PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN PEGAWAI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOTA PALANGKA RAYA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

SHIDDIQ WIDIANTO
NIM. 1704120651

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM PRODI EKONOMI SYARIAH
TAHUN AJARAN 2021/1443 H

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL	: **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOTA PALAGKA RAYA**
NAMA	: SHIDDIQ WIDIANTO
NIM	: 1704120651
FAKULTAS	: EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN	: EKONOMI ISLAM
PROGRAM STUDI	: EKONOMI SYARIAH
JENJANG	: STRATA SATU (S1)

Palangka Raya, 27 Agustus 2021

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Sugianto, M.Pd	**Sofyan Hakim, S.E., S.A.P., M.M., M.A.P**
NIP. 195808091979031002	NIP. 198501232016092722

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Ketua Jurusan Ekonomi Islam
Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si.	**Enriko Tedja Sukmana, M. Si.**
NIP. 19631109 199203 1 004	**NIP. 19840321 201101 1 012**

ii

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Diuji Skripsi**
Saudara Shiddiq Widianto

Palangka Raya, 27 Agustus 2021

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN Palangka Raya
Di-
Palangka Raya

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi saudari :

Nama : Shiddiq Widianto

NIM : 1704120651

Judul : **PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOTA PALAGKA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada program studi Ekonomi Syari'ah, Jurusan Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Sugianto, M.Pd	**Sofyan Hakim, S.E., S.A.P., M.M., M.**
NIP. 195808091979031002	**NIP. 198501232016092722**

iii

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN PEGAWAI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOTA PALAGKA RAYA**" oleh Shiddiq Widianto, NIM 1704120651, telah di*munaqasyahkan* pada TIM di*munaqasyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari :

Tanggal :

Palangka Raya, 20 Oktober 2021

1. **Ali Sadikin,. M.SI**
   Ketua Sidang (.....)
2. **M. Zainal Arifin, M.Hum**
   Penguji I (.....)
3. **Dr.H. Sugiyanto, M.Pd**
   Penguji II (.....)
4. **Sofyan Hakim,M.M.,M.AP**
   Sekretaris Sidang (.....)

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si.
NIP 19631109 199203 1 004

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN PEGAWAI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOTA PALANGKA RAYA

ABSTRAK

Oleh: Shiddiq Widianto
NIM. 1704120651

Banyak faktor yang memperngaruhi indeks kepuasan pelanggan salah satunya yaitu fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Faktor lain salah satunya yaitu pelayanan, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam proses interaksi antara orang lain secara fisik dalam menyediakan kepuasan terhadap pelanggan. kepuasan pelanggan menjadi penting karena apabila konsumen merasa puas maka akan menjadi loyalitas dan menjadi keuntungan dalam jangka bagi manajemen untuk sebuah bisnisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh: (1) fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya, (2) kualitas pelayanan pegawai Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya terhadap kepuasan pelanggan, (3) fasilitas dan kualitas pelayanan pegawai bus secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data penulis menggunakan observasi dan angket. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung dengan cara terjun kelapangan atau biasa disebut dengan *field research.* Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2,977 konsumen, Teknik pengambilan sample menggunakan *sampling incidental* dengan menggunakan rumus *solvin* dan didapat sample 97 responden pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya, dari jumlah responden tersebut diberikan angket untuk dijawab. Metode pengumpulan data penulis menggunakan angket, dan Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah menggunakan Teknik analisis regresesi linear berganda dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 26.0.*

Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sama-sama berpengaruh signifikan 0,000 < 0,05. Hasil peneliti ini juga menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,790 yang dapat diartikan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 79% terhadap variabel kepuasan konsumen, sedangkan sisanya 21% lainnya dipengaruhi oleh faktor faktor diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan.

THE INFLUENCE OF FACILITY AND SERVICE BUS RAPID TRANSIT (BRT) TO WORDS CONSUMER SATISFACTION OF PALANGKA RAYA CITY

ABSTRACT

By: Shiddiq Widianto
NIM. 1704120651

Many factors affect the customer satisfaction index, one of which is facilities. Facilities in service businesses must always be considered, especially those related to what is felt by consumers. In the service business, consumers' assessment of a company is based on what they get after using the service. Another factor, one of which is service, service is an activity that occurs in the process of interaction between other people physically in providing satisfaction to customers. Customer satisfaction is important because if consumers are satisfied, it will become loyalty and become an advantage in the long term for management for a business. This study aims to analyze and determine the effect of: (1) facilities on consumer satisfaction of users of Bus Rapid Transit (BRT) Palangka Raya City, (2) service quality of employees of Bus Rapid Transit (BRT) Palangka Raya City on customer satisfaction, (3) facilities and the service quality of bus employees simultaneously on consumer satisfaction of users of Bus Rapid Transit (BRT) Palangka Raya City.

The type of research used is quantitative research. The author's data collection method uses observation and questionnaires. This research is a research that is conducted directly by going into the field or commonly referred to as field research. The population in this study were 2,977 consumers. The sampling technique used incidental sampling using the solvin formula and obtained a sample of 97 respondents using the Bus Rapid Transit (BRT) Palangka Raya City, from the number of respondents given a questionnaire to answer. The author's data collection method uses a questionnaire, and the data analysis technique used by the researcher is using multiple linear regression analysis techniques with the help of the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) version 26.0 program.

The influence of facilities and service quality on customer satisfaction has a significant effect of 0.000 < 0.05. The results of this study also show that the R Square value is 0.790 which means that the facilities and service quality variables have an influence of 79% on the customer satisfaction variable, while the remaining 21% are influenced by factors outside of the variables studied by researchers.

Keyword: Facility,Service Quality, Costumer satisfaction.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur peneliti hanturkan kehadirat Allah, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan atas limpahan taufik, rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN PEGAWAI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOTA PALANGKA RAYA"** dengan lancar. Sholawat serta salam kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW., *Khatamun Nabiyyin*, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikut beliau *illa yaumil qiyamah*

Skripsi ini dikerjakan demi melengkapi dan memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak oleh karena itu peneliti mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Palangka Raya
2. Bapak Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S.Th.I selaku ketua jurusan Ekonomi Islam selama peneliti menjalani perkuliahan.
4. Ibu Jelita S.H., M.S.I selaku ketua program studi Ekonomi Islam selama peneliti menjalani perkuliahan.
5. Bapak Dr. Sugianto, M.Pd sebagai dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan serta saran kepada peneliti selama menyusun skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

6. Bapak Muhammad Sofyan Hakim, S.E., S.A.P., M.M., M. sebagai dosen pembimbing II yang juga selalu meluangkan waktu memberikan arahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mengajarkan berbagai macam ilmu dan wawasan kepada peneliti.
8. Seluruh pihak Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya yang terlibat yang telah berkenan memberikan izin untuk melakukan penelitian, dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini ini sehingga dapat terselesaikan.
9. Ucapan terimakasih banyak untuk kedua orang tua, yang selalu memberikan doa sepenuh hati, semangat, bantuan material dan semua hal yang tidak bisa disebutkan satu-persatu untuk membantu peneliti menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Semua pihak yang membantu, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak, *Aamiin Yaa Rabbal Alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Palangka Raya, Oktober 2021
Peneliti

Shiddiq Widianto
NIM. 1704120651

PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Shiddiq Widianto
Nim	:	1704120651
Jurusan/Prodi	:	Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI BUS RAPID TRANSIT (BRT) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KOTA PALAGKA RAYA"** adalah benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari karya ini terbukti merupakan duplikat atau plagiat dari karya orang lain, maka saya siap menanggung risiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, 5 September 2021
Yang Membuat Pernyataan,

METERAI TEMPEL
10000
5908AAJX266020639

Shiddiq Widianto
NIM. 1704120651

ix

MOTTO

عَنْ أَبِى هُرَيْرَةَ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ : « مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرَبِ الدُّنْيَا نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرَبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِى الدُّنْيَا وَالآخِرَةِ » رواه مسلم

Dari Abu Hurairah dia berkata: Rasulullah bersabda:

"*Barang siapa yang membantu seorang Muslim (dalam) suatu kesusahan di dunia, maka Allah akan menolongnya dalam kesusahan pada Hari Kiamat. Dan barang siapa yang meringankan (beban) seorang Muslim yang sedang kesulitan, maka Allah akan meringankan (bebannya) di dunia dan akhirat*"

[HR Muslim (no. 2699)].

.

.

.

"Don't Be sad,

because Allah always Listening

and Understanding"

—

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha’	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ta’	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	za’	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	fa’	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	L	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	Em
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	ya’	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*muta'aqqidin*
عدة	Ditulis	*'iddah*

C. Ta’ Marbutah

1. Bila dimatikan ditulis h

هبة	Ditulis	*Hibbah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمةالأولياء	Ditulis	*karāmah al-auliyā*

2. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harkat, fathah, kasrah, atau dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	*zakātul fiṭri*

D. Vokal Pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	*Ā*
جاهلية	Ditulis	*Jāhiliyyah*
Fathah + ya' mati	Ditulis	*Ā*
يسعي	Ditulis	*yas'ā*
Kasrah + ya' mati	Ditulis	*Ī*
كريم	Ditulis	*Karīm*
Dammah + wawu mati	Ditulis	*Ū*
فروض	Ditulis	*Furūd*

F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	*Ai*
بينكم	Ditulis	*Bainakum*
Fathah + wawu mati	Ditulis	*Au*
قول	Ditulis	*Qaulun*

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعدت	Ditulis	*u'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*la'in syakartum*

H. Kata sandang Alif+Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرأن	Ditulis	*al-Qur'ān*
القياس	Ditulis	*al-Qiyās*

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf "*l*" (el) nya.

السماء	Ditulis	*as-Samā'*
الشمس	Ditulis	*asy-Syams*

I. Penulisan kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	*żawi al-furūḍ*
أهل السنة	Ditulis	*ahl As-Sunnah*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERSETUJUAN SKRIPSI ..... Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
ABSTRAK ..... Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
PERNYATAAN ORISINALITAS ..... Error! Bookmark not defined.
MOTTO ..... **ix**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... **xi**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xx**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxi**

BAB I PENDAHULUAN **1**
- **A. Latar Belakang** 1
- **B. Rumusan masalah** 6
- **C. Tujuan Penulisan** 7
- **D. Kegunaan Penelitian** 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA **9**
- **A. Penelitian Terdahulu** 9
- **B. Kajian Teori** 15
  - 1. Kerangka Teori 15
  - 2. Kerangka Konsep 17
- **C. Kerangka Pikir** 37
- **D. Hipotesis Penelitian** 39

BAB III METODE PENELITIAN **41**
A. Waktu Dan Tempat Penelitian 41
B. Jenis Dan Pendekatan Penelitian 41
C. Populasi dan Sampel Penelitian 42
D. Teknik Pengumpulan Data 45
E. Uji Instrumen Penelitian 47
F. Teknik Pengolahan Data 55
G. Uji Persyaratan Analisis 56
H. Teknik Analisis Data 57
I. Sistematika Penulisan 60
J. Definisi Operasional Variabel 61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **63**
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 63
1. Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya 63
2. Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya 67
B. Hasil Analisis Data Penelitian 71
1. Karakteristik Reponden 72
2. Penyajian Data 74
C. Uji Prasyaratan Analisis 81
1. Uji Normalitas 81
2. Uji Linearitas 83
3. Analisis Regresi Berganda 86
D. Pembahasan 95

BAB V PENUTUP **99**
A. Kesimpulan 99
B. Saran 100

DAFTAR PUSTAKA **102**
A. **Buku:** 102
B. **Kitab Suci** 104
C. **Jurnal:** 104
D. **Skripsi:** 105
E. **Internet:** 105

Lampiran ..... Error! Bookmark not defined.

IAIN PALANGKARAYA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu…..……..…14

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pernyataan yang akan digunakan dalam angket……..…43

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban…..……..…45

Tabel 3.3 Keputusan Validitas Variabel Fasilitas X1……..…48

Tabel 3.4 Keputusan Validitas Variabel Pelayanan X2……...……..49

Tabel 3.5 Keputusan Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Y…….50

Tabel 3.6 Tingkat keandalan Cronbach Alpha ……..……..…..52

Tabel 3.7 Hasil Analisis Reabilitas Variabel Fasilitas X1……..……..…..53

Tabel 3.8 Hasil Analisis Reabilitas Variabel Pelayanan X2……...……...53

Tabel 3.9 Hasil Analisis Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Y……...…...54

Tabel 3.10 Definisi Operasional Variabel……...……60

Tabel 4.1 Keragaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin…..……..…...69

Tabel 4.2 Keragaman Responden Berdasarkan Umur……..…..……..…...69

Tabel 4.3 Keragaman Responden Berdasarkan Profesi…..……...……...70

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Fasilitas X1……...…72

Tabel 4.5 Data Interval Fasilitas X1……..……..…73

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Pelayanan X2……74

Tabel 4.7 Data Interval Kualitas Pelayanan X2……..……...…75

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Pendapat Responden Kepuasan Pelanggan Y…76

Tabel 4.9 Data Interval Kepuasan Pelanggan Y……..……...…77

Tabel 4.10 Keputusan Validitas Fasilitas X1……..…….…...…78

Tabel 4.11 Keputusan Validitas Pelayanan X2….……..…….…...…79

Tabel 4.12 Keputusan Validitas Kepuasan Pelanggan Y…….…..…….…...…79

Tabel 4.13 Reabilitas Variabel Penelitian …….…..…….……..…80

Tabel 4.14 Uji Normalitas……..…….……..…81

Tabel 4.15 Normal P-P Plot…… ……..……..……..…82

Tabel 4.16 Uji Linearitas X1 dan Y…….83

Tabel 4.17 Uji Linearitas X2 dan Y…….84

Tabel 4.18 Tabel Koefisien Variabel Fasilitas X1…….……..86

Tabel 4.19 Tabel Anova Variabel Fasilitas X1……87

Tabel 4.20 Tabel Model Summary Variabel Fasilitas X1…….…...……..87

Tabel 4.21 Tabel Koefisien Variabel Pelayanan X2……...……88

Tabel 4.22 Tabel Anova Variabel Pelayanan X2……....……89

Tabel 4.23 Tabel Model Summary Variabel Pelayanan X2……..……89

Tabel 4.24 Tabel Koefisien Variabel X1 dan X2 Terhadap Y…….…..……90

Tabel 4.25 Tabel Anova Variabel X1 dan X2 Terhadap Y ……...…92

Tabel 4.26 Tabel Model Summary Variabel X1 dan X2 Terhadap Y ……..…94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir ……37

Gambar 4.1 Grafik Histogram ……82

IAIN PALANGKARAYA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian…….....105

1.1 Instrumen Angket Penelitian……...105

1.2 Instrumen Angket Penelitian……...…107

Lampiran 2 Tabulasi Penelitian……..108

2.1 Tabulasi Variabel Fasilitas X1……108

2.2 Tabulasi Variabel Pelayanan X2……...112

2.3 Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan Y……..116

2.4 Tabulasi Karakteristik Responden Penelitian……..120

Lampiran 3 Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian…….122

3.1 Data Hasil Uji Validitas Instrumen Fasilitas X1…….122

3.2 Data Hasil Uji Validitas Instrumen Pelayanan X2……124

3.3 Data Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan Y…...126

3.4 Data Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian……...129

Lampiran 4 Hasil Pengujian Prasyarat Analisis Penelitian……..131

4.1 Data Hasil Uji Normalitas……...131

4.2 Data Hasil Uji Linearitas Variabel X1 Terhadap Y……132

4.3 Data Hasil Uji Linearitas Variabel X2 Terhadap Y……133

Lampiran 5 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian…….134

5.1 Hasil Uji T Variabel X1 Terhadap Variabel Y……134

5.2 Hasil Uji T Variabel X2 Terhadap Variabel Y……135

5.3 Hasil Uji F Variabel X1 dan X2 Terhadap Variabel Y……...136

Lampiran 6 Tabel Titik Distribusi……..137

6.1 Tabel Distribusi F……137

6.2 Tabel Distribusi R……138

6.3 Tabel Distribusi T……139

Lampiran 7 Foto Dokumentasi Penelitian……..140

Lampiran 8 Surat SK Bimbingan Skripsi……..…142

Lampiran 9 Surat-Surat Penelitian……143

9.1 Surat Permohonan Izin Penelitian……..…….143

9.2 Surat Izin Penelitian……..……...144

9.3 Surat Selesai Penelitian……145

9.3 Berita Acara Seminar Proposal Skripsi……..……..…146

Lampiran 10 Data Sekunder Dinas Perhubungan ……..……147

Lampiran 11 Biografi Penulis……147

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada hakikatnya tujuan awal suatu pemerintahan adalah untuk mensejahterakan rakyatnya, sehingga suatu pemerintahan dikatakan berhasil itu bisa dilihat dari aspek sebagaimana suatu masyarakat itu makmur dan sejahtera berkat langkah yang telah dibuat oleh suatu pemerintahan. Salah satu kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakatnya, pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang-barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Alat transportasi adalah sebuah benda bergerak dan digunakan untuk mengangkut baik barang maupun manusia. Alat transportasi umumnya memiliki tujuan untuk memperlancar kegiatan masyarakat untuk beraktivitas. Sedangkan alat transportasi itu dibedakan menjadi tiga yaitu alat transportasi darat, alat transportasi

laut, alat transportasi udara. Salah satu alat transportasi darat misalnya adalah Bus misalnya.

