



Journal of Applied Engineering Sciences

Volume 5, Issue 2, May 2022

P-ISSN 2615-4617

E-ISSN 2615-7152

Open Access at : <https://ft.ekasakti.org/index.php/JAES/index/>

ANALISA FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS PADANG (STUDI KASUS KORIDOR 1 LUBUK BUAYA - PASAR RAYA PADANG)

ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION LEVEL OF TRANS PADANG BUS PASSENGER (CASE STUDY OF CORRIDOR 1 LUBUK BUAYA - PASAR RAYA PADANG)

Ade Afrima Putra¹⁾, Helny Lalan²⁾, Armizoprades³⁾

Program Studi Teknik Sipil, fakultas Teknik Dan Perencanaan, Universitas

Ekasakti¹²³

E-mail: adeafrimaputra97@gmail.com

INFO ARTIKEL

koresponden

Ade Afrima Putra

adeafrimaputra97@gmail.com

Kata kunci:

Analisa, Tingkat Kepuasan Penumpang, Bus Trans Padang, Koridor 1

Open Access at:

<https://ojs-ft.ekasakti.org/index.php/JAES/>

Hal: 001 - 017

ABSTRAK

Transportasi merupakan salah satu elemen yang membawa pengaruh besar terhadap pembangunan pertumbuhan ekonomi daerah dan sosial masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor - faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1. Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif menggunakan uji regresi linier berganda. Deskripsi variabel X1, X2, X3, X4 dan X5, penghitungan nilai berdasarkan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang koridor 1 diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 yang berarti ada pengaruh signifikan dan dapat disimpulkan secara serempak variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 berpengaruh positif terhadap Y Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang koridor 1. Variabel yang mendasari Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang di penelitian ini adalah mutu fisik, pendukung mutu fisik dan mutu teknikal dengan nilai signifikansi sebesar 0,001, 0,000, 0,002. Dari hasil penelitian ini penulis memberi saran, akan lebih baik apabila penelitian ini dilakukan secara menyeluruh pada masing-masing koridor demi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Transportasi Massal Trans Padang.

Copyright © 2022 JAES. All rights reserved.

ARTICLE INFO

Corresponden

Ade Afrima Putra
adeafrimaputra97@
gmail.com

Keywords:

*Analysis, Passenger
Satisfaction Level,
Trans Padang Bus,
Corridor 1*

*Open Access at:
[https://ojs-
ft.ekasakti.org/index
.php/JAES/](https://ojs-ft.ekasakti.org/index.php/JAES/)*

Page: 001 - 017

ABSTRACT

Transportation is one element that has a major influence on the development of regional economic and social growth. This study aims to analyze the factors that influence the level of satisfaction of passengers on the Trans Padang bus corridor 1. The approach that will be carried out in this research is quantitative with descriptive method using multiple linear regression test. Description of variables X1, X2, X3, X4 and X5, calculating the value based on the Satisfaction Level of Trans Padang Bus Passengers Corridor 1 obtained a significance value of 0.000 which is smaller than 0.05 which means there is a significant effect and can be concluded simultaneously variables X1, X2, X3, X4 and X5 have a positive effect on Y Level of Satisfaction of Trans Padang Bus Passengers Corridor 1. The variables that underlie the Satisfaction Level of Trans Padang Bus Passengers in this study are physical quality, supporting physical quality and technical quality with a significance value of 0.001, 0.000, 0.002. From the results of this study, the authors suggest, it would be better if this research was carried out thoroughly in each corridor in order to improve the quality of service in the Trans Padang Mass Transportation.

