

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE MAXIM DI KOTA BATAM

Sri Prastuti Rajagukguk¹, Triana Ananda Rustam²

^{1,2}Universitas Putera Batam

e-mail: sryrajagukguk@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Maxim di Batam. Penelitian ini menggunakan kualitas pelayanan dan harga sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dengan metode purposive random sampling. Peneliti menentukan pengambilan sampel dengan menentukan ciri-ciri tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian dilakukan pada pengguna jasa lebih dari satu kali penggunaan dengan usia minimal 17 tahun. Analisis data menggunakan SPSS versi 25. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai toleransi $0,733 > 0,1$ dan nilai VIF (varian factor inflation) $1,365 < 1,0$ dan harga memiliki pengaruh yang signifikan dan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai toleransi sebesar $0,733 > 0,1$ dan nilai VIF (varian factor inflation) sebesar $1,365 < 1,0$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Abstract

The purpose of this study is to examine the effect of service quality and price in the customer satisfaction of service users Maxim in Batam. This study uses service quality and price as independent variable and costumer satisfaction as dependent variable. The research method used is a descriptive research method. Data was collected by distributing questionnaires to 100 respondents with a purposive random sampling method. Researchers determine the taking of sample by determining specific characteristics in accordance with the research objective. The research was conducted on service users more than once with a minimum age of 17 years. Data analysis using SPSS version 25. the results prove that quality service has a significant and positive influence on costumer satisfaction with the tolerance value of $0.733 > 0.1$ and a VIF (varian of the inflation factor) value $1.365 < 1.0$ and price has a significant and positive effect on costumer satisfaction with a tolerance value of $0.733 > 0.1$ and a VIF (varian of the inflation factor) value of $1.365 < 1.0$.

Keywords : Service Quality, Price, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan globalisasi yang kian cepat sangat berpengaruh pada kehidupan dan pola pikir masyarakat. Teknologi mampu mengubah kebutuhan dan keinginan masyarakat. Jasa transportasi merupakan salah satu wujud nyata perkembangan teknologi saat ini. Maxim merupakan salah satu dari kian banyaknya transportasi online di Indonesia. Maxim pertama kali didirikan di kota Chardinsk yang berada di pegunungan Ural, Rusia pada 2003 yang dipelopori oleh insinyur muda dari kota Kurgan. Maxim masuk ke pasar Indonesia pada Juli 2018 yang berpusat di Jakarta dibawah naungan Bendera PT. Teknologi Perdana Indonesia. Maxim memberikan kemudahan melalui kemampuan untuk melakukan reservasi dan mencantumkan rute-rute sulit yang terdiri dari beberapa alamat dan sambungan komunikasi gratis dengan pengemudi. Dalam situs resmi maxim, tercatat jumlah pendownload Maxim terus meningkat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan jumlah pengguna Maxim selama setahun naik mencapai 31 kali lebih banyak, dengan rata-rata pertumbuhan hingga 160% tiap bulannya.

Alih-alih sebagai penanda kemajuan teknologi, transportasi online cukup banyak mengundang pro dan kontra di kalangan masyarakat. Banyak yang memberikan pujian untuk kesiapan aplikasi tersebut dan tak sedikit pula yang mengutarakan keluhan untuk kualitas pelayanan yang didapat pengguna. Kualitas pelayanan bisa dikatakan salah satu hal yang fatal dalam peningkatan loyalitas dan kepuasan konsumen jika tidak dilakukan dengan benar dan penanganan yang tepat. Ada

banyak keluhan yang dipaparkan masyarakat terkait kualitas pelayanan dan keramah tamahan pengemudi Maxim antara lain, ancaman, perlakuan tidak sopan, kasar, dan kehilangan barang. Bergeser dari tata cara memperlakukan konsumen, variabel harga sudah menjadi hal yang wajib diperhatikan dalam penawaran suatu barang atau jasa. Kerap kali harga rendah dijadikan alasan untuk kualitas pelayanan yang sepadan yang nantinya akan berdampak buruk untuk kemajuan sebuah produk jasa.

