

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITASTERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUSPADA PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM BUS
TRANS BATAM)**

SKRIPSI



**Oleh:
Ardida Ponty Basowa
140910381**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITASTERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUSPADA PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM BUS
TRANSBATAM)**

SKRIPSI

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



**Oleh
Ardida Ponty Basowa
140910381**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ardida Ponty Basowa
NPM/NIP : 140910381
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Traus 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, 3 Januari 2019



Ardida Ponty Basowa
NPM. 140910381

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI KASUS PADA PENGGUNA TRANSPORTASI
UMUM BUS TRANS BATAM)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana.

Oleh
Ardida Ponty Basowa
140910381

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 2 Februari 2019


Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M.
Pembimbing

ABSTRAK

Bus Trans Batam adalah moda transportasi umum yang ditawarkan pemerintah kota Batam kepada masyarakat. Dalam usaha menjaga hubungan dengan konsumen, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi kunci dalam mempertahankan konsumen serta pemberian nilai yang tinggi melalui kepuasankonsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada pengguna transportasi bus trans Batam. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang bus trans Batam. Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan penelitian ini bahwa pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumenstudi kasus pada pengguna transportasi umum bus Trans Btam. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan akan meningkatkan kepuasan konsumensebagai pengguna jasa transportasi umum.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Trans Batam is a mode of public transportation offered by the Batam city government to the public. In an effort to maintain relationships with customers, the quality of services and facilities is key in maintaining customers and providing high value through customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on consumer satisfaction on users of trans Batam bus transportation. The method used is a quantitative method with a type of causality research. The population in this study were trans Batam bus passengers. While the study sample consisted of 100 respondents who used purposive sampling technique. Based on this research, the hypothesis testing between service quality and facility variables partially and simultaneously has a significant effect on consumer satisfaction, case studies on Transs Batam bus public transportation users. These results indicate that the better the quality of services and facilities provided will increase customer satisfaction as users of public transportation services.

Keyword : ServiceQuality, Facilities, Customers Satisfaction

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa 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.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si. selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dr. Joko Setiawan, S.E., M.M. selaku Pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Dosen dan staff Universitas Putera Batam;
6. Teristimewa untuk keluarga tercinta, Bapak, Ibu, dan Adik-adik yang selalu memberikan motivasi berupa dukungan dan doa kepada penulis;
7. Ranti Anggraini, S.M. teman seperjuangan perkuliahan yang selalu menyemangati dan juga membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman-temanku tersayang Isti, Cindy, Emel, Wila, Andrew, Raysa, Dewi, Alfian, Haldy, Pak Eko, Bu Yuli, Kak Vega, Minar dan teman-teman lainnya yang tidak tersebut namanya penulis ucapkan terima kasih.

9. Pimpinan dan karyawan BLUD UPT Pelayanan Jasa Transportasi Dishub Kota Batam yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini;
10. Seluruh penumpang Trans Batam yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi responden dalam penelitian ini;
11. Teman-teman seperjuangan Universitas Putera Batam Angkatan 2014 yang juga menyusun skripsi yang saling memberikan masukan dan semangat selama menuntut ilmu di Strata Satu Manajemen Bisnis.

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

Batam,3 Februari2019

Ardida Ponty Basowa

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI	i
SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Identifikasi Masalah	17
1.3. Batasan Masalah	17
1.4. Perumusan Masalah	18
1.5. Tujuan Penelitian	18
1.6. Manfaat Penelitian	19
BAB II	20
2.1. Teori Dasar	20
2.1.1. Kualitas Pelayanan	20
2.1.2. Fasilitas	23
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	25
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran	32
2.4. Hipotesis	32
BAB III	34
3.1. Desain Penelitian	34
3.2. Operasional Variabel	34

3.3. Operasional Variabel.....	35
3.2.1 Variabel Independen (X)	35
3.2.2 Variabel Dependen (Y).....	35
3.4. Populasi dan Sampel.....	37
3.4.1 Populasi	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.5. Metode Analisis	39
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	39
3.5.2 Uji Kualitas Data	40
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.5.4 Uji Pengaruh.....	43
3.5.5 Uji Hipotesis.....	45
3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
3.6.1. Lokasi Penelitian	47
3.6.2. Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV	49
4.1. Profil Responden	49
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.1.2. Responden Berdasarkan Usia	51
4.1.3. Responden Menurut Pendidikan	51
4.1.4. Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Trans Batam	52
4.2. Hasil Penelitian.....	53
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	53
4.2.2. Hasil Uji Kualitas Data	62
4.2.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4.2.4. Hasil Uji Pengaruh	70
4.2.5. Hasil Uji Hipotesis.....	72
4.3. Pembahasan	74
4.3.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	74
4.3.2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75
4.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen.....	75

