

## Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang

Renti Jasia Putri <sup>1</sup>, Rino <sup>2</sup>

Universitas Negeri Padang

\*Corresponding author, e-mail: [rentijasias33@gmail.com](mailto:rentijasias33@gmail.com)

**Abstract** : The purpose of this study was to determine the effect of service speed and information system security on satisfaction moderated by trust in Padang State University students in the use of BRIZZI Trans Padang. This type of research is causative quantitative. The population in this study were all Padang State University students who were active in the January-June 2021 semester from BP 2016-2020. The number of research samples was 100 people and was selected using the Proportional Random Sampling technique. The data used is the type of primary data obtained by distributing questionnaires to Padang State University students with predetermined criteria. The analytical method that the researcher uses is Moderated Regression Analysis (MRA) with the help of the SPSS 18 program. The results show that: First, there is a positive and significant influence between service Speed on Padang State University student satisfaction on the use of BRIZZI Trans Padang. Second, there is a positive and significant effect between information system security on the joy of Padang State University students on the use of BRIZZI Trans Padang. Third, trust does not strengthen the impact of service speed on Padang State University student satisfaction in using BRIZZI Trans Padang and. Fourth, security does not enhance the influence of information system security on the joy of Padang State University students in using BRIZZI Trans Padang

**Keywords** : service speed, information system security, satisfaction, trust.



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2021 by author.

### PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan bagian dari perasaan seseorang yang didapatkan melalui perbandingan antara kesenangan dengan aktivitas layanan yang diharapkan. Kepuasan akan mencapai titik maksimum jika keseimbangan layanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen. Dalam pemasaran jasa, siapapun yang terlibat dalam aktivitas pemasaran (pemasar)

pasti akan mempunyai tanggung jawab terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dalam pemikiran yang sederhana, jika pengguna jasa puas dari apa yang diterimanya, maka besar kemungkinan akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnisnya di masa yang akan datang (Wardi, 2016, p. 141).

Jasa yang memuaskan yaitu jasa yang mampu memberikan sesuatu yang dicari oleh penggunaannya sampai pada tingkat yang sama atau melebihi harapannya. Sedangkan menurut (Lovelock & Wright, 2005, p. 102) mengatakan bahwa kepuasan merupakan keadaan emosional dimana reaksi pasca-pembelian seperti kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan maupun kesenangan. Konsumen yang sedikit puas maupun netral bisa direbut oleh pesaing. Namun, konsumen yang senang akan tetap loyal walaupun ada yang lebih menarik dari pesaing. Menurut (Wardi, 2016, p. 35) membangun kepuasan pengguna jasa merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Ini berarti, profitabilitas jangka panjang dapat tercapai jika perusahaan jasa mampu menciptakan kepuasan bagi pengguna jasanya. Persepsi pengguna jasa yang positif akan berpengaruh terhadap pembelian ulang akan jasa yang ditawarkan. Kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan mendorong konsumen untuk membeli kembali atau menggunakan kembali produk/jasa yang ditawarkan. Dari pendapat di atas dapat diketahui bahwa kepuasan sangat penting bagi sebuah perusahaan. Karena kepuasan merupakan aset jangka panjang yang apabila konsumen puas maka konsumen akan melakukan pembelian secara berulang terhadap produk/jasa yang diberikan perusahaan tersebut.

Di Indonesia sendiri yang penduduknya semakin padat membuat kompleksnya kebutuhan dengan berbagai aktivitas manusia dalam melakukan mobilitas baik dalam melakukan pekerjaan, sekolah, pariwisata, penelitian maupun travelling. Salah satu transportasi yang masih digunakan masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Kota Padang yaitu Bus Rapi Transit (BRT) yang dikenal dengan sebutan Trans Padang. Dalam pengoperasiannya Pemerintah Kota Padang berpedoman pada Peraturan Walikota Padang, (2013) Nomor 21 mengenai Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Trans Padang. Ini merupakan upaya yang dilakukan pemerintah Kota Padang perihal memberikan transportasi massal yang bersih, aman, dan nyaman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Trans Padang sendiri sebelumnya menggunakan uang tunai sebagai alat transaksi. Namun seiring berkembangnya teknologi Trans Padang menggunakan BRIZZI sebagai alat pembayaran karena dianggap lebih efisien dan ekonomis. BRIZZI merupakan uang elektronik berbasis non tunai yang diterbitkan oleh BRI sebagai alat pembayaran pada transportasi umum Trans Padang. Kebijakan ini dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Padang untuk meningkatkan kepuasan penumpang dalam pembayaran tiket Trans Padang. Sehingga resiko kejahatan dan kesalahan pengembalian uang lebih kecil dibandingkan jika membayar dengan uang tunai.

