



## Analisis kinerja terkait kepuasan masyarakat layanan teman bus (Studi kasus: Angkutan Umum Koridor 2)

Agung Setiawan<sup>1✉</sup>, Lambang Basri Said<sup>1</sup>, Ilham Syafei<sup>1</sup>

Fakultas Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia<sup>(1)</sup>

DOI: 10.31004/jutin.v8i1.42068

✉ Corresponding author:  
[\[agung.setiawan@gmail.com\]](mailto:agung.setiawan@gmail.com)

Article Info	Abstra
<p><i>Kata kunci:</i> <i>Prasarana;</i> <i>Jaminan;</i> <i>Kenyamanan;</i> <i>Aksesibilitas;</i> <i>Empati</i></p> <p><i>Keywords:</i> <i>Infrastructure;</i> <i>Assurance;</i> <i>Comfort;</i> <i>Accessibility;</i> <i>Empathy</i></p>	<p>Transportasi umum merupakan layanan angkutan penumpang dengan sistem perjalanan kelompok yang dapat digunakan masyarakat umum. Peningkatan jumlah penduduk menyebabkan pergerakan masyarakat semakin besar sehingga kebutuhan transportasi juga semakin meningkat. Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan penelitian adalah untuk 1) Analisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan teman bus pada Koridor II Panakkukang Square-Bandara Internasional Sultan Hasanuddin di Kota Makassar.2) Analisis faktor-faktor apa yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan teman bus pada Koridor II Panakkukang Square-Bandara Internasional Sultan Hasanuddin di Kota Makassar. Metode Penelitian analisis deskriptif Kualitatif menggunakan SPSS Ver.21. Hasil yang diperoleh Model persamaan Regresi, berikut: <math>Y = 15.160 + 0,457X_1 + 0,255X_2 - 0,011X_3 + 0,686X_4 - 0,1547X_5 - 0,422X_6 + 0,254X_7</math> Dengan uraian sebagai berikut : Variabel: X1 Aspek Fisik Prasarana, dengan nilai koefisien sebesar 0.457. Variabel: X2 Aspek Keandalan, angka Kefisien 0.255, Variabel : X3 Aspek Keatanggapan, dengan nilai koefisien sebesar 0.011. Variabel : X4 Aspek Jaminan Keamanan, dengan nilai koefisien sebesar 0.686 dan Variabel : X5 Aspek Empati, dengan nilai koefisien sebesar 0.1547, X6 Aspek Aksesibilitas, dengan nilai koefisien sebesar 0.422 dan Variabel : X7 Aspek Kenyamanan, dengan nilai koefisien sebesar 0.254.</p> <p><b>Abstract</b></p> <p>Public transportation constitutes a service designed for the conveyance of passengers, characterized by a collective travel framework accessible to the broader populace. The rise in population leads to an escalation in human mobility, thereby amplifying the demand for transportation services. In alignment with the problem formulation, the objective of this study is to 1) Examine the factors that</p>

affect the degree of user satisfaction regarding the performance of Teman Bus transportation services along Corridor II Panakkukang Square - Sultan Hasanuddin International Airport in Makassar City. 2) investigate the primary factors that significantly impact user satisfaction regarding Teman Bus transportation services along Corridor II from Panakkukang Square to Sultan Hasanuddin International Airport in Makassar City. The research method is descriptive qualitative analysis with SPSS Version 21. The results obtained are as follows. Regression Equation Model:  $Y = 15.160 + 0.457X_1 + 0.255X_2 - 0.011X_3 + 0.686X_4 - 0.1547X_5 - 0.42X_6 + 0.254X_7$  Using the following description: Variable:  $X_1$  Physical Aspect of Infrastructure has a coefficient value of 0.457. Variables:  $X_2$  Reliability Aspect, coefficient value 0.255;  $X_3$  Responsiveness Aspect, coefficient value 0.011. Variable:  $X_4$  Security Assurance Aspect, having a coefficient value of 0.686. Variables:  $X_5$  Empathy Aspect (0.1547),  $X_6$  Accessibility Aspect (0.422), and Variable:  $X_7$  Comfort Aspect has a coefficient value of 0.254.

