

Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Teman Bus Di Wilayah Banjarbakula Tahun 2024

¹Erwila Wulandari, ²Sugito Said, ³Sarifa Nur Isra Jairina

¹²³Perencanaan Wilayah Dan Kota Universitas Nahdatul Ulama Kalimantan Selatan

*Email:

ABSTRAK

Pendahuluan. Bus perkotaan merupakan angkutan umum utama diberbagai kota di Indonesia. Teman Bus merupakan perwujudan dari program Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, yaitu *Buy the Service* dengan mengembangkan kendaraan umum di daerah perkotaan terhadap jalan melalui penerapan telematika dalam teknologi non tunai yang andal dalam meningkatkan jaminan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarbakula tahun 2024.

Metode Penelitian. penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh masyarakat Banjarbakula yang menggunakan alat transportasi Teman Bus. Minimum sampel pada penelitian ini ditentukan dengan rumus *Lameshow*, didapat angka minimal sampel sebanyak 97 responden.

Analisis data. Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda, uji T (parsial), Uji F Simultan dan uji determinasi

Hasil dan Pembahasan. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarbakula tahun 2024.

Saran. Diharapkan pihak Teman Bus dapat lebih memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas demi meningkatkan kepuasan pelanggan pengguna teman Bus.

Kata Kunci ; Fasilitas, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Introduction. *Urban buses are the main public transportation in various cities in Indonesia. Bus Friends is an embodiment of the program of the Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia, namely Buy the Service by developing public transportation in urban areas on roads through the application of telematics in non-cash technology that is reliable in increasing safety and security guarantees as well as user comfort. The aim of this research is to determine the partial and simultaneous influence of facilities and service quality on Teman Bus customer satisfaction in the Banjarbakula area in 2024.*

Data Collection Methods. *This research uses quantitative research methods that are associative in nature. The population in this study was the entire Banjarbakula community who used the Teman Bus transportation tool. The minimum sample in this study was determined using a formula Lameshow, The minimum sample number was 97 respondents.*

Data Analysis. *This research uses multiple linear regression analysis techniques, T test (partial), Simultaneous F Test and determination test*

Results and Discussion. *The quality of services and facilities partially and simultaneously has a significant effect on Teman Bus customer satisfaction in the Banjarbakula area in 2024.*

Conclusion. *It is hoped that Friends of the Bus can further improve and improve the quality of services and facilities in order to increase customer satisfaction using Friends of the Bus.*

Keywords; Customer Satisfaction, Facilities, Service Quality

I. PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa transportasi saat ini memegang peranan penting dan berkembang pesat dalam hal distribusi (pengangkutan atau pengiriman) baik distribusi barang maupun jasa yang ditujukan kepada konsumen. Jasa transportasi yang diberikan oleh perusahaan mempunyai keunggulan yang ditawarkan kepada konsumen. Di dalam industri jasa transportasi kita mengenal tiga jenis transportasi, yaitu Transportasi Darat, Transportasi Laut dan Transportasi Udara. Salah satu jenis jasa Transportasi Darat adalah Bus, dimana Bus yang beroperasi di Indonesia memiliki tiga jenis tipe transportasi yang didasarkan pada daerah atau wilayah yang dilaluinya, yaitu : Antar Kota Dalam Propinsi (AKDP), Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) & Pariwisata. Jasa transportasi Bus merupakan bentuk pelayanan jasa yang diberikan perusahaan kepada konsumen untuk mengantarkan konsumen dari satu tempat ke tempat lain dengan memberikan tingkat pelayanan dan kepuasan yang terbaik selama perjalanan sehingga terwujudnya loyalitas pelanggan.

Bus perkotaan merupakan angkutan umum utama diberbagai kota di Indonesia. Kenaikkan kepemilikan kendaraan pribadi harus diimbangi dengan perbaikan angkutan umum, guna mengatasi kemacetan di jalan. Perkembangan tataguna lahan yang kurang didukung oleh pengembangan trayek angkutan umum,serta kemudahan kendaraan pribadi yang dapat melayani dari pintu ke pintu (*doorto door service*) menyebabkan angkutan umum kurang menarik. Efisiensi angkutan umum juga kurang, sehingga tarif cenderung naik yang tidak diimbangi dengan kenaikan pelayanan. Oleh karena itu, dikhawatirkan semakin lama semakin banyak pengguna kendaraan pribadi (Yoga, 2020).