Maxim sebagai penantang transportasi online masuk ke Indonesia menawarkan harga murah dengan kualitas yang memadai. Sangat disayangkan ketika harga murah yang ditawarkan sering sekali menjadi alasan driver untuk tidak memenuhi orderan konsumen. Kesesuaian antara harga di aplikasi dan harga yang harus dibayarkan juga menjadi masalah yang cukup serius bagi pengguna karena menyebabkan kerugian. Penambahan harga secara sepihak yang dilakukan oleh driver menimbulkan efek jera bagi pengguna. Jika terus berlangsung akan menjadi kesempatan baik bagi pesaing untuk melengserkan posisi Maxim. Memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan seharusnya menjadi kewajiban setiap driver demi menjaga eksistensi aplikasi tersebut. Penetapan harga yang tepat perlu dilakukan mengingat persaingan harga antar transportasi online semakin sengit. Kualitas pelayanan dan harga akan menjad senjata yang ampuh untuk melumpuhkan kompetitor. Maxim perlu mewaspadai saat seorang pelanggan berubah menjadi konsumen saja. Artinya kompetitor sudah mulai bekerja maksimal sehingga menarik perhatian pelanggan tersebut.

METODE

Populasi penelitian ini merupakan masyarakat Kota Batam yang menggunakan jasa transportasi maxim khususnya yang berdomisili di Batuaji. Teknik pengambilan sampling dilakukan menggunakan metode purposive sampling berdasarkan pada justifikasi peneliti dan kriteria tertentu. Mengingat bahwa jumlah spesifik populasi tidak diketahui, maka peneliti menggunakan teknik Lemeshow untuk menentukan besar atau jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 100 orang. Data dalam penelitian diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden di Kota Batam. Skala ukur yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala likert. Metode analisis data penelitian kuantitatif adalah deskriptif dan perbedaan. Analisis deskriptif digunakan dalam menganalisa data bentuk angka dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 25. Kualitas data diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas untuk mengetahui dan menghitung derajat ketepatan antara data yang diperoleh dan data yang dilaporkan (Sugiyono 2014). Uji reliabilitas untuk mengukur tingkat konsistensi hasil pengukuran. Metode dalam menemukan ukuran angka reliabilitas adalah cronbach's Alpa.

Uji asumsi pre-test digunakan untuk mengumpulkan data, bentuk data, dan variasi data. Menurut Wibowo, uji normalitas dilakukan untuk mengetahui nilai residu atau perbedaan berdistribusi normal dilakukan dengan metode seperti, Histogram Regression, analisis Chi Square, dan nilai Kolmogorov-Smirnov Z. Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui status variabel bebas yang benar-benar tidak memiliki ikatan dengan yang lainnya. VIF (variance inflation factor) digunakan untuk mengetahui gejala multikolinearitas dengan mengamati nilai VIF dari analisis regresi. Uji heterokedastisitas dilakukan untuk menguji varians yang tidak sama dari residu yang diamati ke variabel lainnya. Dalam uji heterokedastisitas digunakan uji Glejser dan Scatterplot. Uji pengaruh dilakukan dengan uji koefisien determinasi dan uji regresi linear berganda. Uji analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui kondisi variabel dependen ketika variabel independen dimanipulasi. Koefisien determinasi menjelaskan seberapa besar proporsi varians didalam variabel terikat dijelaskan secara bersama oleh seluruh variabel bebas.

Uji T digunakan untuk mendeteksi pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat. Jika nilai T hitung $>$ T tabel dengan nilai signifikan $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh) dan sebaliknya. Uji F diperlukan dalam mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan dan simultan. Penarikan uji F terjadi jika F hitung $>$ F tabel dengan nilai signifikan $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Responden

Untuk kemudahan pengambilan dan pengolahan data maka responden disegmentasikan berdasarkan beberapa hal yaitu jenis kelamin, usia, profesi, dan tingkat penggunaan jasa.

