

Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Bus PO. Gumarang Jaya

Havest Rizky R^{1*}, Syahril Daud²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung, Indonesia

Alamat: Jl. Z.A Pagar Alam No. 26 Labuhan Ratu, 35142, Bandar Lampung, Indonesia

Korespondensi penulis: havestrizkyramadhan@gmail.com *

Abstract. *Consumer satisfaction can be created when passengers' expectations of the company's services meet or exceed them. The aim of the research carried out was to determine the influence of service quality and facilities on customer satisfaction at PT Gumarang Jaya. The research method used is quantitative research. The research location chosen was PT Gumarang Jaya. The distribution of members of the research population is PO.Gumarang Jaya Bus passengers and 150 people were selected as a sample. Data was collected through a questionnaire guided by a scale of 1-5. The data were analyzed using multiple linear regression analysis with the help of the SPSS Version 25.0 application. The results of research on the service quality variable obtained a value of t_{count} (5.851) > t_{table} (1.99) so that H_0 was rejected. Then the results of the analysis on the facility variable obtained a value of t_{count} (5.612) > T_{table} (1.99) so that H_0 was rejected. The research conclusion is that service quality (X1) has a significant effect on customer satisfaction (Y) of PO.Gumarang Jaya buses. Facilities (X2) have a real influence on customer satisfaction (Y) of PO.Gumarang Jaya buses*

Keywords: *Customer Satisfaction, Service, Facilities*

Abstrak. Kepuasan konsumen dapat tercipta manakala harapan dari penumpang terhadap jasa perusahaan telah sesuai ataupun melampauinya. Tujuan dari riset yang dilakukan adalah mengetahui pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di PT Gumarang Jaya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian yang dipilih adalah di PT Gumarang Jaya. Sebaran anggota populasi penelitian adalah penumpang Bus PO.Gumarang Jaya dan sebagai sampel dipilih sebanyak 150 orang. Data dikumpulkan melalui kuisioner yang berpedoman pada skala 1-5. Data dianalisis dengan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 25.0, Hasil penelitian pada variable kualitas pelayanan diperoleh nilai t_{hitung} (5,851) > t_{tabel} (1,99) sehingga H_0 ditolak. Kemudian Hasil Analisis pada variable fasilitas diperoleh nilai t_{hitung} (5,612) > T_{tabel} (1,99) sehingga H_0 ditolak. Kesimpulan penelitian bahwa Kualitas pelayanan (X_1) berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y) bus PO.Gumarang Jaya. Fasilitas (X_2) berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y) bus PO.Gumarang Jaya.

Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Layanan, Fasilitas

1. LATAR BELAKANG

Keberhasilan dari PT Gumarang Jaya dalam menyediakan jasa angkutan umum tidak terlepas dari peran penumpang. Penumpang yang sering menggunakan jasa transportasi PT Gumarang Jaya mengindikasikan bahwa ada suatu kepuasan tersendiri pada penumpang. Rasa puas yang didapatkan tercipta manakala harapan dari penumpang terhadap jasa perusahaan telah sesuai ataupun melampauinya. PO Gumarang Jaya didirikan pada tahun 1973 oleh H. Alizar Datuk Bagindo di Kota Bandar Lampung. Menurut sejarah, nama Gumarang Jaya berasal dari nama kereta api, yang beroperasi di Provinsi Sumatra Barat (Sumbar) pada masa penjajahan Belanda. Ada juga versi lain, kalau nama Gumarang sendiri dikenal sebagai “Kuda Raja” zaman Kerajaan Pagaruyung. Kedua versi ini tidak terlepas dari asal usul sang pendiri, H. Alizar Datuk Bagindo yang merupakan perantau Minang. Bus Gumarang Jaya memiliki