Copyright © 2022 JAES. All rights reserved

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu elemen yang membawa pengaruh besar terhadap pembangunan pertumbuhan ekonomi daerah dan sosial masyarakat, pembangunan struktur transportasi umum harus seimbang dengan pertumbuhan dan pergerakan kota jika jumlah pergerakan dan jumlah transportasi yang tersedia tidak seimbang, maka hal ini akan berimbas pada kemacetan, karena pergerakan akan didominasi oleh pengguna kendaraan pribadi, oleh karena itu upaya untuk mengimbangi jumlah pergerakan ini dapat dilakukan dengan membangun transportasi massal. Kota Padang merupakan ibu kota dari provinsi Sumatera Barat, kota Padang dikenal sebagai salah satu daerah untuk tujuan bisnis, pendidikan, dan juga pariwisata. Oleh karena itu salah satu hal yang dapat menunjang fasilitas tersebut salah satunya adalah tersedianya transportasi yang memadai guna untuk mencapai tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa transportasi tersebut. Beberapa faktor - faktor yang menentukan kepuasan pelanggan adalah persepsi tentang kualitas jasa, yaitu: mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal, mutu interaktif, hal ini seharusnya di sadari oleh Perusahaan Daerah Jasa

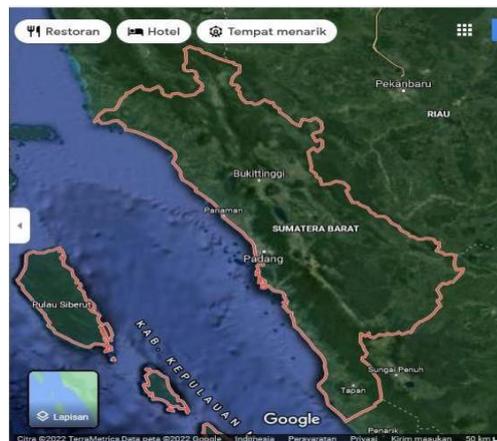
Transportasi Kota Padang sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mengelola jasa transportasi bus trans Padang sebagai angkutan dalam kota untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa Trans Padang. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 yang di kelola oleh Perumda Padang Sejahtera Mandiri, sedangkan variabel independennya adalah mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif, untuk menganalisa tingkat kepuasan penumpang bus Trans Padang, (studi kasus koridor 1 Lubuk Buaya - Pasar Raya Padang).

METODE PENELITIAN

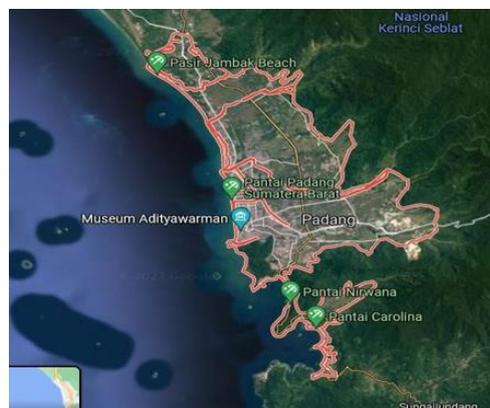
Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan pada koridor 1 bus Trans Padang di Lubuk Buaya Kecamatan Koto Tangah Kota Padang Sumatera Barat.

Waktu penelitian dilakukan sampai jumlah sampel yang dibutuhkan terpenuhi, yang di selenggarakan selama lima (5) berturut-turut mulai dari tanggal 15-19 april 2022, pada pukul 07.30 s/d 19.30 WIB.