(Peraturan Walikota Padang, 2015) Nomor 52 Bab 1 Pasal 1 ayat (10) mengenai Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang dikatakan bahwa tiket elektronik yaitu kartu atau alat yang dikeluarkan oleh pihak perbankan atau lembaga keuangan bukan bank digunakan sebagai pembayaran layanan. Dalam rangka

penggunaan Kartu Brizzi sebagai alat pembayaran non tunai pada Bus Trans Padang, Pemerintah Kota Padang (Dishubkominfo) melakukan perjanjian kerjasama dengan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Padang pada tahun 2016. Kerjasama ini tertuang dalam bentuk penandatanganan MOU oleh BRI Kanca Padang yang disaksikan oleh kepala perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Barat pada tanggal 16 Agustus di Kanwil BRI Padang.

Upaya Pemerintah Kota Padang tidak lain untuk meningkatkan kepuasan konsumen dalam pembayaran tiket Trans Padang dan dapat digunakan untuk memudahkan dalam pembayaran tiket elektronik, menjamin keamanan dan efisiensi waktu, serta dapat memperkecil korupsi dan penyelewengan uang setoran. Sehingga dengan kelebihan yang ditawarkan Trans Padang mampu menarik konsumen untuk menggunakan produknya (BRIZZI) sehingga terciptanya kepuasan.

Apapun jasa yang ditawarkan perusahaan atau bisnis tidak lain untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan sebuah misi yang menjadi tolak ukur keberhasilan atau kesuksesan dari suatu bisnis. Dengan terus meningkatkan kepuasan konsumen, perusahaan akan memiliki kesempatan untuk meraih lebih banyak konsumen di masa yang akan datang. Setelah munculnya kepuasan di dalam diri konsumen maka secara tidak langsung akan menimbulkan kepercayaan terhadap produk/jasa yang telah mereka gunakan. Rasa percaya yang tinggi akan memberikan rasa puas kepada konsumen saat menggunakan produk/jasa dari perusahaan. Sehingga transaksi bisnis akan terjadi terus-menerus antara kedua pihak jika masing-masing saling mempercayai satu sama lain (Ernawati & Yuliawati, 2020).

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam hal pelayanan transportasi umum yaitu, kecepatan layanan. Menurut (Moh Azus Shony Azar 2020) kecepatan layanan akan menyebabkan konsumen menjadi lebih puas saat mereka mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. (Sutanto 2016) melalui pengamatannya terhadap kepuasan penanganan pengaduan di pusat pelayanan pengaduan masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo menyebutkan bahwasanya masyarakat merasa puas jika kualitas pelayanannya diperhatikan dan menerapkan ketepatan, kemudahan serta kecepatan. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Kecepatan layanan yang diberikan pramugara Trans Padang juga merupakan salah satu yang membuat konsumen merasa puas. Karena kecepatan layanan merupakan pemenuhan kebutuhan dan juga keinginan dari konsumen sehingga dapat mengimbangi harapan mereka. Dengan terwujudnya harapan penumpang maka kecepatan layanan yang diberikan kepada penumpang akan menimbulkan kepuasan bagi penumpang.

Konsumen akan percaya jika produk yang ditawarkan perusahaan jasa dapat memberikan pelayanan yang cepat tanggap kepada konsumennya sehingga kepercayaan yang dirasakan konsumen merupakan salah satu hal yang penting dalam terciptanya kepuasan konsumen. Sedangkan kecepatan layanan termasuk dalam kualitas pelayanan (Dhagat, 2015). Dimana kualitas pelayanan yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Dhagat, 2015). Menurut

(Prayitno 2015) kepercayaan konsumen akan timbul jika konsumen merasa puas atas kualitas pelayanan yang diberikan. Karena itulah pelayanan yang diberikan kepada konsumen oleh penyedia jasa disesuaikan dengan harapan dari konsumennya. Kepuasan konsumen terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada konsumen (Yulianti, 2016).

Menurut Tjiptono dalam (Dhagat 2015) mengatakan bahwa kecepatan layanan dipengaruhi oleh tiga hal, yaitu kecepatan dalam menangani konsumen, kecepatan dalam menangani keluhan konsumen, kecepatan dalam bertransaksi dengan konsumen. Dalam layanan manajemen pemerintah atau penyelenggara layanan harus menjadikan indikator kepuasan masyarakat sebagai kriteria utama dalam penyelenggaraan layanan public (Sutanto, 2016). Akan tetapi, saat peneliti mengamati di lapangan dengan melakukan observasi awal tentang kartu BRIZZI ini, masih banyak konsumen yang belum puas atas kecepatan layanan yang diberikan pramugara Trans Padang pada saat mereka bertransaksi menggunakan BRIZZI ini. Hal ini dikarenakan adanya kendala matinya mesin EDC saat transaksi pembayaran menggunakan BRIZZI.