Seiring dengan bertambahnya penduduk dari tahun ke tahun maka kebutuhan terhadap sarana transportasi dengan sendirinya juga akan semakin meningkat. Dilain pihak pertambahan jumlah sarana transportasi tidak dapat mengimbangi laju pertumbuhan penduduk. Selain jumlahnya tidak memadai sarana transportasi yang belum sepenuhnya ada dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa transportasi.

Dari hari ke hari tuntutan terhadap sarana transportasi yaitu angkutan yang cepat, murah, aman, dan nyaman juga semakin berkembang. Di dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi.

Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen atau bisa melebihi harapan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan perusahaan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dengan adanya integrasi unsur *tangible* dan *reliability* tersebut tentu akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan jasa untuk meningkatkan dan membangun kepuasan pelanggan, sedangkan kepuasan adalah hasil dari penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performance* produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Fandy Tjiptono (2002:124).

Teman Bus merupakan perwujudan dari program Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, yaitu *Buy the Service* dengan mengembangkan kendaraan umum di daerah perkotaan terhadap jalan melalui penerapan telematika dalam teknologi non tunai yang andal dalam meningkatkan jaminan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan pengguna. Jika diartikan

satu persatu, TEMAN merupakan singkatan dari rangkaian kata Transportasi, Ekonomis, Mudah, Andal, dan Nyaman. Fasilitas ini juga mudah diakses oleh pengguna karena dapat dilihat dari aplikasi untuk mengecek jadwal perjalanan. Kondisi yang bersih dan layanan yang sangat baik membuat “Teman Bus” andal dan nyaman ketika dipergunakan. Teman Bus mendukung protokol kesehatan, serta memberikan keamanan, keselamatan dan kenyamanan bagi pengguna (Teman Bus, 2020). Kementerian Perhubungan telah meluncurkan layanan transportasi “Teman Bus” sejak 2 Juni 2020 pada lima kota besar di Republik Indonesia meliputi Solo, Palembang, Denpasar, Yogyakarta dan Medan yang sekarang sudah berkembang menjadi 11 kota besar, yaitu Makassar, Banyumas, Bandung, Banjarmasin, Surabaya dan Bogor.

BTS Teman Bus Banjarkakula melayani masyarakat di kawasan aglomerasi yang terdiri dari Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar, Kabupaten Barito Kuala, dan Kabupaten Tanah Laut. Secara kesiapan untuk operasional BRT dengan skema BTS sudah siap untuk melayani masyarakat di daerah Banjarkakula. Bahkan untuk rute dari km 6 menuju handil bakti sudah siap untuk beroperasi. Namun, meski BRT dengan skema BTS terhenti sementara. Ini tidak berpengaruh pada BRT yang sudah lama berjalan. Teman Bus Pada tanggal 31 Oktober 2022, Teman Bus sudah mulai berbayar. Untuk tarif di wilayah aglomerasi banjarkakula dikenakan tarif sebesar Rp 4.300 cara pembayaran naik Bus nya menggunakan Kartu atau menggunakan aplikasi Teman Bus di android.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa pengguna jasa Teman Bus di wilayah Banjarkakula terdapat beberapa keluhan dan saran yang diberikan antara lain: terkadang supir yang membawa Bus dengan kecepatan tinggi atau ugal-ugalan, titik pemberhentian Bus yang banyak sehingga Bus sering singgah, Tidak adanya kenek dan kurang perhatiannya supir sehingga penumpang baru bingung dalam melakukan pembayaran. Dari hasil wawancara dengan beberapa responden diharapkan pihak Teman bus dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa Teman Bus di wilayah Banjarkakula, mengingat pentingnya kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Fathonah (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan selalu menggunakan jasa yang diberikan. Selaras dengan hal itu Harce (2022) dalam penelitiannya menjelaskan pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan paparan diatas maka, tujuan penelitian ini adalah Mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarkakula tahun 2024.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yang bersifat korelasi atau hubungan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di Wilayah Banjarkakula. Terdapat dua variabel bebas dan satu variabel terikat pada penelitian ini:

1. Kepuasan Pelanggan (variabel Y)

Kepuasan pelanggan merupakan Hasil dari evaluasi konsumen setelah melakukan pembelian dan konsumen merasa bahwa barang ataupun jasa yang dibeli mempunyai kinerja yang sama atau melebihi harapan mereka. Indikator kepuasan pelanggan meliputi Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*), Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectations*), Niat beli ulang (*Repurchase Intention*), Kesiediaan untuk merekomendasikan (*Willingness to Recommend*), dan Ketidakpuasan pelanggan (*Customer Dissatisfaction*).

