan REKOMENDASI

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan perusahaan kepada konsumen, hendaknya jasa bongkar muat barang memberikan pelayanan yang lebih cepat dan fleksibel sehingga proses bongkar muat kapal dapat selesai dengan harapan konsume dan kesesuaian penetapan tarif dengan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen Sehingga dapat meningkatkan keputusan penggunaan pada PT. Panca Usaha Makmur Medan.

Kepada peneliti selanjutnya penelitian perlu dikembangkan mengenai keputusan penggunaan pada perusahaan jasa dengan menambahkan lebih banyak variabel independen lainnya yang dapat mempengaruhi keputusan penggunaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asia, Nur dan Junaeda. "Pengaruh Tarif Penumpang dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Angkutan Perusahaan Otobus Bintang Timur Perwakilan Mamuju." *Jurnal e-Business Institut Teknologi dan Bisnis Muhammadiyah Polewali Mandar* 2, no. 1 (2022). <https://doi.org/10.59903/ebusiness.v2i1.25>.
- Hasanah, R., dan S. Suryoko. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening pada Pengguna Jasa DHL Global Forwarding (Studi pada Pengguna Jasa DHL di Kota Semarang)." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 6, no. 1 (2017).
- Indah, D.R., dan M. Nurlina. "The Influence of Service Quality, Price and Location on Decisions to Use Freight Forwarding Services PT. Image of Van Express Langsa City." *Ocean Economics Journal* 3, no. 1 (2019).
- Indrasari, D.M. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Mahasani, F. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan GoRide dan GrabBike di Yogyakarta." *Cakrawangsa Bisnis* 2, no. 1 (2021).

Aulya Nurlistyanti, Dian Purnama Sari: Pengaruh Tarif dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Penggunaan pada Perusahaan Bongkar Muat Barang Kapal di PT. Panca Usaha Makmur Medan

Riski Putri, V.N.A., dan A. Pradhanawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi Grab." *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 10, no. 4 (2022). <https://doi.org/10.14710/jiab.2021.32456>.

Sirait, Sinta Maria. "Lokasi Usaha, Harga, Promosi, dan Keputusan Penggunaan Layanan." *KINDAI* 18, no. 3 (2023). <https://doi.org/10.35972/kindai.v18i3.914>.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.