

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRANS BATAM**

HALAMAN SAMPUL DEPAN

SKRIPSI



Oleh :

Komang Adi Suniantara

140910181

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRANS BATAM**

HALAMAN JUDUL

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana



Oleh :

Komang Adi Suniantara

140910181

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

2019

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Komang Adi Suniantara
NPM/NIP : 140910181
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen 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, 01 Maret 2019

Komang Adi Suniantara

140910181

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TRANS BATAM**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

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

Oleh

Komang Adi Suniantara

140910181

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 03 Agustus 2019

Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M.

Pembimbing

ABSTRAK

Trans Batam sebagai salah satu transportasi umum di Kota Batam. Dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Batam, Trans Batam dihadirkan oleh pemerintah kota dengan tujuan untuk memberikan transportasi yang sifatnya nyaman, aman dan murah kepada masyarakat. Pengelolaan dan kombinasi berbagai jenis sumber daya wajib diperhatikan agar terciptanya kepuasan konsumen. Penciptaan kepuasan konsumen harus diperhatikan oleh para pihak penyedia jasa melalui berbagai cara diantaranya adalah dengan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, serta penyediaan fasilitas yang lengkap. Manajemen Trans Batam berusaha memenuhi segala kebutuhan dan harapan para penumpang agar terciptanya kepuasan. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan konsumen penumpang Trans Batam. Penelitian ini menggunakan metode analisis uji regresi linier berganda yang meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Dalam penelitian ini akan diulas hasil-hasil dan pembahasan mengenai pengaruh masing-masing variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Kesimpulan pada penelitian ini akan dibahas pada bagian akhir skripsi ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Trans Batam as one of the public transportation in Batam City. Under the auspices of the Batam City Transportation Office, Trans Batam is presented by the city government with the aim of providing transportation that is convenient, safe and inexpensive to the public. Management and combination of various types of resources must be considered in order to create customer satisfaction. Customer satisfaction creation must be considered by the service provider parties through various methods including providing good quality services, as well as providing complete facilities. Trans Batam Management strives to fulfill all the needs and expectations of the passengers in order to create satisfaction. Therefore, the purpose of this study was to determine the effect of service quality, facilities on the satisfaction of Trans Batam passenger customers. This study uses a multiple linear regression test analysis method which includes: validity and reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis, hypothesis testing through t test and f test, and analysis of the coefficient of determination (R²). In this study the results and discussion of the effect of each independent variable will be reviewed, namely service quality (X1), facility (X2) on the dependent variable, namely customer satisfaction (Y). The conclusion of this study will be discussed at the end of this study.

Keywords: Service Quality, Facilities and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik dan tepat waktu dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faslitas terhadap Kepuasan Konsumen penumpang Trans Batam”.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam. Dan tujuan lainnya adalah untuk membantu mahasiswa agar mampu menerapkan ilmu yang telah didapat semasa kuliah pada permasalahan yang terjadi di lapangan saat melakukan penelitian.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa 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. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr.Nur Elfi Husda,S.Kom, M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Suhardianto, S.Hum., M.Pd.
3. Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si.
4. Bpk.Nanda Harry Mardika, S.Pd., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi.
5. Seluruh dosen-dosen pengajar beserta staf dan civitas Universitas Putera Batam yang telah memberikan banyak informasi dan pengetahuan kepada penulis.
6. Orang tua peneliti yang sangat dicintai, yang telah memberikan doa dan semangat untuk keberhasilan skripsi ini.
7. Kerabat dan sahabat serta seluruh teman-teman peminatan manajemen bisnis yang memberikan bantuan, dukungan, dan semangat sehingga skripsi ini lancar dan yang belajar bersama selama masa kuliah.Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan berkat-Nya. Akhir kata, besar harapan peneliti agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak dan pembaca budiman.

Batam, 01 Maret 2019

Komang Adi Suniantara

Daftar Isi

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Rumus	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1 Manfaat Teoritis	7
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Teori Dasar.....	9
2.1.1 Sistem Transportasi.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.2.1 Pengertian Tentang Kualitas Pelayanan.....	11

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan	13
2.1.3 Fasilitas.....	14
2.1.3.1 Pengertian Tentang Fasilitas	14
2.1.3.2 Standar fasilitas angkutan bus umum	15
2.1.3.3 Indikator - Indikator Fasilitas.....	17
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	18
2.1.4.1 Pengertian Tentang Kepuasan Konsumen	18
2.1.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
2.4 Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Operasional Variabel.....	25
3.2.1 Variabel Independen	26
3.2.2 Variabel Dependen.....	26
3.3 Populasi Dan Sampel	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.4.1 Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Metode Analisis Data.....	31
3.7 Analisis Deskriptif	31
3.7.1 Uji Kualitas Data.....	32
3.7.1.1 Uji Validitas Data.....	32
3.7.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	33
3.7.1.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.1.4 Uji Normalitas.....	34

3.7.1.5 Uji Multikolinieritas.....	35
3.7.1.6 Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.7.2 Uji Pengaruh	35
3.7.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.7.2.2. Uji Koefisien Determinasi.....	37
3.7.3 Pengujian Hipotesis	37
3.7.3.1 Uji t	37
3.7.3.2 Uji F (Simultan)	38
3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	38
3.8.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.8.2 Jadwal Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian	40
4.1.1 Distribusi Responden Berdasar Jenis Kelamin	40
4.1.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	42
4.1.4 Analisis Deskriptif	43
4.2.1.1 Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	44
4.2.1.2 Variabel Fasilitas (X_2).....	46
4.2.1.3 Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	49
4.2.2 Hasil Uji Kualitas Data	51
4.2.2.1 Uji Validitas	51
4.2.2.2 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian.....	51
4.2.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	53
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.2.3.1 Hasil Uji Normalitas	55
4.2.3.2 Hasil Uji Multikolinearitas	57

