

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN FASILITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BRT TRANS JATENG

Yunita Primasanti¹, Kohar Sulistyadi² dan Reva Sebriana³

¹Teknik Industri, Universitas Sahid Surakarta
email: yunitaprimasanti@usahidsolo.ac.id

²Teknik Industri, Universitas Sahid Jakarta
email: koharsulistyadi@gmail.com

³Teknik Industri, Universitas Diponegoro
email : revasebriana@gmail.com

Abstrak

Penelitian dilakukan di Terminal Tirtonadi Solo khususnya pada armada BRT Trans Jateng. Kepuasan adalah tingkat yang dirasakannya setelah membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan syarat penting yang akan mendatangkan keuntungan bagi bisnis. Tanpa kepuasan dan loyalitas pelanggan, itu berarti tidak ada bisnis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BRT Trans Jateng. Hasil dari pengujian tersebut adalah ditemukan 17 elemen yang valid dan reliabel. Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga menunjukkan bahwa variabel harga memiliki arah yang baik dan memiliki pengaruh yang signifikan, dengan kata lain kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap variabel harga. Perusahaan jasa menunjukkan bahwa variabel ini tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini hanya variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Keywords: *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, regresi berganda*

Abstract.

The research was conducted at Terminal Tirtonadi Solo, especially on the Trans Jateng BRT fleet. Satisfaction is the level he feels after comparing the performance or results received with his expectations. Customer satisfaction is an important condition that will bring profits to the business. Without customer satisfaction and loyalty, it means no business. The method used in this study is multiple linear regression analysis in order to determine the effect of service quality, price and service facilities on customer satisfaction of BRT Trans Jateng. The results of these tests are found 17 valid and reliable elements. The results of testing the service quality variable show that service quality has a significant effect on customer satisfaction. The price variable shows that the price variable has a good direction and has a significant influence, in other words customer satisfaction has an effect on the price variable. Service companies show that this variable has no significant effect on the customer satisfaction variable. From the test results it can be concluded that not all independent variables have a significant influence on the dependent variable. In this study, only the service quality variable had a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *service quality, customer satisfaction, multiple regression*

I. PENDAHULUAN

Dari sudut pandang ekonomi, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Perkembangan ekonomi ke arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat memiliki mobilitas yang tinggi agar setiap orang dapat lebih berhati-hati dalam memilih. Banyak perusahaan transportasi menawarkan dan mencoba menarik pelanggan untuk menggunakan produk dan/atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan transportasi tersebut. Di Indonesia terdapat banyak pilihan transportasi darat, salah satunya adalah bus. Bus memenuhi kebutuhan perjalanan perkotaan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya permintaan angkutan umum

perkotaan, persaingan antar perusahaan bus dalam kota menjadi semakin ketat. Perusahaan harus mencurahkan seluruh sumber daya mereka untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pelanggan potensial. Jika kualitas produk atau jasa yang diberikan perusahaan memenuhi kebutuhan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat tercapai. Memang, kualitas layanan tergantung pada orang dan cara layanan diberikan. Selain itu, kondisi transportasi dan infrastruktur yang kurang memadai seperti kondisi jalan, kondisi terminal bus, kelayakan taman, lokasi halte dan fasilitas lainnya juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Trans Jateng adalah sistem angkutan cepat bus terintegrasi yang dioperasikan oleh Dinas Perhubungan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. Layanan Trans Jawa Tengah ini hanya mencakup wilayah Provinsi Jawa Tengah. BRT Trans Jateng menerapkan sistem yang sama dengan jalur BRT yang beroperasi di Jakarta yaitu Trans Jakarta, dan yang beroperasi di Yogyakarta khususnya Trans Jogja. BRT Trans Jateng diresmikan pertama kali oleh Gubernur Jawa Tengah, Bp. H. Ganjar Pranowo, S.H, M.I.P tahun 2017 yaitu Koridor Jalur I Semarang – Bawen. Pada tahun 2018, Koridor II pada poros Purwokerto – Purbalingga diresmikan, kemudian pada tahun 2019 Koridor III pada poros Semarang – Kendal. Pada 1 September 2020, Bus Trans Jateng Koridor IV jalur Magelang – Purworejo diresmikan bersamaan dengan jalur Koridor V Surakarta – Sragen yang dijalankan oleh Gubernur Wilayah Jawa Tengah Bp. H. Ganjar Pranowo, S.H., M.I.P. Tarif BRT Trans Jateng yang dikenakan per penumpang adalah Rp 4.000 untuk penumpang ekonomi dan Rp 2.000 untuk pekerja, pelajar dan veteran dengan menunjukkan KTP (pekerja/mahasiswa/veteran) dan Jamsostek (pekerja). Peraturan tarif bus Trans Jateng adalah tarif tetap, tarif tidak termasuk jarak jauh, sehingga semua pelanggan umum dikenakan tarif yang sama.