Salah satu kebijakan yang diambil oleh pemerintah kota Palangka Raya adalah menghadirkan sebuah alat transportasi umum yang bernama Bus Rapid Transit (BRT) misalnya, Bus Rapid Transit (BRT) saat ini berada dibawah pengelolaan Dinas Perhubungan kota yang telah di resmikan Walikota Palangka Raya sejak tanggal 1 Februari 2019 dan mulai di operasikan pada bulan Maret 2019 lalu. Dengan dihadirkannya alat transportasi Bus Rapid Transit (BRT) ini pemerintah kota bertujuan untuk memperkenalkan objek wisata yang berada di kota Palangka Raya serta menjadi alat transportasi umum bagi yang memerlukannya.

Bus Rapid Transit (BRT) ini hadir di Kota Palangka Raya dengan jumlah armada sebanyak lima unit dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, dan memiliki dua koridor dalam pengoprasiannya. Koridor pertama dengan tujuan keberangkatan pada sektor wisata yaitu dari Taman Pasuk Kameluh sampai Dermaga Kereng Bangkirai dan kembali lagi ke Taman Pasuk Kameluh, operasional pada hari Sabtu dan Minggu mulai pada pukul 07.00 WIB – 17.00 WIB. Sedangkan pada koridor 2 diperuntukan untuk pasien yang ingin berobat ke RSUD Kota Palangka Raya dan Pasar Kalampangan, rutenya dari Bundaran Burung menuju ke RSUD Kota Palangka Raya di Kalampangan kembali lagi ke Bundaran Burung, operasional pada hari Senin dan Selasa mulai pada 07.00 WIB – 17.00 WIB.

Pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang semaksimal mungkin bagi

masyarakatnya, agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka puas dan nyaman saat beraktifitas. Pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan hubungan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada presepsi pelanggan.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan pelanggan, beberapa hal utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Biaya.[1] Salah satu faktor yang sangat penting dalam kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan, aspek yang diukur dalam kualitas pelayanan akan suatu jasa adalah puas atau tidak puasnya pengguna ketika menggunakan jasa tersebut. Kualitas pelayanan jasa transportasi yang baik seharusnya memperhatikan keinginan dan kebutuhan dari konsumen. Puas atau tidaknya konsumen dengan produk layanan akan mempengaruhi tingkah laku yang ditampilkan berikutnya.

Pelayanan merupakan salah satu variabel yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan tugas kemasyarakatan. Kualitas pelayanan diartikan sebagai

---

[1]Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001, h. 158.

perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan yang diterimanya. Berdasarkan kondisi tersebut dapat dipahami bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan pegawai. Pelayanan yang ditawarkan oleh Bus Rapid Transit (BRT) salah satunya adalah tidak adanya biaya yang dipungut oleh pihak manajemen saat menggunakan jasa tersebut, ketepatan jam operasional yang sesuai jadwal, dan tempat untuk mengakses bus tersebut juga mudah dijangkau, serta banyak jam keberangkatan pada hari yang sama.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen. Karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, seperti beberapa unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam

menentukan fasilitas jasa adalah:[2] Perencanaan Ruangan, Perlengkapan Perabotan, Tata Cahaya, serta unsur Warna. Fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Bus Rapid Transit (BRT) juga sudah memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai didalamnya, seperti disediakannya banyak kursi yang memadai agar penumpang tidak terlalu berdesak desakan, lalu dilengkapi dengan pegangan bagi penumpang yang berdiri, serta dilengkapi dengan adanya *Air Conditioner* untuk sirkulasi udaranya.

Manajemen Bus Rapid Transit (BRT) sudah memberikan fasilitas dan pelayanan yang baik, namun pada kenyataannya hal tersebut belum sepenuhnya memberikan kepuasan pada pelanggan tertentu. Hal ini berdasarkan hasil wawancara saya dengan pelanggan yang pernah menggunakan jasa Bus Rapid Transit (BRT). Salah satu contohnya adalah dalam hal waktu jam operasional bus tersebut, seperti misalnya dalam satu jadwal trip bus koridor I dengan rute pemberangkatan dari Taman Pasuk Kameluh jam 07.00, sampai tujuan Kereng Bengkirai jam 07.30, dan kembali lagi ke Taman Pasuk Kameluh pada jam 08.30. dapat dilihat paparan diatas bahwa penumpang hanya diberikan waktu satu jam untuk singgah ditempat tujuan dan kembali ke tempat keberangkatan dengan bus yang sama, padahal rute koridor I ditujukan kepada pelanggan untuk mengenalkan tempat wisata Palangka Raya khususnya pada kasus ini wisata Kereng Bengkirai, dimana singkatnya wisata Kereng Bengkirai adalah tempat wisata seperti pada umumnya yang didalamnya terdapat seperti wahana susur sungai, permainan bebek-bebekan, serta banyak spot foto yang

[2] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004. .h 19.

menarik didalamnya, hingga rasanya waktu yang diberikan satu jam adalah waktu kurang banyak untuk menjelajahi sebuah tempat wisata.

Dengan adanya pelayanan yang baik di dalam suatu kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah, maka akan menciptakan kepuasan bagi para masyarakat yang merasakannya. mereka akan sangat senang bahkan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu seharusnya badan pemerintah harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam membuat kebijakan yang lebih baik untuk kedepannya.

Kebijakan pemerintah dalam menghadirkan sebuah alat transportasi massal Bus Rapit Transit (BRT) yang memengaruhi kepuasan masyarakat Kota Palangka Raya menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kebijakan yang di keluarkan oleh pemerintah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan penelitian mengenai **"Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Pegawai Bus Rapid Transit (BRT) Terhadap Kepuasan Konsumen kota Palangka Raya"**

B. Rumusan masalah

1. Apakah Fasilitas Bus Rapid Transit (BRT) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kota Palangka Raya?

2. Apakah Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kota Palangka Raya?
3. Apakah Fasilitas dan Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penulisan

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Fasilitas Bus Rapid Transit (BRT) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui apakah Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kota Palangka Raya.
3. Untuk mengetahui apakah Fasilitas dan Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Kota Palangka Raya.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Manajemen Bus Rapid Transit (BRT)

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi yang bersangkutan tentang adanya faktor-faktor seperti tersedianya fasilitas dan memadai dan manajemen pelayanan yang baik dapat mempengaruhi indeks tingkat kepuasan konsumen, sehingga diharapkan dapat diimplementasikan dalam menentukan strategi yang harus ditetapkan oleh manajemen untuk meningkatkan kualitasnya.

2. Bagi Masyarakat

Dari hasil penelitian ini juga diharapkan nantinya dapat menjadi bahan acuan bagi masyarakat yang ingin membangun usaha pelayanan jasa, khususnya seperti jasa angkutan transportasi umum.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dimanfaatkan menjadi sarana pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah pengalaman dalam penerapan ilmu yang berkaitan dengan usaha jasa yaitu mengenai kualitas jasa, fasilitas, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

4. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan bias menjadi sarana penambah wawasan dan ilmu pengetahuan, terutama tentang pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan menjadi bahan bacaan dan menjadi bahan referensi yang dapat dimanfaatkan bagi peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis. Adapun penelitian yang berkaitan dengan penelitian penulis adalah sebagai berikut:

1. Penelitian pertama, Laily Nur Cholida, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro" pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh simultan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro, dan Untuk menganalisa pengaruh parsial fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. Desain dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan asiosiatif. Penelitian ini dilakukan di Terminal Rajekwesi Bojonegoro yang terletak di Jl. Veteran Kabupaten Bojonegoro. Obyek penelitian adalah konsumen pengguna armada bus yang ada di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Termasuk data – data yang diperoleh secara tidak langsung dari studi literatur berdasarkan

hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan ataupun data – data yang diperoleh dari berbagai sumber lainnya yang relevan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diatas, tampak besarnya koefisien determinasi adalah 0,396 berarti bahwa 39,6% kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro dapat dijelaskan oleh fasilitas dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar fasilitas dan kualitas pelayanan.. Berdasarkan hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut yaitu secara parsial dan simultan. Secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. Secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian terdahulu terhadap penelitian saat ini adalah dapat digunakannya sebagai contoh rujukan dan sebagai alat untuk memperkaya kajian teori teori yang berhubungan dengan penelitian saat ini.

2. Peneliti kedua, Bedakwi Sidik, adalah salah satu Mahasiswa Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen di sebuah Universitas Muhammadiyah Ponorogo pada tahun 2018. Peneliti tersebut mengangkat sebuah penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang (Studi Pada Bus Po. Sri Gemilang Cabang Ponorogo” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen bus PO. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo secara parsial dan

simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna bus PO. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo, teknik pengam bilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode accindeitall sampling pengguna jasa Bus PO. Delima Sri Gemilang dengan kriteria lebih dari 1 kali dan diperoleh sampel sebanyak 90 orang. Teknik pengujian data dan hipotesisnya menggunakan metode analisis regresi liner berganda dan ujikoefisien determinasi. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : Y = 2,810 + 0,336 X1+ 0,313 X2+ 0,095 X3+e. 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 variabel independen (fasilitas, harga dan kepuasan pelayanan) terhadap naik turunnya kepuasan konsumen sebesar 35% dan sisanya sebesar 65% merupakan sumbangan variabel lainnya yang tidak ditentukan dalam penelitian ini. Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang berpengaruh paling dominan adalah variabel fasilitas dengan koefisien regresi sebesar 3,949 berpengaruh paling rendah adalah kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 2,148. Bus PO. Delima Sri Gemilang Cabang Ponorogo perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh konsumen serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian terdahulu ini bagi penelitian saat ini adalah dapat

digunakannya penelitian ini sebagai contoh rujukan dan untuk memperkaya teori-teori kajian pustaka didalamnya.

3. Peneliti ketiga, Lesta Riana Sinaga, adalah salah satu Mahasiswi Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis di sebuah Universitas Lampung pada tahun 2020. Peneliti tersebut mengangkat sebuah penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri" Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Damri. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian explanatory research. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 orang responden pengguna jasa transportasi bus Damri, dengan teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (KP) sebesar 0,120, dengan arah hubungan positif (+), artinya apabila kualitas pelayanan (X1) mengalami peningkatan sebesar 1%,maka akan meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 12%, Hasil uji t variabel kualitas pelayanan (X1), diperoleh nilai thitung = 2,504 > ttabel = 1,98498, dengan nilai sig 0,014 < 0,05. Artinya, Ha diterima dan Ho ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisisregresi linier berganda, koefisien regresi variabel fasilitas (F) sebesar 0,241, dengan arah hubungan positif (+), artinya apabila fasilitas (X2) mengalami peningkatan sebesar 1%, maka akan

meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 24,1%. Hasil uji t variabel fasilitas (X2), diperoleh nilai thitung sebesar 3,402 > ttabel sebesar 1,98498, dengan nilai sig 0,33 < 0,05. Artinya, Ha diterima dan Ho ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan fasilitas ter hadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil analisisregresi linier berganda, koefisien regresi variabel harga (X3) sebesar 0,386,dengan arah hubungan positif (+), artinya apabila harga (X3) mengalami peningkatan sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen (Y) sebesar 38,6%.Hasil uji t variabel variabel harga (X3), diperoleh nilai thitung = 4,034 > ttabel = 1,98498, dengan nilai sig 0,000<0,05. Artinya, Ha diterima dan Ho ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji F variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen menunjukkan nilai Fhitung = 84,078 > Ftabel = 2,70, maka Ha terima, dan Ho ditolak, artinya kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji determinasi menunjukkan kontribusi yang cukup besar variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen sebesar 72,4%, dengan nilai hubungan yang sangat kuat (0,851). Berdasarkan data uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial maupun simultan pada variabe kualitas pela yanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi bus Damri. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian terdahulu ini adalah dapat digunakannya penelitian terebut sebagai alat contoh rujukan

dan dapat digunakan sebagai bahan untuk memperkaya kajian pustaka yang berhubungan dengan pembahasan didalamnya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti (Tahun) dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Laily Nur Cholida, (2017), "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro"	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan variabel yang sama, yaitu dari variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada objeknya yaitu, peneliti terdahulu memilih objek pada terminal Rejekwesi di Bojonegoro, sedangkan penelitian saat ini memilih objek Bus Rapid Transit di area oprasi bus kota Palangka Raya.
2.	Bedakwi Sidik, (2018), "Analisis Pengaruh Fasilitas, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Po. Delima Sri Gemilang (Studi Pada Bus Po. Sri Gemilang Cabang Ponorogo"	Penelitian ini sama sama bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel yang bersangkutan terhadap variabel kepuasan pelanggan.	Terdapat sedikit perbedaan dalam memilih variabel penelitian, dalam penelitian terdahulu menggunakan variabel harga, dan kualitas pelayanan. Sedangkan penelitian saat ini menggunakan variabel fasilitas dan kualitas pelayanan.
3.	Lesta Riana Sinaga, (2020), "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri"	Dalam penelitian ini peneliti sama sama menggunakan data yang bersumber dari responden, yaitu dengan cara menyebar kuesioner kepada konsumen pengguna armada bus.	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada objeknya yaitu, peneliti terdahulu memilih objek pengguna jasa transportasi bus Damri, sedangkan penelitian saat ini memilih objek pengguna jasa transportasi Bus Rapid Transit di area oprasi bus kota Palangka Raya.

