

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS TRANSJAKARTA PADA KORIDOR 7 (KP. RAMBUTAN – KP. MELAYU)

Mulia Indah Cahyani¹; Mas Halimah²; Bonti³

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

¹mulia16001@mail.unpad.ac.id; ²mas.halimah@unpad.ac.id; ³bonti@unpad.ac.id

ABSTRACT

This research illustrate the effect of Service Quality on Customer Satisfaction on Transjakarta Buses in Corridor 7 (KP.Rambutan – Kp.Melayu). The background in this thesis is based on interviews and observations made by the author who found some indications of problems related to the services provided by PT. Transjakarta In Corridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu) and how is the level of customer satisfaction with the services provided. The purpose of this study is to identify and measure how much influence service quality has on customer satisfaction for Transjakarta Buses on Corridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu). The research method used is a descriptive method with a quantitative approach. Data collection techniques used are questionnaires, observations, interviews, documentation studies and literature studies. The results showed that there was a significant influence with the direction of the positive influence of service quality on the satisfaction of Transjakarta Bus services in Corridor 7 (KP. Rambutan - KP. Melayu) of 75.4%. This means that service quality has a high influence on customer satisfaction for Transjakarta Buses on Corridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu). The remaining 24.6% is the influence of other variables on customer satisfaction which is not discussed in this study. Responsiveness is the biggest influence on the service quality variable and Internal Response is the biggest influence on the customer satisfaction variable.

Keywords: service quality, customer satisfaction, Transjakarta Bus Corridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu).

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF THE TRANSJAKARTA BUS IN CORRIDOR 7 (KP. RAMBUTAN – KP. MELAYU)

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (KP.Rambutan – Kp.Melayu). Latar belakang pada skripsi ini berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis yang menemukan adanya beberapa indikasi masalah yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Transjakarta Pada Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu) dan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan mengukur berapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu). Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket, observasi, wawancara, studi dokumentasi serta sudi literature. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dengan arah pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelayanan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu) sebesar 75,4%. Hal ini berarti kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta pada Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu). Adapun sisanya sebesar 24,6% merupakan pengaruh variabel lain terhadap kepuasan pelanggan yang tidak dibahas dalam penelitian ini. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan pengaruh terbesar terhadap variabel kualitas pelayanan dan *Respons Internal* merupakan pengaruh terbesar terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Bus Transjakarta Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu).

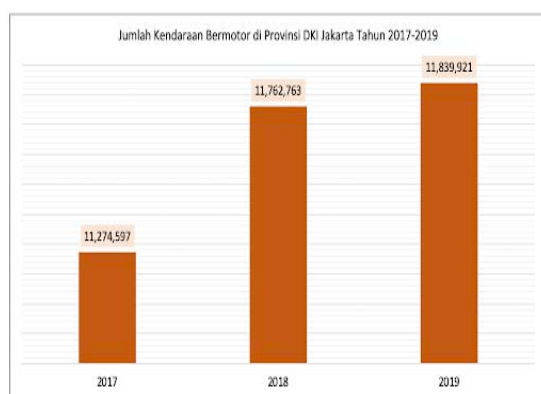
PENDAHULUAN

Pelayanan pada bidang transportasi sangatlah penting untuk masyarakat karena hal tersebut merupakan

salah satu yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari guna dapat melakukan aktivitasnya serta keperluan, terutama di Ibukota negara DKI Jakarta. DKI Jakarta adalah kota dengan tingkat kemajuan yang sangat tinggi. Dikenal sebagai kota yang memiliki kemajuan yang

tinggi menyebabkan adanya berbagai permasalahan perkotaan, kemacetan merupakan salah satunya yang dibarengi dengan pembangunan infrastruktur yang berjalan sangat lambat serta kurang disiplinnya pengguna kendaraan dalam mengendarai kendaraannya. Di Ibukota Jakarta jumlah kendaraan bermotor terus meningkat, peningkatan kendaraan meningkat sebesar 10-12 persen per tahun. Berikut terdapat grafik perkembangan jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2017 - 2019:

Grafik 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2017 – 2019



Sumber: Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta

Melihat data pada grafik yang telah di sajikan, diketahui jumlah kendaraan bermotor selalu meningkat tiap tahunnya. Kondisi sekarang ini, Kota Jakarta semakin hari semakin mengalami kemacetan karena banyaknya kendaraan bermotor yang bertambah banyak setiap harinya dan tak seimbang dengan fasilitas yang ada terutama mengenai lahan yang kurang luas, terbatasnya lahan tidak diimbangi dengan kenaikan volume kendaraan yang semakin meningkat. Kenaikan volume kendaraan tersebut cukup tinggi sehingga menyebabkan adanya pergeseran peran angkutan umum. Kondisi tersebut yang menyebabkan semakin parah nya tingkat kemacetan di wilayah DKI Jakarta.

Agar kemacetan yang tinggi dan keadaan sistem transportasi yang belum dapat ini dapat terselesaikan, maka pemerintah sebagai pelayan publik berupaya keras dalam memperbaiki sistem transportasi yang telah dijalankan. Dalam sistem transportasi yang akan dilaksanakan pemerintah membuat konsep transportasi masal, konsep transportasi ini menggunakan peran pemerintah terutama yang berhubungan dengan infrastruktur, penyedia sarana dan prasarana dan angkutan umum yang lebih efisien dan efektif.

Dengan kondisi tersebut, maka pemerintah DKI Jakarta melaksanakan adanya perubahan pada sistem transportasi di Jakarta sebagai salah satu bentuk pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan serta membangun pelayanan publik dan solusi dalam memberantas masalah kemacetan yang ada. Dalam Peraturan Daerah No.12 tahun 2003 Mengenai Angkutan Jalan serta Lalu Lintas, Penyebrangan, Danau, Kereta Api dan Sungai di Provinsi DKI Jakarta pada Pasal 2 menjelaskan perencanaan mengenai jaringan pada

transportasi kota yang diciptakan pada Pola Transportasi Makro (PTM), dan menunjuk pada Peraturan Gubernur Nomor 103 Tahun 2007 dengan arahan pengembangan sistem transportasi agar dapat meningkatkan aksesibilitas diseluruh wilayah DKI Jakarta dan mengatur ulang sistem transportasi umum dengan sistematis, menggalakkan pengguna angkutan umum, serta mengurangi volume pengguna kendaraan pribadi.

Konsep Pola Transportasi Makro (PTM) digunakan pemerintah DKI Jakarta agar tujuan dalam mengurai simpul-simpul kemacetan yang sangat parah di Jakarta ini terwujud. Langkah awal yang dilakukan pemerintah adalah implementasi PTM Pemprov DKI Jakarta membangun sistem *Bus Priority* atau *Busway*. Pemerintah DKI Jakarta mengatur Pola Transportasi Makro dalam merencanakan peningkatan sistem transportasi yang ada di DKI Jakarta dengan menetapkan Aturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 103 Tahun 2007. Berdasarkan Pola Transportasi Makro, tahapan terdahulu dengan merealisasikan angkutan umum masal dengan bus yang menggunakan jalur khusus (*Bus Rapid Transit*).

Pada Januari Tahun 2004 pemerintah Jakarta menciptakan moda Transportasi masal yang diberikan nama Transjakarta. Transportasi Jakarta (Transjakarta) ini ada untuk menjawab suatu transportasi yang bisa diandalkan masyarakat dengan menyediakan transportasi yang nyaman, aman dan cepat yang mempunyai jalur sendiri di Kota Jakarta digunakan oleh masyarakat. Bus Transjakarta memiliki tujuan dalam melayani jasa angkutan yang lebih maju, cepat serta nyaman dan dapat dijangkau oleh masyarakat. Dalam mewujudkannya, Bus yang digunakan ini mempunyai jalur khusus di setiap jalan yang membentuk rute bus, jalur bus tidak dapat digunakan angkutan darat lain ataupun kendaraan lainnya.