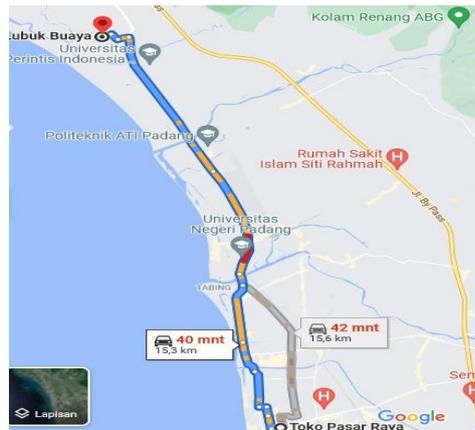


Gambar 1. Gambar Peta Provinsi Sumatra Barat
Sumber Google Maps 2021



Gambar 2. Gambar Peta Kota Padang

Sumber Google Maps 2021



Gambar 3. Peta Trayek Trans Padang Koridor 1
Sumber Google Maps 2021

Jenis Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1. Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif, metode ini digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi, penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai instrumen pengumpulan data. Penelitian ini dilaksanakan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner, kuesioner disampaikan langsung oleh peneliti kepada responden dan dikembalikan lagi kepada peneliti. Cara penyebaran tersebut didasarkan pada teori yang menyatakan bahwa responden akan lebih memberikan respon yang berarti ketika mereka secara kontekstual berada di lingkungan yang sedang dievaluasi, responden dalam penelitian ini yaitu penumpang pengguna jasa bus trans Padang koridor 1.

Variabel Penelitian

1. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen, pada penelitian ini variabel dependennya yaitu tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1. Kepuasan dalam hal ini sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang di rasakan dibandingkan dengan harapannya.

2. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah tipe variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari lima dimensi mutu sebagai berikut :

1. Mutu fisik
2. Pendukung mutu fisik
3. Mutu perusahaan
4. Mutu teknikal
5. Mutu interaktif

Teknik Penggumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang diperlukan adalah data yang akurat, relevan, dan *up to date*. Data yang digunakan dalam penelitian Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang (studi kasus koridor 1) adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti dalam hal ini adalah pengguna jasa transportasi bus trans Padang koridor 1. Penulis memperoleh data ini menggunakan lembar kuisisioner yang disebar kepada responden yang mewakili variabel penelitian.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung, artinya untuk mendukung penelitian ini penulis mendapatkan dengan cara membaca literatur- literatur, buku-buku, internet dan lain-lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis.

Teknis Analisis Data

Pengolahan data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil kuisisioner di lapangan baik secara langsung maupun tidak langsung. Data yang diperoleh ini dirangkum agar terfokus pada hal-hal pokok yang penting terkait.

Metode yang digunakan dalam pengolahan data skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Editing

Tujuan dari editing adalah untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada didalam daftar pertanyaan yang sudah diselesaikan sampai sejauh mungkin. Pemeriksaan daftar pertanyaan dilakukan terhadap kelengkapan jawaban, keterbacaan tulisan, kejelasan makna jawaban, kesesuaian jawaban, relevansi jawaban dan keseragaman satuan data.

2. Koding

Tujuan dari koding yaitu mengklarifikasi jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori-kategori, diberi kode atau sandi-sandi tertentu yang sama lazimnya dengan memberikan kategori jawaban yang dianggap sama dalam bentuk table.