Selain memperhatikan kecepatan layanan dalam transaksi pembayaran Trans Padang menggunakan BRIZZI, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah keamanan sistem informasi dari kartu BRIZZI itu sendiri. Diharapkan keamanan kartu BRIZZI ini bisa memberikan rasa aman ketika konsumen menggunakannya saat bertransaksi. Rasa aman ini akan meningkatkan kepuasan pengguna karena terbebasnya dari bahaya. Perusahaan yang mampu meyakinkan konsumennya akan keamanan sistem informasi maka akan meraih kepercayaan dari konsumen (Fenny, 2006). Menurut (Adhitya 2019) dalam pengamatannya bahwasanya jaminan keamanan berperan penting dalam pembentukan kepercayaan dengan mengurangi perhatian konsumen tentang penyalahgunaan data pribadi dan transaksi data yang mudah rusak. Dengan terjaminnya keamanan sistem informasi data pribadi konsumen, maka kepercayaan konsumen akan meningkat dalam bertransaksi yang berujung pada kepuasan konsumen. Karena faktanya untuk membuat konsumen percaya dengan produk perusahaan maka perusahaan juga harus mempertimbangkan keinginan dan harapan dari konsumennya.

Selain itu, perlu disadari oleh perusahaan bahwa kepercayaan merupakan landasan utama bagi semua pihak yang berkepentingan dalam transaksi menggunakan BRIZZI Trans Padang ini. Bahkan kepercayaan konsumen merupakan alasan terbesar bagi konsumen dalam mengkonsumsi jasa perusahaan (Wedyastantri 2016). Namun, dalam penggunaan BRIZZI ini memiliki resiko dalam penerapannya seperti masalah keamanan yang mana jika terjadi kehilangan atau pencurian, BRIZZI ini dapat disalahgunakan oleh pihak lain karena dalam penggunaannya BRIZZI ini tidak memiliki otorisasi berupa PIN. Sehingga nilai yang terdapat di kartu BRIZZI dapat dengan mudah dipindahkan dari satu tempat ke tempat yang lainnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menetapkan bahwa tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Pertama, pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan

mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Kedua, pengaruh keamanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Ketiga, pengaruh kecepatan layanan yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Keempat, pengaruh keamanan sistem informasi yang dimoderasi oleh kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausatif dan populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang tahun masuk 2015-2021 yang aktif semester Januari-juni 2021. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportional random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menyebarkan angket/kuesioner. Kriteria responden yang dijadikan sampel adalah mahasiswa Universitas Negeri Padang yang pernah menggunakan BRIZZI dalam transaksi menggunakan Bus Trans Padang. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *Moderated Regression Analysis (MRA)* dengan menggunakan SPSS 18.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Deskriptif

Pada analisis deskriptif dijelaskan gambaran setiap variabel dengan menampilkan masing-masing variabel yang bersangkutan dengan penelitian.

**Tabel 1. Data Deskripsi Variabel**

Variabel	Rata-rata	TCR	Kriteria
Kecepatan Layanan	33.88	677.6%	Sangat baik
Keamanan Sistem Informasi	20.18	403.6%	Sangat baik
Kepercayaan	29.65	593%	Sangat baik
Kepuasan	62.49	1249.8%	Sangat baik

*Sumber: Data Diolah 2021*

Berdasarkan tabel tersebut terlihat bahwa nilai TCR Kecepatan Layanan adalah 677.6% dengan kriteria sangat baik. Hal tersebut memperlihatkan bahwa Kecepatan Layanan yang diberikan pramugara/i Trans Padang dalam penggunaan BRIZZI Trans Padang sangat baik. Pada variabel keamanan sistem informasi juga memperlihatkan bahwa nilai TCR juga termasuk dalam kategori sangat baik yaitu sebesar 403.6%. Hal tersebut memperlihatkan bahwa Keamanan Sistem Informasi yang ada pada BRIZZI Trans Padang termasuk dalam kategori sangat baik. Selanjutnya untuk variabel Kepercayaan memperoleh nilai TCR sebesar 593% dengan kriteria sangat baik. Hal ini menunjukkan Kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI termasuk dalam kategori sangat baik. Kemudian untuk variabel Kepuasan memperoleh nilai TCR 1249.8% juga dengan kriteria sangat baik. Hal ini memperlihatkan bahwa Kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang juga termasuk dalam kategori sangat baik.

## HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kecepatan layanan dan keamanan sistem informasi terhadap kepuasan yang dimoderasi oleh kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang. Sebelum melakukan uji hipotesis, maka dilakukan uji asumsi klasik sebagai syarat utama dalam melakukan pengujian hipotesis koefisien regresi secara parsial maupun menyeluruh terhadap persamaan regresi. Uji asumsi klasik yang dilakukan yaitu, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas. Selanjutnya dilakukan Moderated Regression Analysis (MRA) untuk melihat apakah variabel Z memperlemah/memperkuat hubungan di antara variabel bebas dan variabel terikat.

**Tabel 2. Uji Normalitas**

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		<i>Unstandardized Residual</i>
N		100
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,41686259
Most Extreme Differences	Absolute	,050
	Positive	,038
	Negative	-,050
Kolmogorov-Smirnov Z		,496
Asymp. Sig. (2-tailed)		,966
<hr/>		
a.	Test distribution is Normal	
b.	Calculated from data	

Sumber : *Pengelolaan Data Statistik SPSS 18 (2021)*

Uji normalitas dilakukan menggunakan one sample of kolmogorov-smirnov test dan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar  $0.966 > 0.05$ , hal ini berarti bahwa semua variabel datanya berdistribusi normal.

**Tabel 3. Uji Multikolinearitas**

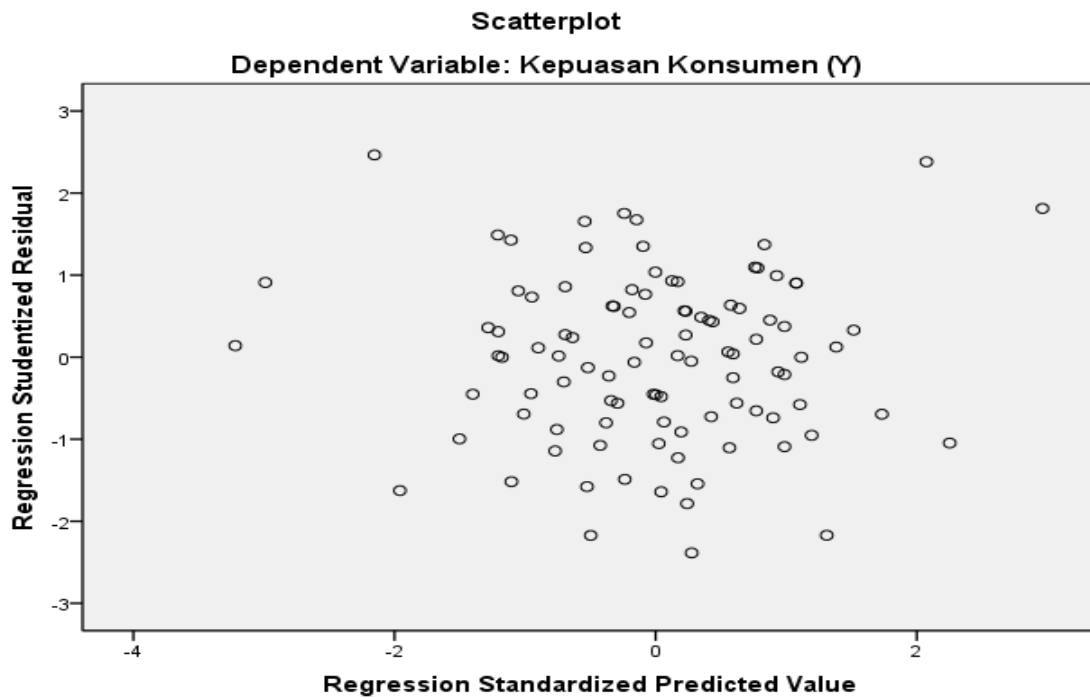
Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1 (Constant)		
Kecepatan Layanan (X1)	,802	1,247
Keamanan Sistem Informasi (X2)	,961	1,041
Kepercayaan (Z)	,817	1,224
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)		

Sumber: *Pengolahan data statistik SPSS 18 (2021)*

Berdasarkan uji multikolinearitas yang dilakukan maka diketahui masing-masing nilai VIF ketiga variabelnya kecil dari 10.00, yaitu ( $1,247 < 10,00$ ), ( $1,041 < 10,00$ ), dan ( $1,224 < 10,00$ ).



Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah *multikolinearitas* dalam penelitian ini.



**Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS 18 (2021)

Terlihat bahwa penyebaran residual dalam penelitian ini tidak teratur dan tersebar secara acak, dimana plot yang terpecah dan tidak membentuk pola tertentu. Maka dapat disimpulkan seluruh variabel bebas tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

**Tabel 4. Uji Linearitas**

Variabel	Signifikan	Keterangan
Kecepatan layanan	0,759	Linearitas
Keamanan sistem informasi	0,051	Linearitas
Kepercayaan	0,162	Linearitas

Sumber: Hasil Olahan Data (2021)

Berdasarkan tabel di atas terlihat adanya hubungan linear antara kecepatan layanan dengan kepuasan sebesar  $0,759 > 0,05$  dan keamanan sistem informasi dengan kepuasan sebesar  $0,051 > 0,05$ . Karena nilai yang didapat lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan layanan, keamanan sistem informasi dan kepercayaan linear dengan kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang.

**Tabel 5. Koefisien Regresi Kecepatan Layanan dan Keamanan Sistem Informasi terhadap Kepuasan**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized		Standardized		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	36,686	4,793		7,654	,000
	Kecepatan Layanan (X1)	,518	,130	,362	4,000	,000
	Keamanan Sistem Informasi (X2)	,410	,143	,260	2,875	,005

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Olahan Data SPSS 18 (2021)

Dari hasil pengolahan data diatas maka diperoleh thitung Kecepatan Layanan (X1) terhadap Kepuasan (Y) sebesar  $4,000 > 1,980$  pada signifikan  $0,000 < 0,05$  berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan Kecepatan Layanan (X1) terhadap Kepuasan (Y) dan thitung Keamanan Sistem Informasi (X2) terhadap Kepuasan sebesar  $2,875 > 1,980$  pada signifikan  $0,005 < 0,05$  berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan Keamanan Sistem Informasi (X2) terhadap Kepuasan. Hal ini berarti, hipotesis yang menyatakan kecepatan layanan dan keamanan sistem informasi berpengaruh terhadap kepuasan diterima.

**Tabel 6. Koefisien Regresi Variabel Kecepatan Layanan, Keamanan Sistem Informasi dan Kepercayaan terhadap Kepuasan**

Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	29,058	5,419		5,362	,000
	Kecepatan Layanan (X1)	,365	,138	,254	2,649	,009
	Keamanan Sistem Informasi (X2)	,388	,138	,246	2,800	,006
	Kepercayaan (Z)	,449	,164	,260	2,728	,008

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Olahan Data SPSS 18 (2021)

Dari pengolahan data diatas pada variabel kepercayaan konsumen diperoleh nilai signifikan  $0,008 < 0,05$  yang berarti kepercayaan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan.



**Tabel 7. Koefisien Regresi Variabel kecepatan layanan (X1) yang dimoderasi kepercayaan (Z) dan variabel interaksi (X1Z) terhadap kepuasan (Y)**

Model		Unstandardized		Standardized		
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	62,182	40,239		1,545	,126
	Kecepatan Layanan (X1)	-,403	1,183	-,281	-,341	,734
	Kepercayaan (Z)	-,485	1,379	-,280	-,351	,726
	Kecepatan Layanan (X1) * Kepercayaan (Z)	,028	,040	,957	,702	,484

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Olahan Data SPSS 18 (2021)

Dari hasil pengolahan data di atas maka diperoleh nilai signifikan kecepatan layanan yang dimoderasi oleh kepercayaan terhadap kepuasan sebesar  $0,484 > 0,05$  yang artinya kepercayaan tidak memperkuat pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan.

**Tabel 8. Koefisien Regresi Variabel Keamanan Sistem Informasi (X2) yang dimoderasi kepercayaan (Z) dan variabel interaksi (X2Z) terhadap kepuasan (Y)**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized		Standardized		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	76,653	30,844		2,485	,015
	Keamanan Sistem Informasi (X2)	-1,644	1,531	-1,043	-1,074	,285
	Kepercayaan Konsumen (Z)	-,780	1,040	-,452	-,750	,455
	Keamanan Sistem Informasi (X2) * Kepercayaan Konsumen (Z)	,070	,051	1,648	1,369	,174

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Sumber: Olahan Data SPSS 18 (2021)

Dari hasil pengolahan data di atas maka diperoleh nilai signifikan keamanan sistem informasi yang dimoderasi oleh kepercayaan konsumen terhadap kepuasan sebesar  $0,174 > 0,05$  yang artinya kepercayaan konsumen tidak memperkuat pengaruh keamanan sistem informasi terhadap kepuasan.