Transjakarta memiliki Standar Pelayanan Minimal yang mengatur seluruh operasional Transjakarta. Hal itu melingkupi fasilitas halte, fasilitas bus dan fasilitas jembatan yang sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 35 Tahun 2014 yang mencakup keselamatan, kenyamanan, keamanan, keterjangkauan, keteraturan dan kesetaraan yang terdiri dari :

1. Pelayanan keamanan merupakan agar pelanggan bebas dari ketakutan akan tindakan kriminal.
2. Pelayanan keselamatan merupakan terhindarnya pengguna Transjakarta dari kecelakaan yang diakibatkan dari manusia ataupun dari sarana serta prasarana yang ada.
3. Pelayanan kenyamanan adalah untuk memberikan rasa nyaman, indah, bersih dan sejuk kepada para pengguna Transjakarta terhadap fasilitas-fasilitas yang termasuk dalam keterjangkauan adalah memberikan akses kemudahan konsumen Transjakarta dapat mengakses transportasi massa yang dapat dijangkau oleh semua kalangan.
4. Pelayanan kesetaraan merupakan melayani dengan perlakuan yang khusus yakni memprioritaskan aksesibilitas layanan serta

keluasan sarana dan prasarana kepada pelanggan Transjakarta yang menyandang Disabilitas (*difable*), manusia lanjut usia, anak-anak dan wanita hamil agar mereka bisa menggunakan jasa Transjakarta tidak didiskriminasi oleh pihak yang bisa dikatakan sehat. Dalam hal ini pihak Transjakarta sebenarnya sudah memberikan suatu kebijakan yang berisi tentang ruang khusus bagi kaum khusus yang terpisah dari pengguna lain di semua bus Transjakarta yang beroperasi.

5. Pelayanan keteraturan merupakan memberi informasi ketentuan waktu dan keberangkatan dan ketibaan bus Transjakarta dan arahan yang berkaitan dengan panduan perjalanan pengguna, agar pengguna baru bisa menyesuaikan diri mereka dalam penggunaan bus Transjakarta.

Pada awal pengoperasian, pihak Bus Transjakarta menarik masyarakat agar menggunakan Transjakarta daripada kendaraan pribadi yang dimiliki dengan melayani masyarakat dengan maksimal dari segi kebersihan halte, keamanan dan kenyamanan bus dan halte, serta ketepatan dan kecepatan bus dalam beroperasi sesuai dengan tujuan yang dituju. Namun dengan seiring berjalannya waktu serta semakin bertambahnya jumlah penumpang Transjakarta, pelanggan merasakan kurangnya kepuasan terhadap layanan yang diberi pihak Transjakarta karena kurangnya keseimbangan dalam meningkatkan pelayanan yang sudah tersedia.

Melihat keadaan saat ini, volume kemacetan yang semakin tinggi dan masih banyaknya kendaraan pribadi di setiap jalan di wilayah DKI Jakarta maka tujuan adanya Transjakarta masih sangat dipertanyakan. Dalam 3 tahun terakhir jumlah pengguna Bus Transjakarta mengalami peningkatan dari tahun 2018 hingga 2019, namun dari tahun 2019 hingga tahun 2020 mengalami penurunan.

Berdasarkan data yang dipaparkan diatas mengenai jumlah pengguna koridor 7 pada tahun 2020, bahwa koridor 7 mempunyai jumlah penumpang yang cukup banyak. Akan tetapi, banyaknya jumlah penumpang sangat disayangkan karena tidak sebanding oleh pelayanan yang maksimal. Terkait pada pengoperasian bus Transjakarta masih ditemukannya beberapa masalah yang masih belum bisa diselesaikan, terbukti masih banyaknya masyarakat yang mengadukan mengenai pelayanan yang buruk dan mengecewakan kepada PT. Transportasi Jakarta di beberapa media sosial, media cetak maupun elektronik.

