

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEPERCAYAAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Siti Maryam
190810114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEPERCAYAAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Siti Maryam
190810114**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2023**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Siti Maryam

NPM : 190810114

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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, 27 Januari 2023



Siti Maryam

190810114

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,
KEPERCAYAAN DAN INOVASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BUS TRANS BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh
Siti Maryam
190810114**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini**

Batam, 27 Januari 2023



**Tiurniari Purba, S.E., M.M.
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui bagaimana persepsi kemudahan, kepercayaan serta inovasi dalam memberikan suatu pengaruh kepada kepuasan penumpang bus Trans Batam. Dalam dilakukan penelitian ini dapat menggunakan populasi yang dapat berjumlah 73.739 penumpang yang dapat berasal pada jumlah penumpang bulan November 2022. Pada pelaksanaan pengujian data dapat digunakan beberapa teknik analisis data yang dapat meliputi uji validitas serta uji reliabilitas sebagai pengujian kualitas data, pada uji normalitas, uji multikolinearitas serta uji heteroskedastisitas difungsikan sebagai pengujian asumsi klasik, pada analisis regresi linier berganda serta analisis koefisien determinasi (R^2) dapat difungsikan sebagai pengujian pengaruh, pada uji t serta uji f dapat difungsikan sebagai pengujian hipotesis. Temuan penelitian dapat ditemukan bahwa persepsi kemudahan dapat memberikan pengaruh yang parsial dengan positif serta signifikan kepada kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh 20,6%, kepercayaan dapat memberikan pengaruh yang parsial dengan positif serta signifikan kepada kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh 28,7%, inovasi dapat memberikan pengaruh yang parsial dengan positif serta signifikan kepada kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh 32,3%, persepsi kemudahan, kepercayaan serta inovasi dapat memberikan pengaruh yang simultan dengan positif serta signifikan kepada kepuasan penumpang dengan besaran pengaruh 75,8%.

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan Penumpang, Inovasi, Persepsi Kemudahan.

ABSTRACT

This research is intended to find out how perceptions of convenience, trust and innovation influence the satisfaction of Trans Batam bus passengers. In conducting this research, it can use a population which can total 73,739 passengers which can come from the number of passengers in November 2022. In carrying out data testing, several data analysis techniques can be used which can include validity tests and reliability tests as data quality tests, in the normality test, the multicollinearity and heteroscedasticity tests function as tests of classical assumptions, in multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R²) can function as tests of influence, the t test and f test can function as hypothesis testing. The findings of the study found that perceived convenience can have a partial, positive and significant effect on passenger satisfaction with an effect size of 20.6%, trust can have a partial, positive and significant effect on passenger satisfaction with an influence size of 28.7%, innovation can give a partial positive and significant effect on passenger satisfaction with an influence size of 32.3%, perceived convenience, trust and innovation can have a simultaneous positive and significant influence on passenger satisfaction with an influence size of 75.8%.

Keywords: *Innovation, Passenger Satisfaction, Perceived Convenience, Trust.*

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah SWT. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Berkat limpahan dan rahmat-Nya penulis mampu menyelesaikan laporan tugas yang telah diberikan oleh pihak Universitas Putera Batam (UPB). Skripsi ini dibuat sebagai syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan wujud 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.Si. 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 yang telah memberikan ilmu dan wawasannya kepada penulis melalui materi perkuliahan.
6. Pihak responden pengguna bus Trans Batam yang telah memberikan penulis kemudahan waktu dan kesempatan dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Ayah dan Ibu penulis yang senantiasa mendukung penulis dalam segala hal yang penulis lakukan.
8. Teman – teman yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang senantiasa selalu membantu baik moral maupun materi, sehingga saya dapat melanjutkan penyusunan Skripsi ini hingga selesai pada akhirnya.

Semoga Tuhan membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan Skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karuniannya.

Batam, 27 Januari 2023

Siti Maryam

190810114



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR RUMUS | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 5 |
| 1.3 Batasan Masalah..... | 6 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis..... | 7 |
| 1.6.2 Manfaat Praktis | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kajian Teori | 9 |
| 2.1.1 Persepsi Kemudahan | 9 |
| 2.1.1.1 Pengertian Kemudahan..... | 9 |
| 2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan | 10 |
| 2.1.1.3 Indikator Kemudahan | 11 |
| 2.1.2 Kepercayaan..... | 11 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan..... | 11 |
| 2.1.2.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan..... | 12 |
| 2.1.2.3 Indikator Kepercayaan..... | 13 |
| 2.1.2.4 Strategi Membangun Kepercayaan Pelanggan..... | 13 |
| 2.1.3 Inovasi | 14 |
| 2.1.3.1 Pengertian Inovasi | 14 |
| 2.1.3.2 Faktor Penunjang Serta Manfaat Inovasi | 14 |
| 2.1.3.3 Indikator Inovasi..... | 15 |
| 2.1.4 Kepuasan Penumpang | 16 |
| 2.1.4.1 Pengertian Kepuasan | 16 |
| 2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 17 |
| 2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 2.3 Kerangka Berpikir..... | 21 |

| | | |
|---|--|----|
| 2.4 | Hipotesis Penelitian..... | 22 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | |
| 3.1 | Jenis Penelitian..... | 23 |
| 3.2 | Sifat Penelitian | 23 |
| 3.3 | Lokasi dan Periode Penelitian..... | 24 |
| 3.3.1 | Lokasi Penelitian | 24 |
| 3.3.2 | Periode Penelitian..... | 24 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 24 |
| 3.2.1 | Populasi | 24 |
| 3.2.2 | Teknik Penentuan Besar Sampel..... | 25 |
| 3.2.3 | Teknik Sampling..... | 25 |
| 3.5 | Sumber Data..... | 26 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data | 27 |
| 3.6.1 | Alat Pengumpulan Data..... | 27 |
| 3.6.1.1 | Kuesioner..... | 27 |
| 3.7 | Operasional Variabel | 28 |
| 3.8 | Metode Analisis Data | 29 |
| 3.8.1 | Analisis Deskriptif..... | 29 |
| 3.8.2 | Uji Kualitas Data | 30 |
| 3.8.2.1 | Uji Validitas | 30 |
| 3.8.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 31 |
| 3.8.3 | Uji Asumsi Klasik | 31 |
| 3.8.3.1 | Uji Normalitas | 31 |
| 3.8.3.2 | Uji Multikolinearitas | 32 |
| 3.8.3.3 | Uji Heteroskedastisitas | 33 |
| 3.8.4 | Uji Pengaruh..... | 33 |
| 3.8.4.1 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 33 |
| 3.8.4.2 | Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 34 |
| 3.9 | Uji Hipotesis | 34 |
| 3.9.1 | Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t..... | 35 |
| 3.9.2 | Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 37 |
| 4.2 | Deskripsi Karakteristik Responden..... | 38 |
| 4.2.1 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .. | 38 |
| 4.2.2 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 38 |
| 4.2.3 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 39 |
| 4.2.4 | Hasil Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 40 |
| 4.3 | Deskripsi Jawaban Responden..... | 41 |
| 4.3.1 | Deskriptif Persepsi Kemudahan (X1)..... | 41 |
| 4.3.2 | Deskriptif Kepercayaan (X2) | 42 |
| 4.3.3 | Deskriptif Inovasi (X3) | 43 |
| 4.3.4 | Deskriptif Kepuasan Penumpang (Y)..... | 44 |
| 4.4 | Analisis Data | 45 |
| 4.4.1 | Uji Kualitas Data | 45 |

