

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN  
KONSUMEN TERHADAP  
KUALITAS LAYANAN  
BUS RAPID TRANSIT, SURABAYA  
(Studi Kasus : Pelayanan Bus Surabaya)**

**Royyan Firdaus<sup>1)</sup>, Atik Wahyuni<sup>2)</sup>,  
Julistyana Tistogondo<sup>3)</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Teknik Sipil, Fakultas Teknik,  
Universitas Narotama,

Royyanfirdaus07@gmail.com

<sup>2</sup>Prodi Teknik Sipil, Fakultas  
Teknik, Universitas Narotama,  
atik.wahyuni@narotama.ac.id

<sup>3</sup> Prodi Teknik Sipil, Fakultas  
Teknik, Universitas Narotama,  
julistyana.tistogondo@narotama.ac.id

**ABSTRAK**

*Suroboyo bus merupakan jenis bus yang berbasis Bus Rapid Transit. Transportasi umum ini merupakan angkutan baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan berbagai rute di tengah Kota. Rute yang baru dibuka adalah jalur MERR-Gunung Anyar. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bus Suroboyo.*

*Dalam penelitian ini variabel independen menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) yang memiliki lima dimensi penting yaitu Tangible (X1), Assurance (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), dan Empathy (X5). Sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas sarana prasarana (Y). Jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dan metode analisis kinerja penting (IPA). Kelima variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan dan terdapat beberapa variabel independen yang memiliki pengaruh parsial. Berdasarkan*

*hasil penelitian, kinerja pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pelanggan / penumpang. Namun pelanggan merasa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan. Selain itu terdapat beberapa prasarana yang harus diprioritaskan untuk perbaikan, yaitu penambahan bangunan halte beserta infrastrukturnya, dan ketanggapan petugas guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.*

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Layanan BRT, Bus Suroboyo, (IPA) Importance - Performance Analysis.**

**ABSTRACT**

*Suroboyo Bus is a type of bus based on Bus Rapid Transit. This public transportation is a new transportation issued by the Surabaya City Government with various routes in the middle of the City. The newly opened route is the MERR-Gunung Anyar route. Therefore, the study was conducted to determine the assessment of customers on the service quality of Suroboyo Bus.*

*In this study, the independent variable uses the SERVQUAL (Service Quality) method which has five important dimensions, namely Tangible (X1), Assurance (X2), Reliability (X3), Responsiveness (X4), and Empathy (X5). While the dependent variable is the quality of service infrastructure (Y). The number of samples is 100 respondents using multiple linear regression analysis and a method of importance performance analysis (IPA). The five independent variables have a significant effect on the dependent variable simultaneously and there are several independent variables that have partial influence. Based on the research results, the performance of the services provided has not met the expectations of customers / passengers. But the customer feels that the services provided are quite*

*satisfying. As well as there are several infrastructures that must be prioritized for repair, namely the addition of shelter buildings along within infrastructure, and the responsiveness of officers in order to increase the level of customer satisfaction and service quality.*

**Keyword : Customer Satisfaction, BRT Service, Bus Suroboyo, (IPA) Importance - Performance Analysis.**

## 1. PENDAHULUAN

Kota Surabaya merupakan Ibu Kota di Propinsi Jawa Timur yang termasuk kota metropolitan kedua di Indonesia setelah Jakarta. Secara Geografis, Lokasinya yang strategis membuat Surabaya sebagai pusat pertumbuhan di daerah Jawa Timur dan sekitarnya. Sarana transportasi di Kota tersebut sangat dibutuhkan guna menunjang perekonomian masyarakat. Namun, kepadatan penduduk yang cukup tinggi di Surabaya mengakibatkan sering terjadinya kemacetan. Dalam perkembangannya, kendaraan pribadi cenderung mendominasi dan tingkat presentase yang tinggi dibandingkan pengguna angkutan massal.