Hasil Uji Kualitas Data

Hasil Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas data yang berpedoman pada nilai R hitung >R tabel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas pelayanan (X1)	X1.1	0.717	0.165	Valid
	X1.2	0.783	0.165	Valid
	X1.3	0.782	0.165	Valid
	X1.4	0.804	0.165	Valid
	X1.5	0.803	0.165	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 25, 2022

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Harga (X2)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Harga (X2)	X2.1	0.854	0.165	Valid
	X2.2	0.811	0.165	Valid
	X2.3	0.737	0.165	Valid
	X2.4	0.809	0.165	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 25, 2022

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Pernyataan	R hitung	R tabel	Keterangan
Kepuasan pelanggan (Y)	Y1.1	0.761	0.165	Valid
	Y1.2	0.788	0.165	Valid
	Y1.3	0.650	0.165	Valid
	Y1.4	0.840	0.165	Valid
	Y1.5	0.806	0.165	Valid
	Y1.6	0.739	0.165	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 25, 2022

Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliable dan bisa diterima karena nilai reliabilitas setiap variabel melebihi ketetapan nilai Cronbach's Alpha dengan nilai X1 sebesar 0.837, X2 sebesar 0.816, dan Y sebesar 0.857 > 0.6.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0.837	Reliable
Harga (X2)	0.816	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.857	Reliable

Sumber: Hasil olah data SPSS 25, 2022

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.87440726
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.085
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.063 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Hasil olah data SPSS 25, 2022

Dengan nilai signifikansi 0.063 > 0.05 dinyatakan bahwa nilai residual normal dan signifikan.

Hasil Uji Multikolinearitas

Sesuai hasil olah data dan ketentuan dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara kedua variabel independen.

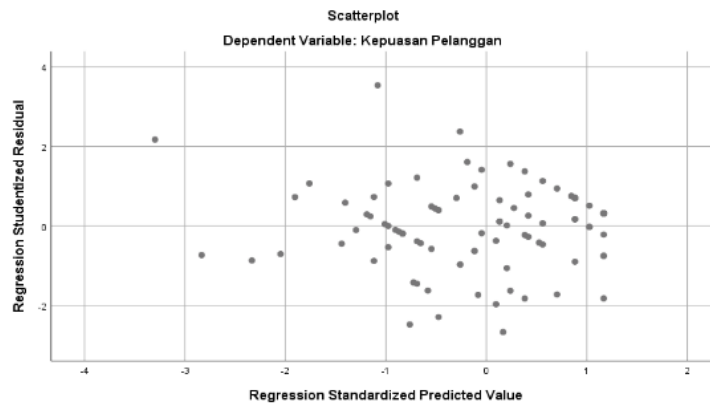
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
B	Std. Error	Beta						
1 (Constant)	4.184	1.693		472	.015			
Kualitas Pelayanan	.361	.072	.356	032	.000	.733	1.365	
Harga	.810	.103	.558	887	.000	.733	1.365	

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil olah data SPSS 25, 2022

Uji Heterokedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot

Sumber : Hasil olah data SPSS 25, 2022

Titik-titik pada scatterplot menyebar dengan baik, menyimpulkan bahwa tidak terjadinya masalah heterokedastisitas pada penelitian.

Hasil Uji Pengaruh

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.184	1.693		2.472	.015
	Kualitas Pelayanan	.361	.072	.356	5.032	.000
	Harga	.810	.103	.558	7.887	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber : Hasil olah data SPSS 25, 2022

Berikut kesimpulan terkait data tersebut :

1. Nilai konstanta sebesar 4.184, berarti bahwa bila variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel harga (X2) bernilai 0, maka variabel kepuasan pelanggan (Y) bernilai 4.184.
2. Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan (X1) sebesar 0.361 menyatakan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan mengalami penambahan 1% atau 1 poin maka variabel kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.361 atau 36.1%.
3. Nilai koefisien regresi harga (X2) sebesar 0.810 menyatakan bahwa apabila variabel harga mengalami penambahan 1% atau 1 poin maka variabel kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0.810 atau 81%.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.802a	.644	.637	1.894
a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber : Hasil olah data SPSS 25, 2022

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur persentase keseluruhan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tabel menunjukkan bahwa nilai R square (R²) ialah 0.644 atau 64.4% menyatakan bahwa persentase keterlibatan atau sumbangan variabel independen pada model regresi senilai 0.644 atau setara 64.4%, dan 0.356 atau setara 35.6% berada pada variabel lain yang tidak ada pada penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

Hasil Uji

Hasil uji t menyimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Tabel 9. Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.184	1.693		2.472	.015
	Kualitas Pelayanan	.361	.072	.356	5.032	.000
	Harga	.810	.103	.558	7.887	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan						

Sumber : Hasil olah data SPSS 25, 2022

Hasil Uji F

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	629.013	2	314.507	87.708	.000b
	Residual	347.827	97	3.586		
	Total	976.840	99			
A. Dependent variable: kepuasan pelanggan						
B. Predictors: (constant), harga, kualitas pelayanan						

Sumber : Hasil olah data SPSS 25, 2022

Hasil uji F diketahui nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, dan nilai F hitung $87.708 > F$ tabel 2.36 yang menyatakan bahwa variabel independen secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen serta hipotesis diterima.

