

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PENGGUNA
TRANS BATAM DI KORIDOR SEKUPANG-JODOH**

SKRIPSI



**Oleh :
Ratna Melinda Putri
170910272**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PENGGUNA
TRANS BATAM DI KORIDOR SEKUPANG-JODOH**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar sarjana**



**Oleh :
Ratna Melinda Putri
170910272**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya :

Nama : Ratna Melinda Putri

NPM : 170910272

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam di Koridor Sekupang-Jodoh

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip di dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 30 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Ratna Melinda Putri

170910272

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PENGGUNA TRANS
BATAM DI KORIDOR SEKUPANG-JODOH**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar sarjana

Oleh

Ratna Melinda Putri

170910272

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Batam, 30 Juli 2021



Tiurniari Purba, S.E., M.M

Pembimbing



Universitas Putera Batam

ABSTRAK

Salah satu transportasi umum di Kota Batam yaitu Bus Trans Batam. Bus Trans Batam merupakan transportasi umum yang dihadirkan oleh pemerintah Kota Batam kepada masyarakat. Dalam upaya untuk menciptakan kepuasan penumpang, kualitas layanan, serta fasilitas dengan mempertahankan nilai kepuasan penumpang. Penelitian ini tujuannya guna memahami pengaruh fasilitas serta kualitas layanan pada kepuasan penumpang Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh. Metode yang dipergunakan yaitu kuantitatif dimana kuesioner dijadikan instrumen pada pengumpulan datanya. Teknik yang dipergunakan probability sampling yakni pengambilan sample dengan simple random sampling. Sample yang dipergunakan jumlahnya 100 responden pengguna Bus Trans Batam. Hasil penelitian ini diuji mempergunakan SPSS 25 memperlihatkan kepuasan penumpang dipengaruhi kualitas layanan serta fasilitas dengan RSquare 0,843 (84,3%). Hasil ini membuktikan kualitas layanan serta fasilitas ada pengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

One of the public transportation in Batam City, namely the Trans Batam Bus. The Trans Batam Bus is a public transportation presented by the Batam City government to the public. In an effort to create passenger satisfaction. Facilities and service quality by maintaining the value of passenger satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of facilities and service quality on the satisfaction of passengers using Trans Batam in the Sekupang-Jodoh corridor. The method used in this study is a quantitative method in which questionnaires are distributed as instruments in data collection. The sample technique used to collect data in this study is sampling using a probability sampling technique or called simple random sampling. With a total of 100 respondents using the Trans Batam Bus. The results of the research that were tested using SPSS version 25 showed that passenger satisfaction was influenced by facilities and service quality with an R Square value of 0.843 or 84,3%. The results of this study indicate that the variable facilities and service quality have a positive and significant effect on passenger satisfaction.

Keywords: *Facilities; Passenger Satisfaction; Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul “Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh ” laporan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-1 jurusan Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa penyusunan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis meyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
4. Ibu Tiurniari Purba, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi Pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.
5. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
6. Bapak Rustam Efendi, S.E., M.Si. selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam.
7. Karyawan Trans Batam yang telah banyak membantu memberikan informasi kepada penulis.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, semangat, dan dorongan dalam menyelesaikan laporan penyusunan proposal skripsi ini
9. Teman-teman satu angkatan yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan semangat.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 30 Juli 2021

Ratna Melinda Putri



Universitas Putera Batam

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	xiiiv
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Dasar	12
2.1.1 Fasilitas	12

2.1.1.1 Pengertian Fasilitas	12
2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas	13
2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Desain Fasilitas	14
2.1.1.4 Indikator Fasilitas.....	15
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.2.3 Cara Pengukuran Kualitas Pelayanan	20
2.1.2.4 Sumber Kualitas Pelayanan.....	21
2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.1.3 Kepuasan Penumpang.....	22
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	24
2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	25
2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Berpikir	32
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Sifat Penelitian.....	35
3.2.1 Variabel Independen.....	35
3.2.1.1 Fasilitas	35
3.2.1.2 Kualitas Pelayanan	36
3.2.2 Variabel Dependen	36
3.2.2.1 Kepuasan Penumpang	36
3.4 Populasi dan Sampel	37
3.4.1 Populasi	37

3.4.2	Teknik Penentuan Besar Sampel	38
3.4.3	Teknik Sampling	38
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	39
3.6.1	Alat Pengumpulan Data.....	40
3.8	Metode Analisis Data	42
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	42
3.8.2	Uji Kualitas Data.....	43
3.8.2.1	Uji Validitas	43
3.8.2.2	Uji Reliabilitas	45
3.8.3.1	Uji Normalitas.....	46
3.8.3.2	Uji Multikolinearitas	47
3.8.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	47
3.8.4	Uji Pengaruh.....	48
3.8.4.1	Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.8.4.2	Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	48
3.9	Uji Hipotesis.....	49
3.9.1	Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t	50
3.9.2	Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F.....	50
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	54
4.1	Hasil Penelitian.....	54
4.2	Karakteristik Responden.....	54
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia	55
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	56
4.3	Analisis Deskriptif.....	57
4.3.1	Statistik Jawaban Responden Variabel Fasilitas (X_1).....	58
4.3.2	Statistik Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	59
	x	
4.3.3	Statistik Jawaban Responden Variabel Kepuasan Penumpang (X_3)	61
4.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	62

4.4.1 Hasil Uji Validitas	62
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	65
4.4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.3.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	66
4.4.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
4.4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	69
4.4.4 Hasil Uji Pengaruh.....	70
4.4.4.1 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	70
4.4.4.2 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	71
4.5 Hasil Uji Hipotesis.....	72
4.5.1 Hasil Uji T (Parsial).....	72
4.5.2 Hasil Uji F (Simultan)	74
4.6 Pembahasan	75
4.6.1 Fasilitas Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	75
4.6.2 Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Penumpang	76
4.6.3 Pengaruh Secara Simultan antara Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang.....	76
4.7 Implikasi Hasil Penelitian.....	77
BAB V.....	78
KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	79

Lampiran

Lampiran 1. Pendukung penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Diagram <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	67
Gambar 4.2 Hasil Histogram Normalitas	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Keberangkatan Bus Trans Batam Sekupang-Jodoh	6
Tabel 1.2 Data Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2019-2020	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Periode Penelitian.....	37
Tabel 3.2 Skala Likert	41
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel	41
Tabel 3.4 Rentang Skala.....	43
Tabel 3.5 Range Validitas	44
Tabel 3.6 Indeks Koefisien Reliabilitas	47
Tabel 3.7 Pedoman dalam Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi ..	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Perkerjaan.....	56
Tabel 4.4 Rentang Nilai.....	57
Tabel 4.5 Responden terhadap Fasilitas	58
Tabel 4.6 Responden terhadap Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 4.7 Responden terhadap Kepuasan Penumpang.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pernyataan Fasilitas.....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Pernyataan Pelayanan.....	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Pernyataan Kepuasan Penumpang.....	64
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Kolmogorov-smirnov</i>	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4.15 Hasil Analisis Regresi	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi	72
Tabel 4.17 Hasil Uji T (parsial).....	73
Tabel 4.18 Hasil Uji F (simultan).....	74

Daftar Rumus

	Halaman
Rumus 3.1 Rumus Slovin.....	39
Rumus 3.2 Rumus Rentang Skala	43
Rumus 3.3 Rumus <i>Pearson Product Moment</i>	45
Rumus 3.4 Rumus Cronbach's Alpha	46
Rumus 3.5 Rumus Regresi Linear	49
Rumus 3.6 Rumus Uji T.....	51
Rumus 3.7 Rumus Uji F.....	52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi dunia di era globalisasi sekarang ini semakin lama semakin maju dan canggih. Di samping itu, di masa sekarang ini segala sesuatu yang kita butuhkan bisa di akses secara mudah, seperti teknologi transportasi. Alat transportasi merupakan alat penghubung penggerak dari sebuah tempat ke tempat yang lain dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan mesin dan manusia.

Transportasi mempunyai peran dalam kehidupan manusia untuk mendorong urat nadi dalam pembangunan serta perkembangan ekonomi masyarakat di sebuah wilayah. Sehingga, kesuksesan pembangunan ekonomi perlu dibarengi dengan perkembangan sistem transportasi yang tepat berdasarkan perkembangan dan kebutuhan masyarakat. Transportasi mempunyai fungsi strategis yakni guna menunjang pembukaan daerah perbatasan, daerah tertinggal, daerah terpencil, serta daerah terisolasi. Adapun fungsi lainnya yaitu: untuk menunjang perkembangan ekonomi dengan jasa angkut yang lebih efisien.