**Tabel 9. Rekapitulasi Hasil Pengolahan Data Uji Interaksi**

Persamaan	$\beta_1$	$\beta_2$	$\beta_3$	$\beta_4$	$\beta_5$
A	$\beta_1 \neq 0$ (signifikan)	$\beta_2 \neq 0$ (signifikan)			
B	$\beta_1 \neq 0$ (signifikan)	$\beta_2 \neq 0$ (signifikan)	$\beta_3 \neq 0$ (signifikan)		
C	$\beta_1 = 0$ (tdk signifikan)	$\beta_2 = 0$ (tdk signifikan)	$\beta_3 = 0$ (tdk signifikan)	$\beta_4 = 0$ (tdk signifikan)	$\beta_5 = 0$ (tdk signifikan)

Sumber: Hasil Olahan Data (2021)

Berdasarkan hasil analisis di atas diketahui Z pada persamaan b,  $\beta_3$  signifikan ( $\beta_3 \neq 0$ ) dan Z pada persamaan C,  $\beta_4$  tidak signifikan ( $\beta_4 = 0$ ) dan  $\beta_5$  tidak signifikan ( $\beta_5 = 0$ ) maka variabel Z merupakan Prediktor Moderasi, Artinya variabel moderasi ini dalam model hubungan yang dibentuk hanya berperan sebagai variabel independen.

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Kecepatan Layanan (X1) dan Keamanan Sistem Informasi (X2) terhadap Kepuasan (Y)

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang. Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi variabel kecepatan layanan dapat dilihat pada tabel 1 diketahui skor rata-rata 33,88 dan TCR sebesar 677,6% dalam kategori sangat baik, yang berarti kecepatan layanan dalam penggunaan BRIZZI Trans Padang sudah sangat baik namun masih bisa untuk ditingkatkan lagi. Sedangkan hasil analisis distribusi frekuensi variabel kepuasan pada tabel 1 diketahui memiliki skor rata-rata 62,49 dengan TCR sebesar 1249,8% dalam kategori sangat baik, yang berarti kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang sudah sangat baik.

Selain itu uji hipotesis juga membuktikan bahwa kecepatan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan kartu BRIZZI Trans Padang sebagai pembayaran non tunai yang terlihat pada tabel 5 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dilihat dari uji yang dilakukan menggunakan SPSS versi 18. Artinya semakin cepat layanan dalam menggunakan BRIZZI Trans Padang sebagai maka semakin puas pula Mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sutanto, 2016) yang mana hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kecepatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Kecepatan juga dapat diartikan sebagai suatu sikap yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan yang mana diukur dari kecepatan dan keakuratannya (Kurniawati, 2018). Maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan diartikan sebagai sesuatu yang dapat dilakukan dengan waktu yang singkat.

## **Pengaruh Keamanan Sistem Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh keamanan sistem informasi (X2) terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang. Berdasarkan hasil analisis distribusi frekuensi variabel keamanan sistem informasi pada tabel 1 dengan skor rata-rata 20,18 dan TCR sebesar 403,6% dalam kategori sangat baik, yang berarti keamanan sistem informasi sangat baik. Sedangkan hasil analisis distribusi frekuensi kepuasan konsumen pada tabel 1 dengan skor rata-rata 62,49 dan TCR sebesar 1249,8% dalam kategori sangat baik, yang berarti kepuasan pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang sudah sangat baik namun masih bisa untuk ditingkatkan lagi.

Selain itu uji hipotesis juga membuktikan bahwa keamanan sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan terlihat pada tabel 5 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$  yang di uji menggunakan SPSS versi 18. Yang artinya dapat dikatakan bahwa semakin aman sistem informasi BRIZZI Trans Padang maka semakin puas Mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam menggunakannya. Menurut (Hendarsyah, 2020) keamanan merupakan suatu kondisi yang terbebas dari ketakutan, kecemasan dan kepedulian. Menurut Flavia'n and Guinali'u dalam (Kinasih & Albari, 2012) bahwa persepsi keamanan adalah kemungkinan yang subjektif yang dimiliki konsumen atas informasi pribadi mereka yang tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain sehingga menimbulkan harapan kepercayaan diri mereka.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian (Tyas et al., 2018) dimana penelitian menyatakan bahwa keamanan pelayanan kampus UPNVJ berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa Teknik Industri. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Riska Fitria, 2018) dimana hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel keamanan terhadap kepuasan siswa menggunakan e-money. Ini berarti bahwa keamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan.

## **Pengaruh Kecepatan Layanan (X1) yang Dimoderasi oleh Kepercayaan (Z) terhadap Kepuasan (Y)**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh kecepatan layanan yang dimoderasi oleh kepercayaan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang. Berdasarkan hasil analisis data persamaan regresi kedua (B)  $\beta_3$  maka diperoleh nilai signifikansi variabel kepercayaan dalam penggunaan BRIZZI sebagai pembayaran non tunai pada tabel 6 sebesar  $0.008 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif antara kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang terhadap kepuasan.