Sumber: Diolah oleh peneliti 2021

B. Kajian Teori

1. Kerangka Teori

a. Teori Fasilitas

Menurut Lupiyoadi definisi fasilitas adalah sarana untuk melancarkan dan memudahkan pelaksanaan fungsi. Fasilitas merupakan komponen individual dari penawaran yang mudah ditumbuhkan atau dikurangi tanpa mengubah kualitas dan model jasa. Fasilitas juga merupakan alat untuk membedakan produk yang satu dari pesaing lainnya.[3]

Menurut Tjiptono fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interioar dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.[4] Dari beberapa difinisi diatas dapat disimpulkan bahwa Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung aktivitas kegiatannya dan bertujuan untuk membuat nyaman konsumen.

---

[3] Kristianus Tito T P, *Pengaruh Fasilitas Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Seleman)*, Skripsi Universitas Sanata Dharma, 2018, h 14.

[4] Ahmad Mutaqin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Timbul Jaya Di Wonogiri*, Skripsi Universitas Negeri Semarang, 2006, h 13.

b. Teori Pelayanan

Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam Bahasa Inggris yang menurut Tjiptono berarti setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangiable* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.[5]

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan menurut Tjiptono menyatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.[6]

Berdasarkan kedua definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang diinginkannya, dan pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspektasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan.

---

[5]Wildan Sulaksana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta*, Skripsi Universitas Sanata Dharma, 2017, h 15.

[6]Sartika Moha, Sjendry Loindong, *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*, Jurnal EMBA, Vol.4 No.1, 2016. h 577.

c. Teori Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam bukunya Syafrida, Kepuasan pelanggan adalah sebuah ungkapan perasaan senang atau kecewa kepada seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja/hasil pada suatu produk dan harap-harapannya. Kepuasan merupakan kunci dari persepsi/kesan atas kinerja dan juga harapan. Jika kinerja di bawah harapan, konsumen tidak akan merasa puas, jika kinerja melebihi harapan, maka konsumen puas.[7]

Menurut Engel dalam buku Fandy mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.[8] Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan pelanggan adalah suatu sikap penilaian atau perasaan seseorang setelah membeli atau merasakan sesuatu terhadap suatu barang atau jasa berupa perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan setelah melakukan pembelian.

2. Kerangka Konsep

a. Konsep Fasilitas

1) Definisi Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang

[7]Syafrida Hafni Sahir, dkk, *Dasar-dasar Pemasaran*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021, h. 26.

[8] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004, h. 146.

bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. [9]

Menurut Lupioadi, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.[10]

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa. Oleh karena itu fasilitas yang ada seperti kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen secara langsung.

Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan untuk bepergian dengan menggunakan bus, akan lebih memilih agen bus yang desainnya

---

[9] Ardiyan fakrun nissa, *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo,*Skripsi Institut Agama Islam Ponorogo, 2019, h 8.

[10] Indra Lutfi Sofyan, dkk, *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang,* Diponegoro Journal Of Social And Politic, 2013, h. 3.

menarik dengan ditunjang fasilitas bus yang memiliki fasilitas memadai.[11]

Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kesejahteraan para pekerjanya. Dengan adanya fasilitas, memungkinkan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Hal tersebut merupakan bentuk penghargaan dan penempatan posisi manusia dalam kemuliaan yang melebihi makhluk yang lainnya. Allah swt berfirman dalam surat Al-Israa' ayat 70 sebagai berikut;

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِيْٓ اٰدَمَ وَحَمَلْنٰهُمْ فِى الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنٰهُمْ مِّنَ الطَّيِّبٰتِ وَفَضَّلْنٰهُمْ عَلٰى كَثِيْرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيْلًا

Artinya :

"Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna."[12]

2) Unsur-Unsur Fasilitas

Menurut Tjiptono unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa adalah:[13]

a) Pertimbangan /perencanan spasial

---

[11] Ahmad Mutaqin, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Timbul Jaya Di Wonogiri*, Skripsi Universitas Negeri Semarang, 2006, h 13.

[12] Al-Israa [17]: 70.

[13] Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004, h. 46.

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b) Perencanaan ruangan

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

c) Perlengkapan/perabotan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

d) Tata cahaya

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya di siang hari, warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan didalam ruangan, presepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang diinginkan.

e) Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk berbagai macam keperluan, misalnya untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan,

menimbulkan kesan nyaman, mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas.

f) Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu, misalnya petunjuk arah atau tempat, keterangan atau informasi, dan sebagainya.

b. Konsep Jasa

1) Definisi Jasa

Kata jasa secara umum adalah dengan memberikan sesuatu pelayanan kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan tersebut akan tetapi secara definisi jasa itu adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik), konsumen terlibat aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.[14]

Menurut Adrian Payne dalam buku Didin Fatihudin mengatakan bahwa jasa merupakan kegiatan ekonomi yang memiliki sejumlah elemen (nilai atau manfaat) *intangiable* yang berkaitan dengannya, yang

[14] Rizal Nugraha, Dkk, *Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis*. Reka Integra, 1(3), 2013, h.233.

melibatkan sejumlah interaksi dengan pelanggan atau dengan barang barang. Tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.[15]

Menurut Kotler dalam buku arief pengertian jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun, dalam produksinya jaa bias terikat pada suatu produk fisik maupun tidak.[16] Menurut Arief jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya tidak merupakan produk dalam bentuk fisik atau konstruksi, yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah, seperti kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau pemecah masalah yang sedang dihadapi konsumen.[17]

Dari berbagai definisi diatas tersebut dapat disimpulkan mengenai definisi jasa adalah sebuah aktivitas antara pemberi jasa dan pihak konsumen dimana produk yang dihasilkan tidak berwujud namun dapat dirasakan manfaatnya, jasa tidak dapat berpindah kepemilikan dan jasa dilakukan sesua maksud dan tujuan tertentu.

Definisi pemasaran jasa dapat dibedakan menjadi dua bagian, baik secara sosial maupun manajerial. Secara sosial, pemasaran jasa adalah proses sosial individu dan kelompok dimana mereka mendapatkan apa yang dibutuhkan dengan cara menawarkan dan

---

[15] Didin Fatihudin, Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (strategi mengatur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019, h. 8.

[16] Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan)*, Malang: Bayumedia Publishing, 2020, h 11.

[17] *Ibid*, h. 13.

mempertukarkan produk jasa yang bernilai dengan pihak lain. Secara manajerial, pemasaran jasa adalah proses perencanaan, pelaksanaan pemikiran, penetapan harga, promosi, dan penyaluran gagasan tentang produk jasa untuk menciptakan pertukaran yang memenuhi sasaran individu dan organisasi.[18] *C*ontoh jasa yang berhubungan dengan penelitian ini adalah fasilitas alat pelayanan trasportasi umum Bus Rapid Transit (BRT) yang berada di kota Palangka Raya.

2) Karakteristik Jasa

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi:[19]

a) *Intangiable*

Jasa bersifat *intangiable* artinya, tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium, atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangiable* ini sendiri memiliki dua pengertian, yaitu Sesuatu yang tidak dapat disentuh serta tidak dapat dirasa dan sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia menikmatinya sendiri. Ketika pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan, atau menyewa jasa tersebut saja. Pelanggan tersebut tidak dapat memiliki jasa yang telah dibelinya.

---

[18]Didin Fatihudin, Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (strategi mengatur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019, h. 2.

[19]Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004, h. 15-16.

b) *Inseparability*

Jasa bersifat *inseparability* yang artinya jasa dijual terlebih dahulu, setelah itu diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Berbeda dengan barang yang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil *(out come)* dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa *(contact personnel)* merupakan unsur yang sangat penting.

c) *Variability*

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *nonstandardized* output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa, yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

d) *Perishability*

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Jadi, apabila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Kondisi ini tidak akan menjadi

masalah jika permintaannya selalu ada. Tetapi kenyataannya permintaan pelanggan akan jasa umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman. Oleh karena itu perusahaan jasa harus mengevaluasi kapasitasnya untuk menyeimbangkan antara penawaran dan permintaan.

Dapat disimpulkan bahwa jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut. Jasa memiliki beberapa ciri yaitu: *intangiable, inseparability, variability dan perishability.*

c. Konsep Pelayanan

1) Definisi Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat.[20] Pelayanan juga merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang

[20]Kamaruddin Sellang, dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Surabaya: Qiara Media, 2019, h. 18.

disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.[21]

Layanan dapat didefinisikan sebagai setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi layanan bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak".[22]

Dalam melaksanakan setiap tugas tanggung jawab adalah sebuah kewajiban. kejujuran dan ihsan (melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin). harus dimiliki oleh setiap insan, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Al Qur'an surah An-Nisa ayat 48 disebutkan:

ۡلِمَن لِكَ ذٰ نَۡدُو مَا فِرُۡوَيَغ بِه رَكَۡيُّش ۡاَن فِرُۡيَغ لَا اللّٰهَ اِنَّ
مًاۡعَظِي مًاۡاِث تَرٰىۡاف فَقَدِ بِاللّٰهِ ۡرِكۡيُّش ۡوَمَن ۚ ءُۡيَّشَا

Artinya:

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat"[23]

2) Kualitas Pelayanan

---

[21]Atik Septi Winarsih dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h. 2.

[22]Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003, h. 171-172.

[23] An-Nisa [4]: 48.

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin dasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.[24]

Kualitas suatu jasa terdiri atas 3 komponen utama menurut Gronroos dalam bukunya Tjiptono diuraikan sebagai berikut:

a) *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Pelayanan yang berhubungan dengan *outcome* pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakannya (teknologi), memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan memuaskan.

b) *Funcional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses penyampaian atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Yaitu meliputi penyampaian informasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi

[24] Rizal Nugraha, Dkk, *Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis*. Reka Integra, 1(3), 2013, h 233.

yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna.

c) *Corporate Image*, yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa. Yaitu meliputi sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan atau tenaga medis, bebas dari bahaya atau resiko atau keragu- raguan serta penampilan pegawainya. :[25]

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.[26]

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya (pegawai), walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para pegawai haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik yang sebaiknya menjalankan tugas dengan sepenuh hati.

---

[25] *Ibid*, h.233.

[26] Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish, 2016, h. 57.

3) Klasifikasi Pelayanan

Secara garis besar, pelayanan dapat diklasifikasikan ke dalam dua dimensi, yaitu tingkat interaksi dan tingkat intensitas tenaga kerja. Masing-masing dimensi tersebut terbagi dalam klasifikasi tinggi dan rendah, sehingga menghasilkan empat kategori, yaitu industri jasa, toko jasa, jasa massal, dan jasa professional. Proses pelayanan yang dikelompokkan tersebut disebut dengan matriks proses pelayanan. Dalam matriks tersebut pelayanan diklasifikasikan kedalam dua dimensi yang berpengaruh pada proses penyampaian pelayanan.[27]

Dimensi vertikal mengukur tingkat intensitas karyawan yang didefinisikan sebagai rasio biaya tenaga kerja dengan biaya modal. Perusahaan penerbangan dan rumah sakit lebih memperhatikan investasi diperalatan dibandingkan karyawan, sedang lembaga pendidikan termasuk yang lebih memperhatikan biaya karyawan yang lebih tinggi dibanding modal. Dimensi horizontal mengukur tingkat interaksi pelanggan dengan penyedia jasa. Interaksi yang rendah antara pelanggan dengan penyedia jasa dibutuhkan bila jasa atau pelayanan terstandarisasi.[28]

4) Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

---

[27] Moenir, *Manajemen Pelayaanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000, h 88

[28]. *Ibid*,. h 89.

Terdapat lima dimensi layanan yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :[29]

a) *Tangibles* (bukti fisik), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai atau karyawan, dan sarana komunikasi.
b) *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
c) *Responsiveness* (daya tanggap), yakni keinginan para staf dan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
d) *Performance* (Keahlian), adalah mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya dan resiko.
e) *Emphaty* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

d. Konsep Kinerja Karyawan

1) Definisi Kinerja Karyawan

Menurut Khaerul Umam mendifinisikan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh induvidu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam priode tertentu, yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau

[29] Asmara Indahingwati, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia*, Surabaya: Jakad Publishing, 2019, h. 23-24.

standar tertentu dar organisasi tempat individu tersebut bekerja.[30] Sedangkan menurut Mangkunegara mengemukakan bahwa kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualita dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.[31] Dari beberapa definisi tentang teori diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah sebuah hasil yang dibuahkan dari seorang karyawan dari sebuah pekerjaan yang diberikan kepadanya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan.

Secara operasional kinerja karyawan disebut sebagai usaha seseorang untuk mencapai tujuan melalui produktifitas kerja yang dihasilkan secara kuantitas maupun kualitas. Kuantitas sebagai jumlah hasil produkifitas mereka sementara kualitas sebagai hasil kinerja sesuai standar yang diberikan. Dalam hal ini prestasi kerja yang diharapkan adalah hasil dari produktifitas sesuai ketentuan atau standar yang disusun sebagai acuan kerja sehingga dapat melihat kinerja karyawan pada hasil dan dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.[32] Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:[33]

a) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.

---

[30] Desi Kristanti, Ria Lestari P, *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, Surabaya: Media Sahabat Cempaka, 2019, h 33.

[31] *Ibid*, h *34*.

[32]Ni Kadek Suryani, dll, Kinerja *Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*, Bandung: Nilacakra, 2020, h 2.

[33]Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi dan Kinerja*, Yogyakarta: Deepublish, 2015, h. 118.

b) Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.

c) Memiliki tujuan yang realistis dan rencana kerja yang menyeluruh serta berjuang untuk merealisasikannya.

d) Memanfaatkan umpan balik yang kongkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

e) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

2) Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robins dalam buku Hari, ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada indikator, yaitu:[34]

a) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat efektivitas, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan

[34] *Ibid, h 19.*

maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

e. Konsep Kepuasan Pelanggan

1) Definisi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.[35]

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu merupakan suatu penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa, dilihat

[35]Inggang Perwansa Nuralam, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: UB Press, 2017, h.57.

dari apakah produk atau jasa tersebut telah mampu memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspetasi pelanggan setelah mereka membandingkan antara manfaat produk dengan apa yang dirasakannya.

Seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan konsumen/pelanggan. Kepercayaan konsumen akan melahirkan kesetiaan konsumen atau pelanggan. Sebagaimana disebutkan Allah dalam firmanNya berikut:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ ٱللَّهِ لِنتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنتَ فَظًّا غَلِيظَ ٱلْقَلْبِ لَٱنفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَٱعْفُ عَنْهُمْ وَٱسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِى ٱلْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى ٱللَّهِ ۚ إِنَّ ٱللَّهَ يُحِبُّ ٱلْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya :

"*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Q.S Ali Imran:159).*[36]

2) Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:[37]

---

[36] Ali-Imran [3]: 159

[37] Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: SalembaEmpat, 2001, h. 158.

a) Kualitas Produk. Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi menujukan bahwa produk yang mereka gunakan itu berkualitas.

b) Kualitas pelayanan. Terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan *merk* tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

d) Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e) Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

3) Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan suatu pemenuhan harapan. Dalam industri jasa, kepuasan konsumen dapat diukur berdasarkan keseluruhan pengalaman terhadap perusahaan. Pengukuran perlu dilakukan untuk melihat feedback atau saran yang diperoleh perusahaan

untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan konsumen.[38]

Menurut Kotler dalam buku Bambang terdapat empat metode dalam mengukur kepuasan konsumen sebagai berikut:

a) Sistem keluhan dan saran.

Setiap perusahaan yang berpusat pada konsumen (*customer centered*) diharuskan memberikan kesempatan pada konsumennya untuk memberikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

b) Survei kepuasan konsumen.

Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran yang dibuat mampu menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan konsumen. Perusahaan harus cepat tanggap dalam mengukur kepuasan konsumen dengan cara melakukan survei berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan melalui e-mail atau menelpon suatu kelompok secara acak dari konsumen mereka untuk mendapatkan informasi terkait apa yang mereka rasakan atas berbagai aspek kinerjakinerja perusak. Perusahaan juga dapat menanyakan pendapat konsumen tentang kinerjanya perusahaan pesaing.

c) *Ghost Shopping* (konsumen bayangan).

Metode ini dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai konsumen atau

[38] Bambang D, Prasetyo, nufian S, Febriani, *Stategi Branding (Teori dan prespektif komunikasi dalam busnis*), Malang, UBPress, 2020, h, 214-215.

konsumen potensial produk kompetitor serta melaporkan kelebihan maupun kekurangan yang mereka miliki pada saat melakukan konsumenan produk perusahaan maupun produk dari kompetitor. *Ghost shopper* juga dapat dipakai untuk melakukan pengamatan tentang bagaimana cara kompetitor melakukan penanganan keluhan konsumennya.

d) *Lost customer analysis* (analisis konsumen yang beralih)

Perusahaan sebaiknya menghubungi konsumennya yang telah lama berbenti melakukan konsumenan ulang atau yang telah berpindah merek agar dapat memahami dengan baik mengapa hal tersebut dapat terjadi dan agar dapat dengan segera mengambil kebijakan terkait perubaan dalam hal perbaikan dan penyempurnaan produk selanjutnya.[39]

C. Kerangka Pikir

Setiap perusahaan jasa transportasi senantiasa berlomba untuk mendapatkan konsumen dengan harapan dapat tetap eksis di dalam dunia persaingan yang semakin ketat. Salah satu cara agar perusahaan lebih unggul dibanding dengan para pesaingnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, Pada dasarnya pelanggan akan membandingkan jasa yang telah mereka nikmati dengan yang mereka harapkan. Bila jasa yang mereka nikmati ternyata berada jauh di bawah yang mereka harapkan, para pelanggan akan merasa kecewa dan kehilangan minat terhadap pemberi jasa tersebut.

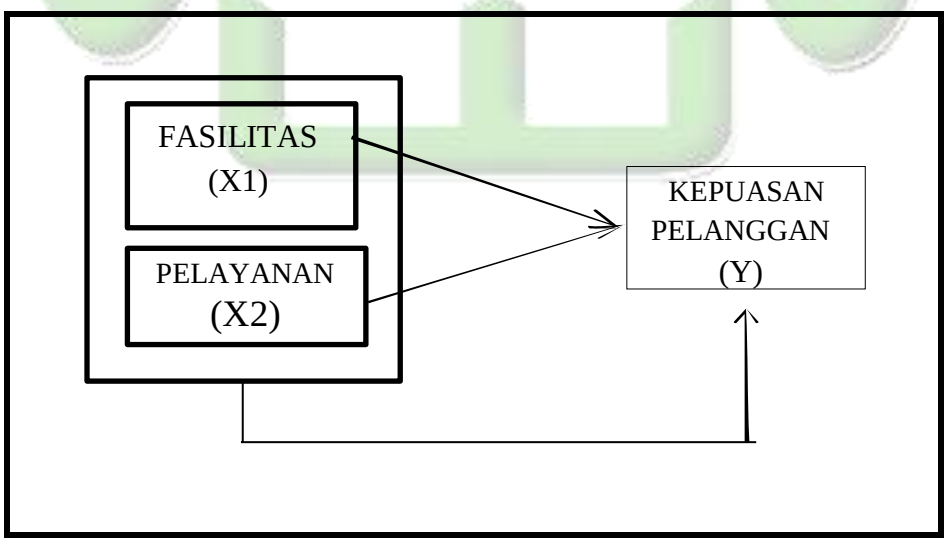
[39] *Ibid*, h.214-215

Sebaliknya, jika jasa yang mereka nikmati memenuhi atau melebihi harapan, mereka cenderung akan merasa puas dan akan kembali lagi untuk menggunakan jasa tersebut.

Upaya dalam menciptakan kepuasan pelanggan harus didukung dengan sumber daya fisik/fasilitas yang memadai. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan erat dengan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Fasilitas yang dirasakan oleh pelanggan akan membentuk suatu persepsi terhadap kualitas jasa di mata pelanggan Apabila fasilitas yang diterima tidak sesuai dengan biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan maka mereka cenderung akan menilai bahwa kualitas jasa dari pemberi jasa tersebut buruk dan kurang memuaskan.

Hubungan antara variabel kulitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan (Y) dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara atau kesimpulan yang diambil untuk menjawab permasalahan yang diajukan dalam penelitian Hipotesis merupakan jawaban yang masih bersifat teoritis, titik tolak dalam merumuskan hipotesis adalah dari rumusan masalah. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:maka penulis dapat diperoleh hipotesis sebagai berikut:

H0: Menyatakan tidak adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Rapid Tansit (BRT) di Kota Palangka Raya

H1: Menyatakan adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Rapid Tansit (BRT) di Kota Palangka Raya

H0: Menyatakan tidak adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Rapid Tansit (BRT) di Kota Palangka Raya

H2: Menyatakan adanya pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Rapid Tansit (BRT) di Kota Palangka Raya

H0: Menyatakan tidak adanya pengaruh fasilitas dan pelayanan secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Rapid Tansit (BRT) di Kota Palangka Raya

H3: Menyatakan adanya pengaruh fasilitas dan pelayanan secara bersama sama terhadap kepuasan pelanggan pengguna Bus Rapid Tansit (BRT) di Kota Palangka Raya

IAIN PALANGKARAYA

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan setelah seminar proposal dengan waktu kurang lebih selama 3 bulan terhitung mulai tanggal 28 Mei sejak surat izin penelitian dikeluarkan hingga 4 agustus 2021 saat peneliti mendapat data yang bisa dianggap cukup dan selesai.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kawasan operasi Bus Rapid Transit (BRT) kota Palangka Raya, yang dimana lokasi operasionalnya sesuai rute dan jadwalnya, salah satu rute operasinya berada di Jalan S.Parman tepatnya di wisata taman Pasok Kameluh ke Saigohong atau Agrowisata Tangkiling kota Palangka raya

B. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena dengan menggunakan data-data numerik, kemudian dianalisis yang umumnya menggunakan statistik.[40]

[40] Rahmat, *Statistik Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2013, h. 39

Jenis penelitian Ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan atau busa disebut dengan *field research* yakni dengan melakukan penelitian dan pengambilan data terhadap objek yang telah ditentukan dengan cara terjun kelapangan, dengan cara tersebut maka data yang akan di dapatkan akan akurat. Adapun permasalahan yang di utarakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis metode riset asosiatif.. Menurut Supriyanto dalam buku metodologi riset bisnis, dikatakan tujuan riset asosiatif ini untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.[41]

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi yang timbul dan menjadi objek penelitian ini berdasarkan apa yang terjadi, kemudian mengangkat kepermukaan karakter atau gambar kondisi, situasi ataupun variabel tersebut.[42]

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Pengertian Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek yang berada dalam suatu wilayah dan memeunuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan

[41] Supriyanto, *Metodologi Riset Busnis*, Jakarta: PT Indeks, 2009, h. 118.

[42] Burhan Bugin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-Format kuantitatif dan kualitatif untuk studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan pemasaran*, Jakarta: Kencana, 2013, h. 48.

masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang diteliti.[43]

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengguna jasa transportasi Bus Rapid Transit (BRT) yang berada di kota Palangka Raya. Dimana menurut sumber data dinas perhubungan kota palangkaraya pelanggan Bus Rapid Transit (BRT) dari awal beroperasi tahun 2019 hingga saat ini sebanyak 2,977 orang.

2. Pengetian Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.[44]

Pada kegiatan penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode *sampling incidental*, *"sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data."[45]

---

[43] Nanang Martono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Data Sekunder (edisi revisi)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, h.74

[44] Suahrsimi Arikuntum, *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (edisi revisi cetakan II)*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998, h.117

[45] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: PT Alfabet, 2014, h. 81-82.

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin:"[46]

$$n = \frac{N}{N.(d)^2 + 1}$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

$$n = \frac{N}{N.(d)^2 + 1} = \frac{2,977}{2,977\ (0,01) + 1}$$

$$= \frac{2,977}{2,977\ (0,01) + 1} = \frac{2,977}{29,77+1}$$

$$= \frac{2,977}{30,77}$$

= 96,75 (dibulatkan menjadi 97 responden)

Jadi, sampel yang akan saya teliti dari populasi diatas sebanyak 97 pengguna bus BRT di palangka Raya.

Adapun cara pengambilan sampel, yaitu dengan melakukan survei kepada setiap pelanggan atau konsumen pengguna jasa pelayanan transportasi bus BRT Palangka Raya. Selanjutnya, peneliti akan menemui pelanggan tersebut dan memberikan kuesioner sehingga dari kuesioner tersebut pelanggan diminta untuk memberikan jawaban atas angket yang diberikan oleh peneliti.

[46] Riduwan, *Metode & Teknik Menyusun Propsal Penelitian*, Bandung: PT Alfabet, 2010, h. 71.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

1. Angket (*Kuesioner)*

Angket yaitu adalah sebuah teknik pengumpulan data yang berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab atau direspond oleh seorang responden.[47] Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dari responden. Responden dari penelitian ini adalah pengguna atau masyarakat yang pernah merasakan menggunakan jasa transportasi Bus Rapid Transid Palangka Raya.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pertanyaan yang akan digunakan dalam angket

NO	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Nomor Item	Jumlah Pertanyaan
1	Fasilitas (X1)	Pertimbangan /perencanan spasial	1,2	2
		Perancangan ruangan	3,4,5	3
		Perlengkapan atau perabotan	6,7,8	3
		Tata cahaya	9,10	2
		Warna	11,12	2
		Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	13,14	2
2	Pelayanan (X2)	*Tangiable* (Bukti fisik)	15,16,17	3
		Reability (keandalan)	18,19,20	3
		Responsicevess (daya tanggap)	21,22,23	3
		Performance (Keahlian)	24,25,26	3
		Emphaty (empati)	27,28,29	3
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Kualitas produk	30,31	2
		Kualitas Pelayanan	32,33,34	3
		Faktor emosional	35,36,	2
		Harga	37,38	2
		Biaya	39,40	2

Sumber: Dibuat Oleh Peneliti 2021

[47] Ibid, h. 45.

Konsep Pengukuran atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert* 1 sampai dengan 5 kategori. Setiap responden diminta untuk memberikan pendapat dan pandangan terhadap pertanyaan yang diajukan dengan model *likert* yang terdapat 5 (lima) kategori jawaban dan masing-masing. Biasanya sikap dalam skala likert diekspresikan mulai dari yang paling negatif, netral sampai ke yang paling positif. [48] Kategori itu diantaranya:[49]

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Ragu	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Marison, *Metode Penelitian Survei*

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menumpulkan data berdasarkan data-data atau laporan-laporan yang berkitan dengan peneliti bahas. Dokumentasi merupakan data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian, seperti laporan kegiatan, foto-foto, peraturan-peraturan, film dokumenter, dan data yang relevan.[50] Dokumentasi yang

[48] Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif,* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006, h. 96.
[49] Marison, *Metode Penelitian Survei,* Jakarta: Kencana, 2014, h, 88
[50] Sudaryono, *Aplikasi Statistika untuk Penelitian:* Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014, h. 219.

terdapat dalam penelitian meliputi foto dokumenter laporan kegiatan saat peneliti melakukan penelitian di kawasan Bus Rapid Transit (BRT) Kota palangka Raya.

E. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Instrumen adalah alat pengukur yang merupakan faktor penting dalam menghimpun data yang diharapkan. Baik tidaknya dilihat dari apakah alat itu mampu menjadi alat penghimpun data yang akurat atau tidak.[51]

1. Validitas Penelitian

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data penelitian yang diperoleh melalui kuesioner (angket). Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung kemampuan alat tersebut untuk mengukur objek yang diukur dengan cermat dan tepat.[52] Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.[53] Uji validitas dilakukan pada setiap butir

---

[51] Rully Indrawan dan Poppy Yaniiawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2016, h. 122.

[52] Suliyanto, Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005, h.41.

[53]Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Universitas KatolikIndonesia Atma Jaya, 2019, h. 164.

pertanyaan dan dapat dihitung dengan menggunakan metode product moment, dengan rumus sebagai berikut:[54]

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{hitung}	:	Koefisien korelasi
$\sum x$	:	Jumlah dari nilai x
$\sum y$	:	Jumlah dari nilai y
n	:	Jumlah Responden

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

a. Jika nilai rhitung > rtabel maka pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya angket dinyatakan valid.

b. Jika nilai rhitung < rtabel maka pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total yang artinya angket dinyatakan tidak valid.[55]

Pengujian validitas kuesioner pada penelitian ini menggunakan program SPSS 26 yang diuji cobakan kepada 30 responden dengan 40

[54]Tukiran Tuniredja, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 134.

[55]Joko Widiyanto, SPSS for windows, Surakarta: Mutiara, 2012, h. 42.

pernyataan sesuai dengan indikator, untuk variabel Fasilitas terdiri dari 14 item pernyataan, variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 15 item pernyataan, dan variabel Kepuasan Pelanggan terdiri dari 11 item pernyataan, hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Keputusan Validitas Variabel Fasilitas X1

Item Soal	r hitung	r Tabel α = 0,01 ; n = 30	Keputusan
1	0,783	0,462	Valid
2	0,662	0,462	Valid
3	0,677	0,462	Valid
4	0,748	0,462	Valid
5	0,710	0,462	Valid
6	0,600	0,462	Valid
7	0,709	0,462	Valid
8	0,788	0,462	Valid
9	0,621	0,462	Valid
10	0,456	0,462	Tidak Valid
11	0,824	0,462	Valid
12	0,780	0,462	Valid
13	0,627	0,462	Valid
14	0,666	0,462	Valid

Data diolah oleh peneliti.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden 30 orang dan dari 14 item pernyataan variabel X_1 dinyatakan sebanyak 13 item pernyataan valid dan 1 item pernyataan tidak valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tabel diatas.

Tabel 3.4 Keputusan Validitas Variabel Kualitas Pelayanan X2

Item Soal	r hitung	r Tabel α = 0,01 ; n = 30	Keputusan
1	0,846	0,462	Valid
2	0,897	0,462	Valid
3	0,770	0,462	Valid
4	0,806	0,462	Valid
5	0,922	0,462	Valid
6	0,800	0,462	Valid
7	0,868	0,462	Valid
8	0,776	0,462	Valid
9	0,828	0,462	Valid
10	0,476	0,462	Valid
11	0,676	0,462	Valid
12	0,880	0,462	Valid
13	0,731	0,462	Valid
14	0,697	0,462	Valid
15	0,832	0,462	Valid

Data diolah oleh peneliti.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden 15 orang dan dari 15 item pernyataan variabel X_2 dinyatakan sebanyak 15 item pernyataan valid dan tidak ada item pernyataan yang tidak valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tabel diatas.