Menurut Schipper dkk (2000), buruknya pelayanan angkutan umum khususnya bus kota mengakibatkan masyarakat cenderung memilih menggunakan kendaraan pribadi dan menimbulkan dampak lanjutan terkait dengan meningkatnya konsumsi bahan bakar, isu polusi lingkungan, dan isu sosial. Selain itu juga ada dampak terkait dengan waktu perjalanan dan isu keselamatan pengendara (Tolba dan Saab, 2008). Dengan demikian, peningkatan pelayanan sangat penting dilakukan demi perbaikan kualitas angkutan umum dan mengurangi masalah dalam sistem transportasi (Costa dkk, 1997).

Transportasi massal merupakan salah satu alternatif yang bisa digunakan untuk mengurangi tingkat kepadatan kendaraan di Kota Surabaya. Salah satu bentuk

transportasi massal yang ada di Kota Surabaya adalah hadirnya Suroboyo Bus yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Suroboyo bus ini adalah salah satu upaya Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan Kota Surabaya yang berbasis sistem Bus Rapid Transit.

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zilda Fathonah (2017) dengan judul Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di PT. Anindya Mitra Internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional dengan menggunakan Uji Reliabilitas dan Validitas. Hasil penelitian tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan bus Trans Jogja dengan persentase sebesar 65%. Berdasarkan indikator keberadaan sarana dan prasarana sebesar 45%. indikator kesiapan pegawai dan keberadaan Informasi sebesar 50%. Indikator ketanggapan pegawai sebesar 54%. Indikator ketepatan waktu sebesar 42%. Indikator perilaku pegawai sebesar 43%. Indikator biaya dan kemudahan sebesar 43%.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran lembar kuesioner di rute Meru-Gunung Anyar yang dibagikan dan diisi oleh 100 penumpang suroboyo bus. Kuesioner dikembangkan berdasarkan 5 metode SERVQUAL yaitu Tangible (berwujud), Realibility (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (Empati) yang dijabarkan dalam 22 variabel dengan menggunakan skala likert.

Tabel 1.  
Skala likert dalam kuesioner

Indikator	Skor	keterangan
Kinerja	1	sangat tidak puas
	2	tidak puas
	3	cukup puas
	4	Puas
	5	sangat puas
harapan	1	sangat tidak penting
	2	tidak penting
	3	cukup penting
	4	penting
	5	sangat penting

## 2.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam Penelitian ini adalah analisis uji validitas, uji realibilitas, analisis regresi linier berganda, analisis gap, analisis tingkat kesesuaian, dan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

## 2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen, apakah memiliki hubungan positif atau negatif berhubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (terikat) apabila nilai variabel independen (bebas) mengalami kenaikan ataupun penurunan. Tahapan uji yang dilakukan adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji normalitas. Dan yang terakhir uji hipotesis terdiri dari uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

## 2.4 Analisis Gap

Menurut Irawan (2002), Analisis gap merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (gap) antara kinerja suatu variabel dengan harapan

konsumen terhadap variabel tersebut. Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Jika nilai total gap positif maka pelanggan/penumpang dianggap sangat puas terhadap pelayanannya. Sebaliknya jika nilai total gap negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan tersebut.

## 2.5 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian adalah metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan persamaan 1 berikut:

$$T = \frac{\sum X}{\sum Y} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

Dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian harapan responden

## 2.6 Analisis IPA

Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Martilla dan James (1977) menyatakan bahwa diagram IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran kinerja dan harapan dengan menggunakan persamaan 2 berikut:

$$\underline{X} = \frac{\sum X}{n} \quad \underline{Y} = \frac{\sum Y}{n} \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

$\underline{X}$  = skor rata-rata dari total skor rata-rata tingkat kinerja/persepsi

$\underline{Y}$  = skor rata-rata dari total skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan

$X_i$  = skor total rata-rata tingkat kinerja atau persepsi  
 $Y_i$  = skor total rata-rata tingkat harapan atau kepentingan  
 $n$  = jumlah responden

Definisi untuk masing-masing kuadran IPA dijelaskan sebagai berikut (budiono, 2013):