4.2.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
4.2.4 Hasil Uji Pengaruh	59
4.2.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.2.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	61
4.2.5 Hasil Uji Hipotesis	61
4.2.5.1 Hasil Uji t.....	61
4.2.5.2 Hasil Uji F.....	63
4.3 Pembahasan.....	64
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
Daftar Pustaka.....	69

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 hasil uji normalitas dengan histogram	55
Gambar 4. 2 Uji Normalitas dengan <i>P-P Plot Regression Standardized</i>	56
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas.....	59

Daftar Tabel

Tabel 1. 1 Data Kualitas Pelayanan PT Trans Batam	2
Tabel 1. 2 Data jumlah pembangunan fasilitas/penambahan jumlah halte	4
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	22
Tabel 3. 1 Variabel Independen dengan Indikatornya	26
Tabel 3. 2 Variabel Dependen dengan Indikatornya.....	27
Tabel 3. 3 Skala likert	31
Tabel 3. 4 Kriteria Analisis deskriptif.....	32
Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian	38
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 2 Distribusi responden berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
Tabel 4. 4 Distribusi Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	42
Tabel 4. 5 Kriteria Analisis Deskriptif.....	44
Tabel 4. 6 Penjelasan jawaban responden variabel kualitas pelayanan (X1).....	44
Tabel 4. 7 Penjelasan Jawaban Responden Fasilitas.....	47
Tabel 4. 8 Jawaban responden variabel kepuasan konsumen	49
Tabel 4. 9 Hasil uji validitas variabel kualitas pelayanan (XI)	52
Tabel 4. 10 Indeks Koefisien Reliabilitas	54
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4. 12 Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	57
Tabel 4. 13 Uji multikolinearitas	58
Tabel 4. 14 Uji linear berganda.....	60
Tabel 4. 15 uji koefisien determinasi	61
Tabel 4. 16 Hasil uji T	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji F.....	63

Daftar Rumus

Rumus 3. 1 Lemeshow.....	28
Rumus 3. 3 <i>Pearson Product Moment</i>	33
Rumus 3. 4 Rumus Uji Regresi Linier Berganda	36
Rumus 3. 5 Uji t.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Batam adalah sebuah kota yang masuk dalam wilayah Propinsi kepulauan Riau, Batam sekaligus adalah nama pulau tanggal 24 September 2002. Yang sebelumnya Batam termasuk kedalam wilayah Propinsi Riau Kini Batam masuk kedalam wilayah Propinsi Kepulauan Riau dan diikuti Kota Tanjung Pinang, Kabupaten Bintan, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kepulauan Anambas dan Kabupaten Lingga yang termasuk dalam wilayah Propinsi Kepulauan Riau. Secara geografis Kota Batam terletak pada posisi yang sangat strategis karena berbatasan langsung dengan beberapa Negara tetangga seperti Singapura, Malaysia. Hal ini berdampak positif dalam hal perdagangan luar negeri.

Masih berkaitan dengan perdagangan luar negeri maka Batam berpotensi sebagai tempat transit, untuk mendukung hal tersebut maka pemerintah Kota Bata memiliki andil besar dalam hal menyiapkan atau memenuhi kebutuhan tersebut dalam hal transportasi dan infrastruktur penunjang lainnya demi lancarnya sebuah kegiatan ekonomi. Seperti yang kita ketahui bersama beberapa tahun kebelakang ini pembangunan di Kota Batam sangat pesat mulai dari pembangunan bangunan-bangunan bertingkat seperti apartemen dan hotel-hotel berkelas bintang lima juga pembangunan atau pelebaran jalan sedang di gesa oleh pemerintah Kota Batam.

Sektor jasa transportasi umum di Batam peran penting dalam membantu perekonomian, terlebih dengan semakin meningkatnya kebutuhan dan keinginan kinsmen serta pelayanan terbaik. Melihat kenyataan dunia usaha saat ini telah banyak dibidang pelayanan jasa khususnya angkutan umum. Hal ini ditandai dengan maraknya perusahaan – perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi umum.

Trans Batam adalah sebuah persahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi yang melayani beberapa rute diantaranya adalah Sekupang – Batam Senter (pp), Sekupang – Jodoh (pp), Tanjung Piayu – Jodoh (pp) dan beberapa rute lainnya. Trans Batam merupakan operator transportasi rekanan yang dibawah oleh Dishub kota Batam. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Aji Dani Ramdani pada tanggal 18 September 2018, divisi operasional Trans Batam menjelaskan bahwa Trans Batam berdiri sejak tahun 2004 hingga sekarang. Awalnya Trans Batam berada di bawah naungan damri dari tahun 2004-2013. Mulai tahun 2014 Trans Batam diambil alih oleh Dinas Perhubungan Kota Batam melalui UPT pelayanan jasa transportasi. Berikut ini penulis sajikan data komplain dari para penumpang Trans Batam dalam kurun lima tahun terakhir.