BAB V	77
5.1. Simpulan	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4. 1 Hasil Normalitas Histogram Regression Residual.....	65
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-P Plot Regression Standardized.....	66
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Histogram Scatterplot.....	67

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. 1 Data Koridor dan Rute Bus Trans Batam Tahun 2018.....	13
Tabel 1.2 Data Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2018.....	14
Tabel 3. 1 Operasional Variabel X dan Y.....	36
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	49
Tabel 4. 2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4. 3 Data Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	52
Tabel 4. 5 Data Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan.....	53
Tabel 4. 6 Kriteria Analisis Deskriptif.....	54
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	54
Tabel 4. 8 Deskriptif Variabel Fasilitas (X2).....	57
Tabel 4. 9 Deskriptif Variabel Kepuasan Konsume (Y1).....	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Data.....	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas Data.....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.....	67
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	68
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	69
Tabel 4. 15 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	71
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Uji F.....	73

DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 3. 1 Rumus Lameshow	28
Rumus 3. 2 Product Moment	41
Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda	44
Rumus 3. 4 T hitung.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	xvi
Lampiran Tabulasi Data Kuesioner.....	xix
Lampiran Hasil Pengolahan Data	xxii
Lampiran Daftar t Tabel	xxx
Lampiran Daftar r Tabel.....	xxxiii
Lampiran Daftar F Tabel.....	xxxvi
Lampiran Daftar Riwayat Hidup	xxxix
Lampiran Surat Keterangan Penelitian	xl
Lampiran Surat Keterangan Balik Penelitian	xli

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Transportasi memiliki peran penting yang mencakup beberapa aspek baik sosial, ekonomi, lingkungan hingga keamanan. (Sukarto, 2016: 25). Besarnya manfaat transportasi bagi masyarakat senantiasa semakin memperbaiki wujud dan keandalannya mengikuti perubahan zaman dari dulu hingga kini baik secara sistem, pelayanan dan kapasitas sudah mengalami banyak perubahan.

Berkembangnya kemajuan teknologimembuat sebagian masyarakat juga melakukan perubahan pada eranya, sehingga masyarakat semakin cerdas dalam menentukan pilihannya. Banyak jasa transportasi ditawarkan demi merebut minat konsumen pada jasa yang diberikan. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang ditawarkan telah sesuai dengan keinginan konsumen tersebut. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan. Di negara kita Indonesia sudah banyak pilihan moda transportasi darat, salah satunya bus. Bus memenuhi kebutuhan masyarakat moda transportasi dalam kota besar hingga ke desa. Seiring perkembangannya sudah banyak moda transportasi umum lain yang bermunculan salah satunya transportasi umum berbasis online. Beragamnya inovasi dan persaingan itulah menuntut perusahaan harus mampu memenuhi kebutuhan peanggan dan calon penumpang agar dapat tetap eksis di tengah kecanggihan

teknologi saat ini. Tujuan utama para penyedia bisnis jasa adalah terciptanya kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas akan berpotensi loyal kepada produk, toko, atau penyedia jasa yang sama sehingga akan berpengaruh terhadap kesuksesan dan kemajuan perusahaan (Tjiptono & Diana, 2015: 4).

Salah satunya adalah moda transportasi darat di Kota Batam karena letaknya sangat strategis yakni berada diantara jalur pelayaran internasional membuat kota Batam memiliki jarak yang sangat dekat dengan beberapa negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia. Hal tersebut menyebabkan kota Batam menjadi salah satu kota persinggahan dan tujuan pariwisata baik wisatawan lokal maupun wisatawan asing. Transportasi umum di kota Batam salah satunya adalah Bus Rapid Transit (BRT) atau lebih dikenal dengan bus Trans Batam moda transportasi yang ditawarkan oleh pemerintah kota Batam kepada masyarakat. Bus Trans Batam sendiri memiliki pesaing dengan mode transportasi lain seperti angkutan kota (angkot), taxi konvensional, ojek online yang memiliki rute sama.

Trans Batam diadakan oleh pemerintah kota Batam dan didukung oleh program pemerintah saat ini untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk menunjukkan kepada masyarakat bahwa sebenarnya pemerintah selalu ada di tengah-tengah masyarakat. Selain itu, tujuan lain dari pengadaan bus Trans Batam adalah untuk memberikan transportasi yang sifatnya nyaman, aman dan murah kepada masyarakat karena bus Trans Batam sampai saat ini masih menggunakan subsidi dari pemerintah. Beroperasi sejak tahun 2004, bus yang dikenal dengan semboyan “Ayo Naik Bus Biar Gak Bikin Macet” ini awalnya berada dibawah naungan DAMRI, kemudian sekitar tahun 2013 diambil

alih oleh Dinas Perhubungan Kota Batam melalui Unit Pelaksana Teknis pelayanan jasa transportasi. Saat ini, total bus Trans Batam adalah 72 armada termasuk armada lama dibawah tahun 2010 sekitar 22 unit dan 50 unit lainnya adalah pengadaan armada baru baik dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah maupun Anggaran Pendapatan Belanja Negara. Saat ini pihak Trans Batam sendiri masih merasa kekurangan armada bus, maka dari itu beberapa bus lama masih terus dioperasikan menunggu adanya pengadaan ataupun bantuan bus baru dari pemerintah. Tetapi saat ini, untuk jumlah bus yang beroperasi dalam sehari sekitar 57 bus karena dari keseluruhan jumlah bus tersebut empat bus dialihkan ke bus sekolah, dan empat bus lagi dalam keadaan rusak parah sehingga tidak dapat dioperasikan.