- Kuadran A, *“Concentrate Here” (high importance & low satisfaction)*  
 Faktor-faktor yang terletak di kuadran satu dianggap sebagai faktor yang sangat penting dan menjadi prioritas oleh pengguna namun pada saat ini belum memuaskan sehingga pengelola berkewajiban agar kinerja faktor tersebut dapat meningkat.
- Kuadran B, *“Keep up The Good Work” (high importance & high satisfaction)*  
 Faktor-faktor yang terletak di kuadran dua dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga pengelola berkewajiban memastikan bahwa kinerja sistem yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.
- Kuadran C, *“Low Priority” (low importance & low satisfaction)*  
 Faktor-faktor yang terletak di kuadran tiga mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna, sehingga pengelola tidak perlu memprioritaskan faktor –faktor tersebut.
- Kuadran D, *“Possible Overkill” (low importance & high satisfaction)*  
 Faktor-faktor yang terletak di kuadran empat dianggap tidak terlalu penting sehingga pengelola perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor - faktor tersebut kepada faktor - faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2.  
 Karakteristik responden penelitian berdasarkan usia

Usia	Total	Persen
17-25	8	8%
26-40	15	15%
41-55	42	42%
>55	35	35%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel hasil penelitian untuk karakteristik responden dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang telah memberi jawaban pada kuesioner ini, menunjukkan bahwa responden terdiri dari usia 17-25 tahun sebanyak 8%, 26-40 tahun sebanyak 15%, 41-55 tahun sebanyak 42%, dan >55 tahun sebanyak 35%. Dari hasil survei berdasarkan usia tersebut untuk nilai maksimum terdapat pada usia 41- 55 tahun. Hal tersebut karena penumpang Suroboyo Bus rata-rata didominasi oleh lansia.

Tabel 3.  
 Karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Total	Persen
Laki-laki	46	46%
Perempuan	54	54%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel hasil penelitian untuk jenis kelamin dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang telah memberi jawaban pada kuesioner ini, menunjukkan bahwa responden terdiri dari 46% laki-laki dan 54% perempuan. Untuk nilai tertinggi pada penyebaran responden berdasarkan jenis kelamin ini terdapat pada perempuan, dikarenakan perempuan cenderung memilih transportasi umum daripada menggunakan transportasi pribadi untuk tujuan perjalanan mereka.

Tabel 4.

Karakteristik responden penelitian berdasarkan alamat asal

Alamat Asal	Total	Persen
Surabaya	43	43%
Luar surabaya	57	57%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang telah memberi jawaban pada kuesioner ini, menunjukkan bahwa responden terdiri dari 46% laki-laki dan 54% perempuan. Untuk nilai tertinggi pada penyebaran responden berdasarkan jenis kelamin ini terdapat pada perempuan, dikarenakan perempuan cenderung memilih transportasi umum daripada menggunakan transportasi pribadi untuk tujuan perjalanan mereka.

Tabel 5.

Karakteristik responden penelitian berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Total	Persen
SD	17	17%
SMP	12	12%
SMA	38	38%
Diploma/Sarjana	33	33%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang telah memberi jawaban pada kuesioner ini, menunjukkan bahwa responden terdiri dari 33% Diploma/S1, 38% SMA, 12% SMP, dan 17% SD. Untuk nilai tertinggi pada penyebaran responden berdasarkan pendidikan terakhir yaitu SMA.

Tabel 6.

Karakteristik responden penelitian berdasarkan status pekerjaan

Status Pekerjaan	Total	Persen
Pelajar/mahasiswa	12	12%

Status Pekerjaan	Total	Persen
Pegawai swasta	37	37%
Pns/bumn	8	8%
Ibu rumah tangga	18	18%
lainnya	25	25%
Total	100	100%

Berdasarkan tabel hasil penelitian dapat dilihat bahwa dari 100 responden yang telah memberi jawaban pada kuesioner ini, menunjukkan bahwa responden terdiri dari 12% pelajar/mahasiswa, 37% pegawai swasta, 8% PNS/BUMN, 18% ibu rumah tangga, dan 25% lainnya. Hasil penyebaran kuisisioner berdasarkan status pekerjaan untuk nilai tertinggi terdapat pada pegawai swasta karena penumpang Suroboyo Bus yang mendominasi rata-rata untuk bekerja.