Berdasarkan uraian diatas serta observasi awal dan hasil wawancara penulis, maka ditemukan beberapa kendala yang masih belum dapat diatasi. Adapun beberapa indikasi masalah(yang ada terkait pelaksanaan pelayanan angkutan umum Transjakarta sebagai berikut:

1. Jumlah volume penumpang yang semakin tinggi tetapi tidak diimbangi dengan jumlah armada Transjakarta yang tersedia. Berikut ini data jumlah

penumpang Transjakarta dan jumlah armada Transjakarta.

2. Lamanya durasi ketika menunggu kedatangan bus, frekuensi kedatangan serta keberangkatan bus tak teratur yang berdampak puluhan penumpang harus selalu menunggu bus Transjakarta dalam waktu yang lama, padahal menurut standar Prosedur Operasi dalam Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 35 Tahun 2014 tertera dan sudah diatur bahwa waktu tunggu paling lama adalah maksimal 15 menit.
3. Masih banyaknya bus serta sarana dan prasarana koridor 7 yang rusak. Seperti contohnya suara informasi pemberhentian halte di dalam bus tidak berfungsi yang berdampak penumpang mengalami salah turun halte yang ingin dituju dan sering kali terlewat tujuan pada saat naik Transjakarta. Pintu otomatis yang digunakan untuk keluar masuknya penumpang banyak yang sudah tidak dapat berfungsi dengan baik. Selanjutnya Sarana dan prasarana halte yang kurang baik seperti kurangnya sirkulasi udara dan tidak dilengkapi dengan pendingin ruangan sehingga membuat halte terasa panas, hal ini menyebabkan pelanggan tidak merasa kenyamanan. Lalu di beberapa jembatan halte *Busway* ditemukan adanya pedagang kaki lima yang berjualan di pinggir halte, hal tersebut mengganggu para pengguna bus Transjakarta yang ingin menaiki bus Transjakarta.
4. Masih banyaknya kendaraan umum maupun kendaraan pribadi yang menggunakan jalur *Busway* yang dikhususkan untuk bus Transjakarta, apalagi disaat keadaan jalan sedang macet banyak sekali kendaraan umum dan kendaraan pribadi yang memakai jalur *Busway* dengan sembarangan, Hal ini tentu mengakibatkan banyak dari mereka yang mengalami kecelakaan karena tertabrak maupun terserempet bus Transjakarta. Padahal sudah ada didalam Aturan Daerah Jakarta Nomor 8 Tahun 2007, Pasal 2 ayat (7) menyatakan larangan menggunakan trek Transjakarta kepada kendaraan bermotor roda dua atau lebih. Adapun yang menerobos jalur *Busway* mendapat sanksi tilang, dengan setinggi-tingginya dengan denda Rp. 500.000 sepadan peraturan yang berlaku. Hal ini tentu sangatlah tidak sesuai dengan aspek Keselamatan penumpang Transjakarta yang tertera dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang sudah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penulis dalam melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7 (KP. Rambutan-KP. Melayu) menggunakan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kuantitatif.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui seberapa

besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penulis dapat menggambarkan dan menjelaskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan proses penelitian yang menghasilkan data berupa angka yang dijelaskan dalam tabel serta pembahasannya secara mendalam.

Selain itu, penulis dapat memahami secara lebih mendalam terhadap fenomena terkait dan juga dapat mendeskripsikan hasilnya ke dalam bentuk tulisan, mengetahui realita di lapangan, dan memperoleh esensi atas fenomena di lapangan.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan untuk memperoleh data yaitu melalui penyebaran angket, observasi, wawancara, dan dokumen (Cresswell, 2010).