| | | |
|--|---|----|
| 4.4.1.1 | Uji Validitas | 45 |
| 4.4.1.2 | Uji Reliabilitas | 47 |
| 4.4.2 | Uji Asumsi Klasik | 48 |
| 4.4.2.1 | Uji Normalitas..... | 48 |
| 4.4.2.2 | Uji Multikolinearitas | 50 |
| 4.4.2.3 | Uji Heteroskedastisitas..... | 51 |
| 4.4.3 | Uji Pengaruh..... | 51 |
| 4.4.3.1 | Analisis Regresi Linier Berganda | 51 |
| 4.4.3.2 | Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... | 53 |
| 4.5 | Pengujian Hipotesis..... | 54 |
| 4.5.1 | Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t..... | 54 |
| 4.5.2 | Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F | 55 |
| 4.6 | Pembahasan..... | 56 |
| 4.6.1 | Pengaruh Persepsi Kemudahan Terhadap Kepuasan Penumpang..... | 56 |
| 4.6.2 | Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang..... | 56 |
| 4.6.3 | Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang..... | 57 |
| 4.6.4 | Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang | 57 |
| 4.7 | Implikasi Hasil Penelitian | 57 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | | |
| 5.1 | Simpulan | 60 |
| 5.2 | Saran..... | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | |
| Lampiran 1. Pendukung Penelitian | | |
| Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup | | |
| Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian | | |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 22 |
| Gambar 4.1 Bus Trans Batam..... | 37 |
| Gambar 4.2 Uji Normalitas Dengan Histogram | 48 |
| Gambar 4.3 Uji Normalitas Dengan Grafik Normal P-P Plot | 49 |
| Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas | 51 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 1.1 Harga Tiket Pembayaran..... | 3 |
| Tabel 1.2 Koridor dan Jam Operasional | 4 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 20 |
| Tabel 3.1 Periode Penelitian | 24 |
| Tabel 3.2 Skala Likert..... | 28 |
| Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel..... | 28 |
| Tabel 3.4 Pedoman Dalam Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi | 34 |
| Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 38 |
| Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia | 39 |
| Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 39 |
| Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 40 |
| Tabel 4.5 Rentang Skala | 41 |
| Tabel 4.6 Deskriptif Persepsi Kemudahan | 41 |
| Tabel 4.7 Deskriptif Kepercayaan | 42 |
| Tabel 4.8 Deskriptif Inovasi | 43 |
| Tabel 4.9 Deskriptif Kepuasan Penumpang | 44 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Persepsi Kemudahan (X1)..... | 45 |
| Tabel 4.11 Uji Validitas Kepercayaan (X2) | 46 |
| Tabel 4.12 Uji Validitas Inovasi (X3)..... | 46 |
| Tabel 4.13 Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y) | 47 |
| Tabel 4.14 Uji Reliabilitas | 47 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov | 49 |
| Tabel 4.16 Uji Multikolinearitas..... | 50 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda..... | 52 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2) | 53 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji t (Parsial) | 54 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji f (Simultan) | 55 |

DAFTAR RUMUS

| | Halaman |
|---|---------|
| Rumus 3.1 Rumus Slovin..... | 26 |
| Rumus 3.2 Rentang Skala | 30 |
| Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda..... | 33 |
| Rumus 3.4 Uji T | 35 |
| Rumus 3.5 Uji F | 36 |



Universitas Putera Batam

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Karena biayanya yang rendah, relatif aman, sedikit dampak lingkungan, dan kemampuannya untuk memudahkan lalu lintas, angkutan umum menikmati penggunaan yang meluas. Pemerintah berupaya melayani masyarakat dengan menawarkan layanan terbaik, salah satunya adalah perjalanan bus antar kota. Semakin banyak orang yang tinggal di wilayah metropolitan berarti semakin banyak orang yang membutuhkan akses transportasi, yang pada gilirannya berarti masalah transportasi hanya akan semakin rumit seiring berjalannya waktu, membutuhkan respons yang lebih kreatif dan cepat. Masalah dengan angkutan umum, desain jaringan, otorisasi rute, peraturan parkir, dan kemacetan lalu lintas, semuanya mengganggu wilayah perkotaan. Ini tidak unik di Kota Batam; telah terjadi di sejumlah pusat kota besar di Indonesia.

Di Indonesia, Kota Batam merupakan kota yang berdomisili di Provinsi Kepulauan Riau. Karena terletak di dekat Singapura dan Malaysia, Batam telah menjadi pusat maritim internasional yang penting bagi Indonesia. Layanan transportasi disediakan oleh pemerintah kota Batam dalam upaya untuk meningkatkan perekonomian lokal. Menggunakan kota Batam sebagai test bed, Bus Pilot Project (juga dikenal sebagai Trans Batam) telah beroperasi sebagai prototipe angkutan umum perkotaan sejak tahun 2004. Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2016-2021 menuntut Trans Batam untuk

berkembang menjadi layanan yang aman, menyenangkan, representatif, murah, terpadu, serta didukung sarana dan prasarana yang memadai.

Seiring pertumbuhan ekonomi Kota Batam selama beberapa tahun terakhir, begitu pula populasi kendaraan di kota ini. Pejabat kota, bekerja sama dengan Departemen Perhubungan, menyiapkan Bus Trans Batam untuk umum sesegera mungkin dalam upaya mengurangi kemacetan dan mengurangi polusi.

Penumpang memiliki sejumlah keluhan, yang paling umum terkait dengan kenyamanan transaksi yang dirasakan. Tujuan utama Trans Batam saat memenuhi kebutuhan pelanggan adalah untuk memberikan kepuasan penuh kepada mereka. Perusahaan dapat memanfaatkan loyalitas pelanggan Trans Batam yang puas sebagai ruang iklan gratis.

Dinas Perhubungan Kota Batam, Kepulauan Riau menghadirkan aplikasi SIP TB untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan transportasi bus. Aplikasi Sistem Informasi Penumpang Trans Batam (SIP TB) sudah dapat digunakan oleh pelanggan bus Trans Batam. Dalam aplikasi SIP TB, masyarakat dapat melihat posisi bus hingga membeli tiket sehingga masyarakat tidak perlu menunggu dan mengantre terlalu lama.

Seluruh penumpang umum harus membayar 6.000 rupiah tunai atau 5.000 rupiah non tunai, sedangkan pelajar membayar 3.000 rupiah tunai atau 2.500 rupiah non tunai. Pasalnya, tarif Trans Batam merupakan tarif tetap yang tidak memperhitungkan jarak dekat atau jauh. Para pengemudi bus masih menilai pelayanannya di bawah standar, padahal tarifnya di atas normal. Walaupun kartu brizzi dan aplikasi non tunai lainnya seperti M-Banking, LinkAja, Dana, SIP TB

dan lain-lain sudah diterapkan untuk pembayaran, namun terbukti petugas bus masih melayani pembayaran manual atau tunai karena kurang jelas dalam menyampaikan informasi kepada penumpang yang tidak mengerti Trans Batam.