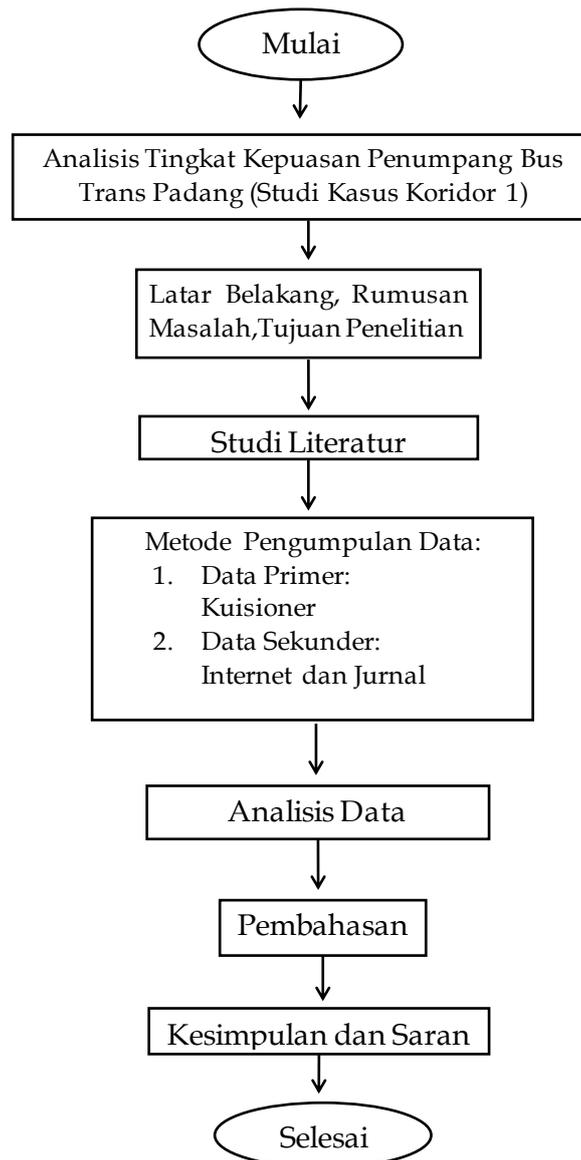
3. Penyusunan Data

Tujuan dari penyusunan data yaitu menyusun data yang telah diedit dan telah diberi sandi-sandi kedalam suatu himpunan data yang tersusun secara sistematis.

4. Menyimpulkan Data

Tujuan dari menyimpulkan data yaitu mengoreksi data dan memberi pendapat dan alasan pendukung dari data tersebut.

Bagan Alur Penelitian



Gambar 4. Bagan Alir Penelitian

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian penulis melihat bahwa dari analisis uji f tabel 4.8, dimensi mutu fisik X1, pendukung mutu fisik X2, mutu perusahaan X3, mutu interaktif X4 dan mutu teknikal X5 sudah baik dan mapu dijelaskan terhadap Y kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 secara simultan, diperoleh nilai signifikansi f_{tes} sebesar 0,000 dan nilai f_{hit} 13,759, dilihat dari analisis hasil uji t tabel 4.9, dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik dan mutu teknikal merupakan faktor yang mendasari tingkat kepuasan penumpang unit bus trans Padang koridor 1 secara parsial, diperoleh nilai signifikansi X1 sebesar 0,001, X2 sebesar 0,000, X4 sebesar 0,002 adapun faktor - faktor tersebut terdiri dari kondisi fisik armada bus, kenyamanan dan kebersihan didalam armada bus, kondisi fisik ruang tunggu, kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu, tata letak (*layout*) dan penataan ruang tunggu, fasilitas penunjang keselamatan berupa alat pemadam api, fasilitas penunjang kesehatan berupa alat P3K, transportasi lanjutan, fasilitas tempat duduk di ruang tunggu, kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu, kepahaman karyawan dengan keinginan pelanggan, kehandalan supir bus dalam mengendarai armada bus, kehandalan kondektur dalam melayani penumpang dan kualitas karyawan bagian pelayanan tiket serta ketelitian karyawan dalam bekerja. Hasil yang di dapat dari persamaan regresi berganda uji f dan uji t analisis koefisien determinasi Adjusted R Square menunjukkan bahwa 56,6% variasi dari tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 mapu dijelaskan.

Karakteristik Responden

1. Karakteristik jumlah responden, banyak kuesioner yang di sebar berjumlah 50 kuesioner, semua kuesioner kembali dengan utuh dan dapat di olah keseluruhannya, hasil penyebaran kuesioner dapat dilihat secara jelas pada tabe 1.

Tabel 1. Data Jumlah Responden

Jumlah kuesioner yang di sebar	50
Jumlah kuesioner yang kembali	50
Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0
Data yang tidak termasuk kriteria	0
Data yang tidak Lengkap	0
Jumlah kuesioner yang dapat diolah	50

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diketahui variasi jenis kelamin responden, sebagaimana tersaji pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentasi (%)
Laki-laki	11	22.0%
Perempuan	39	78.0%
Total	50	100%

Dari klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin yang tersaji di tabel 2, jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 11 responden (22.0%) dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu dengan jumlah sebanyak 39 responden (78.0%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diketahui variasi usia responden, sebagaimana tersaji pada tabel 4.3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Persentasi (%)
15-25 tahun	22	44.0%
26-35 tahun	16	32.0%
36-45 tahun	8	16.0%
Lebih dari 45 tahun	4	8.0%
Total	50	100%

Berdasarkan usia, responden terbanyak berusia 15-25 tahun yaitu sebanyak 22 responden (44%) kemudian diikuti responden dengan usia 26-35 tahun sebanyak 16 orang (32%), kemudian responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 8 orang (16%) dan responden dengan usia lebih dari 45 tahun sebanyak 4 orang (8%).