Tabel 1. 1 Data Kualitas Pelayanan PT Trans Batam

Tahun	Jumlah Komplain
2018	46
2017	40
2016	33
2015	30
2014	20
2013	25

Sumber: Data internal Trans Batam

Terlihat bahwa dari tabel 1.1 di atas bahwa selalu terjadi kenaikan jumlah komplain pelanggan tiap tahunnya. Terakhir pada tahun 2018 jumlah komplain pelanggan sebanyak 46 komplain. Masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui berapa tarif yang harus dibayar dalam sekali menggunakan bus Trans Batam dan juga jam operasional bus.

Dari data yang penulis peroleh dari pihak Trans Batam salah satu cara untuk dapat menarik minat calon pengguna Trans Batam adalah dengan meningkatkan jumlah halte di beberapa lokasi yang sekiranya ramai orang atau daerah yang ramai penduduk dekat perumahan perkantoran sekolah ataupun pusat-pusat perbelanjaan seperti pasar ataupun mall-mall yang ada di Batam. Namun ada fenomena baru terjadi belakangan ini yang memang penulis lihat dan juga penulis menanyakan langsung kepada pihak pengguna jasa Trans Batam yang sebelumnya terbiasa menggunakan transportasi ini dan mulai beralih menggunakan moda transportasi ojek berbasis aplikasi. Beberapa alasan mereka beralih dari naik bus Trans Batam kemudian beralih menggunakan ojek berbasis aplikasi adalah bisa lebih cepat sampai tujuan karena meskipun jalanan macet tapi ojek motor masih bisa selap selip diantara kendaraan lain, bisa diantar sampai depan pintu karena jika dibanding dengan Trans Batam penumpang harus turun hanya pada halte pemberhentiannya saja, ojek berbasis aplikasi sering terdapat diskon-diskon yang sedikit banyak menjadi pemikat bagi calon pengguna jasa mereka. Kemudahan lain diantaranya adalah calon pengguna hanya tinggal memesan dari telepon pintar mereka membuka aplikasi ojek tersebut masukkan lokasi penjemputan tetapkan lokasi tujuan dan dengan satu sentuhan berapa ongkos yang harus

dibayar berapa lama calon pengguna menunggu kedatangan ojek tersebut dan melihat dimana posisi pengemudinya juga bisa terlihat. Dan berikut penulis tampilkan data penambahan halte Trans Batam.

Tabel 1. 2 Data jumlah pembangunan fasilitas/penambahan jumlah *halte*

Tahun	Jumlah pembangunan halte
2018	60
2017	56
2016	52
2015	45
2014	45
2013	40

Sumber: Data internal Trans Batam

Meskipun pada beberapa lokasi dari pihak Trans Batam sudah menambah jumlah halte namun usaha tersebut belum maksimal dalam hal menarik minat masyarakat untuk menggunakan bus Trans Batam. Beberapa alasan masih engganya masyarakat menggunakan bus Trans Batam diantaranya adalah posisi halte yang jauh dari pemukiman warga, bus Trans Batam yang tidak singgah pada halte-halte yang sepi atau jarang terlihat ada penumpangnya, halte yang tidak dilengkapi dengan atap sehingga pada saat cuaca hujan atau pada saat siang hari yang cukup panas masyarakat enggan menunggu kedatangan bus Trans Batam pada halte tersebut. Sedangkan dalam hal fasilitas halte Trans Batam di beberapa lokasi ada yang kurang nyaman untuk digunakan misalnya desain ramp yang ada saat ini terlalu curam dengan sudut kemiringan yang terlalu curam. Kondisi ini sangat menyulitkan kaum penyandang cacat dalam mengaksesnya. Berdasarkan hasil pengamatan, ramp shelter bus Trans Batam sama sekali tidak memenuhi persyaratan dalam hal standar halte bus. (Anthropometri & Aksesibilitas, 2013)

Perlengkapan tempat perhentian bus tergantung kepada sistem yang digunakan, terbuka atau tertutup seperti halte atau tempat perhentian, seperti contoh bus TransJakarta, ataupun jumlah penumpang yang menggunakan fasilitas tempat perhentian bus. Perlengkapan meliputi Atap untuk melindungi penumpang dari hujan ataupun panas, tempat duduk untuk calon penumpang, Sistem pendingin udara (AC), Informasi perjalanan, Penjualan tiket, Telepon umum, Sarana penunjang seperti kios media massa, rokok, dan minum.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti perilaku konsumen pengguna Trans Batam dalam hal kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Sehingga dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN TRANS BATAM”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah secara spesifik sebagai berikut:

1. Banyaknya keluhan masyarakat dalam hal pelayanan yang dilakukan oleh Trans Batam.
2. Masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui berapa tarif Trans Batam.
3. Kedatangan bus yang dirasa masih sering terjadi keterlambatan bahkan jarak kedatangan antar bus bisa mencapai 45 menit sampai 1 jam, untuk waktu normalnya adalah setiap 30 menit sekali.

4. Fasilitas seperti halte dirasa masih banyak yang kurang layak, di beberapa lokasi hanya berupa papan atau plang berukuran kecil.
5. Armada bus yang digunakan misalnya untuk rute Tanjung Uncang – Batam Senter misalnya menggunakan bus yang sudah tidak layak jalan.
6. Untuk beberapa koridor armada bus Trans Batam menggunakan armada bus medium sehingga pada jam-jam sibuk jumlah penumpang melebihi kapasitas yang tersedia.