## 1. INTRODUCTION

Transportasi umum merupakan layanan angkutan penumpang dengan sistem perjalanan kelompok yang dapat digunakan masyarakat umum. Masyarakat yang berada di pinggiran kota butuh akses transportasi untuk menjangkau segala aktivitas mereka. Di setiap negara pasti memiliki moda transportasi umum dengan jenis dan sistem yang beragam. Di semua negara, transportasi umum menjadi hal yang penting bagi masyarakatnya. Beberapa negara yang menonjol pada transportasi umumnya antara lain adalah Jepang, Korea Selatan, Singapura dan Inggris. Di negara-negara tersebut sudah memiliki sistem yang sistematis, selain itu masyarakatnya sudah memiliki etika yang baik dan benar dalam menggunakan transportasi umum sehingga adanya keselarasan antara sistem dengan penggunaan transportasi umum oleh masyarakat.

Selain negara-negara di atas, Indonesia juga merupakan salah satu negara masyarakatnya menggunakan transportasi umum. Walaupun transportasi umum belum menjadi moda transportasi utama, akan tetapi saat ini terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang menggunakan transportasi umum. Terdapat beberapa elemen yang harus jadi perhatian utama agar transportasi berjalan tanpa hambatan, yaitu moda transportasi, jaringan jalan, terminal, dan muatan. Di Indonesia sendiri terdapat berbagai jenis transportasi umum yang digunakan oleh masyarakat seperti KRL Commuter, Angkot, Bus Transjakarta, dan yang paling baru, yaitu Mass Rapi Transit (MRT). Dan Light Rail Transit (LRT) serta beberapa moda transportasi lainnya. Dari sekian banyaknya moda transportasi di Indonesia, ada satu transportasi yang sangat diminati oleh masyarakat yaitu KRL commuter. Serta moda transportasi sejenis seperti Mass Rapi Transit (MRT).

Sebagai sebuah kota besar di Indonesia, Kota Makassar tidak terlepas dari fenomena kemacetan, yang terjadi pada beberapa ruas jalan ataupun kawasan. Salah satu kawasan yang rawan kemacetan di Kota Makassar adalah ruas Jalan Urip Sumoharjo, yang merupakan ruas jalan arteri primer dengan aktivitas pinggir jalan yang tinggi akibat berbagai jenis tata guna lahan, seperti kampus dan perkantoran. Kota Makassar sebagai kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Kota Makassar, menjadi pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), dengan berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara sekaligus sebagai pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan. Secara Administrasi Kota Makassar memiliki luas wilayah kurang lebih 175,77 km<sup>2</sup>, mencakup 15 kecamatan dan 154 kelurahan. Kota Makassar secara demografi memiliki jumlah penduduk sebanyak 1,77 juta jiwa. Kota ini berada pada ketinggian antara 0-25 m dari permukaan laut. Jumlah penduduk Kota Makassar mencapai kurang lebih 1,77 juta jiwa, dengan tingkat pertumbuhan 1,24% per tahun. Penduduk Kota Makassar secara umum bersumber pada dua hal, yaitu Penduduk asli dan penduduk pendatang berupa arus urbanisasi, migrasi dan mobilitas penduduk.

Di Indonesia, salah satu kota berpenduduk cukup tinggi dan terus mengalami peningkatan adalah Kota Makassar. Peningkatan jumlah penduduk menyebabkan pergerakan masyarakat semakin besar sehingga kebutuhan transportasi juga semakin meningkat. Peningkatan kebutuhan transportasi menyebabkan timbulnya tuntutan dalam hal penyediaan sarana dan prasarana sehingga pergerakan berlangsung lancar, aman, nyaman, dan ekonomis dari sisi biaya dan waktu. Peningkatan kebutuhan transportasi di Kota Makassar juga diiringi peningkatan jumlah kendaraan setiap tahunnya. Di Provinsi Sulsel, jumlah kendaraan meningkat 18 persen

per tahun. Sementara di Kota Metropolitan Makassar jumlah kendaraan roda 2 meningkat 13-14 persen per tahun dan roda 4 meningkat 8-10 persen per tahun. Sementara pertumbuhan jalan hanya 0,001 persen per tahun. Jumlah kendaraan baik roda dua maupun roda empat mencapai 2,4 juta (1,1 juta roda 2 dan 1,3 juta mobil) lebih tinggi dari jumlah penduduknya sebanyak 1,7 juta jiwa. Jumlah kendaraan pribadi akan bertambah jika memasuki tahun ajaran baru. Para mahasiswa dari luar Makassar datang dengan menggunakan kendaraan pribadi baik roda 2 maupun roda 4. Oleh karenanya itu, harus ada percepatan penanganan masalah transportasi di Makassar dengan menyediakan angkutan umum masal bagi masyarakat. Angkutan umum yang terintegrasi menjadi solusinya. Dengan adanya kebijakan Pemerintah untuk pengadaan Teman Bus Trans Mamminasata ini sangat membantu melayani koridor-koridor, khususnya koridor II Panakkukang Square – Bandara Internasional Sultan Hasanuddin apalagi berbiaya murah. Transportasi publik merupakan salah satu pilihan yang sesuai dalam mengatasi kemacetan.