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diketahui variasi jenis pekerjaan responden, sebagaimana tersaji pada tabel 4.4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentasi (%)
PNS	3	6.0%
Swasta	26	52.0%
TNI/POLRI	0	0%
Pelajar/Mahasiswa	14	28.0%
Petani	0	0%
Ibu Rumah Tangga	3	6.0%
Tidak Bekerja	2	4.0%
Guru Honor	2	4.0%

Berdasarkan jenis pekerjaannya, responden terbanyak ialah yang berasal dari kalangan pekerja swasta yaitu sebanyak 26 responden (52%), hal ini dikarenakan mayoritas yang menggunakan jasa bus trans Padang koridor 1 ini adalah para urbanisasi yang bekerja di pusat kota Padang,

sedangkan responden yang berasal dari kalangan TNI/POLRI dan Petani tidak ada atau 0 (nol) responden (0%).

5. Karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan bus berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dapat diketahui variasi responden berdasarkan frekuensi dalam penggunaan bus trans Padang koridor 1, sebagaimana tersaji pada tabel 4.5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Bus

Frekuensi Menggunakan Bus Trans Padang Koridor 1	Jumlah Responden	Persentasi (%)
Dua Kali	9	18.0%
Lebih Dari Dua Kali	41	82.0%

Berdasarkan frekuensi menggunakan jasa bus trans Padang koridor 1, jumlah paling banyak ialah penggunaan jasa lebih dari dua kali yaitu sebanyak 41 responden (82%) dan penggunaan jasa dua kali hanya sebanyak 9 responden (18%).

Deskripsi Variabel dan Penghitungan Nilai

Instrumen pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel, perlu diukur validitas dan reliabilitasnya untuk menjamin kualitas dari data penelitian ini, pengujian dilakukan terhadap kuesioner yang telah diisi oleh 50 responden dengan menggunakan alat bantu IBM SPSS Statistics 21 adalah sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada semua item pertanyaan yang terdapat pada variabel mutu fisik (X1), pendukung mutu fisik (X2), mutu perusahaan (X3), mutu teknikal (X4), mutu interaktif (X5) dan variabel kepuasan penumpang (Y) dengan melihat dari nilai signifikansi semuanya memiliki nilai signifikansi rata-rata 0,000. 0,05 dari signifikansi 5% 50 (lima puluh) responden di dapat nilai 0,279, jadi $0,000 < 0,279$. Berdasarkan hasil yang diperoleh tersebut, maka semua item pertanyaan dalam kuesioner di bawah ini dinyatakan valid dan layak untuk di analisis lebih lanjut, hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.6, sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan

Variabel	Item	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Mutu Fisik (X1)	MF1	0.006	Valid
	MF2	0.000	Valid
	MF3	0.000	Valid
	MF4	0.000	Valid
	MF5	0.000	Valid
Pendukung Mutu Fisik (X2)	PMF1	0.000	Valid
	PMF2	0.001	Valid
	PMF3	0.007	Valid
	PMF4	0.000	Valid
	PMF5	0.000	Valid
Mutu Perusahaan/Lembaga (X3)	MP1	0.000	Valid
	MP2	0.008	Valid
	MP3	0.000	Valid
	MP4	0.000	Valid
	MP5	0.000	Valid
Mutu Teknikal (X4)	MT1	0.000	Valid
	MT2	0.000	Valid
	MT3	0.000	Valid
	MT4	0.013	Valid
	MT5	0.002	Valid
Mutu Interaktif (X5)	MI1	0.000	Valid
	MI2	0.000	Valid
	MI3	0.000	Valid
	MI4	0.000	Valid
	MI5	0.000	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1	0.000	Valid
	Y2	0.000	Valid
	Y3	0.018	Valid
	Y4	0.000	Valid
	Y5	0.001	Valid