### 3.1 Validitas dan Realibilitas

Berdasarkan hasil uji validitas dari tiap-tiap indikator variabel dinyatakan valid dikarenakan hasil  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu nilai  $r_{tabel}$  adalah 0,1654. Sedangkan, hasil uji realibilitas dari keseluruhan variabel dinyatakan reliabel dikarenakan hasil cronbach alpha  $>$  nilai minimum cronbach alpha yaitu 0,60.

Tabel 7.

Hasil uji regresi linier berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	19.317	4.030
	Berwujud	.270	.111
	Kehandalan	-.061	.073
	Ketanggapan	.196	.080
	Jaminan	.007	.104
	Empati	.204	.090

Berdasarkan tabel, maka didapat persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 19,317 + 0,270 X_1 - 0,061 X_2 + 0,196 X_3 + 0,007 X_4 + 0,204 X_5 \dots \dots \dots (3)$$

Dari persamaan dapat dijelaskan sebagai berikut: Konstanta sebesar 19,317. Artinya jika  $X_1 - X_5$  nilainya adalah 0, maka kualitas infrastruktur pelayanan nilainya adalah 19,317. Koefisien regresi variabel *tangible*/berwujud ( $X_1$ ) sebesar 0,270. Variabel *responsiveness*/ketanggapan ( $X_3$ ) sebesar 0,196. Variabel *assurance*/jaminan ( $X_4$ ) sebesar 0,007. variabel *emphaty*/ empati ( $X_5$ ) sebesar 0,204. Artinya jika variabel  $X_1, X_3, X_4, X_5$  terjadi peningkatan 1%, maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar nilai koefisien regresi tiap variabel dan terjadi hubungan positif, maka semakin meningkat variabel tersebut, semakin meningkat kualitas pelayanan (Y).

Sedangkan, Koefisien regresi variabel *realibility*/kehandalan ( $X_2$ ) sebesar -0,061. Artinya jika variabel  $X_2$  terjadi peningkatan 1%, maka kualitas pelayanan (Y) akan mengalami penurunan sebesar -0,061 dan terjadi hubungan negatif, maka semakin meningkat variabel *realibility*/kehandalan ( $X_2$ ), semakin menurun kualitas pelayanan (Y).

### 3.2 Hasil Uji T

Tabel 8.  
Hasil uji T

Model		t	Sig.
1	(Constant)	4.794	.000
	Berwujud	2.431	.017
	Kehandalan	-.826	.411
	Ketanggapan	2.446	.016
	Jaminan	.068	.946
	Empati	2.257	.026

Berdasarkan tabel 4, hasil uji t dapat diketahui bahwa ada 2 variabel independen (bebas) yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat) yaitu *realibility*/kehandalan ( $X_2$ ) dengan nilai signifikansi

sebesar 0,411 dan thitung -0,826, variabel *assurance*/jaminan ( $X_4$ ) dengan nilai signifikansi pada variabel  $X_4$  sebesar 0,946 dan thitung 0,068. Lebih besar dari nilai signifikansi 0,193 dan lebih kecil dari nilai ttabel 1,661. Sedangkan untuk variabel *tangible* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_3$ ), dan *emphaty*/ ( $X_5$ ) mempengaruhi variabel dependen secara parsial atau individu.

### 3.3. Hasil Uji F

Tabel 9.  
Hasil uji F

Model		F	Sig.
1	Regression	3.859	.003 <sup>a</sup>
	Residual		

Berdasarkan hasil uji F atau ANOVA pada tabel 1, didapatkan  $F_{hitung}$  3,859 dengan tingkat signifikan 0,003. Karena nilai signifikansi 0,003 lebih kecil dari 0,1 dan  $F_{hitung}$  3,859 lebih besar dari  $F_{tabel}$  1,909 maka variabel independen  $X_1 - X_5$  secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen Y.