Populasi dan Sampel

Dalam menentukan berapa besar sampel, jumlah sampel yang diinginkan dapat mewakili populasi itu sendiri. Berikut ini rumus *Slovin* yang digunakan untuk menetapkan ukuran sampel :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan:

N = populasi

n = sampel

e = *margin of error* (nilai besaran kesalahan)

Rumus yang dipakai dalam menetapkan sampel pada populasi berdasarkan rata-rata jumlah pelanggan bus Transjakarta pada koridor 7 per harinya. Berdasarkan data terakhir terdapat jumlah pelanggan Transjakarta pada koridor 7 pada bulan Mei 2020 berjumlah 176.298 dan bila dirata-ratakan perharinya ketika jam sibuk sekitar pukul 7-9 pagi sekitar 694 pelanggan. Dengan demikian, maka jumlah sampel dari populasi dengan toleransi kesalahan 10% dapat dihitung sebagai berikut:

$$= \frac{694}{1 + 694 (0.1)^2} = 87.40$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka jumlah keseluruhan sampel yang akan digunakan berjumlah 90. Penulis akan menyebarkan 90 angket yang didistribusikan ke pelanggan Bus Transjakarta koridor 7.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, karena dalam observasi ini peneliti menggunakan data yang berasal dari penjelasan yang didapatkan secara langsung dan keseluruhan melalui angket/kuesioner yang diberikan kepada pelanggan bus Transjakarta pada koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu).

Dalam penelitian ini angket diberikan kepada 90 responden yang merupakan sampel dari jumlah seluruh populasi pengguna bus Transjakarta di Koridor 7 (KP.

Rambutan – KP. Melayu). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta Koridor 7 KP. Rambutan – KP. Melayu).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Pada pengujian uji validitas ini dilakukan guna menguji ketepatan suatu alat ukur. Uji validitas dilakukan dengan cara mengukur korelasi variabel atau item dengan skor total variabel menggunakan *karl person*. Syarat minimum yang digunakan agar suatu indikator atau instrumen mempunyai nilai indeks validitas lebih besar dengan nilai yang tertera pada *rtabel*. Nilai yang terdapat pada *rtabel* untuk derajat bebas (db) = n-2 dengan tingkat signifikansi 5% yaitu 0.250. Kemudian nilai yang terdapat pada *rtabel* dibandingkan dengan *rhitung*. Jika *rhitung* ≥ *rtabel*, maka butir pernyataan dapat dikatakan valid. Hasil uji validitas pada angket/kuesioner penelitian adalah sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas

Tabel 1.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	<i>r_{hitung}</i>	<i>r_{tabel}</i>	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	1	0,834	0,250	Valid
	2	0,796	0,250	Valid
	3	0,832	0,250	Valid
	4	0,852	0,250	Valid
	5	0,794	0,250	Valid
	6	0,820	0,250	Valid
	7	0,603	0,250	Valid
	8	0,772	0,250	Valid
	9	0,814	0,250	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2021

Dilihat dari hasil uji validitas yang tertera diatas, seluruh item pernyataan angket valid karena nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,250). Maka tidak diperlukan eliminasi dari angket untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).

No	Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,962	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,926	Reliabel

Nilai koefisien reliabilitas kualitas pelayanan (0,962) dan koefisien reliabilitas variabel kepuasan pelanggan (0,926) diatas standar yang telah ditentukan yaitu 0,7. Nilai koefisien reliabilitas tersebut menyatakan bahwa angket Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7 *reliable*. Sehingga angket penelitian ini layak digunakan.

Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas digunakan guna mengetahui apakah nilai residual berdistribusi dengan normal atau tidak. Metode yang digunakan adalah *Metode Kolmogorov-Smirnov Test* dengan tingkat signifikansi 5%. Hasil uji normalitas data dengan menggunakan *software SPSS version 26 for Windows* adalah:

Tabel 1.2 Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.00000
	Std. Deviation	.259584
Most Extreme Differences	Absolute	.1
	Positive	.0
	Negative	-.1
Test Statistic		.1
Asymp. Sig. (2-tailed)		.21

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian, 2021

Hasil uji normalitas data diatas bahwa berdasarkan

nilai probabilitas dengan nilai signifikansi (Asymp.Sig. 2-tailed) sebesar 0,200. Karena probabilitas (sig) $> 0,05$, maka H_0 diterima. Hal ini membuktikan bahwa data berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana memiliki tujuan agar dapat mengetahui pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang lainnya, apakah mempunyai hubungan negatif atau positif dan untuk melihat nilai melalui variabel terikat apabila nilai variabel bebas terdapat penurunan ataupun kenaikan. Hasil analisis data regresi linier sederhana ini menggunakan *SPSS version 26 for Windows* yaitu:

Tabel 1.4 Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana

Variabel	No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan	1	0,498	0,250	Valid
	2	0,747	0,250	Valid
	3	0,842	0,250	Valid
	4	0,784	0,250	Valid
	5	0,805	0,250	Valid
	6	0,848	0,250	Valid
	7	0,863	0,250	Valid
	8	0,858	0,250	Valid
	9	0,844	0,250	Valid
	10	0,847	0,250	Valid
	11	0,796	0,250	Valid
	112	0,861	0,250	Valid
	13	0,783	0,250	Valid
	14	0,780	0,250	Valid
	15	0,797	0,250	Valid
	16	0,839	0,250	Valid

Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.341	.202		1.692	.094
	Kualitas Pelayanan	.899	.055	.868	16.436	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan penjelasan tabel diatas, maka diperoleh

hasil dengan menggunakan rumus regresi linier sederhana berikut ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,341 + 0,899X$$

Persamaan diatas mempunyai arti:

Apabila Kualitas Pelayanan (X) bernilai nol, maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan memiliki nilai 0,341. Dan apabila Kualitas Pelayanan (X) meningkat 1 skor, maka akan memberikan peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,899. Koefisien regresi tersebut memiliki nilai positif, sehingga bisa dikatakan arah pengaruh pada variabel X terhadap variabel Y merupakan positif.

Dengan melakukan uji analisis regresi, maka dapat mengetahui seberapa besar signifikansi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta pada Koridor 7. Dari hasil analisis regresi yang sudah disajikan diatas, jika kualitas pelayanan (X) bernilai 0, maka kepuasan pelanggan akan memiliki nilai 0,341 dan jika kualitas pelayanan (X) meningkat 1 skor, maka akan memberikan peningkatan kepuasan kerja sebesar 0,899 sehingga kepuasan pelanggan menjadi 1,24.

Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi untuk dapat mengetahui hubungan antara variabel X terhadap variabel Y. Hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat memiliki

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.868 ^a	.754	.751	.26106

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2021

Berdasarkan hasil analisis pengujian koefisien determinasi diatas, bahwa nilai kualitas pelayanan 0,754. Jadi pengaruh kualitas terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta Koridor 7 adalah 75.4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Hasil Uji Hipotesis

sifat positif ataupun negatif. Dalam melakukan uji korelasi ini menggunakan *Person Product Moment*. Berikut merupakan hasil olahan data menggunakan SPSS *versioni 26 for Windows* yakni:

Tabel 1.4 Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Correlations

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
--------------------	--------------------

Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	1	.868**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	90	90
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.868**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	90	90

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2021

Dapat dilihat dari data diatas bahwa nilai Signifikansi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah $0,00 < 0,05$. Maka adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *person correlation* yaitu 0,868. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus Transjakarta Koridor 7 sangat kuat.

Analisis Koefisien Determinasi

Analisis pengujian koefisien determinasi memiliki tujuan agar dapat mengetahui seberapa besarnya pengaruhnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dibawah ini merupakan hasil analisis olahan data menggunakan SPSS *versioni 26 for Windows* yakni:

Tabel 1.5 Hasil Koefisien Determinasi

Pengujian hipotesis dapat dilihat melalui nilai t dengan melakukan uji-t pada satu variabel dengan dua arah. Berikut merupakan hasil uji analisis data dengan SPSS *version 26 for Windows*.