2. Fasilitas (Variabel X1)

Fasilitas merupakan Segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk digunakan serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan untuk memberikan kepuasan yang maksimal. Indikator variabel fasilitas meliputi Bukti Langsung (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

3. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan merupakan Setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh pihak Teman Bus kepada pelanggan. Indikator kualitas pelayanan meliputi Perlengkapan dan perabotan, Perencanaan ruang, Tata Cahaya, dan Unsur Pendukung.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini seluruhnya adalah masyarakat Banjarbakula yang menggunakan alat transportasi Teman Bus, sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *Lemeshow* dimana hasil perhitungan dengan rumus *Lemeshow* didapat nilai 96,04, maka sampel pada penelitian ini berjumlah 97 responden. Teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*. *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki – laki	58	59,8
	Perempuan	39	40,2
2	Umur		
	17 – 25 Tahun	21	21,64
	26 – 35 Tahun	42	43,31
	36 – 45 Tahun	34	35,05
3	Pekerjaan		
	Pedagang	17	17,53
	Karyawan Swasta	21	21,65
	Petani	4	4,12
	Wiraswasta	26	26,8
	PNS	3	3,09
	Ibu Rumah Tangga	12	12,37
	Belum Berkerja	14	14,43
4	Pendidikan Terakhir		
	SD	4	4,12
	SMP	11	11,34
	SMA	72	74,23
	S1	10	10,31

Telah diambil sampel sebanyak 97 orang, berdasarkan jenis kelamin 58 orang atau 59,8% berjenis kelamin laki-laki dan 39 orang atau 40,2% berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan umur 21 orang atau 21,64% memiliki umur 17 sampai 25 tahun, 42 orang atau 43,3% memiliki umur 26 sampai 35 tahun dan 34 orang atau 35,05% memiliki umur 36 sampai 45 tahun. Berdasarkan pekerjaan 17 orang atau 17,53% berkerja sebagai pedagang, 21 orang atau 21,65% berkerja sebagai karyawan swasta, 4 orang atau 4,13% berkerja sebagai petani, 26 orang atau 26,8% berkerja sebagai wiraswasta, 3 orang atau 3,09% berkerja sebagai PNS, 12

orang atau 12,37% adalah ibu rumah tangga, dan 14 orang atau 14,43% belum berkerja. Berdasarkan pendidikan terakhir 4 orang atau 4,12% pendidikan terakhirnya hingga tamat SD, 11 orang atau 11,34% pendidikan terakhirnya hingga tamat SMP, 72 orang atau 74,23% pendidikan terakhirnya hingga tamat SMA, dan 10 orang atau 10,31% pendidikan terakhirnya hingga tamat S1.

Uji Asumsi Klasik

1. Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data yang diperoleh dari sampel berdistribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui frekuensi normal atau tidak suatu data dapat dilihat dengan ketentuan sebagai berikut. Jika nilai probabilitas (*asym.sig*) > 0,05 maka berdistribusi dikatakan normal.

Tabel 2 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,87972819
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,046
	Negative	-,063
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Berdasarkan *output* yang diperoleh dari data 97 responden (N=97) dapat dilihat bahwa nilai *Asymp. Sig(2-tailed)* adalah sebesar 0,2. Apabila dibandingkan dengan nilai probabilitas (*Asymp. Sig.*) > 0,05; maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data dari semua variabel berdistribusi normal.

2. Uji Linieritas, Multikolinieritas dan Autokorelasi

Uji linieritas ini adalah untuk mengetahui antara variabel bebas dan variabel terikat linier atau tidak. Kriteria pengujian linieritas adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah linier. Tujuan digunakannya uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan VIF. Apabila nilai *tolerance* diatas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya.

