

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

*by Havest Rizky R*

---

**Submission date:** 21-Aug-2024 09:30AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2435313621

**File name:** JBFE\_VOL\_5\_NO.\_2\_DESEMBER\_2024\_HAL\_54-65.pdf (588.51K)

**Word count:** 4395

**Character count:** 26590

36

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

15 Havest Rizky R<sup>1\*</sup>, Syahril Daud<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bandar Lampung, Indonesia

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

Korespondensi penulis: [havestrikyramadhan@gmail.com](mailto:havestrikyramadhan@gmail.com) \*

**Abstract.** Customer satisfaction can be created when customers' 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. Customers and 150 people were selected as 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 show that 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 facilities 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 ( $X_1$ ) has a significant effect on customer satisfaction ( $Y$ ) of PO.Gumarang Jaya buses. Facilities ( $X_2$ ) 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 seluruh 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 variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai  $t_{hitung} (5,851) > t_{tabel} (1,99)$  sehingga  $H_0$  ditolak. Kemudian Hasil Analisis pada variabel fasilitas diperoleh nilai  $t_{hitung} (5,612) > T_{tabel} (1,99)$  sehingga  $H_0$  ditolak. Kesimpulan penelitian adalah 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 Gumarang 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).

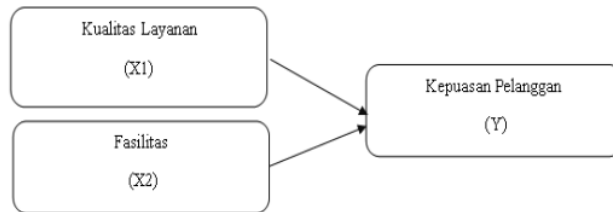
### Fasilitas

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 kuisiner 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 kuisiner dibuat dalam bentuk google form yang disebarakan 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 kuisiner 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 X<sub>1</sub>)**

**Tabel 1. Total Skor Per Item Pernyataan & Kriteria Jawaban  
 Atas Variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

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)

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

11

Keterangan :

20% - 35% = Sangat Tidak Setuju

36% - 51% = Tidak Setuju

52% - 67% = Netral

68% - 83% = Setuju

84% - 100% = Sangat Setuju

33

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 X<sub>2</sub>)

**Tabel 2. Total Skor Peer Item Pernyataan & Kriteria Jawaban Atas Variabel Fasilitas (X<sub>2</sub>)**

No	Indikator	Skor Max	Skor Riel	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 beberapa 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 keseponan 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<sup>a</sup>

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 ( $\alpha$ ) 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 ( $X_1$ ) sebesar 0.425 mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel kepuasan penumpang ( $Y$ ) dengan demikian jika ( $X_1$ ) ditingkatkan 1% sementara fasilitas dianggap tetap maka kepuasan penumpang akan meningkat 4,25%
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 0.408 mengandung arti bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel fasilitas ( $X_2$ ) terhadap variabel kepuasan penumpang ( $Y$ ) dengan demikian jika ( $X_2$ ) 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 ( $X_1$ ) sebesar 0.425 lebih besar daripada koefisien regresi fasilitas ( $X_2$ ) sebesar 0.408. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variable kualitas layanan lebih tinggi atau dominan dibandingkan dengan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan penumpang pada perusahaan PT PO Gumarang Jaya.

12

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 5. Tabel Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.763 <sup>a</sup>	.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<sup>a</sup>

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.

49

## Uji Hipotesis Anova atau Uji F

14

Tabel 6. Uji Hipotesis Secara Anova (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4479,076	2	2239,538	102,465	,000 <sup>a</sup>
Residual	3212,924	147	21,857		
20 Total	7692,000	149			

a.Predictors: (Constant), X2, X1

b.Dependent Variable: Y

8 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".

28

## Pembahasan Hasil Penelitian

### 1) Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

40

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

25

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 Gumerang 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 Gumerang 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.

37

## 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.vvix.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)

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

## ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

13%

PUBLICATIONS

8%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://elib.unikom.ac.id">elib.unikom.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://repository.uinib.ac.id">repository.uinib.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://eprints.umg.ac.id">eprints.umg.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://repository.stkipggritrenggalek.ac.id">repository.stkipggritrenggalek.ac.id</a> Internet Source	1%
5	Submitted to Perguruan Tinggi Pelita Bangsa Student Paper	1%
6	<a href="http://ejurnal.teknokrat.ac.id">ejurnal.teknokrat.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://repository.uima.ac.id">repository.uima.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://www.jurnal.umitra.ac.id">www.jurnal.umitra.ac.id</a> Internet Source	1%
9	Evi Anggraini Ritonga, Maryono Maryono. "Pengaruh Sosialisasi Perpajakan, Kesadaran	1%

Wajib Pajak, dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT III Kota Semarang", Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING), 2024

Publication

10

Nur Lailatul Rizqiyah, Moh Agung Surianto. "The Influence Of Service Quality, Customer Satisfaction And Company Image On Customer Loyalty At PT X", INNOVATION RESEARCH JOURNAL, 2024

Publication

<1 %

11

[ejournal.poltekbangsby.ac.id](http://ejournal.poltekbangsby.ac.id)