Sistem transportasi umum yang baik akan mengurangi pengguna kendaraan pribadi karena mempengaruhi pengguna beralih menggunakan transportasi umum. Kementerian perhubungan Republik Indonesia menginisiasikan layanan Teman Bus untuk memaksimalkan peningkatan pelayanan angkutan Bus Rapid Transit yang terlebih dahulu diinisiasikan namun perkembangannya belum bagus. Transportasi Ekonomis Mudah Aman dan Nyaman atau disingkat Teman Bus adalah sistem Transportasi Angkutan Cepat Bus, atau biasa diistilahkan Bus Rapid Transit. Teman Bus beroperasi di berbagai kota di Indonesia sebagai bentuk layanan dengan konsep Buy The Service (pembelian layanan). Di Kota Makassar sendiri, Teman Bus telah diresmikan Kementerian Perhubungan pada akhir tahun 2021 dan sampai tahun 2023 4 koridor. Dengan armada sebanyak 87 unit, penumpang selama bulan November sampai dengan bulan Desember 2021 mencapai 45.000 orang. Jumlah tersebut tergolong masih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah penduduk dan kepemilikan kendaraan pribadi di Kota Makassar. Pada awal operasi Trans Mamminasata hingga saat ini tingkat keterisian penumpang (load factor) masih dibawah 35%.

Upaya untuk meningkatkan load factor terus dilakukan baik melalui evaluasi secara berkala, rapat koordinasi dan focus group discussion dengan stakeholders. Namun upaya tersebut belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan. Maka terhitung mulai 1 Januari 2024 Kemenhub tetap memberikan layanan Trans Mamminasata, dari empat menjadi dua koridor, yaitu Koridor 1 (Panakukang Square - Pelabuhan Galesong) dan Koridor 2 (Mall Panakukang - Bandara Sultan Hassanudin). Hal ini menunjukkan kualitas layanan transportasi umum seperti Teman Bus butuh ditingkatkan sehingga dapat menjadi daya tarik masyarakat untuk beralih menggunakan transportasi umum. Kualitas pelayanan di sektor transportasi umum dapat diukur dengan parameter seperti persepsi, kepuasan dan sikap. Berdasarkan uraian tersebut maka diperlukan analisis untuk menilai bagaimana kualitas pelayanan Bus Rapid Transit ini melalui persepsi masyarakat sehingga bisa dilakukan upaya untuk memaksimalkan pelayanannya dan masyarakat bisa beralih ke penggunaan transportasi umum. Dari sisi pelayanan Teman Bus, itulah sebabnya didalam penelitian ini perlu diadakan untuk menganalisis tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan dengan mengukur tingkat kinerja pelayanan angkutan Teman Bus pada koridor II Panakkukang Square – Bandara Internasional Sultan Hasanuddin di Kota Makassar. Analisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan perlu dilakukan untuk mendapatkan kinerja yang mengakibatkan rendahnya penggunaan angkutan teman bus.

## 2. METHODS

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah merupakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong, (2007), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Adapun jenis pendekatan penelitian ini adalah secara deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data. Jenis penelitian deskriptif kualitatif yang digunakan pada penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait sejauhmana aspek Fasilitas Fisik, Kemudahan, Kendala Keamanan dan Kenyamanan pada tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Teman Bus koridor II Kota Makassar.

Berdasar pada permasalahan yang diteliti, maka dalam penelitian ini dari aspek samplingnya masuk kategori penelitian survei. Sejalan dengan itu maka Sugiono (2006) mengatakan bahwa penelitian survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam, namun generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sampel yang representatif. Sedangkan dari sifatnya,

rancangan penelitian ini bersifat deskriptif dan korelasional. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha memperoleh informasi berkenaan dengan fenomena yang diamati saat ini (Suharsimi, 1989). Dalam penelitian ini berusaha mendeskripsikan data tentang obyek atau variabel penelitian yang ada pada pelayanan Teman Bus Mamminasata terhadap kepuasan penumpang.