Alat transportasi umumnya memiliki tujuan untuk memperlancar atau memudahkan manusia untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Alat transportasi terbagi atas 3 jenis yakni : alat transportasi darat, udara, serta laut. Tiap perusahaan berupaya menyediakan fasilitas memadai bagi penumpang supaya mereka merasakan kepuasan dan kenyamanan pada fasilitas yang dirasakannya serta memberi layanan yang

terbaik. Kualitas layanan berhubungan erat pada kepuasan penumpang. Kualitas memberi nilai tersendiri dimata penumpang guna membangun hubungan yang kuat diantara perusahaan dan pengguna jasanya. Fasilitas ialah sumber daya fisik yang wajib disediakan sebelum sebuah jasa bisa ditawarkan pada konsumennya (Saputra, 2018:73). Fasilitas yaitu suatu hal terpenting supaya jasa bisa tersampaikan dengan baik oleh penumpangnya yakni ketersediaan fasilitas penunjang layanan bus transbatam.

Kualitas pelayanan secara sederhana merupakan perusahaan pemberi jasa menjadi suatu hal yang wajib di kerjakan secara baik dan nilai yang di berikan penumpang berdasarkan factor kualitas layanan (Deliyani & Prambudi, 2019:126). Kualitas pelayanan merupakan pemberian layanan yang memiliki kualitas yakni hal yang tepat jika perusahaan yang hendak memperoleh kesuksesan maka pihak transbatam perlu memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan penumpang atas layanan dan fasilitasnya maka tercukupi ataupun bahkan melampaui keinginannya, dengan demikian menimbulkan rasa puas dalam diri penumpang.

Kepuasan yaitu perasaan yang di rasakan seorang individu yang muncul dikarenakan membandingkan kinerja pada ekspektasi atau harapan yang diinginkannya (Ardhia, 2017:29). Kepuasan ialah sebuah persepsi dimana jika harapan konsumen dibawah yang diharapkannya akan muncul rasa kecewa bila persepsi sesuai keinginan konsumennya akan muncul rasa kegembiraan, kepuasan, serta membentuk rasa kesetiaan pada produk terkait ataupun sebaliknya (Oskar & Purba, 2020:409)

Kota Batam yaitu kota yang berkembang pesat dikarenakan adanya pengaruh dari fungsi wilayah sebagai pelabuhan bebas dan Kawasan perdagangan. Kota Batam juga dikenal sebagai kota industri yang menjadi banyak aktivitas industri serta bisnis dalam aktifitas sehari-hari masyarakat. Untuk menunjang aktifitas masyarakat membuat transportasi menjadi hal yang sangat penting. Transportasi di Kota Batam masih sangat sedikit sehingga masyarakat membutuhkan ketersediaan transportasi yang lebih banyak dari pemerintah. Kota Batam memiliki berbagai macam jenis transportasi umum yang disediakan sekarang ini seperti ojek konvensional. Angkutan kota (mimbar), ojek online, taksi online, taksi konvensional, serta bus Trans Batam. Transportasi yang tersedia sekarang membuat pengguna memiliki banyak pilihan sehingga pengguna akan memilih transportasi apa yang akan digunakan.

Dengan adanya transportasi yang tersedia, maka peneliti mengambil jasa transportasi umum di Kota Batam yaitu bus Trans Batam. Bus Trans Batam merupakan transportasi umum milik pemerintah. Bus Trans Batam beroperasi sejak Tahun 2004 hingga saat ini. Berdasarkan program pemerintah yakni memberi layanan pada masyarakat terlebih dibidang transportasi serta memperlihatkan pada masyarakat jika pemerintah lebih peduli dan dekat pada masyarakatnya. Renstra Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2016-2021 menyebutkan trans batam dijadikan moda transportasi yang terjangkau, nyaman, dan aman dengan prasarana serta saran yang layak.

Trans Batam perlu memperhatikan fasilitas yang didapat dan dirasakan penumpang sebagai penentu kualitas pelayanan. Penyedia jasa juga harus

memperhatikan kemauan penumpang dengan memberikan fasilitas yang memadai, menyediakan pelayanan yang baik, serta menjamin kenyamanan bagi para penumpang. Sumber fisik yang disediakan kepada konsumen dalam menawarkan jasa yaitu fasilitas. Bentuk dan tata letak fasilitas berhubungan dengan pandangan penumpang pada jasa terkait.

Trans Batam memberi fasilitas yang cukup layak, hanya saja beberapa masalah seperti kurang meratanya fasilitas yang tersedia pada setiap halte maupun terdapat dalam bus seperti AC, kursi tunggu, televisi, toilet umum masih di rasakan masih kurang memadai dengan kondisi yang mengalami kerusakan yang kurang memuaskan. Di samping itu, jok tempat duduk yang sudah rusak atau bergeser, pintu otomatis yang kadang kala macet, kebersihan armada unit yang masih banyak ditemui. Adapun beberapa bus yang tidak memiliki tali pegangan untuk dijadikan pengamanan penumpang yang berdiri. Fasilitas yang kurang memadai akan menjadi perhatian pemerintah berupaya untuk menyelesaikan kekurangan yang harus dibenahi dengan aktivitas renovasi prasarana dan sarana misalnya masih terlihat halte yang belum di cat rapi dan masih ada halte yang tidak mempunyai ruangan loket tiket. Ini tentu dijadikan penilaian dari penumpang atas fasilitas bus trans batam yang ditumpangi mempunyai beragam kekurangan yang masih harus dibenahi. Penumpang akan melakukan perbandingan pada fasilitas armada bus jurusan dengan armada lainnya.

Kualitas pelayanan yaitu hal yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Jika kualitas layanan yang disediakan sesuai dengan harapan serta bisa dirasakan

penumpang maka kualitas pelayanan yang diterima penumpang memuaskan dan baik jika kualitas layanan kurang memberikan kepuasan, kualitas layanan diterima tidak cukup baik. Trans Batam masih memiliki kekurangan dalam kualitas layanan meliputi penampilan sopan, ramah, memberi layanan yang terbaik dari seluruh petugasnya, ini bisa dijadikan penilaian dari penumpang guna mengamati bagaimana kesungguhan dalam menyediakan layanan yang terbaik pada penumpangnya.

Trans Batam yaitu transportasi yang memberi layanan yang bersifat murah aman, serta nyaman pada masyarakat dikarenakan bus Trans Batam hingga sekarang ini mempergunakan subsidi pemerintah. Tarif transbatam yang dikenakan ialah tarif tetap, yang tidak menghitung jarak tempuh dekat atau jauh, maka seluruh penumpang umum dikenai tarif empat ribu rupiah sedangkan untuk pelajar tarif yang dikenakan dua ribu rupiah. kelebihan pada tarif namun penumpang bus merasa kinerjanya masih belum optimal. Dibuktikan karena petugas bus kurang jelas dalam menyampaikan informasi pada penumpang yang kurang memahami Trans Batam, petugas masih melayani pembayaran manual atau tunai meskipun sudah diterapkan pembayaran menggunakan brizzi card, dan bus sering kali terlambat datang sehingga tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan maka melebihi waktu yang di tunggu.

Tabel 1.1. Jadwal Keberangkatan Bus Trans Batam Koridor Sekupang-Jodoh

Koridor II (Sekupang – Jodoh)		Koridor II (Sekupang – Jodoh)	
Sekupang – Jodoh	Jodoh - Sekupang	Sekupang – Jodoh	Jodoh – Sekupang
06.10 WIB	06.45 WIB	13.10 WIB	14.10 WIB
06.40 WIB	07.20 WIB	13.40 WIB	14.40 WIB
07.10 WIB	07.50 WIB	14.10 WIB	15.10 WIB
07.40 WIB	08.20 WIB	14.40 WIB	15.40 WIB
08.10 WIB	08.50 WIB	15.10 WIB	16.10 WIB
08.40 WIB	09.30 WIB	15.40 WIB	16.40 WIB
09.15 WIB	10.15 WIB	16.10 WIB	17.10 WIB
10.00 WIB	11.00 WIB	16.40 WIB	17.40 WIB
10.35 WIB	11.35 WIB	17.10 WIB	18.10 WIB
11.10 WIB	12.10 WIB	17.40 WIB	18.40 WIB
11.40 WIB	12.40 WIB	18.10 WIB	19.10 WIB
12.10 WIB	13.10 WIB	18.40 WIB	19.30 WIB
12.40 WIB	13.40 WIB		

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, (2021)

Dari penjelasan Aji Dhani Ramdhani kepala bagian Unit Pelayanan Teknis Trans Batam menjelaskan bahwa kedatangan bus yang sedang berjalan dan bus berikutnya yang akan berjalan diperkirakan selama 30 menit. Namun terkadang ada berbagai masalah pada saat di perjalanan, antaranya kerusakan bus secara tiba-tiba dan tidak disengajakan, kemacetan lalu lintas sehingga menyebabkan bus datang tidak sesuai jadwal atau terlambat.