Tabel 1.1 Harga Tiket Pembayaran

| Penumpang | Tunai | Non Tunai |
|------------------|--------------|------------------|
| Umum | Rp6.000 | Rp5.000 |
| Pelajar | Rp3.000 | Rp2.500 |

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, (2022)

Tarif Trans Batam yang dikenakan ialah tarif tetap, yang tidak menghitung jarak tempuh dekat atau jauh, maka seluruh penumpang umum dikenai tarif Rp6.000 pembayaran tunai dan Rp5.000 pembayaran non tunai sedangkan untuk pelajar tarif yang dikenakan pembayaran tunai Rp3.000 dan pembayaran non tunai Rp2.500.

Karena selama ini bus Trans Batam mengandalkan subsidi pemerintah, mampu memberikan pelayanan yang terjangkau, aman, dan menyenangkan bagi masyarakat. Pelanggan cenderung tidak mempercayai merek yang harganya terlalu mahal dibandingkan dengan nilai yang mereka dapatkan dari barang tersebut. Pada akhirnya, kepercayaanlah yang membuat orang membeli. Seperti yang telah dikemukakan oleh Yulisetiari et al. (2018) bisnis sangat tertarik dengan praduga konsumen tentang barang dan jasa mereka, karena gagasan ini berfungsi sebagai dasar citra produk dan merek yang pada gilirannya memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Publik memiliki keyakinan bahwa perusahaan dapat memberikan apa yang mereka inginkan atau butuhkan.

Pada koridor perjalanan BRT (Bus Rapid Transit) di Kota Batam dapat meliputi koridor 1 pada rute Sekupang - Batam Centre, koridor 2 dengan rute

Tanjung Uncang - Batam Centre, koridor 3 dengan rute Sekupang - Jodoh, koridor 4 dengan rute Sagulung - Sekupang, koridor 5 dengan rute Jodoh - Batam Centre, koridor 6 dengan rute Piayu - Batam centre, koridor 7 dengan rute Nongsa - Batam Centre, Koridor 8 dengan rute Telaga Punggur - Jodoh.

Tabel 1.2 Koridor dan Jam Operasional

| Koridor | Ritase | Jam Operasional |
|------------------------------------|----------------|------------------------|
| Kor-1 Sekupang-Batam Centre | 5 Bus x 10 Rit | 06.00 – 18.00 |
| Kor-2 Tanjung Uncang- Batam Centre | 4 Bus x 9 Rit | 06.00 – 18.00 |
| Kor-3 Sekupang-Jodoh | 5 Bus x 10 Rit | 06.00 – 19.00 |
| Kor-4 Sagulung-Sekupang | 4 Bus x 9 Rit | 06.00 – 18.00 |
| Kor-5 Jodoh-Batam Centre | 3 Bus x 10 Rit | 06.00 – 18.00 |
| Kor-6 Piayu-Batam Centre | 4 Bus x 9 Rit | 06.00 – 18.00 |
| Kor-7 Nongsa-Batam Centre | 4 Bus x 10 Rit | 06.00 – 18.00 |
| Kor-8 Telaga Punggur-Jodoh | 5 Bus x 9 Rit | 06.00 – 18.00 |

Sumber: Laporan Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2022

Menurut keterangan yang diberikan Aji Dhani Ramdhani, Kepala Unit Pelayanan Teknis Trans Batam pada Oktober 2022 menyebutkan, diperkirakan membutuhkan waktu tiga puluh menit antara kedatangan bus yang kini beroperasi dengan kedatangan bus yang akan beroperasi. akan mengējarnya. Di sisi lain, ada kalanya berbagai masalah muncul selama perjalanan, seperti kerusakan bus yang tiba-tiba dan tidak disengaja, serta kemacetan lalu lintas yang menyebabkan bus datang terlambat atau terlambat.

Trans Batam dapat memperoleh keunggulan di pasar dengan lebih sering berinovasi dalam layanannya sebagai tanggapan atas umpan balik klien. Penyedia layanan transportasi umum ditugaskan untuk meningkatkan kualitas penawaran mereka melalui inovasi dan penciptaan nilai konsumen. Memperkenalkan teknologi, jaringan, atau metode baru ke dalam layanan yang ada juga dianggap sebagai inovasi layanan. Inovasi organisasi diperkirakan akan terus menciptakan

perubahan substansial dan dapat mempengaruhi kinerja karena menuntut perusahaan untuk proaktif dalam menemukan kemungkinan baru daripada hanya memanfaatkan kemampuan yang ada (Mulyati, 2019).

Kemudian hal lain yang mempengaruhi yaitu kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang penting untuk kelangsungan hidup jangka panjang perusahaan. Pengguna angkutan umum dapat memilih dari sejumlah pilihan yang berbeda. Tidak diragukan lagi, pengendara akan memilih moda transportasi yang membutuhkan tenaga paling sedikit dan waktu tunggu yang paling singkat. Penumpang yang menggunakan jasa Trans Batam akan lebih puas jika mereka merasa bahwa manajemen perusahaan memiliki kemampuan untuk melayani mereka dengan baik dan tepat, bahwa karyawannya sigap atau siap melayani penumpang, bahwa mereka memiliki akses ke fasilitas yang memadai, dan bahwa mereka nyaman saat menggunakan fasilitas tersebut.

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan maka timbul permasalahan terkait kemudahan, kepercayaan dan inovasi terhadap penumpang Bus Trans Batam. Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian serta menyusun suatu karya ilmiah yang berjudul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Terkait dengan penjelasan yang telah diuraikan sehingga dapat membuat identifikasi masalah dengan meliputi:

1. Petugas masih melayani pembayaran manual atau tunai meskipun lebih mudah menggunakan pembayaran melalui brizzi card dan pembayaran non tunai lainnya seperti M-Banking, LinkAja, Dana, Shopeepay dan lainnya.
2. Penumpang merasa kurang percaya karena seringkali bus terlambat datang sehingga tidak sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan.
3. Petugas kurang jelas dalam menyampaikan informasi adanya inovasi yang dilakukan Trans Batam sehingga penumpang kurang memahami dan tidak mengetahuinya.

1.3 Batasan Masalah

Dikarenakan luasnya permasalahan serta keterbatasan waktu dan pembahasan mengenai penelitian ini, maka peneliti membatasi responden pada penelitian ini merupakan pengguna Bus Trans Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Dari pemaparan tersebut sehingga dapat dirumuskan suatu masalah yang dapat meliputi:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam?
2. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam?
3. Apakah inovasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam?
4. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi secara bersamaan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Pada rumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya sehingga yang dapat dijadikan tujuan penelitian seperti berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi secara bersamaan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat terdiri dari manfaat praktis dan manfaat teoritis yang dapat diuraikan seperti berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Temuan penelitian ini diharapkan dijadikan pengetahuan serta dapat menambah wawasan terkait dengan Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

Guna tambahan pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat digunakan baik sebagai informasi bagi manajemen dalam proses pembuatan kebijakan yang menawarkan jasa maupun sebagai bahan penilaian dalam proses pelayanan konsumen jasa.

3. Bagi Universitas

Dimaksudkan agar dapat dijadikan sebagai pedoman atau acuan yang bermanfaat bagi mahasiswa, khususnya yang berkaitan dengan faktor Kemudahan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam.