Tabel 3 Hasil Uji Linieritas, Multikolinieritas dan Autokorelasi

Variabel	Linieritas		Multikolinieritas		Autokorelasi
	Nilai Sig.	Keterangan	Tolerance	VIF	Durbin-Watson
Kualitas pelayanan	0,000	Linear	0,141	7,094	1,882
Fasilitas	0,000	Linear	0,141	7,094	

Berdasarkan Tabel Hasil Uji Linieritas menggunakan aplikasi *SPSS 25* diatas, dapat dilihat bahwa semua variabel independen mempunyai nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05. Untuk variabel kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi 0,000, Untuk variabel fasilitas

memiliki nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel independen berhubungan linear secara signifikan terhadap variabel dependen. nilai tolerance tidak ada yang kurang dari 0,1 artinya tidak ada korelasi antar variabel independen. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas pada data tersebut. multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflating Faktor*). Bila nilai VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. nilai DW (*Durbin Waston*) adalah sebesar 1,882. Dengan signifikansi 5% serta jumlah 97 sampel, dan banyaknya variabel bebas adalah 2, maka didapat nilai tabel(dL) adalah 1,623, dan nilai tabel(dU) adalah sebesar 1,709. Maka didapat nilai (4-dU) adalah $(4-1,709) = 2,291$. Sebagaimana pengambilan keputusan dengan menggunakan uji *Durbin Wastod* diatas, nilai *Durbin Wastod* yang didapat terletak diantara (dU) dan (4-dU) atau $1,709 < 1,882 < 2,291$. Artinya tidak terdapat masalah autokorelasi. Dengan demikian data dapat di analisis lebih lanjut.

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi linier Berganda dan Uji T

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hubungan pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan baik secara individual(*parsial*) terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,170	1,313		1,653	,102
Kualitas Pelayanan	,172	,048	,344	3,598	,001
Fasilitas	,333	,052	,610	6,384	,000

Dari hasil analisis tersebut dapat diketahui persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,170 + 0,172X_1 + 0,333X_2$$

Keterangan:

- Y : Prediksi Kepuasan Pelanggan
 2,170 : konstanta dengan nilai sebesar 2,170 artinya apabila setiap variabel independen dianggap nol maka prediksi kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 2,170
 $0,172X_1$: koefisien variabel independen faktor fasilitas (X_1) adalah sebesar 0,172. Hal ini menunjukkan faktor fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Apabila faktor fasilitas ditingkatkan menjadi 1 poin maka terjadi peningkatan prediksi kepuasan pelanggan sebesar 0,172.
 $0,333X_2$: koefisien variabel independen Kualitas Pelayanan (X_2) adalah sebesar 0,333. Hal ini menunjukkan faktor kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Apabila faktor kualitas pelayanan ditingkatkan menjadi 1 poin maka terjadi peningkatan prediksi kepuasan pelanggan sebesar 0,333.

Untuk menguji Pengaruh faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan didasarkan pada nilai Sig. T_{hitung} . Pada tabel hasil analisis regresi linier berganda, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu faktor kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,333 yang artinya

jika faktor kualitas pelayanan naik satu satuan, maka keputusan pelanggan naik sebesar 0,333. Dengan demikian faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Untuk menguji Pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan pelanggan didasarkan pada nilai Sig. T_{hitung} . Pada tabel hasil analisis regresi linier berganda, dapat dilihat bahwa fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor fasilitas dengan kepuasan pelanggan. Selain itu faktor fasilitas memiliki koefisien sebesar 0,172 yang artinya jika faktor fasilitas naik satu satuan, maka keputusan pelanggan naik sebesar 0,172. Dengan demikian faktor fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Tabel 5 Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5783,558	2	2891,779	341,443	,000 ^b
	Residual	796,112	94	8,469		
	Total	6579,670	96			

Dengan probabilitas 5% atau 0,05 dapat dicari nilai Ftabel sebagai berikut

$$T \text{ tabel} = F(k ; n-k) = t(2 ; 97-2) = 3,15$$

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas dapat diketahui nilai Fhitung sebesar 3,466 dengan signifikansi sebesar 0,037 jika dibandingkan dengan F tabel sebesar 341,443 dan nilai signifikansi dibandingkan dengan nilai $\alpha(0,05)$, maka F hitung > F tabel dan signifikansi 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Uji Determinasi (R Square)

Berfungsi untuk mengetahui persentase pengaruh yang diberikan variabel (X) secara simultan terhadap variabel (Y).