Kemudian hal lain yang mempengaruhi yaitu kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang penentu keberhasilan suatu perusahaan. Banyak transportasi umum yang terjadi persaingan sehingga pengguna banyak pilihan, transportasi mana yang akan digunakan untuk mempengaruhi kepuasan penumpang. Pasti penumpang akan memilih transportasi yang mudah didapatkan dan tidak harus menunggu lama. Pihak pengelola bus Trans Batam dapat memberikan rasa puas atas kesanggupan suatu perusahaan dalam melayani penumpangnya dengan baik dan tepat, kesigapan atau kesiapan karyawan dalam melayani penumpang, menyediakan fasilitas yang memadai, menjamin kenyamanan akan terciptanya kepuasan pada penumpang pengguna jasa Trans Batam.

Tabel 1.2. Data Jumlah Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2019-2020

Nama Bulan	Tahun	Jumlah Penumpang		Total Penumpang	
		Umum	Pelajar		
September	2019	176.955	34.142	211.097	
Oktober		181.212	35.912	217.124	
November		179.799	33.272	213.071	
Desember		181.938	22.020	203.958	
Januari	2020	194.010	31.402	225.412	
Februari		178.366	38.428	216.794	
Maret		149.924	21.147	171.071	
April		47.818	129	47.947	
Mei		37.225	53	37.278	
Juni		53.398	85	53.483	
July		72.127	234	72.361	
Agustus		75.202	537	75.739	
Total			1.527.974	217.361	1.745.335

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, (2021)

Dari fluktuasi jumlah penumpang bus Trans Batam mengalami naik turun, sehingga dalam satu tahun terakhir turunnya jumlah penumpang dikarenakan berbagai hal antara lain hari libur sekolah, hari libur nasional, cuaca seperti musim hujan dan lainnya. Dapat dilihat dari table diatas terdapat perbedaan setiap bulan yaitu rata-rata dari jumlah penumpang dari September 2019 hingga Agustus 2020 adalah sekitar 129.213 penumpang. Total penumpang pada bulan September 2019 dengan nilai terendah yaitu 107.384 penumpang. Sedangkan jumlah total rata-rata dengan nilai tertinggi pada bulan April 2020 yaitu 144.085 penumpang.

Dari pemaparan terkait, maka penulis ada ketertarikan guna memilih bus Trans Batam sebagai objek penelitian dan mengambil judul **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam Di Koridor Sekupang-Jodoh”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan terkait, maka masalah yang diidentifikasi oleh penulis yaitu:

1. Kurang meratanya fasilitas yang tersedia pada tiap halte maupun yang terdapat dalam bus seperti toilet umum, televisi, kursi tunggu, serta AC. Masih di rasakan kurang memadai selain itu, kondisi fasilitas tersedia mengalami kerusakan dan kurang memuaskan.
2. Kurangnya fasilitas untuk menjamin keamanan di beberapa bus yang tidak memiliki tali pegangan untuk dijadikan pengamanan penumpang yang berdiri,

Masih terlihat jok tempat duduk rusak atau bergeser, pintu otomatis yang kadang kala macet masih banyak ditemui.

3. Petugas bus kurang jelas dalam menyampaikan informasi pada penumpang yang kurang memahami Trans Batam
4. Petugas masih melayani pembayaran manual atau tunai meskipun sudah diterapkan pembayaran melalui brizzi card.
5. Seringkali bus terlambat datang sehingga tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.

1.3 Batasan Masalah

Dari pemaparan terkait, maka penelitian ini diberikan batasan yakni fasilitas serta kualitas layanan pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dan populasinya merupakan pengguna bus Trans Batam Tahun 2019-2020 untuk tujuan Sekupang-Jodoh.

1.4 Rumusan Masalah

Dari pemaparan terkait, masalah yang dirumuskan oleh penulis yakni:

1. Apakah fasilitas ada pengaruh pada kepuasan pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh?
2. Apakah kualitas layanan ada pengaruh pada kepuasan pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh?
3. Apakah kualitas layanan dan fasilitas secara simultan ada pengaruh pada kepuasan pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh?

1.5 Tujuan Penelitian

Dari pemaparan terkait maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu:

1. Guna memahami pengaruh fasilitas pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh.
2. Guna memahami pengaruh kualitas layanan pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh.
3. Guna memahami pengaruh kualitas layanan serta fasilitas secara simultan pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat bagi berbagai pihak yakni:

1.6.1 Manfaat Teoritis (Keilmuan)

Diharapkan dijadikan tambahan pengetahuan dan wawasan terkait bagaimana pengaruh kualitas layanan serta fasilitas pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh .

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Guna tambahan pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh fasilitas serta kualitas layanan pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam di koridor Sekupang-Jodoh pada salah satu perusahaan dibidang jasa.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan bisa dijadikan informasi bagi manajemen dalam menentukan kebijakan yang menyediakan layanan serta bahan evaluasi dalam melayani pengguna jasa.

3. Bagi Universitas

Diharapkan bisa digunakan untuk panduan ataupun sebagai referensi yang berguna bagi mahasiswa, khususnya mengenai fasilitas dan kualitas layanan pada kepuasan penumpang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Fasilitas

2.1.1.1 Pengertian Fasilitas

Fasilitas ialah fasilitas yang bisa diukurkan melalui manfaat dari yang sudah diberikan perusahaan atau alternatif yang di rasakan, jika fasilitas yang diberikan pihak pemberi jasa sudah memadai dan bisa mencukupi harapan pengguna jasanya, maka berpengaruh bagi perkembangan dan keberhasilan suatu perusahaan (Dalame & Rustam, 2020:218).

Fasilitas ialah unsur yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna jasanya. Tersedianya fasilitas yang memadai mendorong penumpang merasakan kepuasan atas kinerja perusahaan. fasilitas yang memadai bisa mengikat minat calon penumpangnya guna selalu mempergunakan jasa perusahaannya (Imaniar Dea, 2016:36)

Fasilitas yaitu sumber daya fisik yang wajib tersedia sebelum segala sesuatunya bisa di tawarkan pada konsumennya. Fasilitas bisa meliputi semua hal yang mempermudah konsumen dalam mendapatkan kepuasannya (Anita & Afridola Sri, 2019:10).

Fasilitas yakni semua hal yang sudah perusahaan sediakan untuk konsumen yang bisa memberikan kepuasan, kemudahan, keamanan, serta kenyamanan (Saputra, 2018:76).

Fasilitas ialah bagian dari bukti fisik yang meliputi keseluruhan aspek fasilitas organisasi yang memiliki peranan menjadi paket dari layanan yang diberikan dalam sebuah cara yang beda dengan cara memasarkan barang (Syahsudarmi, 2018:49)

Dari berbagai pengertian tersebut, bisa di tarik kesimpulan fasilitas yaitu semua hal yang bisa di tawarkan pada konsumen yang bisa memberi kepuasan, kemudahan, keamanan, serta kenyamanan untuk pengguna jasa Trans Batam. Dengan adanya fasilitas yang memadai dan bisa mencukupi harapan pengguna jasa Trans Batam maka akan berpengaruh bagi perkembangan dan keberhasilan sebuah perusahaan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas

Nirwana (2014:46) menyebutkan dda beragam faktor yang memengaruhi fasilitas dalam sebuah jasa diantaranya:

1. Peralatan sebagai penunjang
2. Kondisi fasilitas yang mendukung
3. Estetika fasilitas
4. Nilai fungsi fasilitas
5. Desain dalam fasilitas

Terdapat berbagai pendapat yang mempunyai pengertian yang serupa yakni fasilitas yang disediakan perusahaan pada konsumen untuk bisa memudahkan dalam mempergunakan prasaran serta sarana yang tersedia. Fasilitas yang dimaksudkan yaitu pada transportasi bus Trans Batam.

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Desain Fasilitas

Desain fasilitas dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya (Syahsudarmi, 2018:50):

1. Faktor estetis

Fasilitas jasa yang tertera menarik, rapi akan bisa menumbuhkan sikap positive konsumen pada sebuah jasa.

2. Masyarakat dan lingkungan sekitar

Terlebih masalah social serta lingkungan hidup disekitaran fasilitas layanan memainkan peran terpenting dan ada pengaruh besar pada kelangsungan hidup sebuah perusahaan.

3. Biaya kontruksi dan operasi

Biaya ini di pengaruhi desain fasilitas. Biaya operasi di pengaruhi kebutuhan energi ruangan, terkait perubahan suhu. Biaya kontruksi di pengaruhi adanya jenis dan jumlah bangunan yang dipergunakan.

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas sangat diperlukan jika permintaan seringkali berubah-ubah maka spesifikasi layanan cepat berkembang, dengan demikian risiko keuangannya cukup besar. Keadaan ini mengakibatkan fasilitas jasa perlu di sesuaikan dengan perkembangan di masa mendatang.

5. Ketersediaan Tanah dan Kebutuhan Akan Ruang atau Tempat

Tiap perusahaan yang ingin membangun fasilitas layanannya harus menetapkan lokasi fisiknya dengan mempertimbangkan beragam factor yakni: kebijakan

pemerintah terkait pembebasan tanah dan kepemilikan tanah, kemampuan keuangan, dan sebagainya.