Kemudian jumlah koridor yang beroperasi saat ini adalah tujuh koridor, dua koridor lagi masih dalam proses pengembangan. Berikut adalah data koridor dan rute yang dilalui oleh masing-masing bus:

Tabel 1.1 Data Koridor dan Rute Bus Trans Batam Tahun 2018

Nama Koridor	Rute
Koridor 1 : Sekupang - Batam Center	Via Sei Harapan – Tiban – UIB – Simpang Jam – Simpang Sei Panas – Kantor Walikota – Mega Mall
Koridor 2 : Tanjung Uncang – Batam Center	Via Simpang Sagulung – Fanindo – Simpang Base Camp – Batu Aji – Simpang Bareleng – Muka Kuning – Kepri Mall – Kantor Walikota – Mega Mall
Koridor 3 : Sekupang – Jodoh	Via Sei Harapan – Tiban – UIB – Simpang Balo – Penuin – Nagoya – Simpang McDonald’s – Terminal Jodoh – DC Mall – Pasar Induk
Koridor 4 : Tanjung Uncang – Sekupang	Via Simpang Sagulung – Fanindo – Simpang Base Camp – Marina – Tanjung Riau – Sei Harapan
Koridor 5 : Tanjung Piayu –	Via Piayu Laut – Simpang Bagan – Muka Kuning – Panbil – Kepri Mall – Kantor Walikota – Mega Mall – Simpang

Jodoh	Sei Panas – Simpang Kuda – Simpang Rujak – Batu Ampar – Terminal Jodoh – DC Mall – Pasar Induk
Koridor 6 : Nongsa – Batam Center	Via Teluk mata ikan – Kapling Sambau – Simpang Batu Besar – Simpang Bandara – SMU N 3 – Simpang Dotamana – Simpang Kantor Camat Batam Kota – Simpang KDA – Mega Mall
Koridor 7 : Punggur – Jodoh	Via Bundaran Punggur – Simpang Kepri Mall – Simpang Jam – Simpang Indomobil – Simpang Baloi – DC Mall – Pasar Induk – Terminal Jodoh

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Batam 2018

Sejak di luncurkan tahun 2004, bus Trans Batam menjadi salah satu transportasi umum yang cukup diminati oleh masyarakat. Kehadiran bus Trans Batam dengan pelayanan yang diberikan, harga yang terjangkau, serta fasilitas yang cukup baik jika di bandingkan dengan transportasi umum lainnya menjadikan bus Trans Batam disambut antusias oleh masyarakat.

Data yang diperoleh peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pihak Unit Pelayanan Teknis Trans Batam pada Senin, 30 Oktober 2018 menjelaskan jumlah penumpang bus Trans Batam dalam satu tahun terakhir yaitu tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang Bus Trans Batam Tahun 2018

Bulan	Jumlah Penumpang		Total Penumpang
	Umum	Pelajar	
Januari	70,164	17,270	87,434
Februari	57,832	16,409	74,241
Maret	61,823	17,333	79,159
April	85,837	18,193	104,030
Mei	83,005	17,961	100,966
Juni	93,048	11,113	104,161
Juli	89,814	9,864	99,678
Agustus	99,340	21,152	120,492

September	88,562	23,510	112,072
Oktober	97,728	25,440	123,168
November	94,092	24,678	118,770
Desember	113,135	14,565	127,700
Total	1,034,380	217,488	1,251,868

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Batam

Pesaing-pesaing memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan hal tersebut dapat menjadi referensi yang bisa dimanfaatkan oleh bus Trans Batam untuk membuat strategi meningkatkan jumlah penumpang, maka bus Trans Batam perlu memperbaiki kualitas pelayanan seperti memberikan pelayanan terbaik, petugas yang bersikap ramah, penampilan sopan dari tiap personilnya karena hal tersebut dapat menjadi penilaian dari konsumen untuk melihat bagaimana kesiapan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang. Selain itu kebersihan armada unit, pintu otomatis yang terkadang macet dan jok tempat duduk sudah bergeser/rusak masih banyak ditemukan. Hal ini tentunya menjadi penilaian dari penumpang akan kualitas pelayanan bus Trans Batam yang mereka tumpangi memiliki kekurangan-kekurangan yang masih perlu diperbaiki. Penumpang akan membandingkan fasilitas tersebut dengan armada lain yang menjadi pesaing bus Trans Batam dan berpotensi beralih ke armada lain dengan pelayanan yang terbaiknya.