Tabel 3.5 Keputusan Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Y

Item Soal	r hitung	r Tabel α = 0,01 ; n = 30	Keputusan
1	0,625	0,462	Valid
2	0,477	0,462	Valid
3	0,760	0,462	Valid
4	0,862	0,462	Valid
5	0,744	0,462	Valid
6	0,688	0,462	Valid
7	0,797	0,462	Valid
8	0,896	0,462	Valid
9	0,902	0,462	Valid
10	0,863	0,462	Valid
11	0,801	0,462	Valid

Data diolah oleh peneliti.

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa uji validitas yang dilakukan dengan jumlah responden 30 orang dan dari 11 item pernyataan variabel X_2 dinyatakan sebanyak 15 item pernyataan valid dan tidak ada item pernyataan yang tidak valid. Hal ini dapat dilihat dari nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada tabel diatas.

2. Realibilitas

Realiabilitas adalah tingkatan pada suatu tes secara konsisten mengukur beberapa hasil pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapat tingkat ketepatan alat pengumpul data (instrument) yang digunakan. Uji statistik *Cronbach Alpha* (*a*) digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas suatu variabel. Apabila alpha mendekati satu, maka *reabilitasnya* semakin dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas setiap variabel dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS.[56]

Sebuah uji dikatakan dapat dipercaya jika memberikan hasil yang tetap jika diujikan berkali-kali. Sebuah uji dikatakan *reliable* apabila hasil-hasil uji tersebut menunjukkan ketetapan. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan uji realibilitas, suatu kuesioner dapat diketahui kelayakannya. Menurut Sunyoto, suatu kuesioner dikatakan reliabel jika *cronbach alpha*> 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach alpha*<

[56] Riduwan, , *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian,*, Bandung: Alfabeta, 2010, h. 74.

0,60.[57] Dengan kata lain, reliabilitas instrumen mencirikan tingkat konsistensi. Untuk mengetahui reliabilitas seluruh uji menggunakan rumus *Cronbach"s Alpha*. Sehingga metode yang digunakan untuk menguji realibilitas dalam penelitian ini adalah rumus *Cronbach"s Alpha*, yaitu :

$$r_{11=\left(\frac{K}{k-1}\right)}\left(1-\frac{\sum Si}{St}\right)$$

Keterangan:

r11 = Nilai Reliabilitas

∑Si = Jumlah Varians Skor Tiap-tiap Item

St = Varians Total

k = Jumlah Item

Metode *Cronbach Alpha* mempunyai nilai yang harus dicapai atau nilai yang dapat dikatakan realibel. Adapun nilai yang harus dicapai atau nilai yang dikatakan reliabel yaitu:[58]

Tabel 3.6 Tingkat keandalan Cronbach Alpha

Nilai *Cronbach Alpha*	**Tingkat Keandalan**
0,0 – 0,20	Kurang Andal
>0,20 – 0,40	Agak Andal

[57]Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, Yogyakarta: CAPS, 2011, h. 70.

[58]Johannes, Uji Reliabilitas, http://konsultasspss,blogspot.co.id/p/uji-reabilitas,html?m=1, diakses pada tanggal 12 Febuari 2021 jam 01:20 WIB.

>0,40 – 0,60	Cukup Andal
>0,60 – 0,80	Andal
>0,80 – 1,00	Sangat Andal

Sumber: Johannes

Hasil perhitungan realibilitas menggunakan program SPSS 26 yang di uji cobakan kepada 30 responden dengan total 40 pernyataan sesuai dengan indikator, untuk variabel Fasilitas terdiri dari 14 item pernyataan, variabel Kualitas Pelayanan terdiri dari 15 item pernyataan, dan variabel Kepuasan Pelanggan terdiri dari 11 item pernyataan, hasilnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7 Hasil Analisis Reabilitas X1 Variabel Fasilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	14

Berdasarkan hasil output di atas, hasil dari perhitungan untuk variabe X_1 Fasilitas didapat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,915. Jadi 0,915 > 0,60 artinya item kuesioner pada variabel X_1 dapat dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

Tabel 3.8 Hasil Analisis Reabilitas X2 Variabel Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items

.956	15

Berdasarkan hasil output di atas, hasil dari perhitungan untuk variabe X_1 Fasilitas didapat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,956. Jadi 0,956 > 0,60 artinya item kuesioner pada variabel X_2 dapat dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian.

Tabel 3.9 Hasil Analisis Reabilitas Y Variabel Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.931	11

Berdasarkan hasil output di atas, hasil dari perhitungan untuk variabe Y Kepuasan Pelanggan didapat nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,931. Jadi 0,931 > 0,60 artinya item kuesioner pada variabel Y dapat dikatakan reliabel sebagai alat pengumpul data dalam penelitian

F. Teknik Pengolahan Data

Terdapat banyak teknik pengolahan data data-data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini diolah dalam beberapa tahapan, seperti yang di kemukakan Marzuki:[59]

1. *Editing*, yaitu memeriksa ulang terhadap kemungkinana adanya kesalahan-kesalahan tentang data yang telah diperoleh sehingga data yang diperoleh menjadi data yang valid dan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan.

[59] Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE UII, 2002, h. 79-82.

2. *Coding,* yaitu memberikan kode-kode tertentu untuk mempermudah pengolahan data, dalam hal ini kode yang diberikan berupa angka yang berlaku sebagai ska'a pengukuran yang selanjutnya disebut skor.
3. *Tabulating*, yaitu pengelompokan jawaban atau data dalam bentuk tabel, tabel yang digunakan dalam data ini adalah tabel distribusi frekuensi atau tabel silang.
4. *Analizing,* yaitu kegiatan membuat analisa sebagaimana dasar dari penarikankesimpulan. Dalam penelitian ini menganalisa data dengan menggunakan teknik Analisa korelasional, artinya teknik statistik mengenai hubungan antara dua variabel.

G. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian seperti model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal. Karena data yang baik adalah data yang menyerupai distribusi normal.[60]

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov Smirnov satu arah. Adapun kriteria dalam uji normalitas adalah jika signifikansinya > 0,05 maka dinyatakan data tersebut berdistribusi normal, sebaliknya jika signifikansinya < 0,05 maka dinyatakan data tersebut tidak

[60] Misbahuddin, dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi ke-2,* Jakarta: Bumi Aksara, 2013, h. 92

berdistribusi normal. Pada penelitian ini peneliti menggunakan uji normalitas dengan menggunakan program SPSS.[61]

2. Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji prasyarat analisis untuk mengetahui pola data, apakah data berpola linear atau tidak dengan menggunakan SPSS. Uji ini berkaitan dengan penggunaan analisis korelasiatau regresi linear.[62] Tujuan uji linier adalah untuk mengetahui apakah antara variabel tak bebas (Y) dan variabel bebas (X) mempunyai hubungan linier.[63]

Kriteria keputusan untuk uji linearitas data adalah sebagai berikut:

a. Bentuk atau model regresi X terhadap Y tidak linear jika nilai signifikan < 0,05.
b. Bentuk atau model regresi X terhadap Y linear jika nilai signifikan > 0,05.

H. Teknik Analisis Data

1. Teknik Analisis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Analisis regresi ganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap Variabel terikat untuk membuktikan adanya atau tidak adanya

[61] Misbahudin, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis,* Bandung: Alfabeta, 2010, h. 391.
[62] Missbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi ke-2,* Jakarta: Bumi Aksara, 2013, h.292
[63] SyofianSiregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014, h. 178.

hubungan fungsi atau hubungan kasual antara dua variabel bebas atau lebih (X1), (X2), (X3), hingga (Xn) dengan satu variabel terikat (Y).[64]

Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif, dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio. Dengan rumus sebagai berikut:[65]

$$\mathbf{Y = \alpha + b1x1 + b2X2 + e}$$

Keterangan:

Y :	Kepuasan Pelanggan	b1 :	Koefisien regresi X1
X1 :	Fasilitas	b2 :	Koefisien regresi X2
X2 :	Pelayanan	e :	Standar Eror
α :	Konstanta		

2. Uji Hipotesis

a. Uji T (Parsial)

Uji t adalah pengujian koefesien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dependen (X) secara parsial. Kriteria

[64] Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, Dan Busnis,* Bandung: Alfabeta, 2007, h. 21.

[65] Sugiyono, *Metode Peneltian Busnis*. Bandung: Alfabeta, 2013, h. 284.

pengujian tingkat signifikansi (α) = 0,05. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan Ha diterima, jadi variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.
2) Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan Ha ditolak, jadi variabel bebas secara parsial tidak memiliki pengaruh nyata terhadap variabel terikat.[66]

Rumus uji t:[67]

$$t = \frac{x - \mu 0}{S / \sqrt{n}}$$

Keterangan :

t : nilai t yang dihitung
X : nilai rata-rata
μ0 : nilai yang di hipotesiskan
s : simpangan baku sampel
n : jumlah anggota sampel

b. Uji F (Serentak/Simultan)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Pengujian ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara serentak.[68]

[66] Wiratna Sujarweni V, *Metodologi Penelitian Busnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015, h. 162.
[67] Asep Saefudin, dkk, *Statistika Dasar*. Jakarta: Grasindo, 2009. H. 87.
[68] Wiratna Sujarweni V, *Metodologi Penelitian Busnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015, h. 161.

Hasil uji F digunakan untukmenyimpulkan apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Formula yang digunakan adalah: [69]

$$F = \frac{R^2/K}{[1 - R^2][m - k - 1]}$$

Dimana :

K	:	Banyak variabel determinasi
R^2	:	Koefisien penyebut
n-k-1	:	Derajat bebas penyebut

Menentukan F_{tabel} dan F_{hitung} dengan tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% dengan kriteria sebagai berikut:[88]

1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_1 diterima dan Ho ditolak berarti ada variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2) Jika $F_{hitung} < Ft_{abel}$, maka Ho diterima dan H_1 ditolak berarti ada variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

I. Sistematika Penulisan

Sistematik pembahasan dalam penelitian ini, terdiri dari 3 bab yang akan diulas secara rinci sebagai berikut:

---

[69] Said Kelana Asnawi dan Chandra Wijaya, *Riset Keuangan: Pengujian-pengujian Empiris*,Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005, h. 261.

BAB I Berupa pendahuluan uraian tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitan, Manfaat Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.

BAB II Berupa kajian teori yang menjelaskan tentang Penelitian Terdahulu, Kerangka Teori yang berisi uraian tentang dari pengertian Jasa, Fasilitas, Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kemudian, Kerangka Konsep dari Kepuasan Pelanggan.

BAB III Berupa metode penelitian yang berisi: Waktu dan Tempat Penelitian, Jenis dan Pendekatan Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Uji Instrumen Penelitian, Teknik Pengolahan Data, Uji Prasyarat Analisis, Analisis Data dan Sistematika Penulisan.

BAB IV Berupa hasil penelitian dan pembahasan yang berisi: Gambaran Umum Lokasi Penelitian, Hasil Analisis Data Penelitian, Hasil Analisis Data, Uji Prasyarat Analisis, dan Pembahasan.

BAB V Berupa penutup, Kesimpulan dan Saran.

J. Definisi Operasional Variabel

Untuk memberikan pemahaman bahasan terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini sehingga tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi pembaca, maka perlu disampaikan definisi operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 3.10
Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator
Fasilitas (X1)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan	1. Pertimbangan atau perencanaan spasial. 2. Perencanaan ruangan

	memberikan kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.	3. Perlengkapan perabotan 4. Tata cahaya 5. Warna. 6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.
Pelayanan (X2)	Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.	1. *Reliability* (kehandalan) 2. *Responsiveness* (daya tanggap), 3. *Assurance* (jaminan), 4. *Empathy* (empati), 5. *Tangibles* (bukti fisik),
Kepuasan Konsumen (Y)	kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli.	1. Kualitas produk 2. Kualitas pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya

Data diolah oleh peneliti.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya

a. Profil Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang perhubungan yang menjadi kewenangan Daerah. Dinas Perhubungan dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui sekretaris Daerah.

Dinas Perhubungan mempunyai tugas membantu walikota melaksanakan Urusan Pemerintahan Bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah. Adapun alamat kantor Dinas Perhubungan Kota Palangkaraya berada di Jl. Ir. Soekarno – G.Obos XI (Lingkar Dalam) Komplek Perkantoran Pemerintah Kota, Kelurahan Menteng, Kecamatan Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 74874.[70]

Fungsi dari Dinas perhubungan atau biasa disingkat Dishub adalah membantu walikota melaksanakan urusan Pemerintahan Bidang Perhubungan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah.

[70] Admin, Profil Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya, https://dishub.palangkaraya.go.id/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 21.00 WIB)

Dinas Perhubungan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :[71]

1) Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang perhubungan.
2) Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang perhubungan; c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang perhubungan.
3) Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang perhubungan.
4) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan bidang perhubungan.
5) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan tugas dan fungsi, Dinas Perhubungan mempunyai uraian tugas :

1) Merumuskan dan mengendalikan pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat dan Bidang Lalu Lintas, Bidang Moda Transportasi, Bidang Sarana dan Prasarana Perhubungan dan Bidang Pengembangan Dan Keselamatan dan Penindakan;

[71] Admin, Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya, https://dishub.palangkaraya.go.id/profil/tupoksi/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 21.00 WIB)

2) Merumuskan kebijakan teknis di bidang lalu lintas, moda dan transportasi, sarana dan prasarana lalu lintas serta pengembangan, keselamatan dan penindakan pelanggaran berlalu lintas;
3) Melaksanakan manajemen rekayasa lalu lintas jalan untuk jaringan jalan, analisis dampak lalu lintas dan penetapan rencana induk jaringan lalu lintas angkutan jalan;
4) Melaksanakan penyediaan angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan/atau barang;

b. Visi Misi Dinas Perhubungan

Visi Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya sesuai pandangan dan searah Visi, Misi dan Program Kepala Daerah Pemerintah Kota Palangka Raya yang terkait langsung dengan tugas dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya:

"Terwujudnya Transportasi yang Efektif, Aman, Tertib dan Lancar, sebagai Unsur Penunjang, Penggerak dan Pendorong Pembangunan Kota Palangka Raya", dalam kerangka upaya merealisasikan sebuah tata pemerintahan yang baik (good governance)".

Dalam rangka untuk mewujudkan Visi yang telah ditetapkan tersebut maka Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya mempunyai Misi

SKPD untuk membentuk dan mewujudkan pembinaan pada lingkup organisasi dan tata kerja sebagai berikut :[72]

1) Membentuk Sumber Daya Manusia (SDM) Perhubungan yang Profesional sehingga mampu melaksanakan 5 (Lima) Citra Manusia Perhubungan dalam rangka tercapainya Masyarakat yang tertib Lalu Lintas.
2) Mewujudkan sistem Transportasi Daerah dan Regional yang Handal dan berkemampuan tinggi.
3) Meningkatkan kelancaran Mobilitas Manusia, Barang dan Jasa guna mendukung Pengembangan Wilayah.
4) Meningkatkan Pelayanan Administrasi Transportasi yang Cepat, Tepat Waktu Mudah dan Murah.
5) Meningkatkan dan menciptakan Sarana dan Prasarana Transportasi yang Efektif dan Efisien.

c. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan

1) Kepala Dinas
2) Sekretariat, terdiri atas :
   a) Subbagian Perencanaan dan Pelaporan
   b) Subbagian Keuangan
   c) Subbagian Umum dan Kepegawaian.
3) Bidang Lalu Lintas, terdiri atas:
   a) Seksi Manajemen dan Rekayasa Lalu Lintas Jalan

[72] Admin, *Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya*, https://dishub.palangkaraya.go.id/profil/visi-dan-misi/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 20.00 WIB)

b) Seksi Analisis Lingkungan Lalu Lintas dan Sertifikasi

c) Seksi Monitoring dan Pengolahan Data Lalu Lintas.