### 3.4 Analisis Gap

Tabel 10.  
Hasil analisis Gap

Dimensi	Indikator	Gap
Berwujud	tang1	-0.51
	tang2	-0.63
	tang3	-0.67
	tang4	-0.7
	tang5	-0.69
Kehandalan	real1	-0.56
	real2	-0.99
	real3	0.05
	real4	-0.42
Ketanggapan	resp1	-0.83
	resp2	-0.71
	resp3	0.01
	resp4	0.01

Dimensi	Indikator	Gap
Jaminan	ass1	-0.75
	ass2	-1
	ass3	-0.45
	ass4	-0.99
Empati	empt1	-0.98
	empt2	-1.06
	empt3	-0.75
	empt4	0.47
	empt5	-1.03
Rata-Rata		-0.64

Berdasarkan hasil dari analisis gap, dapat disimpulkan bahwa kinerja yang diberikan belum memenuhi tingkat harapan penumpang dikarenakan hasil analisis gap bernilai negatif.

### 3.5 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tabel 7.

Hasil analisis tingkat kesesuaian

Indeks	Harapan	Persepsi	Tki
tang1	422	371	87.9
tang2	441	378	85.7
tang3	442	375	84.8
tang4	430	360	83.7
tang5	446	377	84.5
real1	433	377	87.0
real2	427	328	76.8
real3	422	427	101.1
real4	426	384	90.1
resp1	438	355	81.0
resp2	424	353	83.2
resp3	418	419	100.2
resp4	427	428	100.2
ass1	454	379	83.4
ass2	450	350	77.7
ass3	433	388	89.6
ass4	447	348	77.8
empt1	451	353	78.2
empt2	446	340	76.2
empt3	438	363	82.8
empt4	428	381	89.0
empt5	451	348	77.1

Adapun hasil total keseluruhan tingkat kesesuaian responden sebagai berikut:

$$Tki\ total = \frac{8182}{9594} \times 100\%$$

$$Tki\ total = 85,2\%$$

Berdasarkan hasil Tki total sebesar 85,2% dan masih dibawah 100%, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kesesuaian antara tingkat harapan responden dan tingkat kinerja masih dibawah harapan dari responden/pelanggan tersebut namun sudah cukup memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki guna mencapai tingkat kepuasan tertinggi penumpang.

### 3.6 Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Berdasarkan persamaan 2, maka didapatkan hasil rata-rata untuk sumbu  $\bar{X}$  dan sumbu  $\bar{Y}$  sebagai berikut:

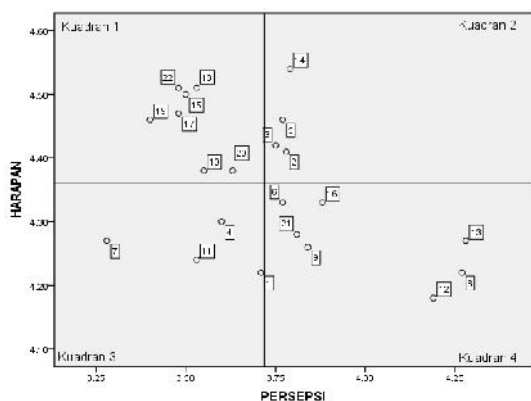
$$\bar{X} = \frac{81,82}{22}$$

$$\bar{X} = 3,71$$

$$\bar{Y} = \frac{95,94}{22}$$

$$\bar{Y} = 4,36$$

Dari hasil perhitungan rata-rata diatas, menunjukan bahwa nilai untuk sumbu  $\bar{X}$  sebesar 3,71 (kinerja/persepsi) dan nilai untuk sumbu  $\bar{Y}$  sebesar 4,36 (harapan/kepentingan).