Universitas Putera Batam

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Persepsi Kemudahan

2.1.1.1 Pengertian Kemudahan

Menurut Jessica et al., (2022) Kemudahan mengacu pada sejauh mana seseorang merasa bahwa memanfaatkan teknologi tertentu tidak memerlukan upaya apa pun dari pihak mereka. Kemampuan untuk dipelajari, kesederhanaan, kemampuan untuk dipahami, dan pengoperasian adalah empat pilar yang membentuk kemudahan penggunaan.

Menurut Suparyanto dan Rosad (2020) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai sejauh mana seseorang merasa bahwa menggunakan sistem tertentu akan tanpa usaha." Artinya, sejauh mana seorang individu merasa bahwa memanfaatkan sistem tertentu tidak memerlukan kerja apapun atas nama mereka.

Menurut (Serliyana Cindi Rosita, 2022) definisi kemudahan adalah keyakinan individu bahwa penggunaan teknologi tertentu akan mengakibatkan hilangnya segala upaya yang diperlukan. Pelanggan menginisiasi loyalitas sebagai bentuk kemudahan untuk menghasilkan barang atau jasa yang efisien, nyaman, dan cukup mudah digunakan.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem adalah sesuatu yang tidak sulit untuk dipahami dan tidak memerlukan

banyak usaha dari mereka untuk dapat menggunakannya. Berdasarkan pengertian yang dikemukakan di atas, berarti dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Gagasan kemudahan memberikan pengertian bahwa orang lebih suka menggunakan suatu teknologi jika mudah digunakan.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemudahan

Menurut Riyanti & Atmaja (2021) kemudahan dapat memiliki faktor-faktor yang meliputi:

a. Pada teknologi itu sendiri

Pertimbangan pertama adalah kualitas dan kelaziman teknologi itu sendiri, karena keramahan pengguna akan meningkat dengan meluasnya penggunaan. Wisatawan dapat menghindari membawa uang tunai dalam jumlah besar dengan memilih untuk membayar tiket Bus Trans Batam mereka menggunakan kartu brizi atau aplikasi seluler yang memfasilitasi transaksi non tunai.

b. Reputasi akan teknologi tersebut

Posisi teknologi di mata pengguna akhir. Rekam jejak yang diterima dengan baik akan menginspirasi kepercayaan pengguna pada kesederhanaan teknologi.

c. Tersedianya mekanisme pendukung yang handal

Kesan pengguna yang positif dapat dipengaruhi dengan cara yang benar dengan menyediakan sistem pendukung tepercaya yang dapat diandalkan pengguna jika mengalami masalah saat menggunakan teknologi.

2.1.1.3 Indikator Kemudahan

Penjelasan Fransiska Vania Sudjarmika (2018) mengemukakan bahwa kemudahan dapat diukur melalui indikator, diantaranya :

1. Kemudahan untuk Mengenali, kemudahan untuk mencari, menemukan dan mengakses situs SIP TB (Sistem Informasi Penumpang Trans Batam).
2. Kemudahan dalam Navigasi Kemudahan untuk bergerak di satu bus ke bus yang lain.
3. Kemudahan untuk mengumpulkan informasi mengenai harga, atau layanan di Bus Trans Batam.
4. Kemudahan untuk mengakses dan menggunakan Bus Trans Batam bagi pengguna jasa transportasi umum.

2.1.2 Kepercayaan

2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan

Ketika pelanggan kehilangan kepercayaan pada produk perusahaan, penjualan menurun dan produk berjuang untuk mendapatkan daya tarik di pasar, merusak kelangsungan jangka panjang perusahaan. Namun, yang terjadi justru sebaliknya: jika pelanggan yakin dengan kualitas penawaran perusahaan, barang-barang tersebut akan terus laris manis. Perusahaan harus terus bekerja untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan karena itu adalah kunci untuk mempertahankan basis pelanggan yang sehat Lutfi (2020).

Menurut Izzah et al. (2022) kepercayaan konsumen dapat didefinisikan sebagai semua informasi yang diperoleh konsumen serta semua kesimpulan yang ditarik oleh konsumen mengenai hal-hal, kualitas, dan keuntungan.

Menurut Kotler, P., & Amstrong (2020) kepercayaan adalah kesediaan suatu perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Itu tergantung pada berbagai elemen antarpribadi dan antarorganisasi, termasuk hal-hal seperti seberapa kompeten, jujur, dan baik hati perusahaan itu. Dalam dunia yang banyak terjadi ketidakpastian, kepercayaan merupakan evaluasi hubungan seseorang dengan individu lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa mendapatkan kepercayaan pelanggan adalah satu-satunya langkah yang paling krusial dalam meyakinkan masyarakat pengguna jasa Trans Batam agar tertarik dan nyaman menggunakan transportasi umum.

2.1.2.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan

Penjelasan dari (Gunarso et al., 2020) mengemukakan bahwa kepercayaan terdapat faktor-faktor berikut:

1. *Integrity* (Integritas) yaitu sejauh mana seseorang memiliki keyakinan terhadap kejujuran vendor untuk menjunjung tinggi dan memenuhi komitmen yang telah terjalin dengan pelanggan.
2. *Benevolence* (Niat Baik) didefinisikan sebagai kesiapan penjual untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka dengan fokus dan pertimbangan yang maksimal.
3. *Ability* (Kemampuan) lebih khusus kapabilitas vendor untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam skenario ini, vendor berada dalam posisi untuk

melayani dan menyediakan apa yang dibutuhkan, selain ikut serta dalam memastikan keamanan transaksi pelanggan.

2.1.2.3 Indikator Kepercayaan

Berdasarkan Suparyanto dan Rosad (2020) kepercayaan dapat diukur dengan melalui indikator berikut:

1. *The seller keep his/her promises and commitmens* (Penjual menepati janji dan komitmennya).
2. *The seller is trustworthy* (Penjual dapat dipercaya).
3. *I trust the seller* (mempercayai penjual).
4. *The seller keeps the costumers' best interest in mind* (Penjual memperhatikan kepentingan terbaik pelanggan).
5. *The seller would do the job properly even if it were not mentioned* (Penjual akan melakukan pekerjaan dengan baik meskipun tidak disebutkan).

2.1.2.4 Strategi Membangun Kepercayaan Pelanggan

Menurut Willianti (2020) ada beberapa strategi yang dapat digunakan untuk membangun kepercayaan, ialah:

- a. Melindungi informasi rahasia.
- b. Menahan diri dari membuat komentar menghina tentang pelanggan.
- c. Memberikan informasi kepada pelanggan sebenarnya, meskipun hal itu menyebabkan mereka sangat tidak nyaman.

2.1.3 Inovasi

2.1.3.1 Pengertian Inovasi

Menurut Prawira & Pranitasari (2020), inovasi menggunakan sesuatu untuk pertama kali. Perusahaan harus berinovasi jika mereka ingin tetap bertahan dalam bisnis dan tumbuh secara kompetitif. inovasi sebagai kapasitas untuk menerapkan pendekatan baru untuk menekan masalah sosial dan menjanjikan jalan baru untuk pembangunan. Oleh karena itu, inovasi adalah pengenalan sesuatu yang baru.

