

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BUS AKDP JURUSAN SRANDAKAN-YOGYAKARTA

Arif Febriyanta¹⁾

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Manajemen, STIE Nusa Megarkencana

Email: ariffebriyanta17@gmail.com

Dhiana Ekowati²⁾

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen, STIE Nusa Megarkencana

Email: dhianaekowati@gmail.com

Abstract

Service quality is the main point to increase customers' satisfaction in order to maintain business competitiveness. The decreasing number of the commuters or the passengers of city bus within province forces the bus entrepreneur to develop a strategy to attract new passengers. One strategy that has to be considered is by increasing the service quality during the operational time of the bus.

This study aims to analyze the influence of service quality on the passengers' satisfaction in bus Angkutan Kota Dalam Provinsi (city bus transportation within province) route Srandakan-Yogyakarta. The service quality consists of five variables; they are tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The sample of the research consists of 96 respondents. At retrieving the data, the researcher used questionnaires as the instruments. The questionnaires contained 22 statements of strongly disagree, disagree, fair, agree, and strongly agree, each statement has scale 1-5 (Likert scale). The researcher examined the validity and the reliability of the questionnaires before distributing the questionnaires. Classic assumption test was conducted before the multiple linear regressions, which consisted of normality test, multicollinearity test, and heteroscedasticity test. The data analysis was done by using multiple linear regression and hypothesis test (t test, F test, and coefficient determination test).

The result of the multiple linear regression and t test showed that tangibles, responsiveness, assurance, and empathy influence partially on the passengers' satisfaction of the city bus transportation within province route Srandakan-Yogyakarta. Meanwhile, the reliability did not influence partially on the passengers' satisfaction. F test proved tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy influence simultaneously on the passengers' satisfaction of the city bus transportation within province route Srandakan-Yogyakarta. The coefficient determination test counted 88.6% the proportion of the five variables' influence on the passengers' satisfaction simultaneously, while 11.4% is influenced by other variables out of regression.

Keywords: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, passengers' satisfaction.*

A. PENDAHULUAN

Usaha jasa transportasi darat jenis bus Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) sempat mengalami kemunduran karena berkurangnya jumlah penumpang yang beralih menggunakan kendaraan pribadi. Dikutip dari data Ditlantas Polda DIY tahun 2015 yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) DIY, jumlah kendaraan pribadi di DIY semakin bertambah tiap tahunnya. Pada tahun 2015 terdapat 2,2 juta kendaraan pribadi yang didominasi kendaraan roda dua dan roda empat (Handito, Dwi Nourma. 2016). Semakin tinggi jumlah kendaraan pribadi akhirnya berimbas pada menurunnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa transportasi umum. Hal ini menyebabkan menurunnya pendapatan para pemilik angkutan untuk meremajakan atau merawat armada bus agar tetap layak jalan. Menurunnya jumlah pengguna jasa dan armada bus AKDP yang beroperasi memacu persaingan tiap pemilik bus untuk menarik penumpang atau mempertahankan penumpang yang telah menjadi pelanggan

1)Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta 2)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta

lama. Agar mampu bersaing dalam usaha, diperlukan pelayanan yang berkualitas sehingga penumpang mendapatkan kepuasan dan akhirnya berminat untuk kembali menjadi pengguna jasa.

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148) yang mengembangkan konsep *SERVQUAL*, *Service Quality* atau kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima/ peroleh. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain, Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Bagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa, kualitas pelayanan atau *Service Quality* menjadi suatu hal yang penting dalam memuaskan pelanggan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi suatu perusahaan.

Armada bus AKDP yang beroperasi di wilayah Bantul, Yogyakarta mayoritas dikelola oleh perorangan. Sampai saat ini trayek yang masih aktif yaitu jurusan Parangtritis-Yogyakarta, Samas-Yogyakarta, Sorobayan-Yogyakarta, dan Srandakan-Yogyakarta. Semakin banyaknya penumpang bus yang beralih menggunakan kendaraan pribadi memacu para pengusaha jasa angkutan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada penumpang agar mampu mempertahankan keberlanjutan bisnis ini dengan menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama.

Bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta adalah salah satu angkutan bus yang masih aktif beroperasi sampai saat ini. Mayoritas penumpang bus tergolong berusia lanjut yang merupakan para pedagang pasar, kuli pasar, pengayuh becak, dan pekerja pabrik. Keberlanjutan pengoperasian bus AKDP Jurusan Srandakan -Yogyakarta sangat penting guna memenuhi kebutuhan transportasi para penggunanya. Ketiadaan kendaraan pribadi terutama sepeda motor dan faktor usia merupakan sebagian besar alasan para penumpang untuk tetap menggunakan jasa transportasi ini. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menganalisis pengaruh bukti fisik secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kehandalan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh daya tanggap secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh jaminan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis pengaruh empati secara parsial terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.