### **Objek Penelitian**

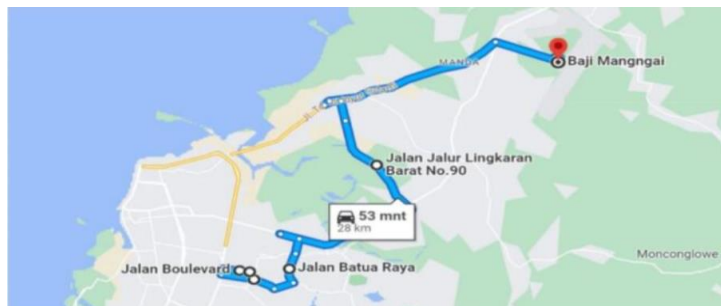
Penelitian ini berdasar pada objek terkait pada mengukur persepsi kepuasan penumpang pada pelayanan Teman Bus koridor Ilyang saat ini memasuki tahap pelayanan bagi para penumpang pengguna angkutan Teman Bus koridor Ildi Kota Makassar.

### **Variabel dan Indikator Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, mencakup variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Menurut Sugiyono (2015:38) variabel penelitian adalah sesuatu atau sifat atau nilai-nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan ditarik kesimpulannya. menurut Sugiyono (2015:39) mendefinisikan variabel bebas adalah “variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen (terikat). Pada penelitian ini, dilakukan melalui variabel Dependen (Y) atau variabel terikat, yaitu Variabel Dependen (Y1) : Kepuasan Terhadap layanan Teman Bus koridor II.

### **Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yaitu Lingkup operasional penerapan angkutan umum Teman Bus Mamminasata koridor IIMall Panakkukang – Bandara Internasional Sultan Hasanuddin di Makassar, adapun rutenya sebagai berikut :



**Gambar 3. 1Rute Teman Bus Koridor II Mall Panakkukang – Bandara Sultan Hasanuddin.**

### **Populasi Dan Sampel**

#### **1. Populasi Penelitian**

Populasi bisa diukur dengan suatu objek dan benda-benda alam yang lain, populasi juga meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh suatu subjek atau objek. Menurut Sugiyono (2015:80) populasi merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Pada penelitian ini populasi diidentifikasi sebagai masyarakat diwilayah angkutan teman bus koridor II Mall Panakkukang – Bandara Internasional Sultan Hasanuddin di Kota Makassar khususnya bagi para pengguna atau penumpang angkutan umum Teman Bus Mamminasata, besarnya populasi yaitu 60% dimana 40% merupakan kategori populasi usia 15 tahun kebawah dan usia 60 tahun keatas dari masyarakat pengguna atau penumpang Teman Bus Mamminasata. Penentuan Populasi dapat dilakukan dengan alternative lainnya yaitu mencari data besaran jumlah pengguna selama 1 bulan berdasar informasi pengelola.

#### **2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2015-81) sampel merupakan “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili)” target sampel diharapkan adalah orang yang memahami makna arti variabel dan indikatornya, sehingga dapat memberi respon yang jujur terhadap kuesioner yang diberikan

### **Sumber Data**

Secara garis besar data diklasifikasi atas dua, yaitu Data Primer sebagai data langsung melalui survey kuesioner dan data sekunder terkait data kependudukan dan pengguna angkutan teman bus koridor II Mall Panakkukang – Bandara Internasional Sultan Hasanuddin di Kota Makassar dan data lainnya dari pihak terkait.

## Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan informasi dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Participatory Rapid Appraisal (PRA), meliputi:

1. Data Primer. Pada penelitian teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada responden yang dipilih secara acak berdasar ketentuan hasil penetapan jumlah sampel melalui formulasi Slovin atau target minimal sebanyak 100 responden.
2. Data Sekunder. Data sekunder didapatkan dari instansi terkait dan data kependudukan di wilayah Mamminasata.

## Instrumen Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan menggunakan kuesioner dengan metode angket, dan hasil skor dilakukan menggunakan Skala Likert dengan pilihan jawaban: sangat setuju skor 5, setuju skor 4, ragu-ragu skor 3, tidak setuju skor 2 dan sangat tidak setuju skor 1. Seluruh hasil angket responden selanjutnya dilakukan tabulasi data untuk menjadi data import bagi program software, dengan metode pembahasan Regresi Linear Berganda. Instrumen penelitian merupakan alat dengan menggunakan skala untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kualitatif yang akurat. Untuk itu diperlukan instrumen penelitian sesuai dengan banyaknya variabel, dengan terlebih dahulu disusun kisi-kisi instrumen penelitian untuk 5 variabel dan sub variabel atau indikator variabel, sebagai berikut:

1. Berdasar Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

2. Analisis Korelasi Ganda ( $R$ )

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependen ( $Y$ ) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Nilai  $R$  berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

## 3. RESULT AND DISCUSSION

### Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel independen ( $X$ ) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Adapun langkah-langkah uji t menurut Ghazali, (2005) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis
  - a.  $H_0 : \beta = 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  dan  $X_7$  tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel  $Y$
  - b.  $H_1 : \beta \neq 0$ , artinya variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$  dan  $X_7$  mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel  $Y$
1. Menentukan derajat 95%
2. Menentukan signifikansi
  - a. Nilai signifikansi ( $p$  value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
  - b. Nilai signifikansi ( $p$  value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
3. Membuat kesimpulan
  - a. 1. Jika ( $p$  value)  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen
  - b. Jika ( $p$  value)  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

Adapun hasil uji t dalam penelitian ini yang diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS ver. 21, sebagai berikut:

**Tabel 4.11. Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	15.160	2.642		5.739	.000
Fasilitas Fisik	.457	.128	.321	3.580	.001
Ketanggapan Petugas	.255	.124	.213	2.047	.044
Kehandalan Petugas	-.011	.209	-.006	-.051	.959
Keamanan Penumpang	.686	.171	.457	4.008	.000
Sikap Empati Petugas	-.154	.108	-.135	-1.421	.159
Kemudahan/Aksesibilitas	-.422	.120	-.324	-3.526	.001
Kenyamanan Penumpang	.254	.189	.148	1.349	.181

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Hasil pengolahan data, 2024

Berdasarkan tabel 4.11. dapat dijelaskan sebagai berikut:

## 1. Hasil uji t variabel Fasilitas Fisik (X1)

Pada variabel Fasilitas Fisik (X1) dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ), angka signifikansi (p value) sebesar  $0.001 < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima yang berarti variabel Fasilitas Fisik (X1) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

## 2. Hasil uji t variabel Ketanggapan Petugas (X2)

Pada variabel Ketanggapan Petugas (X2) dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (pvalue) sebesar  $0.044 < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima yang berarti bahwa variabel Ketanggapan Petugas (X2) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

## 3. Hasil uji t variabel Kehandalan Petugas (X3)

Pada variabel Kehandalan Petugas (X3) dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (pvalue) sebesar  $0.959 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak yang berarti variabel Kehandalan Petugas (X3) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

## 4. Hasil uji t variabel Keamanan Penumpang (X4)

Pada variabel Keamanan Penumpang (X4) dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (p value) sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima yang berarti variabel Keamanan Penumpang (X4) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

## 5. Hasil uji t variabel Sikap Empati Petugas (X5)

Pada variabel Sikap Empati Petugas (X5) dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (p value) sebesar  $0.159 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak yang berarti variabel Sikap Empati Petugas (X5) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

## 6. Hasil uji t variabel Kemudahan/Aksesibilitas (X6)

Pada variabel Kemudahan/Aksesibilitas (X6) dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (p value) sebesar  $0.001 < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima yang berarti variabel Kemudahan/Aksesibilitas (X6) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

## 7. Hasil uji t variabel Kenyamanan Penumpang (X7)

Pada variabel Kenyamanan Penumpang (X7) dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (p value) sebesar  $0.181 > 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak yang berarti variabel Kenyamanan Penumpang (X7) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

**Uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah variabel independen (X) berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen Y. Adapun langkah-langkah pengujiannya menurut Ghozali (2005) adalah sebagai berikut:

## 1. Menentukan formulasi hipotesis

- a.  $H_0 : \beta = 0$ , artinya variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y
  - b.  $H_1 : \beta \neq 0$ , artinya variabel X1, X2, X3, X4, X5, X6 dan X7 mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y
  2. Menentukan derajat 95%
  3. Menentukan signifikansi
    - a. Nilai signifikansi (p value) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima
    - b. Nilai signifikansi (p value) > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak
  4. Membuat kesimpulan
    - a. Jika (p value) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel independen secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel dependen.
    - b. Jika (p value) > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya variabel independen secara simultan (bersama-sama) tidak mempengaruhi variabel dependen.
- Adapun hasil uji F dalam penelitian ini yang diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS ver. 21, sebagai berikut:

**Tabel 4.12. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	215.779	7	30.826	13.925	.000 <sup>b</sup>
	Residual	203.661	92	2.214		
	Total	419.440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Kenyamanan Penumpang, Fasilitas Fisik, Sikap Empati Petugas, Kemudahan/Aksesibilitas, Ketanggapan Petugas, Keamanan Penumpang, Keandalan Petugas