6. Tujuan dan Sifat Organisasi

Sifat sebuah layanan sering kali menetapkan beragam persyaratan desain nya. Desain fasilitas yang baik bisa memberi manfaat yakni perusahaan mudah di kenali serta desain interior dapat dijadikan ciri khas tentang sifat layanan di dalamnya.

2.1.1.4 Indikator Fasilitas

Beberapa indikator yang ada dalam fasilitas sebagai berikut(Srijani & Hidayat, 2017: 34):

1. Perencanaan spasial

Beberapa hal yang perlu diperhatikan berupa proporsi, tekstur, simetri, dan warna. Hal ini perlu dikembangkan untuk menarik perhatian orang yang memerhatikannya.

2. Perencanaan ruangan

Faktor ini mencakupi perencanaan arsitektur dan interior, meliputi desain sirkulasi, penataan ruangan, penempatan perabotan, dan sebagainya. Dengan memperhatikan dekorasi ruangan tunggu, penempatan perabotan dan perlengkapan tambahan lainnya.

3. Perabotan/ Perlengkapan

Perabotan/perlengkapan memiliki fungsi menjadi sarana yang memberi perasaan nyaman, menjadi barang pajangan untuk menyambut para pelanggan.

Perlengkapan yang dimaksud seperti: tersedianya listrik, kursi tunggu dan meja, AC, lukisan dan lainnya.

4. Tata cahaya dan warna

Hal yang harus di perhatikan dalam mendesign tata cahaya yaitu warna ruangan serta pencahayaan yang sesuai dalam suasana dan ruangan yang diharapkan. Warna bermanfaat untuk mengurangi kebosanan dan memperoleh ketenangan. Warna yang dipakai guna mendesain fasilitas terkait effect emosional dari warna yang dipilihnya.

5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Unsur penting yang berhubungan pada faktor ini yaitu pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, penempatan, pencahayaan, serta pemilihan bentuk pewajahan lambang atau tanda yang dipergunakan seperti: petunjuk tempat/arah, informasi/keterangan, dan lainnya.

6. Unsur pendukung

Adanya fasilitas pendukung sebagai pendukung dari keberadaan fasilitas utama seperti: toilet, tempat ibadah, televisi, dan tempat parkir harus selalu memperhatikan tingkat keamanannya.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yaitu semua hal yang diharapkan konsumennya selaku penerima jasa yang menginginkan tingkat keunggulan dari tiap jasa layanan yang diperoleh dari layanan yang diperoleh sebelumnya (Sholeha et al., 2018:17)

Kualitas pelayanan adalah tolak ukur pihak pengelola pelayanan jasa untuk memberikan kepuasan kepada penggunanya maka penumpang yang merasakan pelayanan yang diberikan pengelola jasa dapat dirasakan sesuai harapan dalam menggunakan jasa (Ardiansyah et al., 2018:370)

Kualitas pelayanan yaitu suatu kesanggupan untuk mencukupi kebutuhan konsumen dalam penyedia jasa dipaksa guna berupaya apa yang diharapkan konsumen, dengan demikian konsumen memiliki harapan memperoleh kualitas layanan yang baik (Widjaja, 2015:120)

Kualitas layanan ialah pemenuhan keperluan ataupun harapan konsyemen dengan melakukan perbandingan diantara harapan dengan hasil serta menetapkan apakah konsumen telah menerima pelayanan yang bermutu (Pasaribu et al., 2019:304).

Kualitas layanan ialah tolak ukur tercukupinya keperluan konsumen dengan mengukur tingkatan pelayanan yang di berikan. Kualitas layanan dapat mewujudkan keseimbangan dinatara keinginan dan harapan konsumen yang terpenuhi (Oskar & Purba, 2020:408).

Berdasarkan dari beragam definisi tersebut, bisa di tarik kesimpulan kualitas pelayanan yaitu segala sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan sebagai penerima layanan yang menjadi tolak ukur pihak pengelola pelayanan jasa untuk mengetahui kebutuhan konsumen dengan mengukur tingkat layanan yang di berikan. Apabila konsumen merasakan kepuasan dengan tingkat layanan yang di berikan, maka kebutuhan konsumen akan membuat perbandingan dengan pelayanan pada pihak

lainnya, sehingga dapat menetapkan apakah konsumen telah menerima layanan yang bermutu.

2.1.2.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Membangun perusahaan menjadi sesuatu yang diharapkan, maka perusahaan bisa mengikuti prinsip kualitas pelayanan sehingga dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik bagi perusahaan maupun berkaitan dengan konsumen. Prinsip-prinsip kualitas pelayanan meliputi (Wibowo & Priansa, 2017:161):

1. Pengakuan dan penghargaan

Pengakuan dan penghargaan yaitu hal terpenting dalam menerapkan strategy kualitas. Tiap karyawan yang memiliki prestasi maka diberikan pengakuan dan penghargaan. Selain itu bisa mengoptimalkan rasa kepemilikan, rasa bangga, moral kerja, motivasi, tiap orang dalam organisasi yang akan mendapatkan kontribusi besar bagi konsumen dan bagi perusahaan.

2. Komunikasi

Strategy perusahaan yang diterapkan dalam organisasi di pengaruhi proses komunikasi. Komunikasi yang dilakukan bersama karyawan, pelanggan, stakeholder, dan mitra bisnis lain misalnya masyarakat umum, pemerintah, pemegang saham, pemasok, dan sebagainya.

3. Review

Review yaitu alat paling effective bagi manajemen guna menilai perilaku organisasi. Review ialah sebuah mekanisme yang memberi jaminan dengan

adanya perhatian konsisten yang berkesinambungan guna memenuhi tujuan yang berkualitas.

4. Perencanaan

Dalam proses perencanaan sebuah strategy diharuskan mengetahui tujuan dan pengukuran kualitas yang akan dipakai dalam mendorong perusahaan guna memenuhi misi dan visinya.

5. Pendidikan

Personil perusahaan dari manajer puncak hingga ke karyawan terbawah wajib mengetahui dan mendapatkan pendidikan berupa kualitas. Hal-hal yang ditekankan dalam memperoleh pendidikan meliputi kualitas dalam konsep sebagai strategy dari bisnis, alat serta implementasi dari strategy bisnis dan peran dalam mengimplementasikan strategi terhadap kualitas.

6. Kepemimpinan

Perusahaan harus menetapkan strategy dari manajemen puncak terhadap perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang berkualitas. Jika tidak ada kepemimpinan dari manajemen puncak, akan terjadi peningkatan kualitas yang kecil.

7. Sistem dan Kebijakan

Kualitas jasa diperlukan sebagai pendukung sebuah kebijakan dan sistem perusahaan. Kualitas jasa timbul bukan karna kebutuhan pelanggan semata tetapi juga kebutuhan perusahaan guna selalu berkembang sesuai dengan kebutuhan konsumennya.

2.1.2.3 Cara Pengukuran Kualitas Pelayanan

Untuk meningkatkan kualitas layanan perlu dilakukan evaluasi serta perbaikan yang dilaksanakan secara bertahap. Cara guna memaksimalkan kualitas layanan bisa dilakukan (Prihastono, 2012:20):

1. Perusahaan Memperbaiki Pelayanan

Guna membenahi kualitas layanan hal yang bisa dilaksanakan yaitu dengan memberi pengetahuan tentang standard layanan perusahaan secara jelas pada karyawan, memberikan pelatihan pada karyawannya supaya menjadi seseorang yang tanggap, cepat, bertanggung jawab, serta mempunyai etos kerja yang tinggi. Perusahaan mempertimbangkan untuk memberi bonus pada karyawannya yang berprestasi. Di samping itu, memudahkan konsumen dalam memberikan masukannya yaitu hal yang harus dilaksanakan.

2. Umpan balik dari pelanggan

Untuk mendapatkan *feedback* dari konsumen terdapat cara yang dilakukan diantaranya seperti mengadakan survie terhadap konsumen dan mengikuti keinginan konumen untuk memberikan pelayanan, bisa dilakukan melalui email. Selain itu, cara lainnya yaitu menawarkan produk pada konsumen, pemanfaatan teknologi guna mengamati perkembangan usahanya, memberi diskon pada konsumen atas saran yang sudah disampaikan, aktif di media sosial.

3. Evaluasi perusahaan

Hal yang dilakukan untuk evaluasi yaitu survey yang bertujuan pada beragam hal terpenting guna dipahami. Survey bisa dilaksanakan guna memahami kepedulian pada konsumen, memahami kualitas layanan dan produk, mengukur tingkatan kesanggupan sebuah perusahaan terkait cepat tanggap dan kehandalan berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung meliputi penampilan karyawan, tingkat kebersihan, fungsi produk, dan sebagainya.

2.1.2.4 Sumber Kualitas Pelayanan

Terdapat empat sumber yang menentukan penilaian kualitas pelayanan menurut (Tjiptono, 2015:57)

1. *Relationship Quality*

Kualitas layanan yang ditetapkan oleh relasi sosial dan profesional diantara *stakeholder* dan perusahaan (karyawan, pemerintah, perantara, pemasok, serta konsumen).