Tarif yang ditetapkan bus Trans Batam merupakan tarif tetap, tarif yang tidak memperhitungkan jarak jauh dekat, maka semua penumpang umum dikenakan tarif yang sama Rp. 4000.- baik penumpang yang menempuh jarak dekat maupun penumpang yang menempuh jarak jauh, sedangkan untuk pelajar dikenakan tarif yang berbeda yakni Rp. 2000.-. Unggul pada harga namun penumpang

buswaymerasa kinerja bus Trans Batam masih belum optimal. busway sering mengalami keterlambatan datang melebihi waktu tunggu, busway juga pada jam-jam tertentu sering mengalami penumpukan penumpang, serta beberapa kursi penumpang sudah ada kerusakan pada jok-nya. Sehubungan dengan kondisi tersebut seharusnya segera di tindak lanjuti agar konsumen merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan Trans Batam.

Kini Trans Batam berinovasi melalui penerapan non tunai sudah mulai berjalan sejak pertengahan tahun 2018, meskipun sudah diterapkan pembayaran menggunakan *brizie-card* tapi petugas masih melayani pembayaran manual atau tunai. Rencana menggunakan pembelian tiket non tunai akan mulai aktif secara keseluruhan tahun 2019, jadi penumpang diharapkan sudah memiliki dan menggunakan *brizie-card* sebagai alat pembelian tiket. Pemerintah berusaha menanggapi kekurangan yang perlu diperbaiki dengan adanya aktifitas renovasi sarana dan prasarana penunjang seperti yang ditemui di beberapa halte yang sudah dicat rapih dan dibuat loket tiket. “Dishub Batam juga kabarnya akan menambah jumlah armada busway untuk tahun 2019” dikutip dalam *centralbatam.co.id* penambahan unit bus Trans Batam yang baru masih menunggu persetujuan dari pemerintah pusat.

Kerusakan dan kekurangan sudah seharusnya menjadi bahan evaluasi pihak pengelola bus Trans Batam agar dapat memberikan pelayanan lebih baik dan menciptakan kepuasan pada penumpang bus. Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa

angkutan bus Trans Batam. Bertolak pada pemikiran tersebut penelitian ini mengambil judul ***“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)”***.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Penumpang memiliki beberapa kritik terhadap kepuasan bus trans Batam
2. Kurangnya armada bus Trans Batam
3. Terjadinya padat penumpang pada jam-jam tertentu didalam bus
4. Beberapa fasilitas sudah mengalami kerusakan seperti jok kursi dalam Trans Batam.
5. Transaksi non tunai masih belum optimal
6. Masalah keterlambatan kedatangan dalam menunggu bus.

1.3. Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang terlalu luas, makapenulis perlu membuat pembatasan masalah yang akan diteliti. Adapun pembatasan masalah yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Variabel bebas yang diteliti adalah kualitas pelayanan dan fasilitas
2. Variabel terikat yang diteliti kepuasan konsumen

3. Responden yang akan diteliti adalah pengguna transportasi umum bus Trans Batam.
4. Kriteria responden yang diteliti adalah penumpang bus Trans Batam.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan terutama yang telah didapat penulis selama mengikuti perkuliahan, khususnya yang berhubungan dengan persoalan kepuasan konsumen dalam pemasaran jasa.
 - b. Bagi mahasiswa diharapkan penelitian ini menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi perusahaan, diharapkan bermanfaat sebagai bahan pertimbangan dan masuk dalam meningkatkan inovasi pengelolaan kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

Setelah masalah ditemukan dan dirumuskan penulis, langkah selanjutnya adalah mencari teori teori, konsep, dan generalisasi hasil penelitian yang akan dijadikan sebagai landasan untuk tinjauan pustaka. Disini akan dipaparkan teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian.

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam persaingan jasa atau produk melaiikan saat sebelum dan sesudah pelayanan. (Rambat, 2013:212).

Definisi kualitas menurut Morgan dan Murgartroyd (Mukarom & Laksana, 2015: 105) *quality is the totality of features of a product services that bears on its ability to satisfy given needs*. Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat. Sedangkan pengertian pelayanan menurut Warela (Nasrudin, 2015: 106) adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha yang

menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan terlibat secara aktif didalam produksi atau penyampain proses pelayanan itu sendiri.

Menurut Wyckof dan Tjiptono (Afriadi & Sitohang, 2016: 3) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan penumpang Sedangkan menurut Tjiptono (Samhah, 2016: 2) kualitas layanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

2.1.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Rambat, 2018:214)mengungkapkan dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, diantaranya:

1. Kinerja (*Performance*)

Efisiensi pencapaian tujuan utama sebuah produk.