Tabel 4.12. menunjukkan hasil uji F pada penelitian ini memiliki angka signifikansi (p value) sebesar 0,000. Dengan tingkat signifikansi 95% ( $\alpha = 0,05$ ). Angka signifikansi (p value) sebesar  $0.000 < 0,05$ . Berdasarkan perbandingan tersebut, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima atau berarti variabel Fasilitas Fisik (X1), Ketanggapan Petugas (X2), Keandalan Petugas (X3), Keamanan Penumpang (X4) Sikap Empati Petugas (X5), Kemudahan/Aksesibilitas (X6) dan Kenyamanan Penumpang (X7) mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y).

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk melihat adanya hubungan yang sempurna atau tidak, yang ditunjukkan pada apakah perubahan variabel independen (X) akan diikuti oleh variabel dependen (Y) pada proporsi yang sama. Pengujian ini dengan melihat nilai R Square ( $R^2$ ). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai dengan 1. Selanjutnya nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi dependen (Ghozali, 2005). Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.13. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 <sup>a</sup>	.514	.478	1.488

a. Predictors: (Constant), Kenyamanan Penumpang, Fasilitas Fisik, Sikap Empati Petugas, Kemudahan/Aksesibilitas, Ketanggapan Petugas, Keamanan Penumpang, Keandalan Petugas

Tabel 4.13. menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,514 atau 51,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen Fasilitas Fisik (X1), Ketanggapan Petugas (X2), Keandalan Petugas (X3), Keamanan Penumpang (X4) Sikap Empati Petugas (X5), Kemudahan/Aksesibilitas (X6) dan Kenyamanan Penumpang (X7) dapat menjelaskan variabel dependen Kepuasan Penumpang sebesar 51,4% dan sisanya sebesar 48,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti. sebesar 0,514 atau 51,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen Fasilitas Fisik (X1), Ketanggapan Petugas (X2), Keandalan Petugas (X3), Keamanan Penumpang (X4) Sikap Empati Petugas (X5), Kemudahan/Aksesibilitas (X6) dan Kenyamanan Penumpang (X7) dapat menjelaskan variabel dependen Kepuasan Penumpang sebesar 51,4% dan sisanya sebesar 48,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium) bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi atau dinaik turunkan nilainya, (Sugiyono, 2014:277). Analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua). Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

dimana :

Y = variabel dependen

a = koefisien konstanta

$b_1, b_2, \dots, b_n$  = koefisien regresi

$X_1, X_2, \dots, X_n$  = variabel independen

Hasil uji regresi dengan menggunakan SPSS ver. 21 diperoleh koefisien regresi seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Std. Error			
	B		Beta		
1 (Constant)	<b>15.160</b>	2.642		5.739	.000
Fasilitas Fisik	<b>.457</b>	.128	.321	3.580	.001
Ketanggapan Petugas	<b>.255</b>	.124	.213	2.047	.044
Kehandalan Petugas	<b>-.011</b>	.209	-.006	-.051	.959
Keamanan Penumpang	<b>.686</b>	.171	.457	4.008	.000
Sikap Empati Petugas	<b>-.154</b>	.108	-.135	-1.421	.159
Kemudahan/Aksesibilitas	<b>-.422</b>	.120	-.324	-3.526	.001
Kenyamanan Penumpang	<b>.254</b>	.189	.148	1.349	.181

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Adapun persamaan regresi berganda yang diperoleh berdasarkan tabel 4.14 adalah sebagai berikut:  $Y = 15.160 + 0,457X_1 + 0,255X_2 - 0,011X_3 + 0,686X_4 - 0,1547X_5 - 0,422X_6 + 0,254X_7$

### Pembahasan

Pembahasan didasarkan pada hasil analisis melalui Model Persamaan Regresi :

$$Y = 15.160 + 0,457X_1 + 0,255X_2 - 0,011X_3 + 0,686X_4 - 0,1547X_5 - 0,422X_6 + 0,254X_7$$

dan Klasifikasi korelasi koefisien berdasar Sugiono, sebagai berikut:

**Tabel Nilai Koefisien Korelasi dan Keterangan Pengaruh**

Koefisien Korelasi	Keterangan
<b>0,00 - 0,199</b>	sangat rendah
<b>0,20 - 0,399</b>	rendah
<b>0,40 - 0,599</b>	sedang
<b>0,60 - 0,799</b>	kuat
<b>0,80 - 1,000</b>	sangat kuat

Sumber: (Sugiyono, 2017) 5Ghozali, I. (2018).