1.3 Batasan Masalah

Karena keterbatasan dalam hal waktu, kemampuan peneliti, dan kesempatan dalam penelitian, maka penelitian ini hanya akan berfokus pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen penumpang Trans Batam.

1.4 Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen penumpang Trans Batam?
2. Apakah ada pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen penumpang Trans Batam?
3. Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama – sama terhadap kepuasan konsumen penumpang Trans Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen penumpang Trans Batam.

2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen penumpang Trans Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan konsumen penumpang Trans Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai bahan referensi bagi para pembaca atau peneliti yang akan melakukan penelitian dimasa mendatang.
2. Sebagai tambahan sumber pengetahuan maupun pedoman bagi para pembaca.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama perkuliahan dan mengetahui sampai sejauh mana kualitas atau kemampuan penulis dalam mengimplementasikan teori yang ditelitinya kedalam dunia usaha/kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi perusahaan memberikan sumbangan saran dan pikiran dalam ilmu pengetahuan yang menyangkut transportasi umum.

3. Memberikan manfaat bagi penelitian selanjutnya untuk dapat digunakan sebagai bahan referensi tambahan.
4. Dapat dijadikan bahan ajar atau tambahan sebagai referensi dalam hal proses belajar mengajar di kelas.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Dasar

2.1.1 Sistem Transportasi

Sistem transportasi dalam suatu kegiatannya ada komponen-komponen yang mempengaruhinya. Komponen-komponen tersebut dapat memiliki fungsi yang berbeda sesuai dengan bentuk dan jenis komponen itu sendiri. Menurut (Adisasmita, 2012 : 19), bahwa komponen transportasi adalah kondisi prasarana serta sistem jaringannya dan kondisi sarana. Prasarana adalah sesuatu yang dapat menjadi media terjadinya kegiatan transportasi, seperti jalan raya, jalan rel, terminal, pelabuhan, halte, sungai, laut, pipa, udara dan sebagainya. Sedangkan sarana adalah sesuatu yang berwujud kendaraan berfungsi sebagai alat yang dapat memindahkan sesuatu baik orang maupun barang untuk mencapai tujuannya. Sarana dapat berupa bus, kereta api, pesawat terbang, kapal laut, perahu dan sebagainya.

Sedangkan sistem transportasi menurut (Tamin, 2009 : 30), adalah merupakan dasar (*basic infrastructure*) bagi pelayanan masyarakat (*public service*) yang dampaknya multi dimensional. Kemultian penyelenggaraan sistem transportasi, tidak hanya terkait dengan sistem multi-moda yang menyatukan serangkaian moda transportasi darat, laut dan udara, tetapi dalam perencanaannya juga harus mencerminkan keputusan yang dapat diterima semua pihak yang

memiliki cara pandang yang berbeda, dengan mempertimbangkan variable dampak dan manfaat yang beragam melibatkan sejumlah pihak yang mencerminkan aspek multi sektor.

Secara umum komponen sistem transportasi dapat diuraikan sebagai Berikut (J.Kodoatie, 2011 : 109)

1. Lintasan atau jalur sebagai tempat benda tadi bergerak;
2. Terminal dan pelabuhan merupakan simpul keluar masuk kendaraan dari maupun ke sistem dan sebagai tempat pergantian moda transportasi;
3. Kendaraan yang memberikan sesuatu mobilitas terhadap benda yang diangkut untuk suatu jalur gerak tertentu dan dapat digerakkan di jalur tersebut;
4. Rencana operasi atau prosedur pengaturan yang dapat menjamin kegiatan transportasi (lalu lintas orang dan barang) bergerak secara aman, lancar dan tertib.

Tamin, (2011 : 78), mengatakan bahwa *sistem* prasarana dan sarana transportasi sebagai infrastruktur dasar merupakan prasyarat terjadinya pergerakan ekonomi rakyat dan sebagai sistem pendukung dan pendorong dalam memacu kegiatan perekonomian masyarakat, karena akan sangat efisiensi dan efektifitas kegiatan wilayah. Masalah kemiskinan terjadi karena rendah tingkat aksesibilitas (keterhubungan) pusat-pusat desa dengan daerah-daerah lainnya yang menyebabkan desa-desa tersebut menjadi kurang produktif. Salah satu usaha untuk mengatasi hal tersebut dengan melakukan perbaikan tingkat aksesibilitas pusat-pusat desa atau daerah terpencil dengan memanfaatkan prasarana

transportasi berupa sistem jaringan jalan kabupaten dan lokal guna mengembangkan wilayah terpencil.

2.1.2 Kualitas Pelayanan

2.1.2.1 Pengertian Tentang Kualitas Pelayanan

Kotler, (2009 : 56) menjelaskan bahwa Kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. (Lupiyoadi, 2013 : 76) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Sedangkan menurut Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2016 : 98). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan.

Definisi secara umum dari kualitas jasa pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas pelayanan. Menurut Collier dalam (Yamin, 2013: 22) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas

pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan) (Amrullah, Siburian, & ZA, 2016).

Kualitas pelayanan adalah sebuah keharusan yang harus dijaga dan ditingkatkan bila sebuah perusahaan ingin tetap eksis dalam persaingan dunia bisnis (Chandra, 2015: 961). Bukan hanya karena konsumen adalah raja namun saat ini konsumen sudah semakin cerdas dalam menentukan pilihan produk atau jasa mana yang akan dibeli. Kualitas pelayanan dapat menjadi tolak ukur bagaimana suatu perusahaan tetap menjadi unggul dalam menyediakan fasilitas pelayanan yang baik bagi para pelanggannya secara konsisten. Menurut (Gulla, Oroh, & Roring, 2015: 1315) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Moha & Loindong, 2016b: 577).