2. Fitur (*Fitures*)

Atribut produk yang melengkapi kinerja dasar sebuah produk.

3. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan sebuah produk untuk tetap berfungsi secara konsisten selama usia desainnya.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to spesifications*)

Sejauh mana karakteristik desain dan operasi sebuah produk memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Daya tahan (*Durability*)

Berkaitan dengan tingkat kemampuan sebuah produk mentolerir tekanan, stress, atau trauma tanpa mengalami kerusakan berarti.

6. *Serviceability*

Kemudahan mereparasi sebuah produk.

7. Estetika

Daya tarik produk terhadap panca indra. Misalnya, bentuk fisik mobil yang menarik.

8. Persepsi kualitas (*Perceived quality*)

Citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

2.1.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Rambat, 2013:216) diuraikan indikator-indikator dari kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

2. Keandalan (*reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para penumpang dan merespons permintaan mereka dengan segera.

4. Jaminan (*assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam membutuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

5. Empati (*empathy*)

Berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.

2.1.2. Fasilitas

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas

Banyak pendapat yang menyatakan fasilitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan, terutama untuk perusahaan jasa transportasi laut termasuk kapal. Bagi kapal fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan pelayanan. Fasilitas tersedia dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar penumpang merasa nyaman dan puas. Kelengkapan fasilitas menjadi faktor penentu pilihan penumpang untuk menaiki kapal bersangkutan.

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan pelanggan

dapat terpenuhi menurut Sulastiyono dalam (Yunus & Budiyanto, 2014). Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat pelanggan secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

2.1.2.2 Indikator fasilitas

Masih banyak penyedia jasa yang tidak menyadari bahwa tata letak fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap *mood* dan respon pelanggan. Menurut Mudie & Pirrie dalam (Tjiptono, 2014:161), terdapat enam indikator yang harus dipertimbangkan secara cermat menyangkut tata letak fasilitas:

1. Perencanaan Spasial

Aspek-aspek seperti proporsi, simetri, tekstur, dan warna perlu diintegrasikan dan dirancang secara cermat untuk menstimulasi respon intelektual maupun respon emosional dari para pemakai atau orang yang melihatnya.

2. Perencanaan Ruang

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

3. Perlengkapan/Perabotan

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

4. Tata Cahaya

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

5. Warna

Banyak orang yang menyatakan bahwa warna memiliki bahasanya sendiri, dimana warna dapat menstimulasi perasaan dan emosi spesifik.

6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Aspek penting yang saling terkait dalam faktor ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan, bentuk fisik, pemilihan warna, pencayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang digunakan.

2.1.3. Kepuasan Konsumen

2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kata “kepuasan atau *satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” artinya cukup baik dan “*facio*” adalah melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah

membandingkan antara persepsi dengan hasil atau kinerja suatu jasa dengan harapannya. Kepuasan merupakan prediksi kepercayaan konsumen terhadap apa yang akan terjadi.

Menurut Schiffman dan Kanuk dalam (Yunus & Budiyo, 2014) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah perbandingan antara persepsi konsumen terhadap produk atau jasa dalam kaitannya dengan harapan mereka masing-masing. Di sisi positif, konsumen yang merasa puas akan menjadi loyal dan akan melakukan pembelian kembali atau orang-orang yang mendapatkan pengalaman melebihi ekspektasinya dan yang paling menguntungkan adalah adanya promosi dari mulut ke mulut.

Menurut (Kotler & Keller, 2009:138) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Sedangkan menurut Hunt dalam (Tjiptono, 2014:355) definisi kepuasan konsumen dapat diklarifikasikan ke dalam lima kategori pokok yakni :

1. *Normative deficit definition*

Perbandingan antara hasil (*outcome*) actual dengan hasil yang secara kultural dapat diterima.

2. *Equity definition*

Perbandingan perolehan atau keuntungan yang didapat dari perbandingan sosial bila perolehan tersebut tidak sama, maka pihak yang dirugikan akan tidak puas.

3. *Normative standard definition*

Perbandingan antara hasil aktual dengan ekspektasi standar pelanggan (yang dibentuk dari pengalaman dan keyakinan mengenai tingkat kinerja yang seharusnya ia terima dari merek tertentu).

4. *Procedural fairness definition*

Kepuasan merupakan fungsi dari keyakinan atau persepsi konsumen bahwa ia telah diperlakukan secara adil.

5. *Attributional definition*

Kepuasan tidak hanya ditentukan oleh ada tidaknya diskonfirmasi harapan, namun juga oleh sumber penyebab diskonfirmasi.