Pembahasan

Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Pernyataan ini didukung dengan nilai t hitung $5.032 > t$ tabel 1.290 dinyatakan signifikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga dinyatakan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini didukung dengan nilai t hitung $7.887 > t$ tabel 1.290, dan menyatakan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Secara bersamaan, kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil uji F. Uji F menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, dan nilai F hitung $87.708 > F$ tabel 2.36 yang menyatakan bahwa variabel independen secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen serta hipotesis diterima.

SIMPULAN

Hasil penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Batam” memberikan kesimpulan sebagai berikut : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Maxim di Kota Batam.

Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi online Maxim di Kota Batam. Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dan hipotesis diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Gofur. 2019. “1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap.” *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT 4(1):37–44.*
- Abdullah, Thamrin; Tantri, Francis. 2016. *Manajemen Pemasaran*. 1st ed. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Aswad, Syaiful, Realize Realize, and Ronald Wangdra. 2018. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center.” *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam) 6(2).*
- Boimau, Hezron, and Juita L. D. Bessie. 2021. “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online Grabbike.” *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs) 14(2):169–87.*
- Daultani, Yash, Kshitij Goyal, and Saurabh Pratap. 2021. “An Empirical Investigation of the Relationship between Store Attributes and Customer Satisfaction: A Retail Operations Perspective.” *Operations and Supply Chain Management 14(1):100–110.*
- Dewi, Kadek Iin Listyana, Ni Nyoman Yulianthini, and Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi. 2019. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bpjs Kesehatan Di Kota Singaraja.” *Manajemen 5(2):82–92.*
- Fajri Muhtadi, Muhammad, Emy Rahmawati, Setio Utomo,) Magister, and Administrasi Bisnis. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank KalSel Kantor Cabang Syari’ah Banjarmasin).” *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan 9(2):14–25.*
- Halim, Fitria, Ardhariksa Zukhruf Kurniullah, Marisi Butarbutar, Andriasan Sudarso, Bonaraja Purba, Darwin Lie, Hengki Mangiring, Parulian Simarmata, Lalu Adi Permadi, Vina Novela, and Yayasan Kita Menulis. 2021. *FullBookManajemenPemasaranJasa.*

- Handoko, Bagus. 2017. "Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 18(1):61–72.
- Happy, Dinawaty Rajagukguk, and Raymond. 2020. "Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Simpati Di Kota Batam." *Jurnal Akrab Juara* 5(3):85–95.
- Mariansyah, Alvin, and Amirudin Syarif. 2020. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu." *EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis* 1(01):1–14.
- Maryati, Feni, and Nur Elfi Husda. 2020. "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel Di Kota Batam." *Magisma: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis* 8(1):19–26.
- Munthali, George, N. Chidimbah, and Wu Xuelian. 2020. "A New Decade for Social Changes." *Technium Social Sciences Journal* 6(December):101–5.
- Nassrulloh, Titik Ambarwati, and Mursidi. 2018. "1561-2893-1-Sm." *Jurnal Ilmu Manajemen* 7 No. 2:102–13.
- Nasution, Satria Mirsya Affandy, and Asrizal Efendy Nasution. 2021. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 4(September):235–44.
- Nur, Edwar M., and Chairul Ichsan. 2019. "Kualitas Jasa, Harga Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Humaniora : Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum* 2(1):10–18.
- Roellyanti, Maria Valeria. 2019. "Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air." *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol. 12. No. 2 12(2):43–50.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. 16th ed. Bandung: ALFABETA, CV.
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. 4th ed. ANDI.
- Utari, Dian, and Nandiansi Rima Amanda. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Online Maxim Di Kota Palembang." *JEMBATAN (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis, Auditing, Dan Akuntansi)* 6(2):121–27.
- Yanuar, Masnia Mahardi, Nurul Qomariah, and Budi Santoso. 2017. "Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 3(1):61–80