Berdasar uraian hasil analisis sebagaimana uraian diatas, selanjutnya dapat dikemukakan uraian pembahasan penelitian melalui Model persamaan Regresi, berikut :

$$Y = 15.160 + 0,457X_1 + 0,255X_2 - 0,011X_3 + 0,686X_4 - 0,1547X_5 - 0,422X_6 + 0,254X_7$$

1. Variabel Terikat : (Y) = Kepuasan Masyarakat pengguna jasa angkutan Teman Bus Koridor II Kota Makassar. merupakan variabel yang mendapat pengaruh dari variabel bebas (X), yaitu :

- Angka koefisien Variabel :  $X_1$  Aspek Fasilitas Fisik Prasarana, dengan nilai koefisien sebesar 0.457, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Sedang dan diartikan memberi pengaruh Sedang terhadap Kepuasan penumpang terhadap Kepuasan pengguna/penumpang Angkutan Umum Teman Bus Koridor II Kota Makassar
- Angka koefisien Variabel :  $X_2$  Aspek Ketanggapan Petugas, dengan nilai koefisien sebesar 0.255, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Rendah dan diartikan memberi pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pengguna/penumpang Angkutan Umum Teman Bus Koridor II Kota Makassar



- c. Angka koefisien Variabel : X3 Aspek Kehandalan Petugas, dengan nilai koefisien sebesar 0.011, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Sangat Rendah dan diartikan memberi pengaruh yang Sangat rendah terhadap kepuasan pengguna/Penumpang Angkutan Umum Teman Bus Koridor II Kota Makassar
- d. Angka koefisien Variabel : X4 Aspek Keamanan Penumpang, dengan nilai koefisien sebesar 0.686, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Tinggi dan diartikan memberi pengaruh yang Tinggi terhadap kepuasan pengguna/Penumpang Angkutan Umum Teman Bus Koridor II Kota Makassar
- e. Angka koefisien Variabel : X5 Aspek Empati Petugas, dengan nilai koefisien sebesar 0.1547, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Rendah dan diartikan memberi pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pengguna/Penumpang Angkutan Umum Teman Bus Koridor II Kota Makassar
- f. Angka koefisien Variabel : X6 Aspek Aksesibilitas, dengan nilai koefisien sebesar 0.422, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Sedang dan diartikan memberi pengaruh yang Sedang terhadap kepuasan pengguna/Penumpang Angkutan Umum Teman Bus Koridor II Kota Makassar
- g. Angka koefisien Variabel : X7 Aspek Kenyamanan Penumpang, dengan nilai koefisien sebesar 0.254, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Rendah dan diartikan memberi pengaruh yang rendah terhadap kepuasan pengguna/Penumpang Angkutan Umum Teman Bus Koridor II Kota Makassar

Berdasar hasil Uraian pengaruh variabel bebas (X) terhadap Variabel terikat (Y), korelasi dinyatakan bahwa semakin besar angka koefisien Variabel (X), maka Variabel Terikat (Y) akan juga besar, demikian sebaliknya semakin kecil koefisien variabel (X) berpengaruh Kecil terhadap variabel (Y)

#### 4. CONCLUSION

Berdasar pada hasil analisis dan pembahasan selanjutnya menarik kesimpulan hasil penelitian ini: 1). Bahwa ke tujuh faktor Variabel Bebas X1: Fisik Prasarana, X2 Ketanggapan Petugas, X3: Kehandalan Petugas, X4: Keamanan Penumpang, X5: Empati Petugas, X6: Aksesibilitas dan X7: Kenyamanan Penumpang Secara signifikan bahwa angkutan umum Teman Bus Koridor II Kota Makassar memberi pengaruh terhadap kepuasan pengguna/Penumpang. 2). Bahwa dari ketujuh Faktor sebagai Variabel, terdapat Tiga Faktor atau Variabel yang berpengaruh dominan, antara lain X1: Fisik Prasarana dgn angka koefisien 0,457, X4; Jaminan Keamanan Penumpang dengan angka koefisien 0,686 dan X6: Aksesibilitas penumpang dengan angka koefisien 0,422. Bahwa angka koefisien yang dominan atau angka koefisien yang besar pada prinsipnya adalah faktor atau variabel yang memberi tingkat kepuasan penumpang terhadap kepuasannya. Dengan uraian sebagai berikut : 1). Faktor /Variabel X1: Fisik Prasarana direspon oleh responden dengan angka koefisien 0,457 jika prasarana mencakup kendaraan angkutan, halte dan kelengkapan lainnya. 2). Faktor/Variabel X4 : direspon oleh responden dengan angka koefisien 0,686. Empati Petugas diartikan sebagai perhatian para petugas terhadap keberadaan para penumpang sepanjang perjalanan. 3). Faktor/Variabel X6: direspon oleh responden dengan angka koefisien 0,422. Aksesibilitas diartikan sebagai kemudahan para penumpang baik untuk menuju halte maupun dari halte menuju untuk kembali ketempat para penumpang :  $Y = 15.160 + 0,457X1 + 0,255X2 - 0,011X3 + 0,686X4 - 0,1547X5 - 0,422X6 + 0,254X7$ .