Tabel 1.6 Hasil Uji Hipotesis

Model	Coefficients ^a					t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
	B	Std. Error	Beta				

1	(Constant)	.341	.202		1.692	.094
	Kualitas	.899	.055	.868	16.43	.000
	Pelayanan				6	

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Hasil Olahan Data Penelitian, 2021

Nilai *thitung* diperoleh sebesar 16,436. Untuk menghitung *ttabel* dilakukan dengan :

$$= (a/2) ; n-k-1$$

$$= (0,05/2) ; 90-1-1$$

$$= 0,025 ; 88$$

$$= 1,987$$

Ho diterima apabila :

Ho ditolak apabila : $t_{hitung} > t_{tabel}$

Berdasarkan nilai *t* yang diketahui bahwa nilai *thitung* sebesar 16.436 > *ttabel* 1,987. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan memiliki pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap beban kerja sebesar 75,4% dan termasuk kedalam tingkat pengaruh yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa di Bus Transjakarta Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu), kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Simpulan

a. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu) yang sudah penulis uraikan sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang mengarah pada pengaruh yang positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu) sebesar 75.4%. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan pengaruh terbesar terhadap variabel kualitas pelayanan dan *Respons Internal* merupakan pengaruh terbesar terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penumpang membutuhkan petugas agar selalu siap siaga dan tanggap ketika menangani keluhan, sikap petugas yang cepat dalam merespons kemauan penumpang dan petugas tanggap terhadap saran yang diberikan masyarakat/penumpang. Dalam hal ini didukung dengan pelanggan yang suka menyampaikan kritik yang membangun kepada masyarakat dan menyampaikan saran serta masukan kepada bus Transjakarta untuk meningkatkan kualitas yang diberikan.

b. Saran

Saran Akademik

Saran akademik yang dapat peneliti berikan yaitu penelitian dengan topik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka sebaiknya akan lebih baik jika dapat mengembangkan kajian faktor apa saja yang dapat mengembangkan dan mengoptimasi kualitas layanan jasa. Sebab selain menilai melalui kualitas pelayanan jasa yang sudah ada, sebaiknya juga mengoptimasi layanan jasa supaya bisa diterapkan guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

Saran Praktis

1. Agar dapat menunjang dalam pemberian layanan yang baik kepada masyarakat sebaiknya dilakukan perbaikan, peningkatan dan penanganan pada fasilitas di halte koridor 7 (KP. Rambutan – KP. Melayu) maupun di dalam *Busway* yang rusak serta menambahkan jumlah armada bus. Perbaikan, peningkatan dan penanganan yang cepat pada fasilitas dilakukan dengan cara memperbaiki fasilitas-fasilitas di halte maupun di dalam bus secara cepat, tanggap dan optimal. Dengan menangani masalah ini dengan cepat, tanggap dan optimal maka masyarakat akan merasakan puas, aman serta nyaman ketika menggunakan bus Transjakarta di Koridor 7.
2. Meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam proses pelaksanaan pelayanan bus Transjakarta di Koridor 7. Alasan hal ini harus dilaksanakan supaya pelayanan untuk pelanggan yang diberikan oleh pihak Transportasi Jakarta bisa dijalankan secara optimal dan sesuai dengan Standar Minimal Pelayanan yang sudah ditentukan. Agar dapat meningkatnya kinerja dalam memberikan pelayanan dapat dilakukan dengan cara menambah jumlah pegawai pada seluruh bagian aspek yang menunjang bagi pelanggan. Dengan demikian diharapkan kegiatan dalam melayani pelanggan dapat dilakukan dengan cepat, tanggap dan optimal sehingga pelanggan dapat menggunakan bus dengan rasa senang.
3. Pihak PT. Transportasi Jakarta sebaiknya lebih sering melakukan pelatihan untuk pegawai agar pelayanan yang diberikan untuk masyarakat dapat berjalan dengan optimal dan keterampilan pegawai meningkat dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- Moenir. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2008). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta: Andi.