Kemudian pada hasil pengelolaan data signifikansi pada persamaan regresi ketiga (C)  $\beta_4$  pada variabel interaksi (X1Z) tidak terdapat pengaruh antara kecepatan layanan yang dimoderasi oleh kepercayaan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang seperti yang terlihat pada tabel 7 yaitu sebesar  $0.484 > 0.05$

dilihat dari uji hipotesis yang dilakukan menggunakan SPSS versi 18. Artinya dapat dikatakan bahwa kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang tidak memperkuat pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan.

Hubungan yang tidak positif antara kecepatan layanan yang dimoderasi kepercayaan terhadap kepuasan menunjukkan bahwa kepuasan tidak meningkat setelah penumpang mengalami pelayanan karena masih banyak faktor lain yang menimbulkan kepercayaan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada pelayanan dalam penggunaan BRIZZI ini. Menurut (Putra & Indriyani, 2018) rasa percaya merupakan salah satu aspek yang membuat konsumen merasa puas. Ketika tidak ada kepercayaan maka menyebabkan ketidakpuasan terhadap produk yang digunakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen muncul setelah adanya kepercayaan dari konsumen terhadap produk/jasa yang dirasakan.

### **Pengaruh Keamanan Sistem Informasi (X2) yang Dimoderasi oleh Kepercayaan Konsumen (Z) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh keamanan sistem informasi yang dimoderasi oleh kepercayaan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI. Berdasarkan hasil analisis data persamaan regresi kedua (B)  $\beta_3$  maka diperoleh nilai signifikansi variabel kepercayaan pada Penggunaan BRIZZI pada tabel 6 sebesar  $0.008 < 0.05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang Kemudian pada hasil pengelolaan data signifikansi pada persamaan regresi ketiga (C)  $\beta_5$  pada variabel interaksi (X2Z) tidak terdapat pengaruh antara keamanan sistem informasi yang dimoderasi oleh kepercayaan pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang terlihat pada tabel 8 sebesar  $0.174 > 0.05$  dilihat dari uji hipotesis yang dilakukan menggunakan SPSS versi 18. Artinya dapat dikatakan bahwa kepercayaan tidak memperkuat pengaruh keamanan sistem informasi terhadap pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada Penggunaan BRIZZI Trans Padang.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Lailan Khairunnisa, 2021) yang menyatakan bahwa variabel keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada stasiun Purwasari Surakarta. Dan juga penelitian yang dilakukan oleh (Prakoso, 2020) yang mana dalam penelitian tersebut variabel kepercayaan konsumen dan keamanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan Menurut Suryadharma & Budyastuti dalam (Chusnah, 2020) mengatakan bahwa keamanan sistem informasi diartikan sebagai kebijakan, prosedur, serta pengukuran secara teknis guna mencegah akses yang tidak sah, perubahan program, pencurian dan kerusakan fisik terhadap sistem informasi. Menurut Indrasari dalam (Chusnah, 2020) mengemukakan bahwa keamanan merupakan layanan yang bebas risiko, bahaya, kerugian

serta kerugian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa jika tidak ada rasa percaya konsumen terhadap keamanan sistem informasi maka akan berdampak pada kepuasan dalam penggunaan kartu BRIZZI ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kecepatan layanan dan keamanan sistem informasi terhadap kepuasan yang dimoderasi oleh kepercayaan Mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang: Pertama, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kecepatan layanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Kedua, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara keamanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang pada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Ketiga, kepercayaan tidak memperkuat pengaruh kecepatan layanan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam penggunaan BRIZZI Trans Padang, dan. Keempat, keamanan tidak memperkuat pengaruh keamanan sistem informasi terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam penggunaan BRIZZI Trans Padang.

Saran peneliti dalam penelitian ini, yaitu : Pertama, pramugara Trans Padang diharapkan selalu cepat dalam melayani mahasiswa Universitas Negeri Padang dalam hal transaksi menggunakan BRIZZI sehingga mahasiswa Universitas Negeri Padang selalu puas akan pelayanan pada penggunaan BRIZZI Trans Padang. Kedua, pihak Trans Padang diharapkan memberikan penyuluhan mengenai penggunaan BRIZZI Trans Padang sehingga mahasiswa Universitas Negeri Padang berhati-hati dalam penggunaan BRIZZI untuk menghindari terjadinya kehilangan ataupun pencurian. Ketiga, pramugara Trans Padang diharapkan cepat dalam melayani mahasiswa Universitas Negeri Padang sehingga mereka percaya bahwa penggunaan BRIZZI Trans Padang benar-benar memberikan kepuasan dari layanan yang pramugara berikan, dan. Keempat, pihak Trans Padang diharapkan memberikan penyuluhan sebelum mahasiswa Universitas Negeri Padang menggunakan BRIZZI Trans Padang agar mereka percaya bahwa perusahaan memperhatikan keamanan pengguna BRIZZI sehingga mereka puas dalam penggunaan BRIZZI tersebut.