2. Hasil Uji Reliabilitas

Pada pengujian reliabilitas ini, peneliti menggunakan metode statistik *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan sebesar 0,6. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Mutu Fisik (X1)	0.793	Reliabel
Pendukung Mutu Fisik (X2)	0.717	Reliabel
Mutu Perusahaan (X3)	0.708	Reliabel
Mutu Teknikal (X4)	0.703	Reliabel
Mutu Interaktif (X5)	0.767	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0.694	Reliabel

Berdasarkan uji reabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel yang terdiri variabel mutu fisik (X1), pendukung mutu fisik (X2), mutu perusahaan (X3), mutu teknikal (X4), mutu interaktif (X5) dan variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki koefisien *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 yang artinya semua item pertanyaan tersebut dapat diandalkan (reliabel).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dari 5 variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas dari lima dimensi yang terdiri dari mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif terhadap kepuasan penumpang. Hasil dari analisis regresi berganda dapat dilihat dari hasil analisis uji f, uji t dan analisis koefisien determinasi sebagai berikut:

a. Analisis Hasil Uji f

Pengujian secara simultan (f_{tes}) dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel bebas (mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif) secara serentak atau bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Hasil uji f dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 5. Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.565	5	13.713	13.759	.000 ^b
	Residual	43.855	44	.997		
	Total	112.420	49			

Uji f bertujuan untuk menguji Y penelitian ini yaitu, berdasarkan hasil uji f diatas, diperoleh nilai signifikansi f_{tes} sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f_{hit} $13,759 > f_{tab}$ 2,42 yang berarti ada pengaruh signifikan dan dapat disimpulkan secara serempak atau bersama-sama variabel mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa Y diterima.

$$F_{tab} = (k ; n-k) = (5 ; 45) = 2,42 \text{ di dapat dari distribusi nilai } f_{tab} 5\%.$$

Keterangan : k = variabel bebas

n = responden

b. Analisis Hasil Uji t

Pengujian secara parsial (t_{tes}) dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel bebas (mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal, mutu interaktif) secara individual

terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang). Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Uji t Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.032	2.874		.011	.991
1 MF	.248	.073	.412	3.395	.001
PMF	.151	.116	.267	3.610	.000
MP	.028	.089	.247	2.310	.023
MT	.399	.122	.359	3.279	.002
MI	.185	.100	.255	2.302	.024

Berdasarkan hasil pengujian uji t pada penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengujian X1

X1 penelitian ini yaitu ; “ Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu fisik terhadap tingkat kepuasan penumpang”. Diketahui nilai signifikansi variabel mutu fisik (X1) sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai $t_{hit} 3,395 > t_{tab} 2,015$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu fisik (X1) berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa X1 diterima.

2. Pengujian X2

X2 penelitian ini yaitu; “ Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi pendukung mutu fisik terhadap tingkat kepuasan penumpang”. Diketahui nilai signifikansi variabel pendukung mutu fisik (X2) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hit} 3,610 > t_{tab} 2,015$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel pendukung mutu fisik (X2) berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa X2 diterima.

3. Pengujian X3

X3 penelitian ini yaitu; “ Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu perusahaan terhadap tingkat kepuasan penumpang”. Diketahui nilai signifikansi variabel mutu perusahaan (X3) sebesar $0,023 < 0,05$ dan $t_{hit} 2,310 > t_{tab} 2,015$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu perusahaan (X3) berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa X3 diterima.

4. Pengujian X4

X4 penelitian ini yaitu; “Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu teknikal terhadap tingkat kepuasan penumpang”. Diketahui nilai signifikansi variabel mutu teknikal (X4) sebesar $0,002 < 0,05$ dan $t_{hit} 3,279 > t_{tab} 2,015$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu teknikal (X4) berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa X4 diterima.