2. *Delivery Quality*

Kualitas layanan bisa ditetapkan dari janji perusahaan pada konsumennya.

3. *Production Quality*

Kualitas jasa yang ditetapkan dari kerjasama diantara departemen operasi/produksi dan departemen pemasaran.

4. *Desain Quality*

Kualitas jasa yang disusun guna mencukupi kebutuhan konsumen.

2.1.2.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan memiliki indikator yakni (Widjaja, 2015:120):

1. *Communication*

Mencakup konsumsi yang baik serta bisa mendengar masukan konsumennya.

2. *Courtesy*

Mencakup keramahan layanan, bijaksana, penghargaan, dan kesopanan.

3. *Access*

Mencakup menyediakan/memberikan harapan konsumen serta layanan yang mudah di hubungi.

4. *Kredibilitas*

Mencakup kejujuran, keyakinan, kepercayaan dalam memberikan layanan yang baik.

5. *Tangibles*

Fasilitas fisik yang mencakup perlengkapan dan peralatan modern, penampilan dan tata letak, kenyamanan fasilitas fisik, fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung.

2.1.3 Kepuasan Penumpang

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan penumpang yaitu kepuasan yang mencerminkan penilaian individu atas kinerja yang di rasakan pada suatu produk yang berhubungan dengan harapan. bila kinerja jauh dari yang diharapkan, konsumen bisa kecewa, sebaliknya jikas

kinerja sesuai yang diinginkan, konsumen bisa merasakan kepuasan (Ardiansyah et al., 2018:370)

Kepuasan pelanggan yaitu perasaan kesenangan individu yang dirasakan dari melakukan perbandingan diantara kesenangan pada aktivitas dari sebuah produk dengan keinginannya, kepuasan konsumen berkaitan dengan mutu layanan yakni dengan memperhatikan tingkat kepuasan konsumennya (Lubis & Chaniago, 2019:171)

Kepuasan konsumen merupakan persepsi pelanggan dimana harapannya telah terpenuhi yang akan memengaruhi kelangsungan usaha sebuah perusahaan yang memposisikan prioritas utama yang perlu diperkirakan dalam penyusunan usaha (Saputra, 2018:78).

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hubungan dengan perusahaan dan pelanggan yang konsisten akan memberi dasar yang baik bagi pembelian berulang serta terbentuknya loyalitas konsumen serta menciptakan sebuah rekomendasi dari mulut ke mulut yang akan memberikan keuntungan bagi perusahaan terkait (Srijani & Hidayat, 2017:32)

Kepuasan konsumen merupakan evaluasi konsumen pada kinerja produk maupun jasa yang sudah diterima sesuai harapan serta keyakinan dari konsumen yang akan menerima bila telah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut (Bustam et al., 2017:11)

Dari definisi terkait bisa di tarik kesimpulan kepuasan penumpang yaitu suatu respons yang emosional pada evaluasi atas pengalaman konsumensi sebuah

jasa/produk yang sesuai keyakinan dan harapan yang akan diterima oleh pelanggan. Pelanggan yang konsisten akan berdampak baik bagi konsumen maka terbentuk loyalitas konsumen serta memberikan sebuah rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, penumpang bisa merasakan sebagian besar layanan yang disediakan pihak Trans Batam yang bisa mengoptimalkan kepuasan penumpang. Semakin tinggi tingkat layanan yang diberikan maka makin tinggi tingkat kepuasan penumpang. Adapun tingkat pelayanan dapat diberikan penumpang tidak lepas dari pengaruh manajemen dimana manajemen dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta mengetahui keinginan dan kebutuhan penumpang dalam meningkatnya keinginan dan kebutuhan masyarakat (Hayati & Novitasari, 2017:10)

2.1.3.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam pengukuran ini diharuskan mengetahui apakah konsumennya puas atau tidak berkaitan dengan perusahaan jasa, oleh sebab itu diharuskan ada alat ukur guna menetapkan kepuasan konsumennya. Metode pengukuran kepuasan konsumen terbagi atas empat (Adam, 2015:15) yakni:

1. *Customer Satisfaction surveys* (survei kepuasan pelanggan)

Secara umum banyak penelitian yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dengan mempergunakan metode survey baik melalui wawancara, *website*, email, telepon ataupun pos. Dengan survey ini, perusahaan akan memberi respon serta umpan baik secara langsung dari konsumen serta memberi hal positive yakni perusahaan memberikan perhatian pada konsumennya.

2. *Lost Customer Analysis* (analisis pelanggan yang lari)

Dalam hal ini perusahaan berupaya menghubungi konsumennya yang sudah beralih atau berhenti supaya bisa mengetahui alasan mengapa hal tersebut terjadi sehingga bisa mengetahui informasi penyebab terjadinya hal terkait.

3. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

Metode ini suatu gambaran tentang kepuasan konsumen dengan memperkerjakan orang lain menjadi konsumen potensial produk konsumen pesaingnya. Mereka dimintai untuk melakukan interaksi dengan staf penyedia layanan serta pengguna jasa/produk perusahaan selanjutnya mengamati dan menilai cara pesaing menanggapi pertanyaan konsumen serta menyelesaikan tiap keluhannya.

4. *Complaint and suggestion system* (sistem saran dan keluhan)

Tiap perusahaan ada orientasi pada konsumen diharuskan memberi kesempatan luas bagi konsumennya guna memberikan keluhan, pendapat, kritik, serta saran konsumen. Media yang dipergunakan mencakup menyediakan kartu komentar (yang dapat diisikan langsung ataupun dikirimkan via pos ke perusahaan), kotak saran yang di tempatkan di posisi yang sering di lewati konsumen atau posisi terjangkau.

2.1.3.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kualitas jasa ada potensi menumbuhkan kepuasan konsumen yang akan memberi beberapa manfaat (Saputra, 2018:78) yaitu:

1. Laba yang didapatkan bisa meningkat.

2. Presepsi pelanggan dan publik terhadap reputasi perusahaan menjadi lebih baik di mata konsumennya.
3. Membentuk sebuah rekomendasi dari mulut ke mulut yang ada potensi menarik konsumen baru untuk memberi keuntungan suatu perusahaan
4. Bisa mendorong untuk terbentuknya loyalitas konsumen
5. Terbukanya peluang pertumbuhan bisnis yang memberi dasar yang lebih baik guna melakukan pembelian berulang.
6. Terjadinya hubungan yang saling memberikan keuntungan jangka panjang diantara konsumen dan perusahaan sehingga membentuk hubungan yang harmonis

2.1.3.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Guna mengukur suatu variable dibutuhkan indikator dan dimensi dari variable terkait. Kepuasan mempunyai 2 dimensi yakni (Tjiptono, 2015:146):

1. Kinerja

Kinerja adalah suatu layanan yang disediakan perusahaan pada konsumen.

Dimensi kinerja mempunyai indicator yakni::

- a. Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam memberi layanan pada penumpang.
- b. Kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam memberi layanan dengan tepat dan baik.

2. Harapan

Harapan yaitu keyakinan pada konsumen tentang apa yang hendak diperolehnya. Dimensi mempunyai indicator yakni:

- a. Kepuasan atas kesanggupan perusahaan dalam memberi layanan pada penumpang dibandingkan pesaingnya.
- b. Menjamin kenyamanan akan terciptanya kepuasan pada penumpang.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disajikan supaya bisa dibuat perbandingan dan referensi penelitian. Bertujuan guna memahami hasil yang sudah dilaksanakan peneliti sebelumnya, maupun dijadikan gambaran dan perbandingan yang bisa menunjang aktivitas penelitian berikutnya yang serupa. Kajian yang dipergunakan yakni terkait fasilitas serta kualitas layanan yang ada pengaruh pada kepuasan penumpang. Hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, yakni:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis/ISSN	Judul	Hasil
1.	(Angga Adi Saputra, 2018) ISSN: 2477-3166	Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Pada Kepuasan Pasien.	Teknik sample yang dipergunakan yaitu simpel random sampling. Hasil pengujian memperlihatkan: 1.Kualitas layanan dan fasilitas ada pengaruh signifikan pada kepuasan pasiennya.

2.	(Erisa Deliyani & Bono Prambudi, 2019) ISSN: 2088-219X	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Penumpang MRT Jakarta	Teknik yang dipergunakan yaitu purposive sampling. Hasil ini memperlihatkan 1.Indicator pada penelitian ini sifatnya reliable dan valid.
3.	(Dina Yuliana, 2017) ISSN: -	Pengaruh Informasi Aksesibilitas, Layanan, dan Fasilitas Pada Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung	Teknik sampel yang dipergunakan yaitu probability sampling. Hasil ini memperlihatkan: 1. Informasi aksesibilitas kualitas, serta fasilitas ada pengaruh pada tingkat kepuasan penumpang.
4.	(Oskar & Tiurniari Purba, 2020) ISSN: 2598-8101	Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Pada PT.Cahaya Express Di Kota Batam	Teknik sampel yang dipergunakan yaitu simple random sampling. Hasil ini memperlihatkan 1.kualitas layanan dan fasilitas ada pengaruh positive signifikan secara stimulant kepuasan pelanggan.