4) Bidang Moda Transportasi, terdiri atas :

a) Seksi Transportasi Publik

b) Seksi Transportasi Individu

c) Seksi Transportasi Khusus.

5) Bidang Pengembangan Keselamatan dan Penindakan, terdiri atas :

a) Seksi Pemaduan Moda Dan Teknologi Perhubungan

b) Seksi promosi dan Edukasi Keselamatan Berlalu Lintas

c) Seksi Penindakan Pelanggaran Berlalu Lintas.

6) Kelompok Jabatan Fungsional

7) Unit Pelaksana Teknis (UPT).

2. Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya

a. Deskripsi Bus Rapid Transit (BRT)

Bus Rapid Transit (BRT) atau busway merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang cepat, nyaman, dan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki, infrastrukturnya, operasi pelayanan yang cepat dan sering, perbedaan dan keunggulan pemasaran dan layanan kepada pelanggan.

Bus Rapid Transit (BRT), pada dasarnya mengemulasi karakteristik kinerja sistem transportasi kereta api modern. [73]

Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya saat ini berada dibawah pengelolaan Dinas Perhubungan kota yang telah di resmikan Walikota Palangka Raya sejak tanggal 1 Februari 2019 dan mulai di operasikan pada bulan Maret 2019 lalu dengan total armada yang disediakan sebanyak 5 unit bis. Dengan dihadirkannya alat transportasi Bus Rapid Transit (BRT) ini pemerintah kota bertujuan untuk memperkenalkan objek wisata yang berada di kota Palangka Raya serta menjadi alat transportasi umum bagi yang memerlukannya.[74]

b. Jadwal dan Rute Operasional

Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya melakukan penambahan jadwal Operasional Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya dengan Rute dan Jadwal perjalanan :[75]

1) Koridor I (Pasuk Kameluh), terbagi menjadi 2 rute yaitu :

a) Rute (Pasuk Kameloh – (Agrowisata Buah) – Taman Pasuk Kameloh) yang beroperasi pada hari Sabtu dengan lokasi keberangkatan dari Pasuk Kameloh pada Pukul 09.00 WIB serta

[73] Media Center, *Operasional Bus Rapid Transit (BRT)*, https://palangkaraya.go.id/bus-rapid-transit-mulai-operasional-layani-masyarakat/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 21.00 WIB)

[74] *Ibid*,.

[75] Admin, *Jadwal dan rute Operasional Bis BRT Palangka Raya*, https://dishub.palangkaraya.go.id/penambahan-jadwal-operasional-bus-rapid-transit-brt-kota-palangka-raya-per-23-november-2019/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 20.00 WIB)

hari Minggu dengan lokasi keberangkatan dari Pasuk Kameloh pada Pukul 09.00 WIB.

b) Rute (Taman Pasuk Kameloh – Wisata Sei Batu (Sei Gohong) – Taman Pasuk Kameluh) yang beroperasi pada hari Minggu dengan lokasi keberangkatan dari Pasuk Kameloh pada Pukul 09.00 WIB.

2) Koridor II (Bundaran Burung), terbagi menjadi 3 Rute yaitu :

a) Rute I

i. (Terminal Mihing Manasa – Bundaran Burung) dengan lokasi keberangkatan dari Terminal Mihing Manasa pada pukul 07.30 WIB.

ii. (Bundaran Burung – Rsud Kota P.Raya (Kalampangan) dengan lokasi keberangkatan dari Bundaran Burung pada pukul 08.00 WIB.

iii. (Rsud Kota P.Raya (Kalampangan) – Bundaran Burung) dengan lokasi keberangkatan dari RSUD KOTA P.RAYA (Kalampangan) pada pukul 08.30 WIB.

iv. (Bundaran Burung – Rsud Kota P.Raya (Kalampangan)) dengan lokasi keberangkatan dari Bundaran Burung pada pukul 11.00 WIB.

v. (Rsud Kota P.Raya (Kalampangan) – Bundaran Burung) dengan lokasi keberangkatan dari RSUD KOTA P.RAYA (Kalampangan) pada pukul 11.30 WIB.

vi. (Bundaran Burung – Terminal Mihing Manasa) dengan lokasi keberangkatan dari Bundaran Burung pada pukul 11.30 WIB.

b) Rute II

i. (Puskesmas Kinibalu – Pustu Tanjung Nyaho) dengan lokasi keberangkatan dari Puskesmas Kinibalu pada pukul 07.30 WIB.

ii. (Pustu Tanjung Nyaho – Puskesmas Menteng) dengan lokasi keberangkatan dari Pustu Tanjung Nyaho pada pukul 07.45 WIB.

iii. (Puskesmas Menteng – Bundaran Burung) dengan lokasi keberangkatan dari Puskesmas Menteng pada pukul 08.00 WIB.

iv. (Bundaran Burung – Rsud Kota P.Raya (Kalampangan)) dengan lokasi keberangkatan dari Bundaran Burung pada pukul 08.30 WIB.

v. (Rsud Kota P.Raya (Kalampangan) – Bundaran Burung) dengan lokasi keberangkatan dari RSUD KOTA P.RAYA (Kalampangan) pada pukul 09.00 WIB.

vi. (Bundaran Burung – Rsud Kota P.Raya (Kalampangan)) dengan lokasi keberangkatan dari Bundaran Burung pada pukul 11.00 WIB.

vii. (Rsud Kota P.Raya (Kalampangan) – Bundaran Burung) dengan lokasi keberangkatan dari RSUD KOTA P.RAYA (Kalampangan) pada pukul 11.30 WIB.

viii. (Bundaran Burung – Puskesmas Kinibalu) dengan lokasi keberangkatan dari Bundaran Burung pada pukul 12.00 WIB.

ix. (Puskesmas Kinibalu – Pustu Tanjung Nyaho) dengan lokasi keberangkatan dari Puskesmas Kinibalu pada pukul 12.20 WIB.

x. (Pustu Tanjung Nyaho – Puskesmas Menteng) dengan lokasi keberangkatan dari Pustu Tanjung Nyaho pada pukul 12.35 WIB.

c) Rute III

i. (Bundaran Burung – Terminal Akap W.A Gara) dengan lokasi keberangkatan dari Bundaran Burung pada pukul 13.45 WIB.

ii. (Terminal Akap W.A Gara – Halte Yos Sudarso) dengan lokasi keberangkatan dari Terminal Akap W.A Gara pada pukul 14.00 WIB.

iii. (Halte Yos Sudarso – Bundaran Burung) dengan lokasi keberangkatan dari Halte Yos Sudarso pada pukul 15.00 WIB.

B. Hasil Analisis Data Penelitian

Penelitian ini meneliti tentang Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Pegawai Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya. Adapun responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 97 konsumen yang pernah menggunakan jasa transportasi Bus Rapid Transit di Palangka Raya.

1. Karakteristik Reponden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahuin keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Jumlah responden yang diteliti dan dianaisis dalam penelitian ini berjumlah 97 responden. Gambaran tentang karakteristik responden diperoleh dari data diri yang terdapat pada kuesioner. Dengan adanya data ini, diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai responden.

a. Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
Keragaman Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel Frekuensi Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	26	26.8	26.8	26.8
	Perempuan	71	73.2	73.2	73.2
	Total	97	100.0	100.0	100.0

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, jumlah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu, terdapat 26 orang berjenis kelamin Laki-Laki dengan presentasi 26,8% , dan 71 responden berjenis kelamin Perempuan dengan presentasi 73,2%. Sehingga dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pengguna Bus Rapid Transit (BRT) berjenis kelamin Perempuan.

b. Identifikasi responden berdasarkan usia.

Tabel 4.2
Keragaman Responden Berdasarkan Umur

Tabel Frekuensi Berdasarkan Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 24	88	90.7	90.7	90.7
	25 - 32	9	9.3	9.3	9.3
	35 - 49	0	0	0	0
	50 - 64	0	0	0	0
	65 Keatas	0	0	0	0
	Total	97	100.0	100.0	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 diatas, karakteristik usia responden menunjukan bahwa responden yang berusia 17 – 24 tahun sebanyak 88 orang dengan presentase 90,7%, usia 25 – 32 tahun sebanyak 9 orang dengan presentase 9,3%, dan tidak ada reponden yang rentang usianya dari 35 hingga 65 tahun keatas. Sehingga dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pengguna Bus Rapid Transit (BRT) berusia 17 – 24 tahun.

c. Identifikasi responden berdasarkan Profesi.

Tabel 4.3
Keragaman Responden Berdasarkan Profesi

Tabel Frekuensi Jenis Profesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar / Mahasiswa	76	78.4	78.4	78.4
	Pegawai Negeri	0	0	0	0
	Pegawai Swasta	0	0	0	0

	Pedagang	6	6.2	6.2	6.2
	Dan Lain-Lain	15	15.5	15.5	15.5
	Total	97	100.0	100.0	100.0

Berdasarkan tabel 4.3 diatas, jumlah karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu, terdapat 76 orang yang berstatus Pelajar atau Mahasiswa dengan presentase 78,4% , 6 responden memiliki profesi sebagai pedagang dengan presentase 6,2%, dan 15 responden memilih untuk memiliki profesi lainnya dengan presentase 15,5%, dari tabel diatas dapat dilihat tidak adanya profesi pegawai negeri maupun swasta yang menjadi responden dalam penelitian ini. Sehingga dari data tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden pengguna Bus Rapid Transit (BRT) adalah mayoritas yang memiliki profesi atau status sebagai Pelajar atau Mahasiswa.

2. Penyajian Data

Penelitian ini memiliki 3 variabel, yaitu variabel fasilitas (X1), variabel Pelayanan (X2), dan varibel kepuasan pelanggan (Y). Uji ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan hubungan variabel X1 terhadap Y dengan variabel X2 terhadap Y, software yang digunakan dalam uji ini menggunakan SPSS 26 dan hasil penelitian yang dilakukan maka di peroleh data sebagai berikut:

a. Data Faslitas

Tabel 4.4
Distribuasi Frekuensi Pendapat Responden Fasilitas X1

No Item	1		2		3		4		5		N
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	1	1,0%	11	11,3%	55	56.7%	30	30,9%	97
2	-	-	-	-	12	12,4%	65	67,0%	20	20,6%	97
3	-	-	2	2,1%	10	10,3%	44	45,4%	41	42,3%	97
4	-	-	2	2,1%	5	5,2%	30	30,9%	60	61,9%	97
5	-	-	1	1,0%	14	14,4%	45	46,4%	37	48,1%	97
6	1	1,0%	2	2,1%	4	4,1%	33	34,0%	57	58,8%	97
7	-	-	1	1,0%	5	5,2%	32	33,0%	59	60,8%	97
8	-	-	-	-	16	16,5%	67	69.1%	14	14,4%	97
9	-	-	-	-	10	10,3%	46	47,4%	41	42,3%	97
10	1	1,0%	3	3,1%	14	14,4%	68	70,1%	11	11,3%	97
11	1	1,0%	1	1,0%	10	10,3%	66	68,0%	19	19,6%	97

12	-	-	4	4,1%	22	22,7%	45	46,4%	26	26,8%	97
13	-	-	3	3,1%	15	15,5%	42	43,3%	37	78,1%	97

Data tabel diatas menunjukan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 97 responden yang pernah atau menggunakan jasa transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

Diketahui dari tabel di atas skor tertinggi variabel fasilitas adalah 4,85 dan jumlah terendah 2,31 dan jumlah rata ratanya 407,62 dibagi dengan jumlah sample 97 adalah 4,20. Selanjutnya untuk mengetahui Pada kategori mana fasilitas tersebut adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah, perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui : Rata-rata skor tertinggi 4,85

Rata-rata skor terendah 2,31

$$R = \frac{H-L}{5} = \frac{4,85-2,31}{5} = 0,508$$

Tabel 4.5
Data Interval Fasilitas X1

No	Interval	Kategori	F	%
1.	4,34 – 4.86	Sangat tinggi/ sangat pengaruh	48	49,4
2	3,83 – 4,34	Tinggi/ pengaruh	32	32,9
3	3,32 – 3,83	Cukup/ pengaruh	11	11,3
4	2,81 – 3,32	Rendah/ tidak pengaruh	5	5,15
5	2,31 – 2,81	Sangat rendah/ tidak pengaruh	1	1,03

Jumlah	97	100

Tabel diatas adalah data interval Fasilitas yang didapatkan dari rata-rata jumlah yang ada di tabulasi data variabel fasilitas. Langkah selanjutnya adalah menentukan distribusi kategori dari fasilitas dengan cara jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu sebesar 407,62 : 97 = 4,20. Dari hasil yang didapatkan sebesar 4,20, maka pengaruh variabel Fasilitas termasuk kategori Tinggi / Berpengaruh.

b. Data Pelayanan

Tabel 4.6
Distribuasi Frekuensi Pendapat Responden Pelayanan X2

No Item	1		2		3		4		5		N
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-		5	5,2%	9	9.3%	47	48,5%	36	37,1%	97
2	-	-	-	-	10	10,3%	34	35,1%	53	54,6%	97
3	1	1,0%	2	2,1%	4	4,1%	61	62,9%	29	2,9%	97
4	1	1,0%	3	3,1%	6	6,2%	44	45,4%	43	44,3%	97
5	-	-	4	4,1%	6	6,2%	46	47,4%	41	42,3%	97
6	-	-	3	3,1%	11	11,3%	46	47,4%	37	38,1%	97
7	-	-	3	3,1%	8	8,2%	30	30,9%	56	57,7%	97
8	-	-	2	2,1%	7	7,2%	42	43,3%	46	47,4%	97
9	-	-	-	-	17	17,5%	46	47,4%	34	35,1%	97
10	-	-	-	-	4	4,1%	34	35,1%	59	60,8%	97

11	-	-	2	2,1%	10	10,3%	43	44,3%	42	43,3%	97
12	-	-	4	4,1%	10	10,3%	64	66,0%	19	19,6%	97
13	-	-	4	4,1%	8	8,2%	20	20,6%	65	67,0%	97
14	-	-	3	3,1%	10	10,3%	45	46,4%	39	40,2%	97
15	-	-	2	2,1%	10	10,3%	31	32,0%	54	55,7%	97

Data tabel diatas menunjukan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 97 responden yang pernah atau menggunakan jasa transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

Diketahui dari tabel di atas skor tertinggi variabel pelayanan adalah 5,00 dan jumlah terendah 2,80 dan jumlah rata ratanya 417,53 dibagi dengan jumlah sample 97 adalah 4,30. Selanjutnya untuk mengetahui Pada kategori mana pelayanan tersebut adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah, perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui : Rata-rata skor tertinggi 5,00

Rata-rata skor terendah 2,80

$$R = \frac{H-L}{5} = \frac{5{,}00-2{,}80}{5} = 0{,}44$$

Tabel 4.7
Data Interval Pelayanan X2

No	Interval	Kategori	F	%

1.	4,56 – 5,00	Sangat tinggi/ sangat pengaruh	39	40,2
2	4,12 – 4,56	Tinggi/ pengaruh	29	29,2
3	3,68 – 4,12	Cukup/ pengaruh	19	19,5
4	3,24 – 3,68	Rendah/ tidak pengaruh	3	3,09
5	2,80 – 3,24	Sangat rendah/ tidak pengaruh	7	7,21
Jumlah			**97**	**100**