5. Pengujian X5

X5 penelitian ini yaitu; “Ada pengaruh positif secara signifikan dimensi mutu interaktif terhadap tingkat kepuasan penumpang”. Diketahui nilai signifikansi variabel mutu interaktif (X5) sebesar $0,024 < 0,05$ dan $t_{hit} 2,302 > t_{tab} 2,015$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel mutu interaktif (X5) berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang (Y1) yang berarti menunjukkan bahwa X5 diterima.

$$T_{tab} = (a/2 ; n-k-1) = (0,025 ; 44) = 2,015 \text{ di dapat dari distribusi nilai } t_{tab} 5\%.$$

Keterangan : a = tingkat kepercayaan 0,05

n = responden

k = variabel bebas

1 = variabel terikat

a. Analisis Hasil Koefisien Determinasi

Pengujian secara koefisien determinasi Adjusted R Square untuk melihat persamaan regresi berganda uji f dan uji t sebagai uji signifikansinya. Hasil analisis koefisien determinasi Adjusted R Square dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 7. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.610	.566	.998347

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0.566. Nilai Adjusted R Square tersebut menunjukkan bahwa 56.6% variasi dari tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 mampu dijelaskan oleh variasi variabel mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian penulis pada analisa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengujian secara simultan f dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel bebas (mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif) secara serempak atau bersama-sama terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang). Hasil uji f dapat dilihat pada tabel 4.8, diperoleh nilai signifikansi f sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $f_{hit} 13,759 > f_{tab} 2,42$ yang berarti ada pengaruh signifikan dan dapat disimpulkan secara serempak atau bersama-sama variabel mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif berpengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang.
2. Pengujian secara parsial t dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh variabel bebas (mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal, mutu interaktif) secara individual terhadap variabel terikat (kepuasan penumpang). Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.12. Berdasarkan hasil pengujian uji t pada penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

- a. Mutu fisik

Dilihat berdasarkan pengujian X_1 penelitian ini: Ada pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1, diketahui nilai signifikansi variabel mutu fisik terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 sebesar $0,001 < 0,05$.

- b. Pendukung mutu fisik

Dilihat berdasarkan pengujian X_2 penelitian ini: Ada pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1, diketahui nilai signifikansi variabel pendukung mutu fisik terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 sebesar $0,000 < 0,05$.

- c. Mutu Perusahaan

Dilihat berdasarkan pengujian X_3 penelitian ini: Ada pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1, diketahui nilai signifikansi variabel mutu perusahaan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 sebesar $0,023 < 0,05$.

- d. Mutu teknikal

Dilihat berdasarkan pengujian X_4 penelitian ini: Ada pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1, diketahui nilai signifikansi variabel mutu teknikal

terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 sebesar $0,002 < 0,05$.

e. Mutu interaktif

Dilihat berdasarkan pengujian X4 penelitian ini: Ada pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1, diketahui nilai signifikansi variabel mutu interaktif terhadap tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 sebesar $0,024 < 0,05$.

3. Pengujian secara koefisien determinasi Adjusted R Square untuk melihat persamaan regresi berganda uji f dan uji t sebagai uji signifikansinya. Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0.566. Nilai Adjusted R Square tersebut menunjukkan bahwa 56.6% variasi dari tingkat kepuasan penumpang bus trans Padang koridor 1 mampu dijelaskan oleh variabel mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif, dengan banyak responden 50 responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh perempuan yang persentasinya 78%, berdasarkan usia didominasi usia 15-25 tahun persentasinya 44%, yang rata-rata pekerjaan swasta dengan persentasi 52% dengan frekuensi menggunakan bus trans Padang koridor 1 lebih dari dua kali persentasinya 82%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang (Studi Kasus Koridor 1), penulis dapat memberi saran bahwa :