5.	(Nelsi Dalame & Triana Ananda Rustam, 2020) ISSN: -	Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Pada Kepuasan Konsumen di Pelabuhan Batu Ampar Di Batam	Teknik sample yang dipergunakan yaitu non-probability random sampling. Hasil ini memperlihatkan: 1.Fasilitas ada pengaruh signifikan positif pada kepuasan konsumennya 2.Kualitas pelayanan signifikan positif pada kepuasan konsumennya 3.Fasilitas dan kualitas pelayanan signifikan positif pada kepuasan konsumennya
6.	(Imaniar Dea. A, 2016) ISSN: 2460-1594	Analisis Pengaruh Kondisi Fasilitas <i>Land Side</i> Pada Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang	Teknik sample yang dipergunakan yaitu skala likert. Hasil ini memperlihatkan: 1.Kondisi fasilitas land side tidak ada pengaruh signifikan pada kepuasan penumpang dikarenakan hanya bisa memberi kontribusi. 2.Kondisi fasilitas ada pengaruh signifikan secara stimulant pada kepuasan penumpang dikarenakan bisa memberi kontribusi.

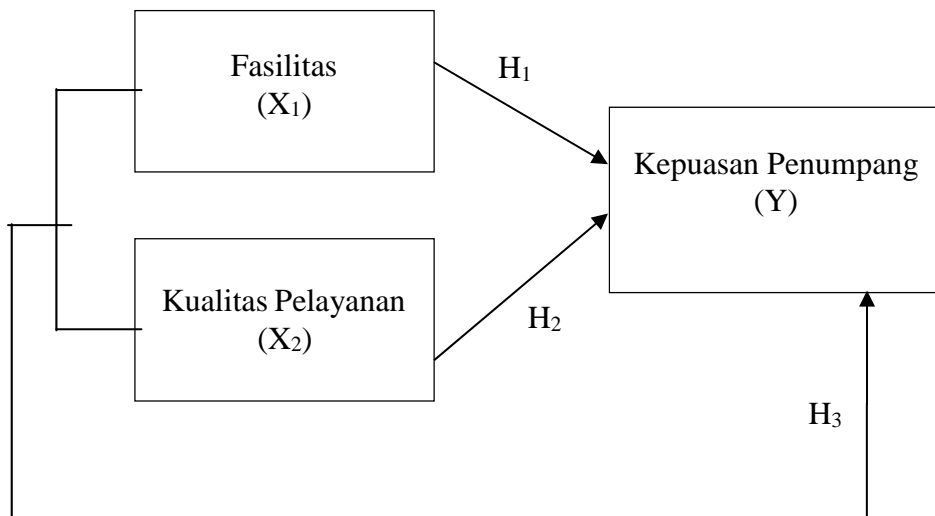
7.	(Anita Frisca & Sri Afridola, 2019) ISSN: -	Pengaruh Fasilitas Dan Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Di PT Honda Alexsander Bersaudara Kota Batam	Teknik sample yang dipergunakan yaitu metode slovin. Hasil ini memperlihatkan: 1.Pelayanan ada pengaruh positif signifikan pada keputusan pembeli, Fasilitas ada pengaruh positif signifikan secara parsial pada keputusan pembeli. 2.Fasilitas dan layanan ada pengaruh signifikan secara stimulant pada kepuasan pelanggan.
8.	(Siti Syahsudarmi, 2018) ISSN: 2338-6746	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Pada Kepuasan Pelanggan Kedai Kopi Bengkalis Di Pekanbaru	Teknik sample yang dipergunakan yakni teknik purposive sampling. Hasil ini memperlihatkan 1.Kualitas layanan dan fasilitas ada pengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. 2.Faktor yang paling dominan berpengaruh pada kepuasan pelanggan yakni dimensi fasilitas.
9.	(Ludviyatus Sholeha, Joko Widodo, & Sutrisno Djaja, 2018) ISSN: 1907-9990	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi	Teknik sampel yang dipergunakan yaitu teknik purposive. Hasil ini memperlihatkan: 1.Kualitas layanan ada pengaruh signifikan pada kepuasan konsumen di AHASS sumber jaya maha sakti motor Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi

10.	(Muhammad Isa, H.Aswadi Lubis & Marliana Caniago, 2019) ISSN: 2599-3410	Pengaruh Kualitas Layanan Pada Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga	Teknik sampel yang dipergunakan yaitu regresi linear sederhana. Hasil ini memperlihatkan: 1.Kualitas layanan ada pengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang.
11.	(Lusi Laura Pasaribu, Rulianda Purnomo Wibowo & Isfenti Sadalia, 2019) ISSN: 2349-9788	The Analysis Of Service Quality Effect On Domestic Passenger Satisfaction At Kualanamu International Airport	Teknik sample yang dipergunakan yaitu teknik analisis validitas dan reliabilitas serta regresi linier berganda. Hasil ini memperlihatkan 1.Dimensi Layanan yang memengaruhi kepuasan penumpang secara simultan ada pengaruh signifikan pada kepuasan penumpang. 2.Variabel dominan ada pengaruh signifikan pada kepuasan penumpang di Bandara Internasional Kualanamu
12.	(Fadjri Noor Ardiansyah, Yeni Yuniawati & Oce Ridwanudin, 2018) ISSN:2703-3992	The Influence Of Airport Service Quality Toward Passenger Satisfaction	Teknik sampel yang dipergunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil ini memperlihatkan 1. Kualitas pelayanan bandara yang terbagi atas servicescape, personal service, dan services ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir membentuk sebuah konsep yang menjelaskan antara hubungan dalam penelitian berdasarkan tujuan pustaka, teori yang disusun yang saling terkait dengan penelitian terdahulu.

Pada penelitian ini menjelaskan bahwa hubungan variabel secara teoritis berdasarkan permasalahan yang terkait pada penelitian ini dan menjelaskan secara logis variabel-variabel serta hubungan antara variabel. Jika hubungan antara variabel dijabarkan secara rinci maka permasalahan dalam penelitian ini bisa dikatakan baik.



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

Sumber: Peneliti, (2021)

2.4 Hipotesis Penelitian

Dari pemapparan terkait, hipotesis yang dibuat yakni:

H₁ : Diduga fasilitas ada pengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.

H₂ : Diduga kualitas Pelayanan ada pengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.

H₃ : Diduga fasilitas dan kualitas pelayanan ada pengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penyusunan desain yang baik akan menetapkan kualitas dan kesuksesan dari sebuah penelitian. Dengan merancang sebuah desain penelitian, pada dasarnya peneliti akan mengarahkan mengenai beragam hal yang perlu dilakukan berupaya guna melaksanakan sebuah penelitian. Jenis penelitian yang dipergunakan yaitu kuantitatif, yakni penelitian yang berasakan filsafat *positivisme*, yang dipakai guna menguji sample dan populasi (Sugiyono, 2012:11). Metode yang dipergunakan yaitu *survey* dan teknik pemilihan sample yang dipergunakan yaitu kuesioner. Penelitian ini tujuannya guna memahami besaran pengaruh kepuasan penumpang Trans Batam.

Penelitian ini mempergunakan pendekatan kuantitatif agar mempermudah jalannya penelitian. Karena pendekatan kuantitatif mengarahkan peneliti untuk menggunakan data yang memerlukan perhitungan guna menerangkan data yang telah didapatkan supaya akan memperjelas data terkait. Variable yang dipergunakan terbagi atas 2 yaitu; variabel independen ialah Fasilitas (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) serta variable dependent ialah Kepuasan Penumpang (Y).

3.2 Sifat Penelitian

Sugiyono (2012:38) menyebutkan sifat penelitian merupakan suatu penilaian dari manusia, objek yang mempunyai ciri-ciri tertentu untuk dipelajari dalam sebuah penelitian yang akan diteliti dan menarik kesimpulannya. Pada penelitian ini ada dua variabel sebagai berikut:

3.2.1 Variabel Independen

Variable ini yaitu variable yang memengaruhi sebab perubahannya yang terkait dengan variabel dependennya.