Dengan mengkaji secara mendalam definisi dan pengertian dari pendapat para ilmuwan diatas dapat ditarik sebuah sintesa/konstruksi definisi tentang kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau tidak senang seorang konsumen setelah mengevaluasi kinerja suatu barang atau jasa dengan harapan-harapan yang disertakan pada waktu membeli atau menggunakan barang atau jasa tadi. Jadi dari sini kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja suatu barang/jasa.

2.1.3.2. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap perusahaan, karena dengan pengukuran tersebut dapat memberikan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan

kepuasan pelanggan. Menurut (Tjiptono, 2014) ada empat metode yang banyak dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berfokus pada pelanggan, mempermudah pelanggan untuk menanggapi saran dan keluhan pelanggan dapat diterima oleh unit kerja yang dibentuk yaitu unit pengaduan pelanggan, selain itu pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan dan sarannya dapat melalui telepon maupun berbentuk kotak saran.

2. *Ghost / Mystery Shopping*

Perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika membeli produk/jasa perusahaan dan produk jasa pesaing.

3. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Bukan saja diperlukan sebuah wawancara keluar ketika pelanggan mulai berhenti membeli tetapi juga harus memperhatikan tingkat kehilangan pelanggan, apabila tinggi maka perusahaan dianggap gagal memuaskan pelanggannya.

4. Survey Kepuasan Pelanggan

Perusahaan yang ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan survey secara berkala. Teknisnya perusahaan akan

mengirikan daftar pertanyaan yang melalui telepon kepada pelanggan terakhir mereka sebagai sample acak dan menanyakan apakah mereka puas terhadap produk/ jasa perusahaan.

2.1.3.3. Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut (Sunyoto, 2015:35) Indikator Kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

1) *Re-purchase*

Membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada perusahaan untuk mencari barang / jasa.

2) Menciptakan *Word-of-Mouth*

Dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.

3) Menciptakan citra merek

Pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.

4) Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

2.2. Penelitian Terdahulu

Untuk memudahkan klarifikasi penyelesaian penulisan karya ilmiah ini terlebih dahulu penulis telah mempelajari penelitian yang relevan dengan judul

penelitian yang akan diajukan ini. Penelitian terdahulu yang dipelajari tersebut dapat dilihat pada table dibawah ini:

1. Yunus dan Budiyanto (2014)ISSN2461-0593

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif melalui teknik *non probability Sampling* yaitu *accidental sampling*. Dengan hasil pengujian hipotesis antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya.

2. Ajeng, Sri dan Sendhang (2013) ISSN 2178-4255

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahuiPengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Metode yang digunakan dalam peneliti ini adalah kuantitatif melalui teknik *non probablity sampling* yaitu *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Dengan hasil pengujian hipotesis antara variabel nilai pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Stasiun Ponco Semarang.

3. Teguh Wicaksono (2017) ISSN 1979-1127

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Upik Futsal Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam peneliti ini adalah kuantitatif melalui teknik *non probablity sampling* yaitu analisis regresi berganda. Dengan hasil pengujian hipotesis antara dimensi kualitas pelayanan berpengaruh

positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Upik Futsal Banjarmasin.

4. Edy Haryanto (2013) ISSN 2303-1174

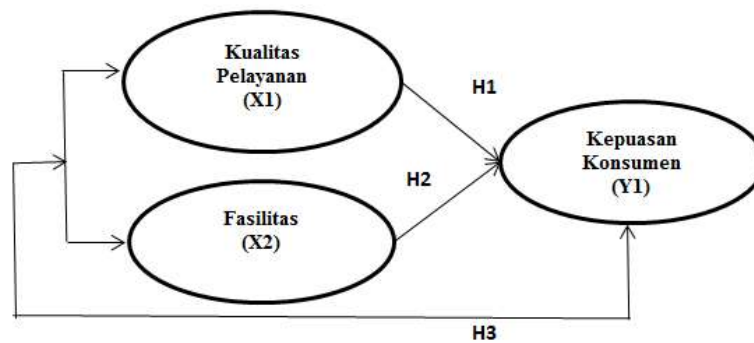
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan pada Kantor Samsat Manado. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan metode survey. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas layanan, fasilitas dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan, Fasilitas, dan Harga secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan pada kantor Samsat Manado.

5. Steffi Mongkaren (2013) ISSN 2303-1174

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. Metode yang digunakan dalam peneliti ini adalah kuantitatif melalui teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2.3. Kerangka Pemikiran

Pada bagian ini, peneliti mengajukan kerangka pemikiran teoritis yang diambil berdasarkan hasil kajian pustaka dan penelitian terdahulu. Kerangka pemiliran teoritis yang diajukan meliputi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadapkepuasan konsumen pengguna transportasi umum bus Trans Batam yang disajikan pada halaman berikut:



Sumber: Penelitian, 2018

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat. Dari kerangka pemikiran teoritis di atas maka dapat ditarik hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum Trans Batam.

H2 : Fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum Trans Batam.