Kualitas pelayanan menurut (Minarsih, 2015: 116), merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa *transfer*. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina loyalitas pelanggan dan membina hubungan pelanggan dengan sukses. Ini berarti kualitas jasa (*service*

quality) merupakan salah satu aspek yang memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu organisasi.

Menurut (Fathoni, 2016: 3) pelayanan adalah kegiatan-kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen atau pemakai industri serta tidak terikat pada penjualan suatu produk atau pelayanan lainnya sedangkan menurut (Mirna, Bode Lumanauw, & Irvan Trang, 2014: 591) mendefinisikan kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

2.1.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan (Amrullah et al: 2016), yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti fisik) Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.
2. *Reliability* (Keandalan) Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang disajikan secara akurat.
3. *Assurance* (Jaminan) Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan.
4. *Empathy* (Empati) 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.

5. *Responsiveness* (Daya Tanggap) Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

2.1.3 Fasilitas

2.1.3.1 Pengertian Tentang Fasilitas

Menurut Tjiptono, (2016 : 105) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Fasilitas merupakan wadah yang berfungsi memfasilitasi kelancaran kegiatan perusahaan (Setiawan, 2008: 10). Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat menunjang dan memudahkan serta melancarkan pelaksanaan usaha. segala sesuatu yang dapat memudahkan serta melancarkan biasanya berupa benda-benda ataupun alat- alat. Pada perusahaan jasa, fasilitas yang diberikan berupa alat-alat yang dapat menunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para penggunanya. Fasilitas biasanya dipengaruhi oleh tingkat harga, artinya semakin meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan akan menyebabkan meningkatnya harga. Fasilitas yang memadai dan lengkap merupakan suatu daya tarik bagi konsumen dalam menentukan pilihannya atau dalam mengambil keputusan pembelian.

Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai

ukuran dari pelayanan. Konsumen yang ingin mencari kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan layanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik (Loindong, 2016 : 78). Fasilitas yang memadai mampu menunjang keputusan konsumen untuk menggunakan jasa transportasi yang memuaskan.

Menurut Rohmadi, (2015: 16) fasilitas adalah seperangkat alat atau hal yang dibutuhkan untuk memperlancar suatu kegiatan. Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan (Putranto, 2016: 13). Dalam kamus besar bahasa Indonesia (Yudha, 2016: 145) fasilitas adalah segala hal yang dapat mempermudah perkara (kelancaran tugas dan sebagainya) atau kemudahan. Pengertian fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu usaha yang dapat memudahkan dan melancarkan usaha ini dapat berupa benda. Fasilitas kerja yang terbatas dan tidak dapat digunakan dengan baik akan menghambat penyelesaian pekerjaan, sebaliknya fasilitas kerja yang cukup dan layak pakai dapat menunjang penyelesaian pekerjaan dengan cepat dan tepat sehingga kinerja yang maksimal (Eka, 2015: 563).

2.1.3.2 Standar fasilitas angkutan bus umum

Mengacu pada UU LLAJ no.22 tahun 2009 tentang lalu lintas dan angkutan jalan dan permenhub no.29 tahun 2015 tentang standar minimal angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum dalam trayek ada beberapa standar yang harus dipenuhi oleh armada angkutan bus umum diantaranya adalah :

1. Terdapat nopol, kendaraan dan jalur trayek berupa stiker yang ditempel pada bagian kaca depan dan belakang bus
2. Lampu penerangan berfungsi 100% sesuai dengan standar teknis.
3. Pengemudi dan kondektur menggunakan pakaian seragam dan dilengkapi dengan identitas nama pengemudi dan nama perusahaan.
4. Lapisan pada kaca kendaraan guna mengurangi cahaya matahari secara langsung presentase kegelapan yang diperbolehkan adalah paling gelap 30%.
5. Lampu isyarat tanda bahaya berwarna kuning berpijar terpasang pada atap bagian tengah, depan dan belakang. Tersedia paling sedikit ada 2 (dua) tombol yang dipasang di ruang pengemudi dan ruang penumpang.
6. Peralatan keselamatan seperti alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan dan alat penerangan.
7. Fasilitas kesehatan berupa perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K).
8. Informasi tanggap darurat berisi nomor telephon atau sms pengaduan yang ditempel pada kaca yang strategis pada kendaraan dan mudah dilihat oleh penumpang.
9. Pintu keluar dan/atau masuk penumpang termasuk juga pintu darurat yang hanya dapat digunakan pada situasi darurat saja.
10. Fasilitas pegangan (*handgrip*) untuk penumpang yang berdiri.

11. Terdapat sabuk keselamatan minimal dua titik pada semua tempat duduk.
12. Alat pembatas kecepatan.
13. Tidak menggunakan ban vulkanisir
14. Rel korden (gorden) tidak menghalangi jalur evakuasi pada saat kondisi darurat.