1. Dalam meningkatkan pencapaian tingkat kepuasan penumpang yang lebih baik, sebaiknya pihak perusahaan melakukan perbaikan/tinjauan ulang fasilitas maupun sistem yang lebih meningkatkan kepuasan penumpang untuk tercapainya fasilitas dan sistem yang efektif dan efisien di unit bus trans Padang koridor 1, pada penelitian ini terbukti bahwa variabel yang terdiri dari mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan, mutu teknikal dan mutu interaktif memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang unit bus trans Padang koridor 1. Berkaitan dengan hal tersebut maka aspek konsumen sangat menentukan perbaikan bagi manajemen dibidang kualitas pelayanan dan fasilitas bagi pihak perusahaan, karena pada dasarnya untuk mengetahui tingkat kualitas jasa berorientasi pada pelanggan (penumpang unit bus trans Padang koridor 1).
2. Penelitian ini hanya dilihat dari sudut pandang penumpang saja, maka sebaiknya untuk penelitian selanjutnya diharapkan penelitian kualitas pelayanan dengan membandingkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

3. Akan lebih baik apabila penelitian ini dilakukan secara menyeluruh pada masing-masing koridor bus trans Padang untuk analisa kualitas pada semua koridor trans Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin AM, D Gemina, dan E Silaningsih (2015) *Analisis tingkat kepuasan penumpang pada fasilitas pelayanan bus transjakarta*
- Arba atun Nur Azizah, (2019) *mengetahui hubungan persepsi harga, fasilitas dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi*
- Alni Rahmawati dkk, (2013) *kajian berbagai macam variabel yang bisa mempengaruhi satu variabel lain*
- C.Jotin Khisty (2000) *bentuk fisik dari kebanyakan sistem transportasi tersusun atas empat elemen dasar*
- Crosby dalam Munjiati Munawaroh (2015), *kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan*
- Heizer J & Render B (2015) *kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik sebuah produk atau jasa*
- Hedriana dalam Munjiati Munawaroh, (2015) *memperbaiki proses organisasi untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan pelanggan*
- Ika N Q & Pungki A R (2011) *memelihara antusiasme pelanggan pada segala waktu*
- Imam Ghozali, (2011) *uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dalam penelitian*
- Jasfar dalam Rusdiana (2013) *menjelaskan bahwa kepuasan terhadap suatu jasa adalah perbandingan antara presepsinya terhadap jasa yang diterima*
- Kotler P & K L Keller, (2016) *Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja*
- Lupiyoadi dalam Rusdiana (2013) *bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan oleh perusahaan*
- Munawar (2005) *angkutan dapat didefinisikan sebagai pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain*
- Munjiati Munawaroh, (2015) *Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya*
- Michella Maria Veronika¹, Darmawan Pontan (2019) *Identifikasi tingkat Faktor Kepuasan Pengguna Halte Transjakarta*
- Said dalam Ika N Q & Pungki A R, (2011) *Lima dimensi Total Service Quality*
- Suliyanto dalam Jonatan B Warongan, (2014) *nilai residu pada model yaitu dengan metode rank spearman*
- Syaiful, S; Elvira. Yena (2020) *adapun kepuasan pelanggan didapatkan karena bus trans menggunakan pendingin udara*

Salma Wahid Zaidir Purnawan (2021) Upaya untuk mengimbangi jumlah pergerakan dapat dilakukan dengan membangun transportasi massal

STATMAT, Jurnal Statistika dan Matematika (1 Januari 2019)

Taguchi dalam Munjiati Munawaroh (2015) kualitas adalah loss to society

Umma Sekaran, (2006) Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti secara detail

Wyckof dalam Ika N Q & Pungki A R (2011), kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan

Wahyuningsih, Hariyadi, Anwar Efendy, Ana Dinika, (2020) menyebabkan penggunaan angkutan umum per tahunnya berkurang dan angkutan pribadi bertambah di setiap Kota di Indonesia

Wiratna Sujerweni (2014) dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai

Zeithaml dan Bitner dalam Etta M S & Sopiah (2013) Konsumen yang merasa puas pada jasa yang digunakan akan kembali menggunakan jasa