H3 : Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan secara simultankepuasan konsumen pengguna transportasi umum Trans Batam

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2009:09) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan kategori penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei. Dalam penelitian survei, informasi dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya, penelitian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen bus Trans Batam.

3.2. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan memudahkan dalam menetapkan pengukuran terhadap variabel yang diamati. Menurut (Indrawati, 2015 hal 124) operasional variabel adalah suatu proses menurunkan variabel yang terkandung di dalam masalah penelitian menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya, sehingga mempermudah mendapatkan data yang diperlukan bagi penilaian masalah penelitian.

3.3. Operasional Variabel

Operasional variabel penelitian dimaksudkan untuk mendeskripsikan dan memudahkan dalam menetapkan pengukuran terhadap variabel yang diamati. Menurut (Indrawati, 2015:124) operasional variabel adalah suatu proses menurunkan variabel yang terkandung di dalam masalah penelitian menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat diketahui klasifikasi ukurannya, sehingga mempermudah mendapatkan data yang diperlukan bagi penilaian masalah penelitian.

3.2.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang tidak terikat oleh faktor-faktor lain, tetapi mempunyai pengaruh terhadap variabel lain. Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2014:39) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan fasilitas.

3.2.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Menurut (Sugiyono, 2014:39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen di sini adalah kepuasan konsumen. Untuk menggambarkan variabel independen dan variabel dependen dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1Operasional Variabel X dan Y

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	kualitas pelayanan adalah ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspetasi pelanggan. (Rambat, 2014:212)	1. <i>Teangibles</i> 2. <i>Realibility</i> 3. <i>Responsivess</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Emphaty</i>	<i>Likert</i>
2.	Fasilitas (X2)	Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan – perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan dalam melaksanakan aktivitas – aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya, sehingga kebutuhan - kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. (Sulastiyono dalam Yunus & Budianto, 2014).	1. Perencanaan Spasial/Tata Ruang 2. Perencanaan Ruang 3. Perlengkapan/Perabotan 4. Tata Cahaya 5. Warna 6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis	<i>Likert</i>
3.	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka. (Kotler & Keller, 2009)	1. <i>Re-purchase</i> 2. Menciptakan <i>month of month</i> 3. Menciptakan citra merk 4. Menciptakan pembelian pada perusahaan yang sama membeli produk lain dari prusahaan yang sama.	<i>Likert</i>

Sumber :Rambat (2014), Yunus & Budianto (2014), Tjiptono (2014)

3.4. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Agar penelitian ini dapat menghasilkan kesimpulan yang benar maka penulis memberikan kuisioner, tetapi terlebih dahulu menentukan populasi dan dan sampel. Menurut (Sugiyono, 2009:80)Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Trans Batam selama proses berlangsung. Dalam penelitian ini jumlah populasi.

Menurut (Sugiyono, 2009:81)sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *Non Probability Sampling* dan Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental Sampling*. Melihat pada kondisi, dimana populasi dalam penelitian ini sangatlah besar, maka digunakan formula *lemeshow* untuk menghitung sampel dari jumlah populasi yang tidak diketahui (Kholilullah, 2017):

$$n = \frac{Z^2 \cdot \pi \cdot q}{d^2}$$

(Rumus 3.1 Lemeshow)

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z = Harga standar normal (1,976)

π = Estimator proporsi populasi (0,5)

d = interval atau penyimpangan (0,10)

q = 1- π

Sehingga besar sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,976)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{(0,10)^2} = 97,6144 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 97,6. Jadi jumlah yang diambil adalah minimal 98 namun untuk memudahkan maka diblatkan menjadi 100.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data ini hal yang berkaitan untuk di jelaskan meliputi : jenis data, teknik pengumpulan data dan instrument yang digunakan sebelum data tersebut diolah dengan tools SPSS 22.

Data primer adalah data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap obyek yang diteliti yaitu penumpang Bus Trans Batam Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber dokumen-dokumen atau arsip tertulis lainnya yang ada pada Trans Batam.

Teknik pengumpulan data primer yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Menurut (Sugiyono, 2009) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan

teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden.

Dengan melakukan penyebaran kuesioner untuk mengukur persepsi responden digunakan Skala *Likert* yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* umumnya menggunakan 5 angka penelitian (Sugiyono, 2009) yaitu :

1. Sangat Setuju/sangat positif dengan *score* 5.
2. Setuju/positif dengan *score* 4.
3. Ragu-Ragu/netral dengan *score* 3.
4. Tidak Setuju/negatif dengan *score* 2.
5. Sangat Tidak Setuju/tidak pernah dengan *score* 1.

Urutan setuju atau tidak setuju dapat dibalik mulai dari sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju.

3.6. Metode Analisis

Menurut (Sanusi, 2014 hal 115)teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Peneliti harus memilih metode statistik yang relevan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan agar diperoleh kesimpulan yang logis.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat

kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi, (Sugiyono, 2009). Analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian.