sejarah yang panjang dan menarik. Saat itu PO Gumarang Jaya juga harus melewati beberapa sungai dengan menggunakan rakit atau perahu. Selama perjalanan, bus ini juga sering menghadapi tantangan seperti banjir, longsor, jalan rusak, dan bahkan perampokan yang memang sangat marak di masa itu. Namun dengan semangat dan kerja keras, bus Gumarang Jaya terus berkembang dan meningkatkan pelayanan. Bus ini mulai menggunakan armada Mercedes-Benz OH 1526 pada tahun 1984, dan menjadi salah satu pelopor penggunaan armada dari Karoseri Adiputro pada tahun 2000-an. Hingga kini, bus ini juga terus memperluas rute dan jaringannya hingga menjadi salah satu PO terbesar di Pulau Sumatra karena memiliki armada bus yang berkualitas dan perawatan yang rutin. Bus ini juga memiliki fasilitas seperti AC, TV, toilet, dan kursi reclining.

Susanti(2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh factor kepercayaan, yang ada dalam diri konsumen, kualitas dari pelayanan yang diberikan kepada penumpang, kemudian fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dari penelitian tersebut dapat diambil suatu pengertian bahwa kualitas layanan menjadi salah satu factor yang menjadi bentuk kepuasan pelanggan terhadap jasa transportasi. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan bentuk keramahan dalam melayani penumpang, cepat tanggap terhadap keluhan pelanggan, dan juga perhatian terhadap kebutuhan pelanggan. Selain daripada kualitas layanan, factor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah fasilitas. Kelengkapan fasilitas dan kenyamanannya dapat menjamin pelanggan untuk dapat merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa transportasi. Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, maka dalam penelitian ini akan meneliti lebih lanjut terkait dengan kualitas dalam pelayanan dan juga berbagai fasilitas yang dimiliki oleh PT PO Gumerang Jaya. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena pada dasarnya penelitian ini hanya akan meneliti dua variable bebas yaitu kualitas layanan dan fasilitas dan satu variable terikat yaitu kepuasan pelanggan. Tempat penelitian ini juga berbeda dengan penelitian terdahulu yaitu dilaksanakan di PT Gumarang Jaya yang merupakan penyedia alat transportasi berupa bus, sedangkan pada penelitian terdahulu berupa kereta api sehingga nantinya akan menghasilkan data yang berbeda.

2. KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Menurut Widyaningrum, (2020:5) mengaskan bahwa yang dimaksud dengan kualitas suatu layanan adalah mutu dari pemberian pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau badan yang dapat memberikan kesan kepada si penerima layanan. Menurut Arie Sulistyawati & Seminari, (2015) Kualitas pelayanan sebagai suatu bentuk layanan yang memuaskan dan dapat

dinilai oleh satu orang kepada orang lain. Terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu: 1) Tangible (bukti langsung), meliputi penampilan fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. 2) Reliability (keandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. 3) Responsiveness (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. 4) Assurance (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keraguraguan. 5) Emphaty (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan (Fakhrudin, 2021).