Internet Source

<1 %

12

[jurnal.murnisadar.ac.id](http://jurnal.murnisadar.ac.id)

Internet Source

<1 %

13

[jurnal.stie-banten.ac.id](http://jurnal.stie-banten.ac.id)

Internet Source

<1 %

14

Submitted to Universitas Binawan

Student Paper

<1 %

15

[jurnal.ubl.ac.id](http://jurnal.ubl.ac.id)

Internet Source

<1 %

16

[www.repository.umuslim.ac.id](http://www.repository.umuslim.ac.id)

Internet Source

<1 %

17

[ejournals.fkwu.uniga.ac.id](http://ejournals.fkwu.uniga.ac.id)

Internet Source

<1 %

18	<a href="http://journal.universitaspahlawan.ac.id">journal.universitaspahlawan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	Saparudin Saparudin. "Jaminan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2021 Publication	<1 %
20	Submitted to Universitas Siliwangi Student Paper	<1 %
21	<a href="http://www.ijlrhss.com">www.ijlrhss.com</a> Internet Source	<1 %
22	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://repository.teknokrat.ac.id">repository.teknokrat.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://repository.ustjogja.ac.id">repository.ustjogja.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	Wanda Busra, Dahmiri Dahmiri. "PENGARUH BRAND EQUITY DAN SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA RETAIL PT CAMPINA ICE CREAM INDUSTRY Tbk - JAMBI", Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 2022 Publication	<1 %
26	<a href="http://admisibisnis.blogspot.com">admisibisnis.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %



27	<a href="http://digilib.uinkhas.ac.id">digilib.uinkhas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
28	<a href="http://e-journal.unmas.ac.id">e-journal.unmas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
29	<a href="http://eprints2.undip.ac.id">eprints2.undip.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Internet Source	<1 %
32	Munahaji Lukaraja, Elvinus P. Persulesy, Yopi Andry Lesnussa, Muhammad Yahya Matdoan. "STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) UNTUK MENGANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN JASA PT. PLN (Persero) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DESA BUANO UTARA", VARIANCE: Journal of Statistics and Its Applications, 2021 Publication	<1 %
33	<a href="http://finiut.blogspot.com">finiut.blogspot.com</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://ojs.uph.edu">ojs.uph.edu</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://profdoc.um.ac.ir">profdoc.um.ac.ir</a> Internet Source	<1 %

36	<a href="https://repository.ukdc.ac.id">repository.ukdc.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="https://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="https://repository.utu.ac.id">repository.utu.ac.id</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="https://stiatabalong.ac.id">stiatabalong.ac.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="https://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %
41	<a href="https://www.ejournal-unipra.com">www.ejournal-unipra.com</a> Internet Source	<1 %
42	Dr. Ahmad Habibi, Anisyaryulyta Sari, Weny Rosilawati. "The Influence of Mobile Banking Service Quality and Trust on Customer Satisfaction of Indonesian Sharia Bank (BSI KC Bandar Lampung Diponegoro)", KnE Social Sciences, 2024 Publication	<1 %
43	Sri Rahayu Puspita Sari, Ratih Fitri Yaton. "PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA TOUR AGENT CAH PANTAI", Jurnal Ekonomi dan Manajemen, 2023 Publication	<1 %

44	<a href="http://conferences.vnu.edu.ua">conferences.vnu.edu.ua</a> Internet Source	<1 %
45	<a href="http://dspace.uui.ac.id">dspace.uui.ac.id</a> Internet Source	<1 %
46	<a href="http://ejournal.45mataram.ac.id">ejournal.45mataram.ac.id</a> Internet Source	<1 %
47	<a href="http://jimfeb.ub.ac.id">jimfeb.ub.ac.id</a> Internet Source	<1 %
48	<a href="http://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
49	<a href="http://jurnal.polgan.ac.id">jurnal.polgan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
50	<a href="http://lib.unnes.ac.id">lib.unnes.ac.id</a> Internet Source	<1 %
51	<a href="http://openaccess.hacettepe.edu.tr">openaccess.hacettepe.edu.tr</a> Internet Source	<1 %
52	<a href="http://repository.stimart-amni.ac.id">repository.stimart-amni.ac.id</a> Internet Source	<1 %
53	<a href="http://www.ojs.unanda.ac.id">www.ojs.unanda.ac.id</a> Internet Source	<1 %
54	<a href="http://repository.ekuitas.ac.id">repository.ekuitas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
55	Maulida Putri Andari, Edy Mulyantomo. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,	<1 %

FASILITAS, KEPERCAYAAN DAN PROMOSI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi  
Pada Pelanggan Hotel Pandanaran  
Semarang)", Solusi, 2020

Publication

---

56

Ryan Fiqih TriHidayat, Lia Nirawati. "Pengaruh  
Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap  
Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan  
Pelanggan (Studi Pada Pelanggan PT KAI  
DAOP 8 Surabaya)", Journal of Economic,  
Bussines and Accounting (COSTING), 2024

<1 %

Publication

---

Exclude quotes      On

Exclude matches      Off

Exclude bibliography      On

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

---

GRADEMARK REPORT

---

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

---

PAGE 1

---



**Comment 1**

no comment

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---