Gambar 1. Diagram Kartesius

Berdasarkan hasil diagram kartesius yang terbagi dalam 4 kuadran, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Kuadran A, “Concentrate Here” (high importance & low satisfaction)**  
*Responsiveness* 1 (ketanggapan petugas), *assurance* 2 (CCTV di halte), *assurance* 4 (lampu penerangan di halte), *emphaty* 1 (kebutuhan armada bus), *emphaty* 2 (tempat duduk halte), *emphaty* 3 (sosialisasi tempat duduk), *emphaty* 5 (informasi nomor pengaduan)
- Kuadran B, “Keep up The Good Work” (high importance & high satisfaction)**  
*Tangible* 2 (ketersediaan handgrip), *tangible* 3 (kebersihan infrastruktur pelayanan), *tangible* 5 (AC berfungsi dengan baik), *assurance* 1 (petunjuk jalur evakuasi)
- Kuadran C, “Low Priority” (low importance & low satisfaction)**  
*Tangible* 1 (kebersihan toilet di penukaran tiket), *tangible* 4 (akses jalan difabel), *realibility* 2 (kedatangan bus sesuai jadwal), *responsiveness* 2 (pedestrian sejajar pintu masuk bus)
- Kuadran D, “Possible Overkill” (low importance & high satisfaction)**  
*Realibility* 1 (ketepatan petugas), *realibility* 3 (sopir tertib lalu lintas), *realibility* 4 (integrasi dengan traffic light), *responsiveness* 3 (penjelasan informasi), *responsiveness* 4 (penggunaan gobis), *assurance* 3 (ketersediaan peralatan keselamatan),

*emphaty* 4 (informasi pemberhentian halte).

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Hasil dari analisis tingkat kesesuaian antara harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja menunjukkan bahwa pelanggan/penumpang berpendapat kualitas pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan. Hal ini mengindikasikan bahwa masih ada pelayanan yang harus diperbaiki guna mencapai tingkat kepuasan tertinggi penumpang/pelanggan. Berdasarkan hasil analisis IPA (*importance performance analysis*) pelayanan yang cukup memuaskan berada di kuadran B yaitu *Tangible* 2 (ketersediaan handgrip), *tangible* 3 (kebersihan infrastruktur pelayanan), *tangible* 5 (AC berfungsi dengan baik), *assurance* 1 (petunjuk jalur evakuasi).
- Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa variabel independen yang terdapat dalam lima dimensi SERVQUAL (*service quality*) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan angka koefisien determinasi sebesar 17%.
- Berdasarkan hasil uji t dapat diketahui ada 2 variabel independen yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu variabel *realibility*/kehandalan ( $X_2$ ) dengan nilai signifikansi sebesar 0,411 dan  $t_{hitung}$  -0,826, variabel *assurance*/jaminan ( $X_4$ ) dengan nilai signifikansi pada variabel  $X_4$  sebesar 0,946 dan  $t_{hitung}$  0,068 diatas nilai signifikansi 0,1 dan dibawah nilai  $t_{tabel}$  1,661. Sedangkan untuk variabel *tangible*/berwujud ( $X_1$ ), *responsiveness*/ketanggapan ( $X_3$ ), dan *emphaty*/empati ( $X_5$ ) mempengaruhi variabel dependen secara parsial atau individu.



**5. DAFTAR PUSTAKA**

- Budiono, Fahrizal Lukman. 2013. Persepsi dan Harapan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Data pada Smartphone di Jakarta. Buletin Pos dan Telekomunikasi, Vol.11 No.2 Juni 2013 : 93-108.
- Daryanto & Ismanto Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Fandy, Tjiptono. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gaya Media.
- Kusumaningrum, Dwi Meita. 2012. Skripsi Kepuasan Pengguna Layanan Bus Rapid Transit (Studi Deskriptif Kuantitatif Tingkat Kepuasan Penumpang Batik Solo Trans di Kota Surakarta. Universitas Sebelas Maret. Surakarta.
- Zilda Fathonah. 2017. Skripsi Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional. Universitas Negeri Yogyakarta.

*Halaman ini sengaja dikosongkan*