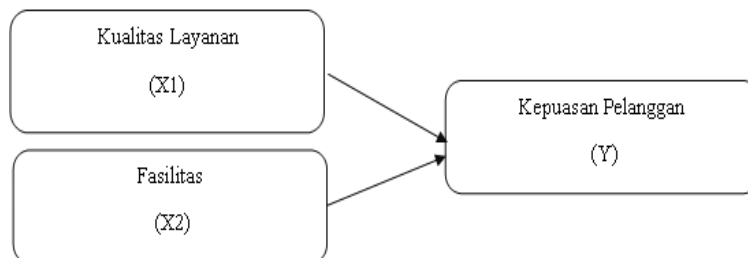
Fasilitas

Tjiptono (2016: 43) “menjelaskan fasilitas sebagai apa saja yang dimiliki oleh orang dan dapat digunakan oleh orang lain sehingga orang lain dapat melakukan suatu kegiatan yang dapat mencapai tujuan. Mahendra, (2020). “Fasilitas adalah benda, barang, atau alat yang dapat digunakan oleh seseorang dan dapat dimiliki oleh orang lain sehingga dalam hal penggunaannya dapat menciptakan suatu kesan dan kepuasan tersendiri. Kotler & Keller, (2015) menjelaskan fasilitas sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan. Fasilitas yang lengkap dapat digunakan sebagai alat pendukung dalam mencapai tujuan. Kotler (2015) mengemukakan bahwa indikator yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas adalah: 1) Pertimbangan/perencanaan spasial Aspek-aspek seperti proporsi, tekstur, warna dan lain-lain dipertimbangkan. 2) Perencanaan ruang Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. 3) Perlengkapan atau perabotan berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi penggunaan barang para pelanggan. 4) Unsur Pendukung seperti Tata cahaya dan warna Tata cahaya yang dimaksud adalah warna jenis pewarnaan ruangan dan pengaturan pencahayaan sesuai sifat aktivitas yang dilakukan dalam ruangan serta suasana yang diinginkan. Warna dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks, serta mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang dipergunakan untuk interior fasilitas jasa perlu dikaitkan dengan efek emosional dari warna yang dipilih.

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012:146) menyebutkan dalam hal kepuasan pelanggan adalah segala cita rasa yang dirasakan oleh seseorang pada suatu barang atau jasa yang telah dinikmatinya. Kepuasan itu merujuk pada rasa yang dapat dinikmati pada suatu benda sehingga harapan seseorang terhadap suatu benda itu melebihi apa yang diharapkannya. Kotler, dkk

(2010:50) menjelaskan bahwa kepuasan itu adalah penilaian diri yang dapat dirasakan setelah menggunakan barang atau jasa. Menurut (Tjiptono, 2019) ada beberapa indikator kepuasan konsumen sebagai berikut: 1) Kepuasan pelanggan keseluruhan, 2) Dimensi kepuasan pelanggan, 3) Konfirmasi harapan, 4) Minat Beli ulang, 5) Ketersediaan untuk merekomendasikan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Metode dalam pengumpulan data serta dalam analisis data yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Hal ini melihat sebagaimana rumusan masalah, tujuan, dan perumusan hipotesis yang diajukan dalam penelitian. Untuk mengumpulkan data maka digunakan metode kusioner yang dibagikan kepada responden, dimana responden ini dipilih dari populasi yang ada yaitu seluruh penumpang PO Gumarang Jaya. Melalui metode Chocran maka sampel dipilih dari populasi yang ada sehingga sebanyak 150 orang penumpang dijadikan sampel penelitian. Dalam rangka memudahkan dalam pengisian, maka item pernyataan kusioner dibuat dalam bentuk google form yang disebar oleh peneliti melalui link. Kemudian responden mengisi form tersebut dari smartphone yang dimilikinya. Setelah data dikumpulkan maka data dianalisis menggunakan regresi linier dengan bantuan aplikasi SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisi Deskriptif

Data dalam penelitian berupa skor kusioner yang telah direspon oleh sampel penelitian. Skor dari Variabel diukur dengan menggunakan pedoman penskoran skala likert dengan rentang nilai 1-5. Untuk mengukur variabel kualitas pelayanan digunakan instrument yang terdiri dari 21 item pernyataan, untuk variabel fasilitas digunakan instrument dengan jumlah pernyataan sebanyak 20 butir, dan untuk variabel kepuasan digunakan instrument sebanyak 18 butir pernyataan. Setiap item pernyataan diberikan rentang nilai 1-5 sehingga skor maksimum untuk 150 responden adalah 750. Berikut adalah deskripsi analisis dari masing-masing variabel.