Menurut I Wayan Ray (2020) inovasi sebagai pengenalan metode baru atau kombinasi baru dari cara yang ada untuk menerjemahkan input menjadi output yang menghasilkan perubahan substansial dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada pelanggan dan/atau pengguna. lingkungan lokal, sosial, dan alam.

Menurut Zamhari et al. (2022) inovasi adalah proses di mana nilai baru diciptakan untuk suatu produk, proses, atau layanan melalui realisasi, kombinasi, atau pematangan pengetahuan atau ide. Kreativitas dalam memecahkan masalah dan memanfaatkan kemungkinan untuk meningkatkan atau memperkaya kehidupan masyarakat merupakan inti dari inovasi.

2.1.3.2 Faktor Penunjang Serta Manfaat Inovasi

Berikut merupakan faktor yang dapat menunjang serta manfaat inovasi yang dapat dijelaskan seperti berikut:

1. Meningkatkan nilai kehidupan manusia melalui pengembangan teknologi inovatif yang memfasilitasi proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia.

2. Memungkinkan korporasi meningkatkan jumlah uang yang dihasilkannya melalui penjualan dan pendapatan.
3. Adanya peningkatan kemampuan menyalurkan energi kreatif ke dalam wadah yang akan digunakan untuk menciptakan sesuatu yang baru.
4. Pasar memiliki berbagai macam barang dalam semua bentuknya yang tersedia.

Menurut Djamrut (2018) inovasi dapat didukung oleh beberapa faktor seperti:

1. Seseorang memiliki dorongan untuk mengubah diri mereka sendiri, berubah dari tidak mampu menjadi mampu, dan dari bodoh menjadi berpengetahuan.
2. Seseorang memiliki hak untuk mengekspresikan diri secara bebas.
3. Ada mentor yang berpikiran terbuka sekaligus kreatif.
4. Ketersediaan sumber daya, termasuk infrastruktur dan fasilitas.
5. keadaan keharmonisan lingkungan, baik dalam konteks keluarga dan pergaulan maupun lingkungan pendidikan.

2.1.3.3 Indikator Inovasi

Menurut Valentino & Suriyanto (2022) berpendapat bahwa inovasi dapat diukur dengan melalui indikator seperti berikut:

1. Menciptakan model bisnis baru

Mengubah aliran pendapatan dan laba tradisional adalah bagian penting dalam mengembangkan strategi perusahaan baru. Untuk mendapatkan data pelanggan yang lebih komprehensif dan memberikan nilai lebih bagi pelanggan, misalnya, mungkin perlu mengintegrasikan banyak area bisnis ke dalam satu proses.

2. Mengembangkan layanan baru

Berbagai jenis layanan baru, atau bahkan ide baru, dapat dikembangkan. Karena keberhasilan atau kegagalan pembuatan dan pelaksanaan layanan berdampak langsung pada kinerja pemasaran perusahaan, pengenalan jenis layanan baru berpotensi meningkatkan atau menurunkan kinerja tersebut.

3. Membuat interaksi dengan pelanggan baru.

Ada hubungan yang kuat antara penyedia layanan dan klien mereka, dan keakraban ini mempermudah bisnis untuk mempelajari apa yang diinginkan dan dibutuhkan klien mereka.

2.1.4 Kepuasan Penumpang

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan

Menurut Bulkia (2018) Pelanggan Kepuasan penumpang didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dialami oleh seseorang sebagai cerminan dari evaluasi mereka terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk sehubungan dengan harapan mereka. Jika kinerjanya jauh dari yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas alternatifnya, jika kinerja persis seperti yang diminta, pelanggan akan merasakan kepuasan.

Menurut Apriyadi (2018) menyatakan bahwa kepuasan konsumen dapat didefinisikan sebagai besarnya sentimen yang dimiliki konsumen setelah membandingkan apa yang diperolehnya dengan harapannya. Sejauh mana suatu bisnis mampu memenuhi persyaratan pelanggannya adalah salah satu faktor yang paling signifikan dan menentukan dalam kemampuannya untuk terus eksis dan berkembang.

Menurut Saputra (2018) Kepuasan konsumen adalah persepsi yang dimiliki pelanggan ketika harapannya telah terpenuhi. Persepsi ini akan berpengaruh terhadap kelangsungan usaha suatu perusahaan, oleh karena itu menempati posisi prioritas utama dan perlu diperhitungkan dalam melakukan persiapan usaha.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah hubungan dengan perusahaan, dan pelanggan yang loyal akan memberikan landasan yang kuat untuk pembelian di masa depan, pengembangan loyalitas konsumen, dan produksi rekomendasi dari mulut ke mulut. yang akan bermanfaat bagi bisnis terkait.

2.1.4.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Penjelasan yang disampaikan Putri (2021) pengukuran pada kepuasan pelanggan seperti berikut:

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

Banyak penelitian telah dilakukan pada topik kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik survei seperti wawancara langsung, kuesioner online, surat elektronik, dan polling telepon. Hasil survei ini akan menunjukkan bahwa perusahaan menghargai pendapat dan masukan pelanggannya, serta memberikan manfaat lainnya.

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

Dalam skenario ini, perusahaan ingin menghubungi konsumen pada masa lalu yang telah beralih atau berhenti berbisnis dengan mereka untuk mempelajari lebih lanjut tentang faktor-faktor yang menyebabkan tindakan tersebut.

3. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)

Menggunakan individu lain sebagai calon pembeli barang perusahaan saingan adalah salah satu contoh kesenangan pelanggan. Mereka diinstruksikan untuk berbicara dengan karyawan penyedia layanan serta pelanggan barang dan jasa perusahaan, dan kemudian mengevaluasi kualitas respons pesaing terhadap pertanyaan dan keluhan pelanggan.

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

Setiap bisnis dengan fokus pada konsumen harus mendorong umpan balik dari pelanggannya dengan menyediakan banyak saluran yang dapat digunakan untuk menyuarakan keprihatinan mereka. Umpan balik dikumpulkan melalui berbagai saluran, seperti kartu komentar (yang dapat diisi pelanggan dan dikirim langsung atau dikirim melalui pos ke bisnis) dan kotak saran yang terletak di area yang mudah terlihat atau dapat diakses.

2.1.4.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Penjelasan yang disampaikan Saputra (2018) kepuasan pelanggan terdiri dapat beberapa manfaat yaitu:

1. Jumlah uang yang dihasilkan dapat dinaikkan.
2. Reputasi perusahaan baik di mata pelanggan maupun masyarakat umum terlihat semakin membaik akhir-akhir ini.
3. Buat saran yang dapat menyebar dari mulut ke mulut dan memiliki kemampuan untuk mendatangkan klien baru untuk kepentingan perusahaan.
4. Berpotensi menumbuhkan loyalitas merek di kalangan pelanggan.

5. Menciptakan peluang untuk perluasan perusahaan yang memberi pelanggan landasan yang lebih kuat untuk melakukan pembelian selanjutnya
6. Pengembangan kemitraan jangka panjang yang saling menguntungkan antara pelanggan dan dunia usaha, dengan tujuan membina hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak.