Tabel diatas adalah data interval Pelayanan yang didapatkan dari rata-rata jumlah yang ada di tabulasi data variabel Pelayanan. Langkah selanjutnya adalah menentukan distribusi kategori dari fasilitas dengan cara jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu sebesar 417,53 : 97 = 4,30. Dari hasil yang didapatkan sebesar 4,30, maka efektivitas variabel Pelayanan termasuk kategori Tinggi / Berpengaruh.

c. Data Kepuasan Pelanggan

Tabel 4.8
Distribuasi Frekuensi Pendapat Responden Kepuasan Pelanggan Y

No Item	1		2		3		4		5		N
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	-	-	2	2,1%	12	12,4%	55	56,7%	28	28,9%	97
2	-	-	1	1,0%	14	14,4%	55	56,7%	27	29,8%	97
3	-	-	3	3,1%	11	11,3%	49	50,5%	34	35,1%	97
4	-	-	1	1,0%	5	5,1%	43	44,3%	48	49,5%	97
5	-	-	1	1,0%	7	7,2%	58	59,8%	31	32,0%	97
6	-	-	2	2,1%	9	9,3%	41	42,3%	45	56,4%	97
7	-	-	-	-	9	9,3%	39	40,2%	49	50,5%	97

8	-	-	3	3,1%	5	5,2%	11	11,3%	78	80,4%	97
9	-	-	1	1,0%	5	5,1%	15	15,5%	76	78,4%	97
10	-	-	-	-	5	5,2%	14	14,4%	78	80,4%	97
11	-	-	1	1,0%	4	4,1%	12	12,4%	80	82,5%	97

Data tabel diatas menunjukan hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada 97 responden yang pernah atau menggunakan jasa transportasi Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

Diketahui dari tabel di atas skor tertinggi variabel Kepuasan Pelanggan adalah 5,00 dan jumlah terendah 3,00 dan jumlah rata ratanya 429,64 dibagi dengan jumlah sample 97 adalah 4,42. Selanjutnya untuk mengetahui Pada kategori mana Kepuasan Pelanggan tersebut adalah dengan menggunakan interval yang mempunyai kategori sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah, perhitungannya adalah sebagai berikut:

Diketahui : Rata-rata skor tertinggi 5,00

Rata-rata skor terendah 3,00

$$R = \frac{H-L}{5} = \frac{5{,}00 - 3{,}00}{5} = 0{,}4$$

Tabel 4.9
Data Interval Kepuasan Pelanggan Y

No	Interval	Kategori	F	%
1.	4,60 – 5,00	Sangat tinggi/ sangat pengaruh	43	44,3
2	4,20 – 4,60	Tinggi/ pengaruh	31	31,9
3	3,80 – 4,20	Cukup/ pengaruh	13	13,4

4	3,40 – 3,80	Rendah/ tidak pengaruh	3	3,09
5	3,00 – 3,40	Sangat rendah/ tidak pengaruh	7	7,21
Jumlah			**97**	**100%**

Tabel diatas adalah data interval Kepuasan Pelanggan yang didapatkan dari rata-rata jumlah yang ada di tabulasi data variabel Kepuasan Pelanggan. Langkah selanjutnya adalah menentukan distribusi kategori dari fasilitas dengan cara jumlah total rata-rata dibagi dengan jumlah responden yaitu sebesar 429,64 : 97 = 4,42. Dari hasil yang didapatkan sebesar 4,42, maka efektivitas variabel Kepuasan Pelanggan termasuk kategori Tinggi / Berpengaruh.

C. Uji Prasyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati normal, karena data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan uji nilai *kolmogorov smirnov* dengan menggunakan program SPSS 26. Jika nilai probabilitas ≥ 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai probabilitas < 0,05 maka data yang dikatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 4.14
Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		97
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.53278694
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.060
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.141[c]

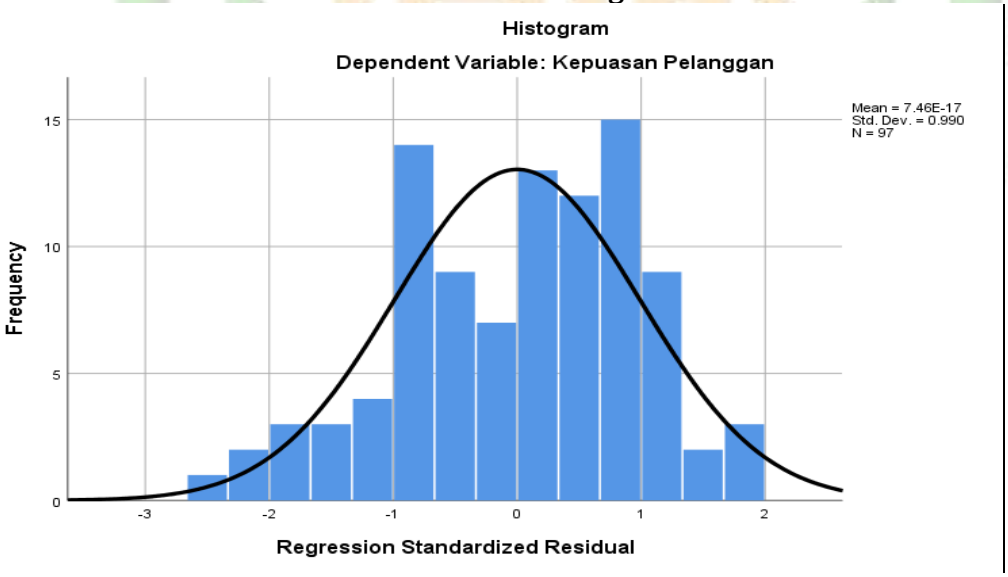
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

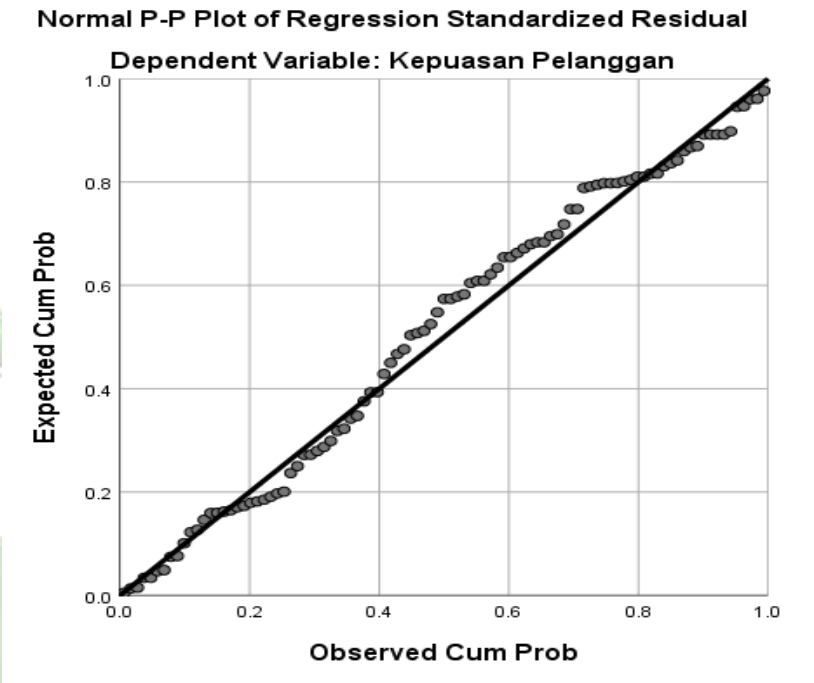
Berdasarkan hasil tabel diatas, data menunjukan nilai signifikan sebesar 0,141 lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa yang diujikan berdistribusi normal.

Gambar 4.1
Grafik Histogram



Berdasarkan tabel diatas yaitu tampilan output grafik histogram memberikan tampilan sebagian besar batang barada dibawah kurva, maka variabel dapa dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 4.15
Normal P-P Plot



Dasar pengembalin keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal maka residual berdistribusi normal. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka residual tidak berdistribusi normal. Pada hasil output diatas dapat diketahui bahwa data menyebar disekitar garis diagonal, maka data residual berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linear tidaknya hubungan antar masing-masing variabel penelitian. Uji linearitas dimaksudkan untuk

mengetahui apakah amtara variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan linier atau tidak. Untuk mengetahui hal ini digunakan uji F pada taraf signifikan 5% Jika nilai Sig F < 0,05 maka hubungannya tidak linear, sedangkan jika nilai Sig F ≥ 0,05 maka hubungan yang bersifat linear.

a. Uji Linearitas Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya

Tabel 4.16
Uji Linearitas X1 dan Y

ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Fasilitas	Between Groups	(Combined)	583.460	21	27.784	.887	.607
		Linearity	3.067	1	3.067	.098	.755
		Deviation from Linearity	580.392	20	29.020	.927	.556
	Within Groups		2348.025	75	31.307		
	Total		2931.485	96			

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,556 yang berarti lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel fasilitas (X1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai F dari output diatas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 0,927 sedangkan Ftabel dicari pada tabel distribution tabel F 0,05, dengan rumus formula [ftabel = (k ; n-k) = (2;97-2) = (2;95)] dan hasil menggunakan rumus tersebut diketahui df = 2.95, kemudian ditemukan nilai Ftabel sebesar 3,090. Karena nilai F Hitung lebih kecil dari nilai F Tabel sebesar 0,927 < 3,090, maka dapat

disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel fasilitas (X1) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

b. Uji Linearitas Variabel Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya

Tabel 4.17
Uji Linearitas X2 dan Y

ANOVA Tabel

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan * Pelayanan	Between Groups	(Combined)	741.535	25	29.661	.962	.526
		Linearity	17.560	1	17.560	.569	.453
		Deviation from Linearity	723.975	24	30.166	.978	.504
	Within Groups		2189.950	71	30.844		
	Total		2931.485	96			

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,504 yang berarti lebih besar dari 0,05, yang artinya terdapat hubungan linier secara signifikan antara variabel pelayanan (X2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan nilai F dari output diatas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 0,978 sedangkan Ftabel dicari pada tabel distribution tabel F 0,05, dengan rumus formula [ftabel = (k ; n-k) = (2;97-2) = (2;95)] dan hasil menggunakan rumus tersebut diketahui df = 2.95. kemudian ditemukan nilai Ftabel sebesar 3,090. Karena nilai F Hitung lebih kecil dari nilai F Tabel sebesar 0,978 < 3,090, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel Pelayanan (X2) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y).

3. Analisis Regresi Berganda

Metode analisis berganda befungsi untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas dengan variabel terikat. Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *software* SPSS 26 *for windows.*

a. Uji T

Uji t atau biasa disebut uji simultan bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig < 0,05 maka: H_0 ditolak, H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai sig > 0,05 maka: H_0 diterima, H_1 ditolak

1) Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

Tabel 4.18
Koefisien Tabel Variabel Fasilitas (X1)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.029	2.815		2.497	.014
	Fasilitas (X1)	.763	.051	.837	14.900	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 14,900, sedangkan ttabel dicari pada distribusi nilai ttabel dengan rumus t tabel = t (a/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 97-2-1) = t tabel 0,025 ; 94. Dari rumus tersebut diketahui nilai t tabel adalah sebesar 1,989.

Apabila dilihat dalam dasar pengambilan keputusan uji t yaitu:

H0: Fasilitas (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H2: Fasilitas (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H0 diterima dan H1 ditolak, jika nilai t hitung < t tabel atau jika sig. > 0,005.

H0 ditolak dan H2 diterima jika nilai t hitung > t tabel atau jika sig, < 0,005.

Berdasarkan data diatas nilai t hitung sebesar 14,900 > 1,989 dan nilai sig 0,000 < 0,05. Maka dapat diketahui H0 ditolak dan H1 diterima., dan dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.19
Anova Variabel Fasilitas (X1)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2052.973	1	2052.973	222.003	.000[b]
	Residual	878.512	95	9.247		
	Total	2931.485	96			

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan (Y)
b. Predictors: (Constant), Fasilitas (X1)

Diketahui dari tabel diatas nilai signifikan untuk pengaruh X1 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,005, dan nilai F hitung sebesar 222,003. Apabila menggunakan F tabel sebesar 3,090 maka dengan

membandingkan antara F hitung dan F tabel dileroleh nilai 222,003 > 3,090. Dan dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.20
Model Summary Variabel Fasilitas (X1)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837[a]	.700	.697	3.041

a. Predictors: (Constant), Fasilitas (X1)

Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa nilai R square sebesar 0,700 yang dapat diartikan bahwa variabel fasilitas (X1) mempunyai pengaruh sebesar 70% terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2) Pengaruh Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

Tabel 4.21
Koefisien Tabel Variabel Pelayanan (X2)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.435	2.249		5.528	.000
	Pelayanan (X2)	.562	.035	.858	16.267	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 16,267, sedangkan ttabel dicari pada distribusi nilai ttabel

dengan rumus t tabel = t (a/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 97-2-1) = t tabel 0,025 ; 94. Dari rumus tersebut diketahui nilai t tabel adalah sebesar 1,989.

Apabila dilihat dalam dasar pengambilan keputusan uji t yaitu:

H0: Pelayanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H3: Pelayanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H0 diterima dan H3 ditolak, jika nilai t hitung < t tabel atau jika sig. > 0,005.

H0 ditolak dan H3 diterima jika nilai t hitung > t tabel atau jika sig, < 0,005.

Berdasarkan data diatas nilai t hitung sebesar 16,267 > 1,989 t tabel dan nilai sig 0,000 < 0,05. Maka dapat diketahui H0 ditolak dan H2 diterima., dan dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.22
Anova Variabel Pelayanan (X2)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2157.104	1	2157.104	264.631	.000[b]
	Residual	774.381	95	8.151		
	Total	2931.485	96			

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2)

Diketahui dari tabel diatas nilai signifikan untuk pengaruh X2 terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,005, dan nilai F hitung sebesar 264,631. Apabila menggunakan F tabel sebesar 3,090 maka dengan

membandingkan antara F hitung dan F tabel dileroleh nilai 264,631> 3,090. Dan dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.23
Model Summary Variabel Pelayanan (X2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858[a]	.736	.733	2.855

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2)

Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa nilai R square sebesar 0,736 yang dapat diartikan bahwa variabel pelayanan (X2) mempunyai pengaruh sebesar 73,6% terhadap kepuasan pelanggan (Y).

b. Uji F

Uji F atau biasa disebut uji simultan bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (Bersama-sama) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

1) Pengaruh Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

Tabel 4.24
Tabel Koefisien Variabel X1, Dan Variabel X2, terhadap Variabel Y

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.288	2.372		2.650	.009
	Fasilitas (X1)	.371	.075	.407	4.919	.000
	Pelayanan (X2)	.343	.054	.524	6.332	.000

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan koefisien regresi ganda tersebut maka dapat diperoleh persamaan Y = a + b1.X1 + b2.X2 yang apabila menggunakan tabel koefisien regresi maka diketahui Y = 6,288(Y) + 0,371(X1) + 0,343(X2).

a) Nilai a sebesar 6,288 merupakan konstanta atau keadaan variabel kepuasan pelanggan belum dipengaruhi oleh variabel lainnya yaitu fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan pelanggan tidak mengalami perubahan.

b) Nilai koefesiensi b1 sebesar 0,371, menunjukkan bahwa variabel fasilitas mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan yang berarti bahwa setiap kenaikkan 1 satuan variabel fasilitas maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,371.

c) Nilai koefesiensi b2 sebesar 0,343, menunjukkan bahwa variabel Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan yang berarti bahwa setiap kenaikkan 1 satuan variabel pelayanan maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 0,343.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung variabel fasilitas (X1) sebesar 4,919 dan nilai hitung variabel Pelayanan (X2) sebesar 6,332, sedangkan ttabel dicari pada distribusi nilai ttabel dengan rumus t tabel = t (a/2 ; n-k-1) = (0,05/2 ; 97-2-1) = t tabel 0,025 ; 94. Dari rumus tersebut diketahui nilai t tabel adalah sebesar 1,989. Dilihat dari hasil tersebut keduanya sama sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena keduanya memiliki nilai t hitung yang lebih besar dari nilai t tabel.