Analisis Kualitas Pelayanan (Variabel Bebas X₁)

Tabel 1. Total Skor Per Item Pernyataan & Kriteria Jawaban Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X₁)

| No | Indikator | Skor Max | Skor Riil | Persentase (%) | Kriteria |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------------|---------------|
| 1 | Perusahaan PO Gumarang Jaya menyediakan armada bus dengan kualitas yang baik | 750 | 635 | 85% | Sangat Setuju |
| 2 | Perusahaan PO Gumarang Jaya menyediakan pelayanan yang nyaman | 750 | 618 | 82% | Setuju |
| 3 | Perusahaan PO Gumarang Jaya menyediakan lebih dari satu armada | 750 | 614 | 82% | Setuju |
| 4 | Pemilik Perusahaan PO Gumarang Jaya menyediakan toilet yang bersih di dalam Bus | 750 | 607 | 81% | Setuju |
| 5 | Perusahaan PO Gumarang Jaya menyediakan sarana ibadah untuk umat muslim | 750 | 608 | 81% | Setuju |
| 6 | Perusahaan PO Gumarang Jaya menyediakan karyawan yang handal | 750 | 600 | 80% | Setuju |
| 7 | Perusahaan PO Gumarang Jaya handal dalam menyediakan sarana transportasi | 750 | 603 | 80% | Setuju |
| 8 | JasaTransportasi Perusahaan PO Gumarang Jaya memiliki berbagai rekan kerja untuk memuaskan pelanggan | 750 | 599 | 80% | Setuju |
| 9 | Pelanggan Perusahaan PO Gumarang Jaya dapat memilih tempat duduk sesuai keinginan | 750 | 590 | 79% | Setuju |
| 10 | Karyawan Perusahaan PO Gumarang Jaya handal dalam melayani pelanggan | 750 | 596 | 79% | Setuju |
| 11 | Mudah untuk pemesanan tiket secara online maupun offline | 750 | 596 | 79% | Setuju |
| 12 | Pemilik perusahaan cepat tanggap dalam menangani masalah pelanggan | 750 | 590 | 79% | Setuju |
| 13 | Karyawan langsung menyambut setiap pelanggan yang datang | 750 | 603 | 80% | Setuju |
| 14 | Karyawan selalu menawarkan minuman yang menjadi andalan di Perusahaan PO Gumarang Jaya | 750 | 597 | 80% | Setuju |
| 15 | Karyawan sigap dalam menangani keluhan dan komentar pelanggan | 750 | 592 | 79% | Setuju |
| 16 | Pemilik Perusahaan PO Gumarang Jaya menjamin Busnya aman dikendarai | 750 | 563 | 75% | Setuju |
| 17 | Perusahaan menjamin penggantian Perusahaan PO Gumarang Jaya yang kurang sesuai dengan pesanan pelanggan | 750 | 602 | 80% | Setuju |
| 18 | Pemilik Perusahaan PO Gumarang Jaya menjamin keamanan pelanggan yang berkunjung | 750 | 600 | 80% | Setuju |
| 19 | Pemilik Perusahaan PO Gumarang Jaya menjamin kemudahan dalam melakukan pemesanan | 750 | 567 | 76% | Setuju |
| 20 | Pemilik Perusahaan PO Gumarang Jaya menjamin kualitas bus | 750 | 572 | 76% | Setuju |
| 21 | Saya percaya terhadap jaminan yang diberikan oleh PT Gumarang Jaya | 750 | 582 | 78% | Setuju |
| | Rata-rata | 750 | 597 | 80% | Setuju |

Sumber: Data Diolah, (2024)

$$\text{Skor Presentase} = \frac{\text{Skor Maximum} - \text{Skor Minimum}}{K} = \frac{100\% - 20\%}{5} = 16\%$$

Keterangan :

20% - 35% = Sangat Tidak Setuju

36% - 51% = Tidak Setuju

52% - 67% = Netral

68% - 83% = Setuju

84% - 100% = Sangat Setuju

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata jawaban responden atas seluruh item pertanyaan tentang variabel kualitas pelayanan adalah sebesar 597 atau setara dengan 80% dengan kriteria “Setuju”.