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tangkilisan. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Ratminto, & A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Miro, F. (2012). *Pengantar Sistem Transportasi (Terjemahan)*. Jakarta: Erlangga.
- Henry, N. (1989). *Public Administration and Public Affairs, fourth edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*. Sumedang : Fisip UNPAD.
- Sugiarto, E. (2003). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Pamudji. (1994). *Profesional Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta:
- Widyaparaja Nomor 19 Tahun III.
- Farida. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Ciauwi Bogor: Ghalia.
- Dwiyanto, A. (2012). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lukman, & Sampara. (2004). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran (terjemahan)*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Terjemahan*. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono. (2001). *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: YBFE.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Nawawi, H. (1995). *Metode Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Singarimbun, & Efendi. (1995). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES.
- Creswell, J. (2013). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

B. Jurnal

- Inge, Y., & Ade Sucipta. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan Inti dan Kualitas Layanan Periferal Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank OCBC NISP Cabang Katamso Semarang. *Diponogoro Journal Of Management* , 2.
- Sartika, M., & Sjendry Loindong. (2016, Maret). nalisis Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *EMBA* , 575-584.
- Muktiono, K. V. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Minat Word Of Mouth Pada Bengkel PT. Nasmoco Gombel 35 Semarang. *Diponogoro Journal Of Management* . , 3.
- Murtadho, M. (2013). Analisis Pengaruh Core Service Quality dan Peripheral Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Meningkatkan Minat Mereferensikan (Studi pada Rumah Sakit (RS) Islam Sultan Agung Semarang). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia* , XII, 169-187.
- Saribanon, Euis, Rohania Sitanggang, & Amrizal. (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTransLog)* , 03.
- Toriq, M., & Soebari Martoatmodjo. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU PERTAMINA 54.612.64 Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen* , 3.
- Khoirista, A. (2015). engaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis* , 25 (2).
- Moleong, L. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif (Revisi ed.)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Creswell. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (4th ed.). California: SAGE Publication, Inc.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. . (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *The Journal of Marketing* , 56(3), 55-68.
- Soleh, A., Harini C., & D, D. (2018). The effect of service quality, price and trust to customer satisfaction users of

transportation service online ojek (study on customers of gojek in Semarang City). *Journal of Management* , 4(4), 1-7.

Techarattanased, N. (2015). Service quality and consumer behavior on metered taxi service. . *World Academy of Science, Engineering and Technology, International Journal of Socil, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering.* , 4242–4246.

Lee K, Madanoglu, M., Ha, I. S., & A Fritz. (2018). The impact of service quality and customer satisfaction on consumer spending in wineries. *The Service Industries Journal* , 1-13.

Akbar, M. M., & P. N. (2009). Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC Journal* , 29(1), 24-38.

Alonso, B., Barreda, R., Dell'Olio, L., , & Ibeas, A. (2018). Modelling user perception of taxi service quality. *Transport Policy* , 63, 157–164.

Parasuraman, A., & Zeithaml V.A dan Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journall of Marketing* , 49, 41-50.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Kedua ed.). Yogyakarta: Erlangga.

Tjiptono, F., & G. C. (2011). *Service, Quality and Satisfaction* (3 ed.). Yogyakarta: Andi.

Fitzsimmons, & Fitzsimmons. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (7 ed.). Hill Internation Edition.: The McGraw.

Parasuraman, Zeithaml A, & Berry L.L. (1996). SERVQUAL: a multiple item scale for Measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* , 64, 12-40.

C. Dokumen

Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M/PAN/7/2003.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 20014 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2003 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.