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu : Pertama, penelitian hanya mencari pengaruh kecepatan layanan dan keamanan sistem informasi terhadap kepuasan konsumen yang dimoderasi oleh kepercayaan konsumen pada penggunaan BRIZZI sebagai pembayaran non tunai secara tersendiri-sendiri tidak secara bersamaan. Kedua, jumlah responden yang hanya 100 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya, dan. Ketiga, objek penelitian yang hanya di fokuskan pada mahasiswa Universitas Negeri Padang yang aktif semester Januari-Juni dari BP 2015-2021,

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R. (2019). Fenomena Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional) melalui Harga, Produk, Kemudahan dan Keamanan Bertransaksi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Secara Online Dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderating di Komplek Johor Indah Permai II Medan. *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1–11.
- Chusnah, K. T. I. (2020). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Konsumen Fintech. *Kinerja Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 111–122. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ndteint.2014.07.001><https://doi.org/10.1016/j.ndteint.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.matdes.2017.02.024>
- Dhagat, W. H. (2015). Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, dan Persepsi Harga terhadap Nilai Pelanggan serta Dampaknya pada Minat Loyalitas. Semarang, Universitas Diponegoro, 1–65.
- Ernawati, N., & Yuliawati, Y. (2020). Dampak Pelayanan terhadap Loyalitas & Kepercayaan yang Dimoderasi oleh Kepuasan Konsumen: Kasus Klinik Kesehatan Di Kota Bandung. *Jurnal Ekubis*, 2(1), 11–30.
- Fenny, S. M. dan. (2006). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 8(1), 35–51. <https://doi.org/10.9744/jak.8.1.pp.35-51>
- Hendarsyah, D. (2020). Analisis Perilaku Konsumen dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 1(1), 85–96. <https://doi.org/10.46367/jps.v1i1.204>
- Kinasih, B. S., & Albari, A. (2012). Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online. *Jurnal Siasat Bisnis*, 16(1), 25–38. <https://doi.org/10.20885/jsb.vol16.iss1.art3>
- Kurniawati, R. (2018). Pengaruh Ketelitian dan Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Ahas Galur Honda Motor. 1–9.
- Lailan Khairunnisa, B. M. dan S. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kenyamanan, Keamanan dan Ketepatan Waktu. *Forum Ekonomi*, 23(2), 194–198.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa (1st ed.)*. PT. Indeks
- Moh Azus Shony Azar, A. E. (2020). Pengaruh Kecepatan Layanan dan Keramahan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Kopi Lamongan. *Jurnal Humanis*, 12(2), 113–125.
- Peraturan Walikota Padang. (2013). Peraturan Walikota padang Nomor 21 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Trans Padang. 19.
- Peraturan Walikota Padang. (2015). Peraturan Walikota Padang Nomor 52 Tahun 2015 Bab 1 Pasal 1 Ayat (10) tentang Pedoman Penyelenggaraan Tiket Elektronik Pada Angkutan Massal Trans Padang (pp. 1–6).
- Prakoso, G. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Pengguna E-commerce Di Wilayah Jakarta Pusat). 1–16.
- Prayitno, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 15(3), 321–328.
- Putra, K., & Indriyani, R. (2018). Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan CV Mitra Perkasa Utomo. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2016), 2. [publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/download/7800/7033](http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/download/7800/7033)
- Riska Fitria, M. Y. A. (2018). Pengaruh Fasilitas, Kemudahan, Kemanfaatan, Keamanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Transaksi E-Money (Studi Kasus : SMK



- Kesehatan Fahd Islamic School Bekasi).
- Sutanto, S. H. (2016). Pengaruh Empati, Kecepatan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Penanganan Pengaduan Di Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kabupaten Sidoarjo. *Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Jawa Timur*, 10(1), 57–66.
- Tresya Oktavera Wedyastantri dan Sri Rahayu Tri Astuti. (2016). Pengaruh Presepsi Keamanan, Pengalaman, Keanekaragaman Produk terhadap Kepercayaan dan Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas pada Situs E-Commerce B2C.
- Tyas, S., Haris, P., Maulidya, N. P., & Desari, L. C. (2018). Analisis Pengaruh Kenyamanan , Ketersediaan , dan Keamanan Pelayanan Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN “ Veteran ” Jakarta ( UPNVJ ). Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, 1–10.
- Wardi, Y. (2016). Pemasaran Jasa : Realitas di Indonesia (1st ed.). *Sukabina Press*
- Yulianti, J. E. P. dan A. L. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung. *DoReMa Jurnal Manajemen*, 11(2), 265–289. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>