Analisis Fasilitas (Variabel Bebas X₂)

Tabel 2. Total Skor Peer Item Pernyataan & Kriteria Jawaban Atas Variabel Fasilitas (X₂)

| No | Indikator | Skor Max | Skor Riil | Persentase (%) | Kriteria |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------------|----------|
| 1 | Fasilitas jalur keberangkatan kendaraan, jalur kedatangan kendaraan luas, bersih, dan nyaman | 750 | 585 | 78% | Setuju |
| 2 | Fasilitas ruang tunggu penumpang, pengantar dan/atau penjemput yang disediakan luas, bersih, dan nyaman . | 750 | 586 | 78% | Setuju |
| 3 | Fasilitas tempat parkir kendaraan yang disediakan luas. | 750 | 592 | 79% | Setuju |
| 4 | Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup bersih dan sejuk. | 750 | 585 | 78% | Setuju |
| 5 | Fasilitas perlengkapan jalan jelas, tertata dan rapi . | 750 | 595 | 79% | Setuju |
| 6 | Fasilitas penggunaan teknologi yang disediakan membantu pengunjung. | 750 | 578 | 77% | Setuju |
| 7 | Fasilitas media informasi jelas dan akurat. | 750 | 576 | 77% | Setuju |
| 8 | Fasilitas Terminal bagi pengemudi baik . | 750 | 589 | 79% | Setuju |
| 9 | Fasilitas pelayanan dari perusahaan bus ramah. | 750 | 577 | 77% | Setuju |
| 10 | Fasilitas pengawasan keselamatan pada armada baik. | 750 | 582 | 78% | Setuju |
| 11 | Fasilitas jalur kedatangan penumpang bersih, dan nyaman | 750 | 592 | 79% | Setuju |
| 12 | Fasilitas ruang tunggu keberangkatan luas, bersih, dan nyaman | 750 | 592 | 79% | Setuju |
| 13 | Fasilitas ruang pembelian tiket tertata, mudah dijangkau dan nyaman. | 750 | 559 | 75% | Setuju |
| 14 | Terdapat beberpa loket yang membantu melayani penumpang dengan cepat | 750 | 568 | 76% | Setuju |
| 15 | Fasilitas outlet pembelian tiket secara online tersedia dengan baik. | 750 | 584 | 78% | Setuju |
| 16 | Fasilitas pusat informasi jelas dan akurat. | 750 | 573 | 76% | Setuju |
| 17 | Fasilitas papan perambuan dalam terminal jelas dan akurat. | 750 | 563 | 75% | Setuju |
| 18 | Fasilitas papan pengumuman membantu memudahkan pengunjung. | 750 | 568 | 76% | Setuju |
| 19 | Fasilitas tempat berkumpul darurat luas dan aman. | 750 | 569 | 76% | Setuju |
| 20 | Fasilitas jalur evakuasi bencana dalam terminal membantu pengunjung. | 750 | 566 | 75% | Setuju |
| | Rata-rata | 750 | 579 | 77,2% | Setuju |

Sumber: Data Diolah, (2024).

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata jawaban responden atas seluruh item pertanyaan tentang variabel fasilitas adalah sebesar 579 atau setara dengan 77,2% dengan kriteria “Setuju”.

Analisis Kepuasan Penumpang (Variabel Terikat Y)

Tabel 3. Total Skor Peer Item Pernyataan & Kriteria Jawaban Atas Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