B. KAJIAN LITERATUR

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Melihat kemajuan teknologi saat ini akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Menurut Kotler (2000: 83), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

1) Bukti fisik (*Tangibles*)

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *tangibles* (bukti fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (Contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Menurut Tjiptono (2006: 70), bukti fisik (*Tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan.

2) Keandalan (*Reliability*)

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, bersikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Tjiptono (2006: 70), keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu akan menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2006: 70), daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan

4) Jaminan (*Assurance*)

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*). Menurut Tjiptono (2006: 70), jaminan (*Assurance*) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-ruguan.

1)Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta 2)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta

5) Empati (*Empathy*)

Menurut Parasuraman, et.al (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148), *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2006: 70), empati (*Empathy*) merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

C. METODE PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang member peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010: 120). Teknik *Non Probability Sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel ini yaitu teknik *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2010:122). Adapun kriteria penumpang yang dapat dijadikan adalah sebagai berikut:

1. Responden adalah pelanggan bus AKDP Jurusan Srandakan-Yogyakarta
2. Konsumen yang berusia diatas 16 tahun. Menurut Sugiyono (2010 :125) batas usia responden sebaiknya lebih dari 16 tahun, karena pada usia tersebut dianggap sudah mempunyai kemampuan mengambil keputusan untuk melakukan pembelian.

Penghitungan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10%. Berikut rumus Slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar (Umar, 2013:78):

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan atau toleransi error= 10%

Hasil penghitungan sampel dalam penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{2250}{1 + [2250 \times (10\%^2)]}$$

$$n = 95,7446809$$

Berdasarkan penghitungan di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 96 orang (setelah melalui pembulatan).

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel independennya yaitu kualitas pelayanan yang mencakup lima unsur yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan penumpang.

Definisi operasional mendefinisikan sebuah konsep sehingga dapat diukur dengan melihat faktor dimensi perilaku, karakter, atau hal-hal yang melandasi sebuah konsep (Sekaran, 2006: 176). Variabel tersebut dijabarkan dalam definisi operasional dengan indikator penelitian sebagai berikut:

Tabel Definisi Operasional Variabel

No	Variabel dan Definisi	Indikator	Sumber
1.	Bukti fisik (X_1) yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini bukti fisik menyangkut kondisi fisik bus, kelengkapan fasilitas dalam bus.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kelayakan jalan ✓ Atribut kendaraan ✓ Penampilan serta atribut kelengkapan kondektur dan kernet 	Parasuraman, <i>et.al</i> (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148)
2.	Kehandalan (X_2) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pelayanan sesuai yang dijanjikan ✓ Ketepatan waktu ✓ Pelayanan yang sama untuk semua penumpang 	(Parasuraman, <i>et.al</i> (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148)
3.	Daya tanggap (X_3) adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsive</i>) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kesediaan membantu ✓ Kecepatan pelayanan ✓ Ketepatan pelayanan ✓ Kejelasan informasi 	(Parasuraman, <i>et.al</i> (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148)
4.	Jaminan (X_4) adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Komunikasi ✓ Kredibilitas ✓ Keamanan ✓ Sopan santun 	(Parasuraman, <i>et.al</i> (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148)
5.	Empati (X_5) adalah pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Perhatian secara individual ✓ Pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan ✓ Pemahaman kebutuhan secara spesifik ✓ Sikap simpatik 	(Parasuraman, <i>et.al</i> (1988) dalam Lupiyoadi (2001: 148)

1)Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta 2)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta

No	Variabel dan Definisi	Indikator	Sumber
6.	Kepuasan pelanggan (Y) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Kenyamanan yang dirasakan pelanggan ✓ Perasaan senang atas pelayanan yang dirasakan ✓ Minat untuk selalu menggunakan jasa ✓ Perasaan puas atas perhatian dan pelayanan 	Kotler (2007:177), Hardiyati (2010:38)

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Kuesioner yang digunakan berisi sejumlah pernyataan berskor (skala Likert) yang menyatakan sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Tahapan-tahapan Penelitian:

1. Uji instrumen (validitas dan reliabilitas)
2. Uji Asumsi Klasik (normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, autokorelasi)
3. Uji Regresi Linier Berganda
4. Uji t
5. Uji F
6. Uji Koefisien Determinasi