Apabila dilihat dalam dasar pengambilan keputusan uji t yaitu:

H0: Menyatakan tidak ada hubungan fasilitas dan Pelayanan secara Bersama sama terhadap kepuasan pelanggan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

H1: Menyatakan ada hubungan fasilitas dan Pelayanan secara Bersama sama terhadap kepuasan pelanggan Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.

Apabila dalam bentuk kalimat yaitu:

H0 diterima dan H1 ditolak jika nilai t hitung < t tabel atau jika nilai sig. > 0,05.

H0 ditolak dan H1 diterima jika nilai t hitung > t tabel atau jika nilai sig. < 0,05.

Diketahui nilai t hitung variabel fasilitas (X1) sebesar 4,919 > 1,989 dan nilai signifikan 0,000 < 0,05, dan nilai t hitung variabel Pelayanan (X2) sebesar 6,332 > 1,989 dan nilai signifikan 0,000 <

0,05. Bedasarkan nilai tersebut maka H0 ditolak dan H1 diterima dan dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara variabel fasilitas (X1) dan variabel Pelayanan (X2) secara Bersama sama terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.25
Tabel Anova Variabel X1, Dan Variabel X2, terhadap Variabel Y

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2315.644	2	1157.822	176.726	.000[b]
	Residual	615.841	94	6.551		
	Total	2931.485	96			

a. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)

Diketahui dari output diatas nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung sebesar 176,726. Apabila menggunakan F tabel sebesar 3,09 maka dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel diperoleh 176,726. > 3,090.

Apabila dilihat dalam dasar pengambilan keputusan uji t yaitu:

H0: Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) tidak berpengauh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

H1: Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) berpengauh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Apabila dalam bentuk kalimat yaitu:

H0 diterima dan H1 ditolak jika nilai F hitung < F tabel atau jika nilai sig. > 0,05.

H0 ditolak dan H1 diterima jika nilai F hitung > F tabel atau jika nilai sig. < 0,05.

Berdasarkan paparan nilai diatas dapat diketahui bahwa keputusan uji yaitu H0 ditolak dan H1 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 4.26
Model Summary Variabel X1, Dan Variabel X2, terhadap Variabel Y

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889[a]	.790	.785	2.560

a. Predictors: (Constant), Pelayanan (X2), Fasilitas (X1)
b. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan (Y)

Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa nilai R square sebesar 0,790 yang dapat diartikan bahwa variabel fasilitas (X1) dan variabel Pelayanan (X2) mempunyai pengaruh sebesar 79,0%

terhadap variabel kepuasan pelanggan, sedangkan 21,0% lainnya dipengaruhi oleh faktor faktor diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti.

D. Pembahasan

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang bersifat peralatan yang disediakan oleh penjual jasa sebelum jasa itu dikeluarkan, serta fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung aktivitas kegiatannya dan bertujuan untuk membuat nyaman konsumen, ada beberapa unsur dalam fasilitas yaitu: pertimbangan/perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan atau prabotan, tata cahaya, warna, dan pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. Pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang dinginkannya, dan pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan harus sesuai dengan ekspetasi serta meningkatkan keunggulan suatu pelayanan untuk memenuhi keinginan dan harapan serta kepuasan pelanggan ada beberapa indicator untuk mengukur pelayanan yaitu: *tangiables, reliability, responsiveness, performance*, dan *empathy*. Kepuasan pelanggan adalah suatu sikap penilaian atau perasaan seseorang setelah membeli atau merasakan sesuatu terhadap suatu barang atau jasa berupa perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan setelah melakukan pembelian, ada beberapa indicator yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu: produk, pelayanan, emosional, harga, dan biaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel fasilitas (X1) dan variabel pelayanan (X2) pegawai Bus Rapid Transt (BRT) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data penulis menggunakan observasi dan angket. Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan secara langsung dengan cara terjun kelapangan atau biasa disebut dengan *field research.* Populasi dalam penelitian ini sebanyak 2,977 konsumen, Teknik pengambilan sample menggunakan *sampling incidental* dengan menggunakan rumus *solvin* dan didapat sample 97 responden pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya, dari jumlah responden tersebut diberikan angket untuk dijawab. Metode pengumpulan data penulis menggunakan angket, dan Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah menggunakan Teknik analisis regresesi linear berganda dengan bantuan program *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 26.0.* Terdapat 3 rumusan yang diuji dalam penelitian ini yaitu:

1. **Pengaruh Fasilitas (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Palangka Raya**

   Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 14,900 > 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut maka H0 ditolak dan H2 diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan uji F diketahui F tabel sebesar 3,090 maka dengan membandingkan antara nilai F hitung dengan nilai F tabel dileroleh sebesar 222,003 > 3,090. Dan dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa nilai R square sebesar 0,700 yang dapat diartikan bahwa variabel fasilitas (X1) mempunyai pengaruh sebesar 70% terhadap kepuasan pelanggan (Y).

2. Pengaruh Pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Palangka Raya

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai t hitung sebesar 16,267 > 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut maka H0 ditolak dan H3 diterima dan dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

Berdasarkan uji F diketahui F tabel sebesar 3,090 maka dengan membandingkan antara nilai F hitung dengan nilai F tabel dileroleh sebesar 264,631 > 3,090. Dan dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y)

Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa nilai R square sebesar 0,736 yang dapat diartikan bahwa variabel pelayanan (X2) mempunyai pengaruh sebesar 73,6% terhadap kepuasan pelanggan (Y).

3. Fasilitas (X1) dan Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Diketahui nilai t hitung variabel fasilitas (X1) sebesar 14,900 > 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut maka dapat

disimpulkan bahwa variael Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dan diketahui nilai t hitung variabel pelayanan (X2) sebesar 6,332 > 1,989 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut maka H0 ditolak dan H1 diterima, dan dapat disimpulkan bahwa variael Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasrkan hasil analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa ada huhubungan variabel Fasilitas (X1) dan variabel Pelayanan (X2) secara Bersama sama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Diketahui dari hasil output nilai signifikan untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung sebesar 176,726. Apabila menggunakan F tabel sebesar 3,090 maka dengan membandingkan antara F hitung dengan F tabel diperoleh 176,726 > 3,090. Artinya ada pengaruh secara signifikan antara variabel Fasilitas (X1) dan variabel Pelayanan (X2) secara Bersama sama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa nilai R Square sebesar 0,790 yang dapat diartikan bahwa variabel fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 79% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan 21,0% lainnya dipengaruhi oleh faktor faktor diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan tabel koefisien maka dapat dilihat dari nilai t hitung variabel fasilitas yaitu sebesar 14,900 lebih besar dari nilai t table sebesar 1,989, dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut maka dapat disimpulkan bahwa variael Fasilitas (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa nilai R square sebesar 0,700 yang dapat diartikan bahwa variabel fasilitas (X1) mempunyai pengaruh sebesar 70% terhadap kepuasan pelanggan (Y).
2. Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan tabel koefisien maka dapat dilihat dari nilai t hitung variabel kualaitas pelayanan yaitu sebesar 16,267 lebih besar dari nilai t table sebesar 1,989, dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan (X2) berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa nilai R square sebesar 0,736 yang dapat diartikan bahwa variabel pelayanan (X2) mempunyai pengaruh sebesar 73,6% terhadap kepuasan pelanggan (Y).

3. Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sama sama berpengaruh signifikan dengan nilai sig. sebesar 0,000 < 0,05. Hasil penelitian ini juga menunjukan bahwa varabel fasilitas dan pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 79,0% terhadap variabel kepuasan pelanggan, sedangkan 21,0% lainnya dipengaruhi oleh faktor faktor diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian, maka dapat saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas yang disediakan oleh manajemen Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya sudah disediakan dengan sangat baik. Bagi pihak manajemen Bus Rapid Transit (BRT) diharapkan tetap menyediakan fasilitas yang seoptimal mungkin atau dengan meningkatkan fasilitasnya untuk konsumen dan operasional, yang sekiranya dapat menunjang kinerja para karyawan yang lebih baik lagi demi tercapainya tujuan yang diharapkan oleh perusahaan.
2. Pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya sudah diberikan dengan sangat baik dan maksimal, dan diharapkan agar tetap konsisten dengan memberikan yang terbaik agar terjaga dan kuantitasnya demi kenyamanan bersama serta tetap memberi kepuasan tersendiri bagi konsumen, serta untuk menjawab permasalahan pada latar belakang, diharapkan pihak manajemen untuk menambah jam tunggu untuk konsumen agar bisa berlama-lama menikmati fasilitas wisata yang disediakan.

3. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian terhadap kepuasan pelanggan di masa yang akan datang, perlu lebih memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan dan mengembangkan kepuasan dari para konsumen, meningkatkan variabel lain, dan memungkinkan lebih banyak responden untuk berpartisipasi dalam melakukan penelitian.

IAIN PALANGKARAYA

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

Arief, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan (bagaimana mengelola kualitas pelayanan agar memuaskan pelanggan)*, Malang: Bayumedia Publishing, 2020.

Bugin Burhan, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-Format kuantitatif dan kualitatif untuk studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen dan pemasaran*, Jakarta: Kencana, 2013.

Fatihudin Didin, Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (strategi mengatur kepuasan dan loyalitas pelanggan*, Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.

Idrus Muhammad, *Metode Penelitian Ilmu Sosial*, Jakarta: Erlangga, 2009.

Indahingwati Asmara, *Kepuasan Konsumen dan Citra Institusi Kepolisian Pada Kualitas Layanan SIM Corner di Indonesia,* Surabaya: Jakad Publishing, 2019.

Indrawan Rully dan Poppy Yaniiawati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2016.

Iqbal Hasan, dan Misbahuddin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik Edisi ke-2*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013.

Kristanti, Desi Ria Lestari P, *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, Surabaya: Media Sahabat Cempaka, 2019.

Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

Marison, *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: Kencana, 2014.

Martono Nanang, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Data Sekunder (edisi revisi*), Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.

Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: BPFE UII, 2002.

Misbahudin, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta, 2010.

Moenir, *Manajemen Pelayaanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2000.

Nuralam Inggang Perwansa, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: UB Press, 2017.

Nurgiyantoro Burhan, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*,Yogyakarta: UGM University Press, 2012.

Perwansa, Inggang Nuralam, *Etika Pemasaran dan Kepuasan Konsumen Dalam Pemasaran Perbankan Syariah*, Malang: UB Press, 2017.

Prasetyo, Bambang D, nufian S, Febriani, *Stategi Branding (Teori dan prespektif komunikasi dalam busnis*), Malang, UBPress, 2020.

Rahmat, *Statistik Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Riduwan, , *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*,, Bandung: Alfabeta, 2010.

Rikuntum Suahrsimi, *Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (edisi revisi cetakan II)*, Jakarta: Rineka Cipta, 1998.

Saefudin Asep, dkk, *Statistika Dasar*. Jakarta: Grasindo, 2009.

Saharsaputra Uhar, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, Bandung: PT Refika Aditama, 2002.

Sahir Syafrida Hafni, dkk, *Dasar-dasar Pemasaran*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Said Kelana Asnawi dan Chandra Wijaya, *Riset Keuangan: Pengujian-pengujian Empiris*,Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005, h. 261.

Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006.

Sellang Kamaruddin, dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Surabaya: Qiara Media, 2019.

Simamora Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003.

Siregar Syofian, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

Sudarso Andriasan, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, Yogyakarta: Deepublish, 2016.

Sudaryono, *Aplikasi Statistika untuk Penelitian:* Jakarta: Lentera Ilmu Cendekia, 2014.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: PT Alfabet, 2014.

Sugiyono, *Metode Peneltian Busnis*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sujarweni Wiratna V, *Metodologi Penelitian Busnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015,

Sulaksono Hari, *Budaya Organisasi dan Kinerja*, Yogyakarta: Deepublish, 2015.

Suliyanto, *Analisis Data Dalam Aplikasi Pemasaran*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Sunarto ,dan Riduwan, *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi, Dan Busnis*, Bandung: Alfabeta, 2007.

Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Ekonomi: Alat Statistik dan Analisis Output Komputer*, Yogyakarta: CAPS, 2011

Supriyanto, *Metodologi Riset Busnis*, Jakarta: PT Indeks, 2009.

Suryani Ni Kadek, dll, *Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*, Bandung: Nilacakra, 2020.

Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2004.

Tuniredja, Tukiran, *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 134.

Unaradjan, Dominikus Dolet, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Universitas KatolikIndonesia Atma Jaya, 2019, h. 164.

Widiyanto Joko, *SPSS for windows*, Surakarta: Mutiara, 2012.

Winarsih Atik Septi dan Ratminto, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.

B. Kitab Suci

Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahaannya,* Jakarta, 2019.

C. Jurnal:

Lutfi Sofyan, Indra dkk. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*. Diponegoro Journal Of Social And Politic. 2013.

Nugraha Rizal, Ambar Harsono, Hari Adianto, *Usulan peningkatan kualitas pelayanan jasa pada bengkel "x" berdasarkan hasil matrix importance-performance analysis*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional, Vol.01, No.03, Tahun 2013.

Moha Sartika, Sjendry Loindong, *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado*, Jurnal EMBA, Vol.4 No.1, Tahun 2016.

D. Skripsi:

Tito, Kristianus T P, *Pengaruh Fasilitas Kerja dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Seleman)*, Skripsi Universitas Sanata Dharma, 2018.

Mutaqin, Ahmad, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Timbul Jaya Di Wonogiri*, Skripsi Universitas Negeri Semarang, 2006.

Fakrun, Ardiyan nissa, *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Ponorogo,*Skripsi Institut Agama Islam Ponorogo, 2019.

Sulaksana, Wildan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta*, Skripsi Universitas Sanata Dharma, 2017.

E. Internet:

Admin, *Profil Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya*, https://dishub.palangka raya.go.id/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 21.00 WIB)

Admin, *Jadwal dan rute Operasional Bis BRT Palangka Raya*, https://dishub.palangka raya.go.id/penambahan-jadwal-operasional-bus-rapid-transit-brt-kota-palangka-raya-per-23-november-2019/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 20.00 WIB)

Admin, *Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya*, https://dishub .palangkaraya.go.id/profil/tupoksi/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 21.00 WIB)

Admin, *Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Palangka Raya*, https://dishub.palangka raya.go.id/profil/visi-dan-misi/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 20.00 WIB)

Media Center, *Operasional Bus Rapid Transit (BRT*), https://palangkaraya.go.id/bus-rapid-transit-mulai-operasional-layani-masyarakat/ (diakses pada hari Minggu 1 Agustus 2021, pukul 21.00 WIB)

Johannes, *Uji Reliabilitas*, http://konsultasspss,blogspot.co.id/p/uji-reabilitas, html? m=1, diakses pada tanggal 12 Febuari 2021 jam 01:20 WIB