2.1.3.3 Indikator - Indikator Fasilitas

Menurut Tjiptono, (2016 : 11) indikator fasilitas ada enam yaitu:

1. Pertimbangan/Perencanaan. Aspek-Aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan Ruang. Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran penempatan ruang tunggu perlu diperhatikan penempatan perabotan atau perlengkapan tambahan.
3. Perlengkapan/Perabotan. Perlengkapan/perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang/jasa para pelanggan. Yang dimaksud perlengkapan dalam penelitian ini seperti : ketersediaan listrik, meja atau kursi, lukisan atau bacaan, peralatan tulis dan lain-lain

4. Tata Cahaya dan warna. Tata cahaya yang dimaksud adalah jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktifitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks/santai serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.
5. Pesan –pesan yang disampaikan secara grafis. Aspek penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, pencahayaan, dan pemilihan bentuk perwajahan lambing atau tanda yang digunakan untuk maksud tertentu. Seperti foto, gambar berwarna, poster, petunjuk peringatan atau papan informasi.
6. Unsur pendukung. Keberadaan fasilitas utama tidak akan lengkap tanpa adanya fasilitas pendukung lainnya, seperti : tempat ibadah, toilet, tempat parkir, tempat lokasi makan dan minum, mendengarkan music atau menonton televisi, internet area yang luas yang selalu diperhatikan tingkat keamanannya.

2.1.4 Kepuasan Konsumen

2.1.4.1 Pengertian Tentang Kepuasan Konsumen

Menurut Walker, (2013 : 105) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan

antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.. Sedang (Sumarwan, 2011: 35) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. ((Keller, 2009) menjelaskan bahwa “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Kepuasan adalah hasil dari penilaian konsumen bahwa produk atau jasa telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini lebih atau kurang (Budi Harijanto, 2014: 44). Berdasarkan pendapat (Gultom, 2014: 3) kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang didapatkan oleh pelanggan karena mendapatkan *value* dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kepuasan pelanggan (Lisnasari, 2016: 34) adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Secara sederhana kepuasan diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Diasari, 2016: 4).

Menurut Fathoni, (2016) kepuasan konsumen adalah keadaan emosional atau reaksi setelah menerima penyerahan jasa, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Menurut (Mirna et al., 2014) kepuasan konsumen mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapannya (hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tersebut tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak

puas dan kecewa. Jika produk sesuai ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang.

Menurut (Gulla et al., 2015) kepuasan konsumen adalah respon atau reaksi terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah penggunaan atau pemakaian sedangkan menurut (Tokan, Tumbel, & Roring, 2016: 303) kepuasan pelanggan mencerminkan penilaian seorang tentang kinerja (hasil) produk anggapannya dalam kaitannya dengan ekspektasi.

2.1.4.2 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut Fandi Tjiptono, (2016) pembentuk kepuasan diantaranya :

1. Kesesuaian harapan. Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
 - a. Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - b. Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk.
- c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3. Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai variabel kualitas pelayanan, fasilitas terhadap kepuasan pelanggan:

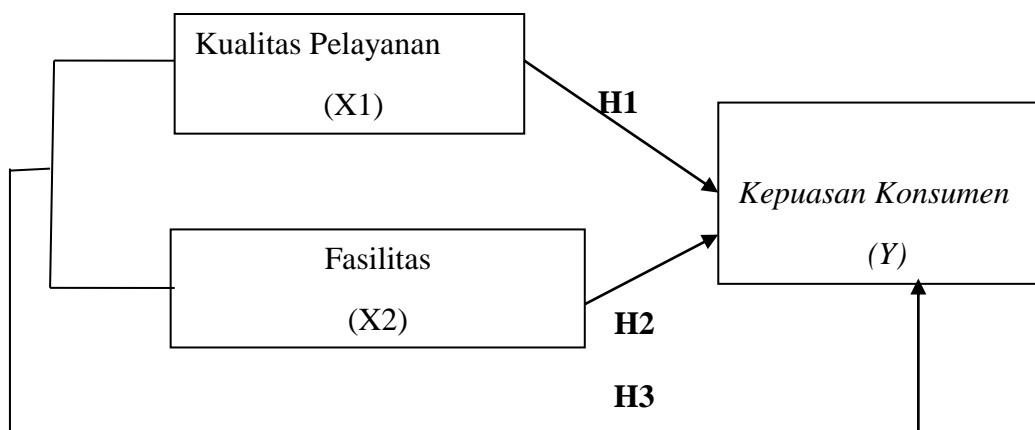
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

No	Nama (Tahun)	Judul/Peneliti	Metode	Hasil penelitian
1	(Indianto & Khasanah , 2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel “Ocean Auto Wheels” di Semarang	Regresi Berganda	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan , fasilitas dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2	(Moha & Loindong , 2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Mandado	Regresi Berganda	Hasil penelitan menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3	(Sharma, 2014)	<i>A Service Quality Model Applied on Indian Hotel Industry to Measure the Level of Customer Satisfication</i>	Dasar Rata-Rata Aritmetik	<i>The results of the study show that the quality of government hotel services is of better quality than private hotels. Overall the quality of service at Government Hotels is -0.167 and private hotel -0.288.</i>
4	(Dhurup & Surujlal, 2014)	<i>Customer Perceptions of Online Banking Service Quality and Its Relationship with Customer and Loyalty</i>	Analisis Korelasi dan Analisis Regresi	<i>The results of the study indicate that there is evidence that seven dimensions of quality-based services have a positive effect on customer satisfaction and loyalty. The results show that periodic measurements are level the quality of online banking services must be an integral part of the bank's efforts and strategies in improving service quality.</i>

5	(Bolang, 2015)	Peran Pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan pada <i>teller</i> dan <i>customer service</i> untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di bank BRI Unit Karombasan.
---	----------------	---	-----------------------	--

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka kerangka pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Trans Batam.