3.2.1.1 Fasilitas

Yaitu bagian dari bukti fisik layanan yang meliputi keseluruhan aspek fasilitas dengan cara menawarkan jasa kepada konsumen(Yuliana, 2017:28). Adapun indikator yang digunakan dalam fasilitas yaitu sebagai berikut (Srijani & Hidayat, 2017:34):

1. Unsur Pendukung
2. Pesan-pesan yang disajikan secara grafis
3. Tata cahaya dan Warna
4. Perlengkapan/Perabotan
5. Perencanaan Ruang
6. Perencanaan Spasial

3.2.1.2 Kualitas Pelayanan

Yaitu suatu keinginan yang dirasakan oleh pelanggan atas layanan yang disediakan oleh perusahaan bisa berpengaruh besar untuk bersaing (Ishak & Maharani, 2020:20). Adapun indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut (Widjaja, 2015:120):

1. *Communication* (Komunikasi)
2. *Courtesy* (Kesopanan)
3. *Access* (Akses)
4. Kredibilitas
5. *Tangibles*

3.2.2 Variabel Dependen

3.2.2.1 Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang yaitu evaluasi pelanggan pada kinerja jasa/produk yang telah didapatkan sesuai harapan konsumen yang akan menerima bila telah mengkonsumsi produk atau jasa tersebut (Bustam et al., 2017:11). Adapun indikator yang digunakan dalam kepuasan penumpang yaitu sebagai berikut (Tjiptono, 2015:146):

1. Kinerja
 1. kepuasan atas kesigapan karyawan dalam memberi layanan pada penumpangnya.
 2. kepuasan atas kemampuan dalam melayani penumpang.

2. Harapan

1. menjamin harapan akan terciptanya kepuasan pada penumpang.
2. kepuasan atas kemampuan dalam melayani penumpang dibandingkan pesaing.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini di Dinas Perhubungan Kota Batam dengan alamat Jl. Jendral Sudirman No.3 Sukajadi, Kecamatan Batam, Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																							
		Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni 2021				Juli 2021				Agustus 2021			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul	■	■																						
2.	Pengajuan Surat Izin Penelitian			■	■	■	■																		
3.	Pendahuluan							■	■																
4.	Tinjauan Pustaka							■	■																
5.	Metode Penelitian											■													
6.	Penyebaran Koesioner											■	■	■	■										
7.	Pengumpulan dan Pengolahan Data															■	■	■	■						
8.	Analisis Data dan Pembahasan																			■	■	■	■		
9.	Kesimpulan dan Saran																			■	■	■	■		
10.	Penyelesaian Skripsi																					■	■	■	■

Sumber: Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2012:80) menyebutkan populasi dapat diartikan segala sesuatu hal yang meliputi subyek/obyek yang memiliki kualitas dimana hasilnya di jadikan penarikan kesimpulan dengan memberikan kualitas dan aspek yang serupa dari objek satu ke objek lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Transportasi Trans Batam dengan jumlah penumpang yang di ambil pada bulan Agustus 2020 dengan jumlah 75.739 penumpang.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel didefinisikan menjadi sebagian dari jumlah yang dipunyai populasi (Sugiyono, 2012:81). Metode yang dipergunakan yaitu Teknik *Probability Sampling* atau disebut dengan *simple random sampling sederhana* dikarenakan anggota simple diambil dari populasi dengan tidak memberikan batasan kelas populasi dengan demikian bisa dipandang pengambilan random (Sugiyono, 2012:82).

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yaitu teknik guna menetapkan sample yang jumlahnya sesuai dengan besaran sample yang hendak digunakan untuk sumber data. Jadi jumlah data penumpang yang pernah menggunakan jasa transportasi Trans Batam pada bulan Agustus 2020 yang berjumlah 75.739 penumpang sebagai penentuan sampel yang akan disebarkan kuesioner.

Peneliti menggunakan rumus Slovin dengan cara menetapkan tingkat kesalahan dikarenakan pengambilan sample penelitian tetap masih bisa di tolerir. Nilai toleransi yang di tetapkan 10% atau 0,01. Berikut rumus Slovin:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan:

a : toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

N : ukuran populasi

n : ukuran sampel

Jumlah sampel (n) yakni banyaknya sample yang dipilih guna diteliti, rumus yang dipergunakan yakni:

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

$$n = \frac{75.739}{1 + 75.739 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{75.739}{758,39}$$

$$n = 99,8681 \text{ sampel}$$

Jadi, berdasarkan hasil pecarian rumus diatas, maka sampel penelitian yang harus diambil yakni 99,8681 di bulatkan jadi 100 sampel.

3.5 Sumber Data

Pada penelitian ini memepgunakan sumber data primer d imana sumber datanya diperoleh secara langsung yang didapatkan melalui wawancara atau pengamatan langsung dilapangan. Data yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada respondennya yaitu pengguna Transportasi Trans Batam.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini memakai tiga metode pengumpulan datanya yaitu dokumentasi, observasi, serta survey. Peneliti mempergunakan metode survey dikarenakan peneliti membagikan kuesioner dengan pernyataan yang hendak diisikan responden pengguna Trans Batam.

3.6.1 Alat Pengumpulan Data

Yaitu cara yang dipakai guna memperoleh data dari responden (Sugiyono, 2012:225). Data yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada respondennya yaitu penumpang Transportasi Trans Batam. Alat yang dipergunakan pada penelitian ini, ialah:

3.6.1.1 kuesioner

Ialah teknik pemilihan data dengan menyajikan pertanyaan tertulis pada respondennya guna menjawab pertanyaan tersebut. Pada kuesioner ada pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Tiap pertanyaan wajib dijawab oleh responden untuk mengujikan hipotesis. Penelitian ini mempergunakan skala Likert dalam merancang kuesioner ini. Sugiyono (2012:93) menyebutkan skala ini guna mengetahui pendapat, persepsi, sikap sekelompok atau individu terkait fenomena social. Penelitian mempergunakan beberapa *statement* dengan 5 skala yang memakai setuju pada *statement* terkait.

Tabel 3.2 Skala Likert

KETERANGAN	PENILAIAN
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu – Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2

Sangat Tidak Setuju (STS)	1
---------------------------	---

Sumber: (Sugiyono, 2012)

3.7 Operasional Variabel

Gambaran rasio evaluasi, indikator variable, serta operasional variable yang dapat dilaksanakan pengujiannya, yaitu:

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Fasilitas (X1)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen dengan memberikan kenyamanan, keamanan dan kepuasan untuk pengguna jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan Spasial. 2. Perencanaan Ruangan. 3. Perlengkapan Perabotan. 4. Tata Cahaya dan Warna. 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. 6. Unsur Pendukung. 	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas layanan yaitu sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan yang menerima layanan yang menjadi tolak ukur pengelola pelayanan jasa untuk mengetahui kebutuhan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Kredibilitas</i> 3. <i>Access</i> (Akses) 4. <i>Courtesy</i> (Kesopanan) 5. <i>Communication</i> (Komunikasi) 	Likert
Kepuasan Penumpang (Y)	Kepuasan penumpang adalah cerminan terhadap nilai seseorang atas kinerja yang dirasakan yang berhubungan dengan harapan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Harapan 	Likert

Sumber: Peneliti, 2021

3.8 Metode Analisis Data

Metode penelitian yang dipergunakan yaitu uji statistic deskriptif, heteroskedastisitas, multikolinearitas, normalitas, asumsi klasik, reliabilitas, validitas serta uji pengaruh mencakup koefisien determinasi (Adjusted R²) dan regresi linear berganda, beserta uji hipotesis mencakup uji F secara simultant dan uji t regresi linear berganda.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif dapat diartikan sebagai proses pengambilan data dengan memaparkan data yang telah didapatkan dengan tahap pengambilan data yang digunakan untuk menarik kesimpulan yang berterima secara umum dan menetapkan rentang skala tersebut (Sugiyono, 2012:147). Dalam penyajian data statistik deskriptif ini berupa perhitungan, persentase, mean, median, modus, digram lingkaran, grafik, serta tabel untuk penyebaran datanya dengan penghitungan standar deviasi dan rata-rata. Rumus sebagai berikut:

$$\boxed{RS = \frac{N(m-1)}{m}} \quad \text{Rumus 3.2 Rentang Skala}$$

Sumber: (Sugiyono, 2012:147)

Keterangan:

Rs : rentang skala

m : jumlah alternative jawaban pada sampel

n : jumlah sampel

Rentang skala pada statistik deskriptif yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4 Rentang skala

Rentang Kategori Skor/Skala	Kriteria
1,00 – 1,79	Sangat rendah/ Sangat tidak baik
1,80 – 2,59	Rendah/ Tidak baik
2,60 – 3,39	Sedang/ Cukup
3,40 – 4,19	Tinggi/ Baik
4,20 – 5,00	Sangat tinggi/ Sangat Baik

Sumber: Penelitian (2019)

3.8.2 Uji Kualitas Data

Dari pernyataan pada penelitian ini dapat dilakukan adanya pengujian validitas dan reliabilitas dengan mempergunakan SPSS 25.