| No | Indikator | Skor Max | Skor Riil | Persentase (%) | Kriteria |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------------|---------------|
| 1 | Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Perusahaan PO Gumarang Jaya | 750 | 639 | 85% | Sangat Setuju |
| 2 | Saya puas dengan kenyamanan tempat duduk | 750 | 636 | 85% | Sangat Setuju |
| 3 | Saya puas dengan kualitas jasa yang diberikan | 750 | 635 | 85% | Sangat Setuju |
| 4 | Saya merasa puas terhadap harga jasa bus | 750 | 629 | 84% | Sangat Setuju |
| 5 | Kecepatan pelayanan menjadi kepuasan tersendiri bagi saya | 750 | 634 | 85% | Sangat Setuju |
| 6 | Variasi harga tiket pada PO Gumarang Jaya cukup lengkap | 750 | 628 | 84% | Sangat Setuju |
| 7 | Terdapat bonus atau potongan harga saat membeli tiket lebih dari satu orang | 750 | 628 | 84% | Sangat Setuju |
| 8 | Perusahaan memberikan jaminan kerusakan atau ganti rugi jika barang hilang | 750 | 637 | 85% | Sangat Setuju |
| 9 | Tersedia banyak loket di Perusahaan PO Gumarang Jaya | 750 | 637 | 85% | Sangat Setuju |
| 10 | Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang di berikan Jasa Bus PO Gumarang jaya | 750 | 632 | 84% | Sangat Setuju |
| 11 | Saya merasa puas dengan keramahan dan kesepnonan yang dimiliki petugas Bus PO Gumarang jaya | 750 | 638 | 85% | Sangat Setuju |
| 12 | Saya merasa puas dengan fasilitas (Bus,kursi, pegangan, halte) yang di sediakan oleh jasa Bus PO Gumarang jaya | 750 | 631 | 84% | Sangat Setuju |
| 13 | Saya merasa Puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan Bus PO Gumarang jaya | 750 | 619 | 83% | setuju |
| 14 | Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas Bus | 750 | 623 | 83% | setuju |
| 15 | saya puas, jadwal keberangkatan bus yang ontime | 750 | 621 | 83% | setuju |
| 16 | Saya puas, proses pembelian tiket yang cepat | 750 | 615 | 82% | setuju |
| 17 | Saya puas, dengan ketepatan waktu tiba yang sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan | 750 | 625 | 83% | setuju |
| 18 | Saya puas, PO Bus menyediakan informasi keberangkatan yang tepat | 750 | 598 | 80% | setuju |
| | Rata-rata | 750 | 628 | 83,7% | Sangat Setuju |

Sumber: Data Diolah, (2024).

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata jawaban responden atas seluruh item pertanyaan tentang variabel Kepuasan penumpang adalah sebesar 628 atau setara dengan 83,7% dengan kriteria “Sangat Setuju”.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Analisis Linier Berganda
Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 15.821 | 4.400 | | 3.596 | .000 |
| X1 | .531 | .091 | .425 | 5.851 | .000 |
| X2 | .363 | .065 | .408 | 5.612 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah dengan SPSS 20 (2024)

Interpretasi

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e_t$$

$$Y = 15.821 + 0.425X_1 + 0.408X_2 + e_t$$

Interpretasi:

Berdasarkan persamaan regresi linier diatas, maka interpretasi sebagai berikut:

1. Nilai Konstanta (a) sebesar 15.821 memiliki makna bahwa nilai kepuasan penumpang sebesar 1.317 dengan asumsi variabel kualitas pelayanan dan fasilitas tidak mengalami perubahan atau konstan.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0.425 mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dengan demikian jika (X1) ditingkatkan 1% sementara fasilitas dianggap tetap maka kepuasan penumpang akan meningkat 4,25%
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas (X2) sebesar 0.408 mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dengan demikian jika (X2) ditingkatkan 1% sementara kualitas pelayanan dianggap tetap maka kepuasan penumpang meningkat 4,08%
4. Berdasarkan keterangan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi kualitas layanan (X1) sebesar 0.425 lebih besar daripada koefisien regresi fasilitas (X2) sebesar 0.408. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas layanan lebih tinggi atau dominan dibandingkan dengan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan penumpang pada perusahaan PT PO Gumarang Jaya.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5. Tabel Uji Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .763 ^a | .582 | .577 | 4.675 |

Penjelasan dari table di atas adalah nilai r square pada hasil perhitungan yaitu sebesar 0,582 sehingga nilai ini dikalikan dengan 100 maka diperoleh nilai pengaruh sebesar 58,2%. Artinya adalah untuk variable kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh PT PO Gumarang Jaya memberikan nilai pengaruh sebesar 58,2%. maka sisanya sebesar 41,8% dapat dipengaruhi oleh factor lain yang tentunya tidak diteliti dalam penelitian.