H2: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

Trans Batam .

H3: Kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Trans Batam.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rancangan penelitian yang akan digunakan sebagai pedoman untuk melakukan suatu proses penelitian. Desain penelitian berguna bagi semua pihak yang terlibat di dalam proses penelitian. Penelitian yang baik harus didahului dengan suatu perencanaan penelitian agar penelitian tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

Jenis penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif. Tujuan penelitian ini bersifat menjelaskan, menggambarkan, dan memaparkan variabel yang akan diteliti. Data dikumpulkan dari responden (bagian dari populasi) dengan melakukan survei melalui penyebaran angket atau kuesioner dan melakukan wawancara. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, diperkuat dengan penyajian data dalam bentuk tabel, grafik dan gambar, dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan.

3.2 Operasional Variabel

Setiap penelitian menggunakan variabel, yaitu segala sesuatu yang mempunyai nilai dan nilai tersebut dapat berbeda-beda dan dapat berubah. Menurut (Bougie, 2010 : 72), operasional variabel adalah suatu proses yang dilakukan untuk mengurangi keabstrakan konsep dari variabel sehingga

menjadikan variabel tersebut dapat diukur dalam bentuk yang nyata (Indrawati, 2015 : 124).

3.2.1 Variabel Independen

Variabel independen sering disebut juga sebagai variabel terikat, atau biasa dikenal dengan X. Variabel independen adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain (Sopiah, 2010 : 136). Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen adalah kualitas pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2).

Tabel 3. 1 Variabel Independen dengan Indikatornya

Variabel Independen	Operasional Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kemampuan memberikan pelayanan yang baik	1.Bukti Fisik 2.Keandalan 3.Jaminan 4.Empati 5.Daya Tanggap	Skala Likert
Fasilitas (X_2)	Kesesuaian fasilitas yang memang benar-benar dibutuhkan penumpang	1.Pertimbangan/Perencanaan 2.Perencanaan ruang 3.Perengkapan/Perabotan 4.Tata cahaya dan warna 5.Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis 6.Unsur pendukung	Skala Likert

3.2.2 Variabel Dependen

Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen adalah keputusan pembelian.

Tabel 3. 2 Variabel Dependen dengan Indikatornya

Variabel Dependen	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan	Kesesuaian harapan	Skala Likert
	Minat berkunjung kembali	
	Minat untuk merekomendasikan	

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, benda-benda yang menarik peneliti untuk ditelaah (Indrawati, 2015 : 164). Lebih lanjut (Sunyoto, 2012 : 47) mengemukakan bahwa populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek (satuan atau individu) yang karakteristiknya hendak diduga. Satuan atau individu disebut unit analisis, bisa berupa orang, rumah tangga, tanah pertanian dan sebagainya dalam bentuk biasa dipakai dalam survei. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para penumpang yang menggunakan transportasi umum di Kota Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan transportasi umum Trans Batam.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah anggota-anggota yang terpilih untuk dilibatkan dalam penelitian, baik untuk diamati, diberi perlakuan, maupun dimintai pendapat tentang yang sedang teliti (Indrawati, 2015 : 164). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus

benar-benar representative (mewakili). Menurut (Sukestiyarno, 2014: 142) sampel adalah bagian dari populasi yang sengaja dipilih secara representatif (mewakili).

Pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode *sampling Insidental* (aksidental sampling). Merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel ((Sugiyono, 2009b). 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):

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

rumus 3. 1 Lemeshow

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = nilai standar normal yang sesuai dengan tingkat keyakinan yang diharapkan

P = estimasi proporsi populasi

d = interval atau penyimpangan

q = 1-p

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan yang diinginkan adalah sebesar 5% dengan tingkat keyakinan yang diharapkan sebesar 95%. Karena besarnya jumlah populasi, maka estimasi proporsi populasi yang digunakan adalah :

$$n = \frac{1,021.611}{1 + (1,021,611 \cdot 0,5)^2} = 98,9$$

Dari perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian adalah 98,9 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ((Indriantoro & Supomo, 2009: 146-147), yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil obseervasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini, yaitu: (1) metode survei dan (2) metode observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah artikel, jurnal dan buku.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Metode survey dengan wawancara merupakan suatu unsur metode pengumpulan data dimana pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun (kuesioner) ditanyakan langsung dengan tatap muka kepada responden (Suhartanto, 2014: 146). Selain itu wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban langsung diberikan oleh responden. Peneliti merupakan pewawancara dan responden adalah orang yang diwawancarai ((Kountur, 2008: 70). Dalam penelitian ini respondenya adalah mulai dari pelajar smp, sma karyawan/karyawati sampai dengan ibu rumah tangga yang memang dalam bepegiatan seperti ke sekolah atau bekerja menggunakan Trans Batam.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya ((Sugiyono, 2012: 142). Kuesioner (kadang disebut sebagai formulir waawancara, instrumen pengukur, dan instrumen survey) merupakan suatu teknik yang terstruktur untuk mengumpulkan data yang terdiri atas beberapa pertanyaan baik verbal maupun tulisan yang akan dijawab oleh responden. Define yang sama diberikan oleh Hair dkk dengan menyatakan bahwa suatu kuesioner adalah suatu *framework* formal yang terdiri atas satu set pertanyaan serta skala yang digunakan untuk mendapatkan data mentah (Suhartanto, 2014).

Kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*. Skala likert ini meminta responden untuk merespon sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju tentang satu objek yang dipersepsikan. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan

menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut tabel 3.1 skor skala likert dalam bentuk *checklist*:

Tabel 3. 3 Skala likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Sugiyono, 2009b)

3.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang akan digunakan untuk memperoleh keterangan tentang besarnya kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan metode regresi linier berganda. Metode analisis ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas data. Analisis ini menggunakan program SPSS versi 21, beberapa pengujian terhadap data yang akan dianalisis untuk memberikan gambaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.7 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode untuk menggambarkan data yang dikumpulkan secara sederhana. Analisis deskriptif dilakukan melalui pengujian

hipotesis deskriptif. Penyajiannya dapat berbentuk tabel, atau grafik, termasuk juga perhitungan rata-rata, standart deviasi dan sebagainya. Menurut (Umar, 2009: 163-164) menentukan kriteria analisis deskriptif yaitu dengan menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus:

$$R_s = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{100(5-1)}{5} = 80 = 0,8 \quad \text{rumus 3. 2 Rentang Skala}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap items

Tabel 3. 4 Kriteria Analisis deskriptif

Rentang Kategori skor/Skala kategori	Nilai tafsir
1,00-1,80	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,81-2,60	Tidak baik / Rendah
2,61-3,40	Cukup / Sedang
3,41-4,20	Baik / Tinggi
4,21-5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

Sumber: Hasil Perhitungan Data

3.7.1 Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut:

3.7.1.1 Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Suatu

instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Dalam uji validitas dapat digunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dan dapat pula digunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut.

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{\{n \sum i^2 - (\sum i)^2\} \{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}}}$$

Rumus 3. 3 *Pearson Product Moment*

r_{ix} = koefisien korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

N = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak (Wibowo, 2012), jika:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Instrument kuesioner

yang tidak reliable maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil pengukuran tidak dapat dipercaya. Uji reliabelitas yang banyak digunakan pada penelitian yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha $>0,6$ (Priyatno, 2016: 154)

3.7.1.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dimasukkan untuk mengetahui bahwa setiap variabel telah memiliki keakuratan dan keandalan. Analisis asumsi klasik dengan menggunakan program SPSS. Analisis dilakukan dengan bantuan metode regresi linier berganda, sebelum melakukan uji analisis regresi berganda terlebih dahulu digunakan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan heteroskedastisitas (Wibowo, 2012).

3.7.1.4 Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable bebas memiliki distribusi normal. Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak normal.(Wibowo, 2012). Suatu data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. Uji ini dapat dilihat pada diagram Normal *P-Plot Regression Standarize* dimana keberadaan titik-titik berasal disekitar garis. Namun untuk lebih meyakinkan lagi bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal diuji dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Dengan syarat bahwa kurva nilai residual tersatandarisasi memiliki sebaran data normal jika (Wibowo, 2012);

1. Nilai Kolmogorv-Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$;
2. Nilai Asymp. Sig (2-tailed) $> \alpha$

3.7.1.5 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas. Pengajuan ada tidaknya gejala multikolinieritas dilakukan dengan memperhatikan nilai matrix korelasi yang dihasilkan pada saat pengolahan data serta nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*-nya. Nilai VIF antara 0 sampai dengan 10 menandakan tidak adanya gejala multikolinieritas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak dapat problem multikolinieritas (Priyatno, 2016).

3.7.1.6 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians residul dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika varians tersebut berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Dan jika hasil nilai signifikansi $>$ nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012).

3.7.2 Uji Pengaruh

3.7.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi liner berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hamper sama dengan regresi linier

sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas yang lebih dari satu. Metode regresi linier berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen (Wibowo, 2012). Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode analisa yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh terjadi antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu: kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), terhadap kepuasan konsumen (Y1). Bentuk persamaan regresi linier

berganda adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

rumus 3. 4 Rumus Uji Regresi Linier Berganda

Sumber: (Wibowo, 2012)

Keterangan:

Y' = variabel dependen (variabel respon)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x₁ = variabel independen pertama

x₂ = variabel independen kedua

x_n = variabel independen ke-n

3.7.2.2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat (Wibowo, 2012). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.7.3 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara tentang rumusan masalah penelitian yang belum dibuktikan. Hipotesis dinyatakan dengan kalimat pernyataan dan bukan kalimat pertanyaan. Dalam penelitian yang menggunakan sampel, kata hipotesisnya menggunakan kata signifikan.

3.7.3.1 Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Sanusi, 2011: 138).

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

rumus 3. 5 Uji t

Sumber: Sugiyono (2009 : 250)

Dimana:

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = korelasi persial yang ditemukan

n = jumlah sampel

3.7.3.2 Uji F (Simultan)

Uji-F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Nilai F hitung akan dibandingkan dengan nilai F tabel (Wibowo, 2012) .

1. Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.8.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada responden yang merupakan para penumpang/pengguna angkutan umum Trans Batam di Kota Batam.

3.8.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan						
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Menentukan Judul							
Bimbingan Skripsi							
Perumusan Penelitian							
Studi Pustaka							

Metode Penelitian		■					
Rancangan Kuisisioner			■				
Penyebaran Kuisisioner			■				
Pengumpulan Data				■	■		
Penyusunan laporan Akhir					■	■	
Siding Skripsi							■

Sumber : Peneliti