#### 5. REFERENCES

- Afkar, A., Said, L. B., & St Maryam, H. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi fungsi transit pada Terminal Metro Makassar berdasarkan persepsi pengguna. *Jurnal Flyover*, 1(1), 1-11.
- Alkam, R. B., & Said, L. B. (2018). Pemilihan Moda Transportasi Menuju Kampus Mahasiswa Universitas Muslim Indonesia. *Jurnal Transportasi*, 18(3), 201-210.
- Amien, S., Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor III Kampus II PNUP-Kampus II PIP di Kota Makassar. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(10), 30-39.
- Amir, M. S., Said, L. B., & Syafei, I. (2022). Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat: Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(3), 31-42.
- Amir, M. S., Said, L. B., & Syafei, I. (2022). Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat: Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(3), 31-42.
- Amir, M. S., Said, L. B., & Syafei, I. (2022). Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat

- Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat: Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(3), 31-42.
- Anies, M. K., & Kasim, M. R. (2022). Level Of Service Pedestrian in Makassar to Support Multimodal Transportation. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 7(3), 1240-1242.
- Basowa, A. P., & Setiawan, J. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam). *SCIENTIA JOURNAL: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(2).
- Fatmawati, Z., & Susanty, A. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna bus rapid transit (Brt) trans Semarang Dengan Metode heterogeneous customer satisfaction index Dan importance performance analysis. *Industrial Engineering Online Journal*, 5(4).
- Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bus rapid transit, surabaya (studi kasus: pelayanan suroboyo bus). *Jurnal Ilmiah MITSU (Media Informasi Teknik Sipil Universitas Wiraraja)*, 9(1), 47-56.
- Hafid, D. M., & Syafei, I. (2022). Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(6), 9-19.
- Harja, D. A., Darmojo, H. S., & Abdillah, H. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal Poris Plawad Tangerang. *Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 1(2), 117-123.
- Nuh, M. A., St Maryam, H., & Syarkawi, M. T. (2022). Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Kota bagi Pegawai Balai Besar Pelaksana Jalan Nasional. *Jurnal konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan sains*, 1(2), 21-28.
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Said, L. B., & Syafei, I. (2022). Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(2), 10-20.
- Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2021). Analisis Kinerja Terminal Regional Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Regional Daya Makassar). *Jurnal Teknik Sipil MACCA*, 6(3), 213-220.
- Siddiq, R., & Ashad, H. (2022). Kajian Biaya Tarif Penumpang dan Operasional Kendaraan terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Bus Mamminasata di Kota Makassar. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur dan Sains*, 1(9), 12-23.
- St Maryam, H., & Syarkawi, M. T. (2021). Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. *Jurnal Flyover*, 1(2), 60-69.
- St Maryam, H., Said, L. B., & Adam, M. (2021). Analisis Pengembangan Sistem Angkutan Umum di Jalur Trans Kalimantan Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal Batu Ampar Kota Balikpapan. *Jurnal Flyover*, 1(1), 50-58.
- Syafei, I., & Said, L. B. (2022). Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, 2(1), 21-28.
- Syarkawi, M. T., Syafei, I., Munsyir, I., & Saleh, S. (2019). Analisis Kinerja Angkutan Umum BMA (Studi Kasus Rute Pinrang â€“ Makassar PP). *PENA TEKNIK: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Teknik*, 4(2), 111-121.
- Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612. 64 di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 3(8).
- Trinandika, Y., Mustam, M., & Rihandoyo, R. (2015). Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggan (Koridor IV Cangkiran-Bandara A. Yani). *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(2), 118-129.
- Widodo, W., Purba, A., & Wardani, D. W. S. (2018). Kajian Kepuasan Pengguna BRT Bandar Lampung Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Structural Equation Modeling.