

**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 menyampaikan 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



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 Multikolieritas.....	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 Pekerjaan.....	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