2.1.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan

Penjelasan yang disampaikan Willianti (2020) kepuasan pelanggan dapat diukur melalui indikator berikut:

1. Kinerja

Menyediakan pelanggan dengan kinerja sebagai layanan adalah salah satu dari banyak penawaran perusahaan. Di antara langkah-langkah yang membentuk komponen kinerja adalah sebagai berikut: a. Kepuasan terhadap kesiapan petugas dalam memberikan pelayanan kepada penumpang b. Kepuasan dengan kapasitas perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dan berkualitas tinggi.

2. Harapan

Keyakinan bahwa pelanggan memiliki apa yang ingin mereka peroleh disebut sebagai harapan. Berikut adalah beberapa contoh indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi dimensi: a. Kepuasan terhadap kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan kepada penumpang dibandingkan dengan pesaingnya b. Memastikan bahwa penumpang merasa nyaman akan menghasilkan kesenangan yang meningkat dari mereka.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang dapat dipergunakan terkait dengan persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi yang ada pengaruh pada kepuasan penumpang. Hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, yakni:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Peneliti | Hasil Penelitian |
|----|-------------------------------|---|--|
| 1. | (Ishaya et al., 2020) | Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan Transaksi dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Moda Raya Terpadu (MRT) Jakarta | Persepsi Kemudahan Transaksi dan Nilai Pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang |
| 2. | (Jessica et al., 2022) | Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna ShopeePay pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar | Pengaruh kemudahan dan keamanan transaksi menggunakan kode QR berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna ShopeePay |
| 3. | (Wiedyani, 2019) | Pengaruh nilai pelanggan, kualitas layanan, harga, dan kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan penumpang kereta api Sri Tanjung Jember Yogyakarta PT. KAI Daop IX Jember. | Kualitas layanan, persepsi harga dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Kereta Api Argo Muria jurusan Semarang Tawang-Jakarta Gambir |
| 4. | (Arsw, Fammy Aisyahani, 2022) | Pengaruh Kepercayaan Penumpang dan Kualitas Informasi terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Lion Air rute keberangkatan dari Yogyakarta oleh Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta | Kepercayaan penumpang, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian oleh Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta. |

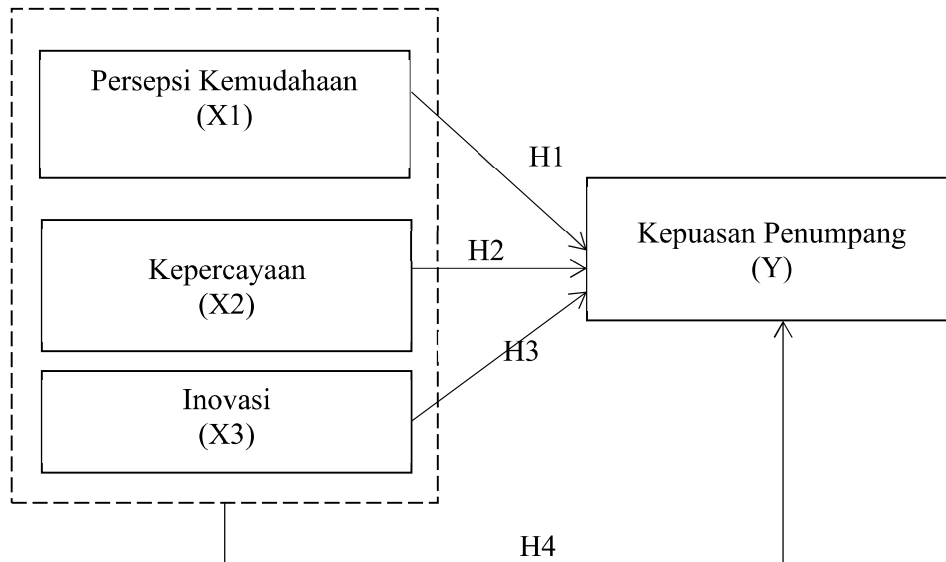
Tabel 2.1 Lanjutan

| No | Nama Peneliti | Judul Peneliti | Hasil Penelitian |
|-----------|-------------------------------|---|---|
| 5. | (Prawira & Pralitasari, 2020) | Pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di Kereta Rel Listrik Stasiun Pasar Senen | Variabel aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik Jakarta |
| 6. | (E-issn et al., 2022) | Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Bandar Udara International Yogyakarta | Inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan |
| 7. | (Ride, 2022) | Pengaruh Citra Merk, Inovasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan GO- RIDE | secara simultan terdapat pengaruh dan signifikan antara Citra merek, Inovasi, dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. |
| 8. | (R. M. Putri, 2021) | Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam di Koridor Sekupang-Jodoh. | kualitas layanan serta fasilitas ada pengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang |

Sumber: Data Penelitian (2022)

2.3 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan suatu hubungan yang terjadi diantara variabel independen dengan variabel dependen-nya yang akan membantu peneliti merumuskan hipotesis. Dalam penelitian ialah Persepsi Kemudahan (X1), Kepercayaan (X2), Inovasi (X3), terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang (Y).



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Sumber: Peneliti, (2022)

2.4 Hipotesis Penelitian

Dikutip dari kerangka pemikiran diatas, maka dugaan sementara yang dikemukakan dalam penelitian ini ialah:

- H1: Diduga persepsi kemudahan berpengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
- H2: Diduga kepercayaan berpengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
- H3: Diduga inovasi berpengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
- H4: Diduga persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi berpengaruh positif signifikan pada kepuasan penumpang Bus Trans Batam.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Saat membuat penelitian, memiliki desain yang solid akan menentukan kualitas dan tingkat keberhasilannya. Peneliti pada hakekatnya akan memandu banyak kegiatan yang perlu dilakukan dalam upaya melaksanakan proyek penelitian jika mereka mengembangkan desain penelitian. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme dan digunakan untuk meneliti sampel dan populasi merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini (R. M. Putri, 2021). Survei digunakan sebagai metode, sedangkan kuesioner digunakan sebagai pendekatan untuk memilih sampel yang akan digunakan dalam survei.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk lebih memahami seberapa besar dampak kepuasan penumpang terhadap Trans Batam. Kajian yang dilakukan terhadap faktor dibagi menjadi dua kategori yaitu variabel bebas yaitu Kemudahan (X1), Kepercayaan (X2) dan Inovasi (X3) serta variabel terikat yaitu Kepuasan Penumpang (Y).

3.2 Sifat Penelitian

Menurut Rohimah (2021) menyebutkan sifat penelitian penelitian adalah evaluasi terhadap orang atau benda lain yang memiliki kualitas tertentu untuk diteliti dalam suatu proyek penelitian yang akan dianalisis dan menarik kesimpulan.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi yang terdapat pada Dinas Perhubungan Kota Batam yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No.3 Sukajadi di Kecamatan Batam Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama bulan September 2022 dan Januari 2023, seperti yang diilustrasikan oleh tabel berikut:

Tabel 3.1 Periode Penelitian

| No | Kegiatan | 2022 | | | | 2023 | | | | | | | |
|----|----------------------------|-----------|---------|----------|----------|---------|---|---|---|---|---|---|---|
| | | September | Oktober | November | Desember | Januari | | | | | | | |
| 1. | Perencanaan | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 2. | Studi Pustaka | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 3. | Mentukan Metode Penelitian | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 4. | Penyusunan Kuesioner | | | | | | | ■ | ■ | | | | |
| 5. | Penyerahan Kuesioner | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | |
| 6. | Analisis Hasil Kuesioner | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 7. | Kesimpulan | | | | | | | | | | | | ■ |

Sumber: Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Imron (2019) populasi adalah area generalisasi yang terdiri dari item atau individu yang memiliki fitur dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk diselidiki untuk mendapatkan kesimpulan tentang kualitas dan karakteristik tersebut.