Tabel 6 Hasil Uji Determinasi (R Square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,938 ^a	,879	,876	2,910	1,882

Berdasarkan tabel uji determinasi diatas dapat diketahui bahwa nilai R^2 (R Square) adalah sebesar 0,879. Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat(kepuasan pelanggan) adalah sebesar 87,9%, sedangkan sisanya yaitu 12,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Lewis dan Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersiapkan baik atau positif oleh pelanggan. Begitu juga sebaliknya, apabila

pelayanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. pelanggan akan puas jika layanan memenuhi harapan mereka, sedangkan pelanggan akan kecewa jika layanan tidak memenuhi harapan tersebut. menurut Sugiyarto (2005) Kualitas pelayanan yang baik, akan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan dan mencegah pelanggan beralih ke bisnis lain.

Berdasarkan hasil analisis terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Selain itu faktor kualitas pelayanan memiliki koefisien sebesar 0,333 yang artinya jika faktor kualitas pelayanan naik satu satuan, maka keputusan pelanggan naik sebesar 0,333. Dengan demikian faktor kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Tifani Sepanya(2024) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Halte Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Persepsi Nilai Sebagai Variabel Intervening Pada Penumpang Transportasi Trans Metro Deli. Hasil dari penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada penumpang Transportasi Trans Metro Deli.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholihati Amalia (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung)”. Sampel pada penelitian ini sebanyak 384 responden. Hasil dari penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Bertilla Vanessa (2020) dengan judul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta”. Sampel yang diambil adalah penumpang bus TransJakarta berjumlah 40 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, kemudian diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa 40 butir pernyataan kepada responden dinyatakan valid dan reliabel. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang sangat kuat antar variabel yaitu sebesar 0,811. Pengujian hipotesis yang dilakukan dapat memperkuat penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

2. Pengaruh Faktor Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas adalah sarana dan prasarana penting yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mempermudah memenuhi kebutuhan, dan membuat mereka merasa nyaman. Pelanggan akan puas jika fasilitas yang ditawarkan memenuhi kebutuhan mereka. Menurut Fandi Tjiptono (2005), pelanggan akan lebih cenderung melakukan bisnis dengan bisnis yang menawarkan suasana yang ramah dan desain fasilitas yang menarik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel faktor fasilitas dengan kepuasan pelanggan. Selain itu faktor fasilitas memiliki koefisien sebesar 0,172 yang artinya jika faktor fasilitas naik satu satuan, maka keputusan pelanggan naik sebesar 0,172. Dengan demikian faktor fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra dan Indra Masrin (2019) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Padang”. Hasil penelitian ini menjelaskan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan tabel diatas bahwa nilai signifikan yang dihasilkan adalah sebesar 0.021 artinya nilai signifikan lebih kecil dari nilai probabilitas α (0.05) atau $0.021 < \alpha$ (0.05) maka hipotesis diterima. Variabel fasilitas mempunyai t hitung yakni 3.265 dengan t tabel 1,984 jadi t hitung > t tabel dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki kontribusi

terhadap kepuasan pelanggan. Nilai t positif artinya variabel fasilitas mempunyai hubungan timbal balik dengan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Bayu (2021) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan(Studi kasus pada pelanggan bus pariwisata PO.One Bus)”. Hasil penelitian ini menjelaskan terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan Bus Pariwisata Po.One Bus.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoga Adiyanto(2020) dengan judul “Pengaruh Harga Trayek Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Damri Trayek Serang”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna bus Damri Trayek Serang.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui nilai Fhitung sebesar 3,466 dengan signifikansi sebesar 0,000 jika dibandingkan dengan F tabel sebesar 341,443 dan nilai signifikansi dibandingkan dengan nilai $\alpha(0,05)$, maka $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. diketahui bahwa nilai R^2 (R Square) adalah sebesar 0,879. Hal ini menunjukkan bahwa presentase pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat(kepuasan pelanggan) adalah sebesar 87,9%, sedangkan sisanya yaitu 12,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra dan Indra Masrin (2019) yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Trans Padang”. Hasil penelitian ini menjelaskan nilai F hitung diperoleh sebesar 3,321 sedangkan F tabel sebesar 3,091, $F_{hitung} > F_{tabel}$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Besarnya pengaruh dari kedua variable tersebut yaitu 27.3%.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasrul Fuadi (2019) hasil penelitian ini menjelaskan Berdasarkan perhitungan F tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi adalah $0,01 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. hal ini berarti kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian Indra Masrin (2019) yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sidik Bakdawi (2018) hasil penelitian ini menjelaskan, Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel fasilitas, harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Bus PO.Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,350 %. Hal ini berarti sumbangan variabelindependen (fasilitas, harga dan kepuasan pelayanan) terhadap naik turunnya kepuasan konsumen sebesar 35% dan sisianya sebesar 65% merupakan sumbangan variabel laninya yang tidak ditentukan dalam penelitian ini.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji T dapat diketahui bahwa pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05, yang artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarkakula tahun 2024.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda dan uji T dapat diketahui bahwa pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, yang artinya fasilitas

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarbakula tahun 2024.