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas ini dilakukan dengan melihat nilai *Pearson Correlation* (*Pearson Product Moment Correlation*). Jika *Pearson Correlation* besarnya $\geq 0,3$ dapat dianggap sebagai konstruk kuat atau instrumen mempunyai validitas yang baik. Begitu pula sebaliknya, jika *Pearson Correlation* besarnya $< 0,3$ dapat dianggap sebagai konstruk lemah atau instrumen mempunyai validitas yang tidak baik (Arikunto, 2002:170). Pengambilan keputusan juga dapat didasarkan pada perbandingan antara r hitung dan r tabel. Jika r hitung $> r$ tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid. Jika r hitung $< r$ tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas instrumen (*pretest*), nilai *Pearson Correlation* (r_{hitung}) $> r$ tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti valid. Dengan kata lain bahwa butir item pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dapat mengukur bukti fisik (X1), kehandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), empati (X5), dan kepuasan penumpang (Y) dengan tepat sehingga dapat digunakan untuk mengukur data yang lebih besar (96 responden).

Uji reliabilitas diterapkan untuk menunjukkan kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur (kuesioner). Kuesioner dapat dinyatakan reliabel jika mampu memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi pada saat pengukuran tidak berubah. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk menyatakan suatu kuesioner reliabel atau tidak yaitu dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Apabila suatu alat ukur atau kuesioner memiliki nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,6$, dapat dikatakan kuesioner tersebut reliabel. Sebaliknya, apabila nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$, kuesioner dinyatakan tidak reliabel (Arikunto, 2002:170). dapat dilihat bahwa semua variabel mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ dan *Cronbach's Alpha if item deleted* $> 0,6$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik menyatakan bahwa data berdistribusi secara normal, tidak mengalami gejala heteroskedastisitas dan multikolinieritas, dan pada uji autokorelasi tidak dapat disimpulkan secara pasti.

Dalam uji regresi linier berganda dapat dituliskan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = (-2.883) + 0.538X_1 + 0.048X_2 + 0.312X_3 + 0.103X_4 + 0.228X_5 + e$$

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Koefisien konstanta sebesar (-2.883), artinya jika tidak ada variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, kepuasan penumpang sebesar -2.883 poin,
2. $b_1=0.538$, koefisien regresi variabel bukti fisik (X_1) sebesar 0.538. Artinya, setiap peningkatan 1 poin pada variabel bukti fisik (X_1) sementara variabel yang lain tetap maka kepuasan penumpang (Y) semakin meningkat sebesar 0.538 poin,
3. $b_2=0.048$, artinya koefisien regresi variabel kehandalan sebesar 0.048. Peningkatan sebesar 1 poin pada variabel kehandalan (X_2) dan variabel yang lain tetap, akan meningkatkan kepuasan penumpang (Y) sebesar 0.048 poin,
4. $b_3=0.312$, artinya koefisien regresi variabel daya tanggap (X_3) sebesar 0.312. Peningkatan 1 poin pada variabel daya tanggap (X_3) sementara variabel yang lain dalam keadaan tetap, maka kepuasan penumpang meningkat sebesar 0.312 poin,
5. $b_4=0.103$, artinya koefisien regresi variabel jaminan (X_4) sebesar 0.103; setiap peningkatan 1 poin pada variabel jaminan (X_4) sementara variabel yang lain dalam keadaan tetap, akan meningkatkan kepuasan penumpang (Y) sebesar 0.103 poin,
6. $b_5=0.228$, artinya koefisien regresi variabel empati (X_5) sebesar 0.228. Peningkatan 1 poin variabel empati (X_5) sementara variabel yang lain dalam keadaan tetap akan meningkatkan kepuasan penumpang (Y) sebesar 0.228 poin.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan penumpang bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 96 responden. Kuesioner berisi sejumlah pernyataan berskala 1-5 yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Berikut pembahasan hasil analisa data dari penelitian ini.

1. Bukti Fisik Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Bus AKDP Jurusan Srandakan- Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh bukti fisik (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Hasil pengujian menunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel : $7.290 > 1.99$ dengan nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa bukti fisik (X_1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y).

Sebagian besar penumpang memperhatikan kebersihan dan kondisi bus yang laik jalan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Meliana (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Kasus Pada Bus Rosalia Indah)”. Dari penelitian tersebut diketahui bahwa bukti fisik merupakan aspek yang penting sebagai ukuran dari pelayanan, karena pelanggan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