Populasi yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah mereka yang menggunakan jasa Transportasi Trans Batam pada bulan November 2022 yang berjumlah 75.739 penumpang.

3.2.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Salah satu cara untuk menggambarkan sampel adalah sebagai bagian dari populasi yang berada dalam lingkungannya. Teknik pengambilan *probability sampling* atau disebut dengan *simple random sampling* sederhana adalah teknik yang digunakan. Diberikan nama ini karena fakta bahwa populasi diambil sampelnya dalam bentuknya yang paling dasar, tanpa batasan yang ditempatkan pada kelas dari mana individu dapat diambil.

3.2.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah metode yang menentukan jumlah sampel yang akan diambil sesuai dengan besar sampel yang akan digunakan sebagai sumber data. Hasilnya, sampel penyebaran kuesioner diambil dari data jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi Trans Batam pada November 2022 yang berjumlah 75.739 penumpang.

Peneliti menggunakan metode Slovin untuk menentukan besarnya kesalahan karena sampel penelitian masih dapat dikelola. Dalam rumus ini, tingkat kesalahan direpresentasikan sebagai persentase. 10%, atau 0,1, telah dipilih sebagai angka toleransi. Inilah rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad \text{Rumus 3.1 Rumus Slovin}$$

Sumber : (Sugiyono, 2019: 137)

Keterangan:

a : toleransi ketidaktelitian (dalam persen)

N : ukuran populasi

n : ukuran sampel

Jumlah sampel yang dipilih untuk penelitian dilambangkan dengan huruf n, dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{75.739}{1 + 75.739(0,1)^2}$$

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

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

Menurut temuan pencarian rumus di atas, ukuran sampel yang diperlukan untuk proyek penelitian dibulatkan menjadi 100 sampel dari nilai sebelumnya, yaitu 99,8681.

3.5 Sumber Data

Sumber data primer digunakan dalam penyelidikan ini. Sumber data primer adalah yang telah dikumpulkan secara langsung, seperti melalui wawancara atau observasi langsung di lapangan. Informasi yang dikumpulkan

dengan melakukan survei kepada responden, juga dikenal sebagai pengguna sistem Transportasi Trans Batam.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dokumentasi, observasi, dan kuesioner adalah tiga pendekatan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Karena peneliti menyampaikan kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang perlu diisi oleh responden pengguna Trans Batam, maka peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan metode survei.

3.6.1 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Respon survei dari penumpang layanan bus umum Trans Batam. Metode yang digunakan dalam analisis ini termasuk:

3.6.1.1 Kuesioner

Kuesioner adalah metode pemilihan responden untuk studi lebih lanjut dengan memberikan mereka pertanyaan tertulis untuk dijawab. Dalam angket terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Responden harus menjawab semua pertanyaan agar uji hipotesis valid. Menggunakan *skala likert*, survei ini meminta peserta untuk menilai beberapa faktor. Hasil survei ini dapat digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang bagaimana berbagai komunitas dan orang melihat masalah sosial. Beberapa skala kesepakatan 5 poin antara proposisi yang terkait erat digunakan dalam penelitian ini.

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: (Alim Irhamna, 2018)

3.7 Operasional Variabel

Ringkasan rasio evaluasi, indikator variabel, dan variabel operasional yang dapat diuji, termasuk:

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definisi Variabel | Indikator | Skala |
|------------------|---|--|---------------|
| Kemudahan (X1) | Kemudahan adalah sejauh mana seseorang merasa bahwa penggunaan sistem mudah dan tidak melibatkan usaha yang signifikan dari pengguna. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah mengenali, mencari, menemukan dan mengakses situs SIP TB (Sistem Informasi Penumpang Trans Batam). 2. Kemudahan dalam Navigasi. 3. Mudah mengumpulkan informasi mengenai harga, atau layanan di Bus Trans Batam. 4. Mudah mengakses dan menggunakan Bus Trans Batam. | <i>Likert</i> |
| Kepercayaan (X2) | Kepercayaan sebagai evaluasi hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Penjual menepati janji dan komitmennya. 2. Penjual dapat dipercaya. 3. Mempercayai penjual. 4. Penjual memperhatikan kepentingan terbaik pelanggan. 5. Penjual akan melakukan pekerjaan dengan baik. | <i>Likert</i> |

Tabel 3.3 Lanjutan

| Variabel | Definisi Variabel | Indikator | Skala |
|------------------------|---|--|---------------|
| Inovasi (X3) | Inovasi adalah modifikasi atau konsep baru dalam kumpulan data yang berhubungan dengan input dan output. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menciptakan model bisnis baru 2. Mengembangkan layanan baru 3. Membuat interaksi dengan pelanggan baru. | <i>Likert</i> |
| Kepuasan Penumpang (Y) | Kepuasan penumpang adalah penilaian individu terhadap kinerja yang dirasakan sesuai dengan harapan mereka | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Harapan | <i>Likert</i> |

Sumber: Data Penelitian (2022)

3.8 Metode Analisis Data

Metode penelitian yang digunakan meliputi uji statistik deskriptif, heteroskedastisitas, multikolinearitas, normalitas, asumsi klasik, reliabilitas, validitas, dan uji pengaruh seperti koefisien determinasi (Adjusted R2) dan regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis yang meliputi uji simultan. Uji F dan uji t regresi linier berganda.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian khusus ini, pendekatan analisis data dikenal sebagai analisis statistik deskriptif. Statistik yang digunakan untuk mengevaluasi data dengan meringkas atau menggambarkan data yang telah diperoleh seperti yang dikenal sebagai statistik deskriptif. Tujuan statistik deskriptif bukan untuk menarik kesimpulan atau generalisasi yang diterima secara universal oleh komunitas ilmiah (Erman Challen & Puspa Dewi, 2019).

Dalam proses penyajian data statistik deskriptif berupa perhitungan, persentase, mean, median, modus, grafik lingkaran, grafik, dan tabel penyebaran

data, dengan menghitung rata-rata dan standar deviasi. Rumusnya dijelaskan secara rinci di bawah ini:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: (R. M. Putri, 2021)

Keterangan:

Rs : rentang skala

m : jumlah alternative jawaban pada sampel

n : jumlah sampel

3.8.2 Uji Kualitas Data

Dimungkinkan untuk menilai validitas dan reliabilitasnya dengan menggunakan SPSS 25 berkat pernyataan yang termasuk dalam penelitian ini.