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji ini yaitu instrument atau alat ukur yang bisa dipandang valid jika instrument terkait bisa mengukur dengan apa yang telah diukurkan sehingga mendapatkan hasil yang sesuai diinginkan peneliti (Sanusi, 2011:77). Uji validitas bisa digunakan dengan bantuan program SPSS 25. Untuk menentukan layak atau tidak layaknya sebuah pilihan dapat digunakan dengan menguji signifikan koefisien korelasi di taraf 0,05 dapat diartikan sebuah pilihan bisa diterima karena tingkat penerimaannya valid bila mengetahui korelasi signifikan pada skor total yang dipilih. Tabel yang memberikan gambaran range validitas, yaitu:

Tabel 3.5 Range Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat kuat / Sangat tinggi

0,60 – 0,7999	Kuat / Tinggi
0,40 – 0,5999	Cukup kuat / Cukup tinggi
0,20 – 0,3999	Rendah
0,00 – 0,1999	Sangat rendah

Sumber: (Sugiyono, 2015)

A. E. Wibowo (2012:37) menyebutkan pengambilan suatu keputusan guna mengujikan validitas yakni :

1. Bila r dihitung $> r$ tabel, pilihan pada pernyataan bisa di tarik kesimpulan ada korelasi signifikan pada skor total pilihan terkait, maka pilihan dipandang valid.
2. Bila r dihitung $< r$ tabel, pilihan pada pernyataan bisa di tarik kesimpulan tidak ada korelasi signifikan pada skor total pilihan terkait, maka pilihan dipandang tidak valid.

Uji ini mempergunakan *pearson product moment* dengan rumus:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3.3 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sugiyono, 2015)

Keterangan:

n : jumlah sampel

x : variabel bebas

y : variabel terikat

r : koefisien korelasi *r pearson*

maka sesuai dengan kriteria keputusannya yaitu:

1. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, H_0 diterima H_0 ditolak. Maka instrumen penelitian dikatakan valid.
2. Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, H_0 ditolak H_0 diterima. Maka instrument penelitian dipandang tidak valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Sujarweni (2014:85) menyebutkan uji ini guna mengukur kestabilan yang konsisten pada responden untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan terkait pilihan dari suatu variabel yang telah tersusun dalam bentuk kuesioner.

Guna mencari nilai reliabilitas digunakan *Cronbach's Alpha* dengan rumus :

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \left[\frac{\sum ab^2}{at^2} \right] \right]$$

Rumus 3.4 *Cronbach's Alpha*

Sumber: (Sujarweni, 2014)

Keterangan:

at^2 : total varian

$\sum ab^2$: total varian pilihan pernyataan

k : jumlah pilihan pernyataan

r : koefisien reliabilitas (*cronbach alpha*)

Penelitian melakukan perbandingan nilai dengan table kriteria indeks koefisien reliabilitas yakni:

Tabel 3.6 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber: (A. E. Wibowo, 2012)

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji ini dapat diartikan sebagai uji untuk melihat nilai kebenaran residual yang distribusinya normal ataupun tidak. Jika model regresi yang benar maka mempunyai nilai kebenaran residual yang distribusinya normal (Priyatno, 2012:144).

Pada penelitian mengambil keputusan pada uji normalitas sebagai berikut:

1. Keberadaan titik-titik *scatter plot* tersebar acak dibawah serta diatas maka angka 0 di sumbu Y serta X, dipandang sudah mencukupi asumsi normalitas dan model distribusinya normal.
2. Diagram normal P-P Plot *regression standardized* yaitu posisi titik-titik yang ada pada garis serta *scatter plot* tampak tersebar maka model tersebut berdistribusi normal.
3. Dari histogram *Regression Residual* yaitu model yang distribusinya normal bila bentuk kurvanya mirip seperti lonceng.

Uji ini dapat dilakukan dengan Kolmogorov-smirnov. Sugiyono (2015:156) menyebutkan pada uji ini bisa dikatakan berdistribusi normal bila probabilitas yang

dihasilkan $> 0,05$ sedangkan bila probabilitasnya $< 0,05$ dapat dipandang data tersebut distribuínya tidak normal.

Rumusan hipotesis:

1. H_0 : Tidak terjadinya pengaruh kualitas layanan serta fasilitas secara parsial pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.
2. H_a : Terjadinya pengaruh kualitas layanan serta fasilitas secara parsial pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.

Kesimpulan yang sesuai kriteria diatas yaitu:

1. Jika $\text{sig.} > 0,05$, nilai residual distribuínya normal.
2. Jika $\text{sig.} < 0,05$, nilai residual distribuínya tidak normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini tujuannya guna mengetahui pross hubungan korelasi diantara variable bebas pada model regresinya. Nilai korelasi diharuskan memiliki nilai positive yang sesuai dengan nilai minimal yang telah diketahui. Tolerance dan VIF berfungsi guna melihat indikasi multikolinearitas. Kriteria ini menjadi pendoman yakni $VIF < 10$ dan tolerance $> 0,01$ dipandang tidak ada indikasi multikolinearitas (Ghozali, 2018:136).

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini tujuannya guna menilai suatu kesamaan ataupun tidak kesamaan diantara varian dan residual. Jika varian dan residual berdistribusi tetap, bisa

dikatakan sebagai homoskedastisitas dan apabila tidak tetap atau berubah maka dikatakan sebagai heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:137).

Uji ini mempergunakan metode gletser, dimana heteroskedastisitas terjadi signifikan diantara variable independent dan dependen dengan mempunyai nilai absolut residual yang $> 0,05$ (Ghozali, 2018:138)

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Penganalisan ini yaitu pengujian dari penambahan jumlah variable bebas yang menghubungkan dua ataupun lebih dari variabel bebas yang akan diteliti umumnya terdapat persamaan garis regresi linear sederhana. Rumus yang dipergunakan yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.5 Regresi Linier

Sumber: (Sanusi, 2011)

Keterangan:

Y : variabel terikat (dependen)

b : nilai koefisien regresi

a : nilai konstanta

x_2 : variabel bebas X_2

x_1 : variabel bebas X_1

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Yaitu pada dasarnya mengukur sejauh mana kesanggupan model dalam memaparkan variasi pada variable dependennya (Ghozali, 2018:97). Nilai koefisien determinasi yakni di antara nol - satu. *adjusted R²* yang kecil dapat diartikan dalam kesanggupan variable independen dalam mempengaruhi variabel dependennya sangat terbatas.

Tabel 3.7 Pedoman Dalam Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2012)

Koefisien yang kearah satu mengartikan variable bebas memberikan keseluruhan informasi yang didapatkan guna memperkirakan variable terikatnya. Koefisien determinasi umumnya untuk data yang rendah dikarenakan adanya variasi yang besar diantara setiap penelitian, sedangkan data runtutan waktu memiliki nilai koefisien yang tinggi. Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data dapat menggunakan alat bantu SPSS Versi 25.

3.9 Uji Hipotesis

A. E. Wibowo (2012:124) menyebutkan uji ini ialah suatu cara untuk penggunaan tingkat signifikan dari tingkat kepercayaannya. Dalam penelitian ini bisa mempergunakan taraf signifikansi 0,05. Uji ini mempergunakan dua uji yakni:

3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Uji ini dapat dilakukan dengan mengujikan sejauh mana pengaruh dari satu variabel independent yang tidak terkait pada variable dependen yang terkait (Ghozali, 2018:98). Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, H_0 ditolak H_a diterima. Ini mengartikan sebuah variable independen memengaruhi variable dependennya.

Guna memahami uji t dapat dilihat dari suatu variable independen ada pengaruh pada variabel dependennya, dengan nilai yang diterima dari variabel independen lainnya yaitu konstan. Guna mengujikan variable independen yang ada pengaruh signifikan secara parsial pada variabel dependennya dengan $(\alpha) = 0,05$.

Uji ini mempergunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{\bar{x} - \mu_0}{s / \sqrt{n}}$$

Rumus 3.6 Uji-t

Sumber: (Sugiyono, 2015)

Hipotesis yang dibuat:

H_0 : tidak ada pengaruh kualitas layanan serta fasilitas secara parsial pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.

H_a : ada pengaruh kualitas layanan dan fasilitas secara parsial pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.

Keputusan diambil yang sesuai dengan kriteria diatas adalah:

1. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < 0,05$, H_a diterima H_0 ditolak.
2. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$, H_a ditolak H_0 diterima.

3.9.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Ghozali (2018:98) menyebabkan uji hipotesis secara simultan bertujuan guna melihat apakah variabel independen yang diuji ke dalam statistik dapat berpengaruh secara simultan bersama-sama pada variabel dependennya.

Hipotesis dapat diuji dengan cara mempergunakan uji f dengan rumus:

$$F_{hitung} = \frac{SSR/k}{SSE/[n - (k + 1)]}$$

Rumus 3.7 Uji-F

Sumber: (Sanusi, 2011)

Hipotesis yang dibuat:

1. Ho: Tidak terjadinya pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan secara parsial pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.
 2. Ha: Terjadinya pengaruh kualitas layanan dan fasilitas secara parsial pada kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.
- keputusan yang diambil berdasarkan kriteria diatas yaitu:
1. Membandingkan anatar Fhitung dengan ftabel:
 - a. bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, Ho ditolak Ha diterima.
 - b. bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, Ho diterima Ha ditolak.
 2. Berdasarkan Probabilitas signifikan:
 - a. bila signifikan $> 0,05$, Ho diterima Ha ditolak.
 - b. bila signifikan $< 0,05$, Ho ditolak Ha diterima.



Universitas Putera Batam