Berdasarkan hasil uji F (simultan) diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Teman Bus di wilayah Banjarbakula tahun 2024, hal ini dapat dilihat dari nilai sig. uji F sebesar 0,037 lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui presentase pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 87,9%.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Farhan. 2024. Analisis Kebijakan Suroboyo Bus Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Surabaya Melalui Probelm Tree Analysis. *ARIMA: Jurnal Sosial dan Humaniora*. Vol.1 No.4
- Aji Bayu Pranata. 2021. Keberlanjutan Sosial dan Persepsi Masyarakat terhadap Transportasi Umum di Kota Surakarta (Studi Kasus Bus BST Tahun 2021). *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. Vol.23 No.2
- Aldi Ramadani. 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Transportasi Surabaya Bus. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol.3 No.5
- Bayu Laksono Aji. 2021. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada pelanggan bus pariwisata PO.One Bus). *STIE Indonesia: Jakarta*.
- Bertilla Vanessa. 2020. Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta. *Jurnal Transaksi*. Vol.12 No.1
- Danar Adi Nugroho. 2018. Manajemen Sistem Transportasi Perkotaan Yogyakarta. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. Vol.20 No.1
- Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media.
- Dhirtya, D. A. M. C., & Warmika, I. G. K. (2022). Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Persepsi nilai Pelanggan. *E-Jurnal Manajemen*, 11(3), 549–568.
- Erika Yunita Sari. Analisis Pelayanan Digitalisasi Transportasi Pada Transportasi Publik “Suroboyo Bus” Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol.4 No.2
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Muhammad Rizki Rohmadhon. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Transportasi Bus Transjakarta. *NERACA: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*. Vo.2 No.10
- Nasrul Fuadi. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus PO Harapan Jaya. *SEMNEA : UNP Kediri*. Vol 6. No.1.
- Ni Luh Putu Ening Permini. 2023. Implementasi Program Teman Bus Dalam Pengembangan Transportasi Publik Di Kota Denpasar. *JARVIC: Journal of Research and Development on Public Policy*. Vol.2 No.4
- Pardede, R., & Haryadi, T. Y. (2017). Pengaruh Persepsi nilai Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Yang Dimediasi Kepuasan Konsumen. *Journal of Business & Applied Management*, 10(1), 1–11.
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 6(3), 416–433.

- Sari, R. M., & Kurnia, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tuntungan Indah Lestari Raya Medan. *Seminar Nasional Royal (SENAR)*, 451–454.
- Septian Andre Saputra. 2024. Implementasi Program Teman bus Sebagai Transportasi Publik di Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*. Vol.4 No.3
- Sholihati Amalia. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* Vol.7 No.2.
- Sidik Bakdawi. 2018. Analisis Pengaruh Fasilitas, Harga, Dan Kualitas Konsumen Pada Po.Delima Sri Gemilang (Studi Pada Bus Po. Sri Gemilang Cabang Ponorogo). Universitas Muhammadiyah probolinggo
- Stanton, W. J., & Futrell, C. (2013). *Prinsip Pemasaran*. Erlangga.Sugihartono. (2017). *Psikologi Pendidikan*. UNY Pers.
- Sugiyanto. 2022. Pelayanan Bus Patas dan Ekonomi Pada Trayek Antar Kota. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*. Vol.24 No.1
- Sugiyono, S. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryani, S., & Hendryadi, H. (2015). *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Prenadamedia Grup.
- Swastha, B., & Irawan, I. (2015). *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Syahsudarmi, S. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan
- Tifani Sepanya. 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Halte Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Persepsi Nilai Sebagai Variabel Intervening Pada Penumpang Transportasi Trans Metro Deli*. Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
- Tirtayasa, S., Lubis, A. P., & Khair, H. (2021). Keputusan Pembelian: Sebagai Variabel Mediasi Hubungan Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 67–86.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Andi Offset.
- Verawaty, V., Saeni, N., Singkeruang, A. W. T. F., Kausar, A., & Mattarima, M.(2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *YUME: Journal of Management*, 5(2), 238–253.