Analisis deskriptif bekerja dengan menggambarkan distribusi data. Distribusi data yang dimaksud adalah pengukuran tendensi pusat dan pengukuran bentuk. Teknik yang digunakan dalam statistik deskriptif pada penelitian ini adalah persentase, rata-rata, dan standar deviasi. Data yang telah terkumpul akan disusun dalam bentuk tabel frekuensi dari masing – masing item pernyataan sehingga data tersebut dapat memberikan gambaran jawaban responden secara menyeluruh. Kemudian dilakukan analisis deskripsi dari masing–masing item pernyataan dengan menghitung rata–ratanya sehingga dapat diketahui interpretasi terhadap masing-masing pernyataan.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Vasilitas Data

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut (Sugiyono, 2009) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson (Sanusi, 2014), sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Rumus 3.1 Product Moment

Sumber : (Sanusi, 2014)

Di mana :

- r = koefisien korelasi
- X = skor butir
- Y = skor total butir
- N = jumlah sampel (responden).

Kemudian hasil dari r_{xy} dikonsultasikan dengan harga kritis *product moment* (r tabel), apabila hasil yang diperoleh r hitung $>$ r tabel, maka instrumen tersebut valid. Dalam prakteknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan *software* Microsoft Office Excel dan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 21.

3.5.2.2 Uji Reabilitas Data

Menurut(Sugiyono, 2009), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas adalah berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrumen. Suatu instrumen dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrumen tersebut menunjukkan hasil yang tetap.

Dengan demikian, masalah reliabilitas instrumen berhubungan dengan masalah ketepatan hasil. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika nilai koefisien korelasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai dalam tabel, maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel(Sanus, 2014).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas perlu dilakukan dalam setiap penelitian sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Hal ini untuk memastikan apakah data yang akan dianalisis berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan *Normal P-P Plot of Regression Standarized Residual* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji *Normal P-P Plot of Regression Residual* adalah:

- a. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah melihat nilai *significance (2-tailed)*, jika nilainya $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi (Sanusi, 2014).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Pengaruh

Uji pengaruh bertujuan untuk mengetahui besarnya konstirbusi dan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian yang dilakukan terdiri atas analisis regresi linier bergandadan analisis koefisien determinasi (R^2)

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) terhadap variabel terikatnya yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut(Sanusi, 2014):

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Sumber : (Sanusi, 2014)

Di mana:

Y = Variabel dependen (Kepuasan konsumen)

a = Konstanta

b1, b2 = Koefisien garis regresi

X1, X2= Variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas)

e = Error / variabel pengganggu

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama-sama (Sanusi, 2014). Nilai (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel bebas (Kualitas pelayanan dan Fasilitas) dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Kepuasan konsumen) amat terbatas. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara

variabel terikat dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.6 Uji Hipotesis artinya menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2014). Pengujian hipotesis untuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Uji T (parsial), dan Uji F (simultan), langkah – langkah pengujiannya mengikuti prosedur yang sudah ada.

3.5.5.1 Uji T (Pengujian Parsial)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independen* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependen*. Atau dengan kata lain, uji t digunakan untuk menguji apakah hubungan yang terjadi itu dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasi) atau tidak. Rumus untuk t hitung adalah:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.3T hitung

Sumber : (Sugiyono, 2009)

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

r² = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

Kaidah pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, jadi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima H_a ditolak, jadi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen.

3.5.5.2 Uji F (Pengujian Simultan)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Sanusi, 2014). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyapengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan kosnsumen.

H_a : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas mempunyapengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya (Sanusi, 2014) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

1. Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1.Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian untuk keperluan tugas akhir ini adalah:

Nama Perusahaan : BLUD UPT Pelayanan Jasa Transportasi Dishub
Kota Batam

Jenis Usaha : Transportasi umum

Telp : (0778) 459503

PemilikPerusahaan : Dinas Perhubungan Kota Batam

Semua data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data yang diberikan langsung oleh pengguna transportasi umum bus Trans Batam sehingga data tersebut merupakan data yang tepat dan akurat. Dimana dengan data tersebut maka hasil penelitian akan sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang ditunjuk ialah dimulai pada minggu ketiga bulan September 2018 sampai dengan minggu kedua bulan Januari 2019.

**Tabel 3.3 Jadwal Penelitian
Periode September 2018 – Januari 2019**

Keterangan	2018		2018				2018				2018				2019	
	Sep		Okt				Nov				De				Jan	
	Minggu ke															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Pengajuan Judul	■	■														
Pembuatan Bab I			■	■												
Pembuatan Bab II					■	■										
Pembuatan Bab III							■									
Kuesioner								■	■							
Mengelola Data										■						
Pembuatan Bab IV											■	■	■			
Pembuatan bab V														■		
Pemeriksaan Hasil															■	■