2. Tidak Ada Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Penumpang Bus AKDP Jurusan Srandakan- Yogyakarta

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (X2) tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Pernyataan ini dibuktikan dengan nilai t hitung $< t$ tabel; $1.130 < 1.99$. Selain itu nilai signifikansi $0.187 > 0.05$, sehingga ditarik kesimpulan tidak terdapat pengaruh keandalan (X2) secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Indikator variabel keandalan yang sering dikeluhkan oleh penumpang adalah ketepatan waktu keberangkatan bus. Bus AKDP cenderung tidak tepat waktu dan menunda-nunda waktu keberangkatan untuk mengejar target jumlah penumpang. Walaupun hasil penelitian menunjukkan variabel keandalan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang, bukan berarti penumpang tidak mempunyai perhatian khusus akan hal ini. Keandalan hendaknya menjadi perhatian khusus pengusaha bus untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Daya Tanggap Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Bus AKDP Jurusan Srandakan-Yogyakarta

Daya Tanggap (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Pernyataan ini diterima yang dibuktikan dengan nilai t hitung $> t$ tabel ; $4.322 > 1.99$ serta nilai signifikansi $0.000 < 0.05$, sehingga dipastikan terdapat pengaruh daya tanggap (X3) secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Meliana (2016). Kesiapan petugas untuk membantu penumpang yang membutuhkan bantuan, kemampuan memberikan pelayanan yang cepat dan cekatan, serta memberikan informasi lokasi dengan akurat dan jelas merupakan indikator yang harus menjadi pertimbangan pengelola bus untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

4. Jaminan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Bus AKDP Jurusan Srandakan- Yogyakarta

Jaminan (X4) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Pernyataan ini diterima dilihat dari nilai t hitung $> t$ tabel ; $2.695 > 1.99$ dengan nilai signifikansi $0.008 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh signifikan jaminan (X4) secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wibowo (2015). Penumpang sangat memperhatikan keamanan dan keselamatan dalam perjalanan sehingga jaminan menjadi variabel yang mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang.

5. Empati Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Bus AKDP Jurusan Srandakan-Yogyakarta

Empati (X5) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Pernyataan ini diterima dengan bukti nilai t hitung $> t$ tabel ; $5.334 > 1.99$, sehingga dipastikan terdapat pengaruh empati (X5) secara parsial terhadap kepuasan penumpang (Y). Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2015). Adanya perhatian secara individual, pengertian dan pengetahuan tentang penumpang, kebutuhan pelanggan secara khusus, serta sikap simpatik sopir dan kernet, mencarikan tempat duduk, membawakan barang bawaan, dan ramah menyayikan tujuan penumpang akan menimbulkan pandangan positif penumpang terhadap pelayanan bus AKDP.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang bus Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP) jurusan Srandakan-Yogyakarta, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang bus AKDP jurusan Srandakan –Yogyakarta.
2. Keandalan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.
3. Daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.
4. Jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.
5. Empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang bus AKDP jurusan Srandakan-Yogyakarta.

F. REFERENSI

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- _____. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: P.T Rineka Cipta.
- Atmaja, Aditama Kusuma. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Tiket Garuda Di PT. Falah Fantastic Tour Travel Bogor)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Dinas Perhubungan DIY. 2019. Transportasi Dalam Angka. *Website Resmi Pemerintah DIY* (<https://dishub.jogjapro.go.id/layanan/bidang-angkutan>, diakses Sabtu, 13 Maret 2021 pukul 20.30 WIB)
- Handito, Dwi Nourma. 2016. Jumlah Bus Di Yogya Menurun Drastis. *Surat Kabar (Online)* (www.jogja.tribunnews.com, diakses Rabu, 24 Februari pukul 10.45 WIB)
- Kotler, Philip. 2000. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Alih Bahasa: A.B.Susanto, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- _____. 2007. *Managemen Pemasaran 2*. Edisi duabelas. Jakarta: PT Index.
- _____. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Alih Bahasa: Benyamin Molan, Penyunting: Bambang Sarwiji, Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: PT. Index.
- Kuswadi. 2004. *Cara Mudah Memahami Angka dan Manajemen Keuangan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Lovelock, Christopher H dan Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan II. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran: Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meliana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada BPU Rosalia Indah)*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Purworejo.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso, Singgih. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyadharma, Andryan. 2010. *Uji Asumsi Klasik Dengan SPSS 16.0*. Semarang: UNNES.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

1)Penulis adalah Mahasiswa STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta 2)Penulis adalah Dosen STIE Nusa Megarkencana Yogyakarta

- Sulaksana, Wildan. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Sunartono. 2020. Bakal Tinggal Kenangan, Bus AKDP di Jogja Nyaris Punah. *Surat Kabar (Online)* (www.jogjapolitan.harianjogja.com, diakses Rabu, 24 Februari 2021 pukul 10.24 WIB)
- Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husen. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wardani, Tri U. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Go-Jek*. Skripsi. Medan: UIN Sumatra Utara.
- Wibowo, Tri. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. JNE*. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.