3.8.2.1 Uji Validitas

Jika instrumen yang dihubungkan mampu mengukur apa yang harus diuji untuk mencapai temuan yang dicari peneliti, maka tes yang merupakan alat atau instrumen untuk mengukur ini dapat dianggap sah. Bagi yang berminat menggunakan uji validitas dapat melakukannya dengan bantuan aplikasi SPSS 25. Dimungkinkan untuk menggunakan pilihan untuk menentukan apakah itu tepat atau tidak dengan menguji koefisien korelasi yang signifikan pada tingkat 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa suatu pilihan dapat diterima karena tingkat penerimaannya valid jika diketahui korelasi yang signifikan terhadap skor total yang dipilih.

Menurut (R. M. Putri, 2021) menyebutkan pengambilan keputusan untuk menguji validitas, secara khusus:

1. Uji validitas yang menghasilkan r hitung $>$ r tabel, maka suatu hasil kuesioner dapat dianggap valid.
2. Uji validitas yang menghasilkan r hitung $<$ r tabel, maka suatu hasil kuesioner dapat dianggap tidak valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Putri et al., 2021) reliabilitas didefinisikan sebagai sifat suatu alat pengukur untuk dapat diandalkan atau dapat diandalkan dan untuk memberikan temuan yang sama terlepas dari siapa yang melakukan pengukuran. Pengujian ini bertujuan untuk menguji kemantapan konsisten responden dalam hal tanggapannya terhadap pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan pilihan suatu variabel yang telah disajikan dalam bentuk kuesioner.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu interpretasi dari tes ini adalah menguji nilai kebenaran residual untuk menentukan apakah mengikuti distribusi normal atau tidak. Jika model regresi akurat, maka nilai kebenaran residual akan berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji normalitas penelitian tersebut, dapat dikatakan sebagai berikut:

1. Karena titik-titik yang menyusun scatter plot muncul secara acak di bawah dan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa model distribusinya normal jika sumbu Y dan X keduanya bernilai 0. Hal ini karena angka 0 menunjukkan normal distribusi.
2. Diagram *normal p-p plot* distribusi normal dapat disimpulkan dari tampilan plot pencar dan lokasi titik-titik pada garis dalam plot regresi standar.
3. Berdasarkan langkah-langkah sebelumnya histogram residual adalah sejenis model yang distribusinya dianggap normal jika bentuk kurvanya sebanding dengan lonceng.
4. *Kolmogorov-Smirnov* adalah alat yang berguna untuk melakukan pemeriksaan ini. Menurut Putri (2021) pengujian ini dikatakan berdistribusi normal jika resultan probabilitasnya lebih dari 0,05. Namun, jika probabilitasnya kurang dari 0,05, jelas bahwa data tidak mengikuti pola terdistribusi normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Putri et al. (2021) tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menentukan apakah model regresi menemukan hubungan antara variabel-variabel yang dianggap independen atau tidak. Nilai korelasi harus memiliki nilai positif yang lebih besar dari atau sama dengan batas minimum yang telah ditentukan sebelumnya. *Tolerance* dan VIF adalah alat yang berguna untuk menentukan ada atau tidaknya multikolinearitas. Kriteria ini berfungsi sebagai pedoman, dan menyatakan bahwa tidak ada tanda multikolinieritas jika *tolerance* lebih dari 0,01 dan VIF kurang dari 10.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Putri et al. (2021) tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk memastikan apakah residual dari pengamatan yang berbeda memiliki varians yang tidak sama dalam model regresi.

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menentukan apakah residual identik atau berbeda dari varians. Homoskedastisitas mengacu pada situasi di mana varians dan residual memiliki distribusi konstan, sedangkan heteroskedastisitas menggambarkan situasi di mana varians dan residual memiliki distribusi yang tidak dapat diprediksi atau tidak konstan.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam kebanyakan kasus, ada persamaan garis regresi linier langsung, dan penelitian ini adalah tes untuk melihat apakah peningkatan jumlah variabel independen yang menghubungkan dua atau lebih variabel independen yang sedang diteliti bermanfaat atau tidak. Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Yanti, 2019)

Keterangan:

Y : variabel terikat (dependen)

b : nilai koefisien regresi

a : nilai konstanta

x2 : variabel bebas X2

x_1 : variabel bebas X_1

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi, yang secara singkat menunjukkan kapasitas model untuk menjelaskan varians dalam variabel yang ditentukan oleh variabel independen (Mediyati, 2021). Ada rentang dari nol hingga satu untuk koefisien determinasi. Nilai R^2 yang disesuaikan rendah dapat dianggap sebagai indikasi bahwa potensi variabel independen untuk memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel dependen sangat terbatas.

Tabel 3.4 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: Putri et al. (2021)

Ketika koefisien mendekati satu, ini menunjukkan bahwa variabel dependen dapat diestimasi hanya dengan menggunakan informasi dari variabel independen. Mengingat heterogenitas substansial dari data yang tersedia, koefisien determinasi yang rendah adalah tipikal, sedangkan angka yang tinggi adalah tipikal informasi deret waktu. Untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini, SPSS Versi 25 dapat digunakan.

3.9 Uji Hipotesis

Menurut Putri (2021) uji ini merupakan sarana untuk memanfaatkan tingkat signifikansi derajat kepercayaan. Dalam upaya penelitian khusus ini,

tingkat signifikansi 0,05 dapat digunakan. Pengujian ini terdiri dari dua uji terpisah, yaitu:

3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Uji ini dapat dilakukan dengan menentukan sejauh mana satu variabel independen, yang tidak berhubungan dengan variabel dependen terkait, berdampak pada tingkat pengaruh tersebut (R. M. Putri, 2021). Jika thitung lebih dari ttabel, maka H_0 tidak valid dan H_a valid. Ini menunjukkan bahwa variabel independen berdampak pada variabel dependen. Untuk memahami uji t, pertamanya perlu diketahui bahwa ada dampak pada variabel dependen, yang dapat disimpulkan dari variabel independen, mengingat nilai yang diperoleh dari semua variabel independen lainnya tetap tidak berubah. Untuk menguji variabel independen yang mempunyai pengaruh cukup signifikan terhadap variabel dependen dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 akan dilakukan. Rumus digunakan dalam pengujian ini seperti berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.4 Uji T}$$

Sumber: (Mandagie et al., 2020)

Keputusan diambil yang sesuai dengan kriteria diatas adalah:

1. Bila thitung > ttabel atau sig < 0,05, H_a diterima H_0 ditolak.
2. Bila thitung < ttabel atau sig > 0,05, H_a ditolak H_0 diterima.

3.9.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Menurut Putri (2021) tujuan pengujian hipotesis simultan adalah untuk menentukan apakah variabel independen yang sedang dievaluasi dalam statistik

dapat secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen. Dengan menggunakan rumus dan uji f, seseorang dapat menentukan apakah hipotesis itu benar atau tidak:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{1-R^2 (n-k-1)}$$

Rumus 3.5 Uji F

Sumber: (Nurdin & Djuhartono, 2021)

Hipotesis yang dibuat:

1. Ho: Tidak terjadinya pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi secara parsial pada kepuasan penumpang bus Trans Batam.
2. Ha: Terjadinya pengaruh pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi secara parsial pada kepuasan penumpang bus Trans Batam.

Keputusan yang diambil berdasarkan kriteria diatas yaitu:

1. Membandingkan anatar Fhitung dengan ftabel:
 - a. bila Fhitung < Ftabel, Ho ditolak Ha diterima.
 - b. bila Fhitung > Ftabel, 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