Uji Hipotesis Secara Parsial atau Uji t Uji Parsial (Uji-t)

Setelah data yang dihasilkan dari penelitian diuji prasyarat dan memenuhinya, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan uji hipotesis dengan regresi linier. Uji pertama dapat dilihat dari hasil uji parsial untuk menunjukkan masing-masing pengaruh dari variable bebas dan terikatnya.

**Tabel 6. Hasil Uji t Parsial (*Output Coefficient*)
Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | 15.821 | 4.400 | | 3.596 | .000 |
| X1 | .531 | .091 | .425 | 5.851 | .000 |
| X2 | .363 | .065 | .408 | 5.612 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Uji Hipotesis Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t_{hitung} variabel kualitas pelayanan 5,851 dengan tingkat signifikan 0,000 karena probality jauh lebih kecil dari 0,050 maka kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis pertama “kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada PO Gumarang Jaya” diterima.

Uji Hipotesis Fasilitas terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan uji hipotesis diatas di dapat t_{hitung} variabel Pelatihan sebesar 5,612 dengan tingkat signifikan 0,000 karena probality jauh lebih kecil dari 0,050 maka fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis kedua “fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Perusahaan PT PO Gumarang Jaya” diterima.

Uji Hipotesis Anova atau Uji F

Tabel 6. Uji Hipotesis Secara Anova (Uji F)

| | | ANOVA ^b | | | | |
|-------|------------|--------------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 4479,076 | 2 | 2239,538 | 102,465 | ,000 ^a |
| | Residual | 3212,924 | 147 | 21,857 | | |
| | Total | 7692,000 | 149 | | | |

a.Predictors: (Constant), X2, X1

b.Dependent Variable: Y

Sumber: Data Diolah dengan SPSS 20, (2024)

Dari uji anova atau F test didapat F hitung sebesar 102,465 dengan tingkat signifikan 0,000 karena probability jauh lebih kecil dari 0,050 maka kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, berarti H_0 ditolak H_a diterima. Dengan demikian “kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang”.

Pembahasan Hasil Penelitian

1) Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan bagi pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting sebagai dasar keputusan untuk membentuk kepuasan pelanggan tersebut. Pelanggan tentu berharap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan sesuai dengan harapannya. Pelanggan pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik seperti cepat tanggap, dapat diandalkan, dan ada jaminan serta tanggung jawab dari karyawan ataupun pemilik usaha. Apabila harapannya itu terpenuhi maka akan tercipta kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

Perusahaan PO.Gumarang Jaya memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggannya. Jenis layanannya seperti pelayanan yang cepat, ramah, sopan santun, dan perhatian. Begitu calon penumpang tiba di PO.Gumarang Jaya maka akan disambut oleh karyawan dengan salam dan sapa. Kemudian, karyawan menawarkan bantuan kepada penumpang serta bersedia untuk mengantarkan penumpang di loket antrian. Selain itu, karyawan juga sangat peka terhadap kebutuhan pelanggan, tak jarang karyawan selalu memberikan informasi terkait dengan kebutuhan penumpang seperti informasi terkait dengan makanan, minuman, dan tempat beristirahat.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan uji Kualitas layanan merupakan mutu dari pelayanan yang diberikan oleh bus PO.Gumarang Jaya kepada seluruh pelanggannya. Hal ini senada dengan hasil penelitian Rosita dkk (2018) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan seperti layanan antar jemput, layanan pemesanan tiket secara online, dan juga layanan yang diberikan secara langsung oleh karyawan seperti pelayanan yang ramah, sopan, dan perhatian

kepada penumpang. Karyawan memberikan informasi kepada semua penumpang terkait dengan kebutuhan penumpang seperti makan, minum, dan tempat beristirahat.

2) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas yang diberikan bus P.O Gumarang Jaya kepada pelanggannya memberikan pengaruh yang positif kepada kepuasan pelanggan. Fasilitas yang baik akan meningkatkan rasa puas dalam diri pelanggan. Fasilitas yang diberikan oleh bus P.O Gumarang Jaya sudah baik dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya. Sebagai contoh, fasilitas tempat duduk yang nyaman akan memberikan dampak terhadap kenyamanan pelanggan, sehingga pelanggan akan puas menikmati kenyamanan fasilitas yang diberikan tersebut. Dengan demikian hipotesis penelitian ini dapat diwujudkan. Lucky (2016) menyatakan bahwa terdapat pengaruh fasilitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan. Jenis fasilitas yang disediakan oleh PO Gumarang Jaya seperti armada atau mobil yang besar dan luas, mampu menampung 60 penumpang, parkir yang luas dan aman, tempat duduk atau kursi yang dilengkapi dengan bantal, Kabin luas, terdapat toilet di dalam mobil, Mobil ber-AC (Air Conditioner), dan TV yang dapat digunakan untuk karaoke.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil olah data dan pengujian hipotesis secara parsial dan juga koefisien determinasinya maka dalam penelitian ini dapat diambil suatu kesimpulan kualitas pelayanan (X1) berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y) bus PO. Gumarang Jaya. Fasilitas (X2) berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y) bus PO. Gumarang Jaya. Sehingga direkomendasikan beberapa saran agar pihak P.O Gumarang Jaya sebaiknya terus meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, kepuasan pelanggan juga dapat ditingkatkan dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang nyaman untuk pelanggan seperti tempat duduk yang rapi, dan CCTV untuk keamanan penumpang. Agar kepuasan pelanggan dapat tercapai optimal, pihak P.O Gumarang Jaya juga seharusnya dapat memperhatikan sumber daya yang berkualitas seperti karyawan yang membantu melayani dengan optimal dan sumber daya lainnya seperti fasilitas mobil, sehingga dengan karyawan yang berkualitas dan sumber daya yang mendukung maka kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

DAFTAR REFERENSI

- Arie Sulistyawati, N., & Seminari, N. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 4(8), 250-437.
- Dasuki, P. H., & Destian, G. D. (2019). Pengaruh perilaku organisasi terhadap kinerja karyawan di Lotte Grosir Bandung. *Jurnal Co-Management*, 1(3), 279-288.
- Fakhrudin. (2021). Kualitas pelayanan dan fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*. DOI: 10.37531/yume.vxix.553. *YUME: Journal of Management*, 5(1), 358-369.
- Hanggraeni, L. A. (2017). *Budaya organisasi*. Penerbit Graha Ilmu.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Marketing management*. Pearson Prentice Hall. <https://books.google.co.id/books?id=QiTOHgAACAAJ>
- Lucky, P. (2016). Pengaruh fasilitas dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT PO Putra Remaja (Skripsi, Jurusan Manajemen, Universitas Airlangga).
- Mahendra, Y. S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan pasien di UPT Puskesmas Kutorejo Mojokerto. *Ekonomi Manajemen*, 1211600218, 1–26.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku organisasi dan kepemimpinan pelayanan (Cetakan pertama)*. Penerbit Alfabeta.
- Putra, D. R., & Prasetyawati, Y. R. (2021). Pengaruh green product terhadap minat beli ulang konsumen melalui green advertising (Studi terhadap konsumen Starbucks). *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(2).
- Rosita, D. P., Habub, M., & Dzikri, A. (2018). Kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen (Studi pada FIF Grup Cabang Lamongan). *Jurnal ITB Ahmad Dahlan*, 2(3).
- Susanti, D. (2019). Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 6(5). e-ISSN: 2461-0593.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi Offset.
- Wibisono, A., & S. (2016). Pengaruh kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi*, 6(2), 32. <https://doi.org/10.24929/feb.v6i2.268>
- Widyaningrum, I. D. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(Xx), 1–22. [http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal Indo Ika Devi W.pdf](http://repository.stei.ac.id/3163/1/Jurnal%20Indo%20Ika%20Devi%20W.pdf)