Review berkala dilakukan oleh Dishub Dishub Provinsi Jawa Tengah setiap 3 bulan sekali untuk mengetahui tingkat pelayanan terhadap pelanggan sehingga bus Trans Jateng berusaha meningkatkan basis pelanggannya dengan meningkatkan kualitas pelayanan, seperti pelayanan yang baik, penampilan petugas pelayanan yang ramah dan sopan. Lokasi halte juga menjadi pertimbangan pelanggan saat memilih konvoi, dan tarifnya ditetapkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Tengah. Selain itu, BRT jalur Surakarta – Sragen baru beroperasi selama 3 bulan, sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap variabel-variabel yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Tentunya hal ini merupakan penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Jateng dengan kekurangan yang perlu diatasi agar dapat melayani lebih baik lagi. Dari beberapa hal tersebut, jelas bahwa sebuah bisnis harus melakukan analisis kepuasan pelanggan secara berkala, sehingga bisnis mengetahui apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan jumlah pelanggan. Ada banyak cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, termasuk pendekatan regresi logistik berganda, pemodelan persamaan struktural, kuadrat terkecil parsial, dan entropi maksimum umum (Alamsyah, 2008:62). Namun, terlepas dari jenis dan bentuk pengukuran kepuasan pelanggan, biasanya memberikan pengukuran yang menghasilkan indeks kepuasan pelanggan. Indeks Kepuasan Pelanggan dapat didefinisikan sebagai angka yang mewakili kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, indeks kepuasan pelanggan akan diukur dengan metode analisis regresi linier berganda

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. KAJIAN INDUKTIF

Kualitas Pelayanan

(2536-4640-1-SM, n.d.) Kualitas adalah masalah penting bagi perusahaan mana pun, tidak peduli dalam bentuk apa produk itu diproduksi. Kualitas pelayanan adalah upaya untuk

memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen, ketepatan distribusi yang menyeimbangkan harapan konsumen (Prasastono et al., N.d.). Kualitas pelayanan diketahui dengan membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sebenarnya mereka harapkan ditinjau dari atribut pelayanan perusahaan. Kualitas layanan adalah ukuran yang tidak hanya ditentukan oleh server tetapi lebih jelas ditentukan oleh pihak yang dilayani. Karena mereka yang menghargai pelayanan dapat mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan harapannya untuk memenuhi kepuasannya (Barata, 2003). Menurut Tjiptono (2000), mengukur kualitas pelayanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan.

Harga

Dalam ilmu ekonomi, harga dianggap sebagai sejumlah uang yang harus dikeluarkan untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan dengan asumsi bahwa harga adalah rasio formal yang menunjukkan jumlah uang atau barang dan jasa yang diperlukan untuk memperolehnya sejumlah barang atau jasa tertentu (Nur, n.d). Di sektor pasar ekonomi, sistem harga mengalokasikan sumber daya. Dalam arti harga menjadi indikasi bagaimana sumber daya harus digunakan. Penetapan harga menentukan produk dan jasa apa yang harus ditawarkan dan dalam jumlah berapa. Penetapan harga juga menentukan bagaimana produk dan jasa harus diproduksi dan menentukan tujuan penggunaannya. Harga adalah jumlah (ditambah beberapa produk jika mungkin) yang diperlukan untuk memperoleh kombinasi produk dan jasa (For et al., N.d.). Pengertian harga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi preferensi pembelian konsumen.

Fasilitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2006) fasilitas merupakan kebutuhan dan harapan pelanggan, baik bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan. Fasilitas pendukung adalah bentuk fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap pelanggan. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti *layout*, kondisi fasilitas, kelengkapan, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dan dekorasi yang dirasakan atau didapat pelanggan secara langsung. (Azhari et al., n.d.)

Analisis Regresi Linear

Analisis regresi linier merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel terikat dapat diprediksi melalui variabel bebas. Analisis regresi adalah analisis statistik yang digunakan untuk menguji dan memodelkan hubungan antar variabel. Dalam analisis regresi, ada dua jenis variabel:

- a. Variabel dependent (variabel terikat) yang dinotasikan dengan Y, variabel dependent merupakan variabel yang dipengaruhi variabel lainnya.
- b. Variabel independent (variabel bebas) yang dinotasikan dengan X, variabel ini merupakan variabel yang tidak dipengaruhi oleh variabel lain.

Analisis regresi linier dibagi menjadi dua, jika variabel bebas (X) hanya satu maka analisis tersebut disebut regresi linier sederhana. Jika variabel bebas (X) memiliki lebih dari satu hubungan dengan variabel terikat (Y), maka disebut regresi linier berganda. Berikut ini penjelasan mengenai jenis-jenis analisis regresi linier:

a. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah analisis persamaan regresi dengan menggambarkan hubungan satu variabel (X) atau variabel independent dan satu variabel tak bebas (Y). hubungan antara dua variabel tersebut dapat dituliskan dengan persamaan berikut :

$$Y = \alpha + \beta X$$

Dimana :

Y : variabel terikat

X : variabel bebas

α : perpotongan sumbu tegak

β : gradient/kemiringan

b. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan analisis dengan menggunakan persamaan regresi yang menggambarkan hubungan variabel bebas lebih dari satu ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_p$) dan satu variabel tak bebas (Y). Hubungan kedua tersebut dapat dinyatakan dengan persamaan berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_p X_{pi}$$

Teknik analisis data adalah sarana untuk menganalisis data penelitian, termasuk alat statistik yang terkait untuk digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan uraian diatas, analisis data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

a) Uji Validitas

Analisis ini meliputi pengecekan apakah kuesioner tersebut valid. Jika pernyataan yang disampaikan sesuai dengan metrik dan dapat menunjukkan sesuatu yang terukur, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Penulis menggunakan software SPSS versi 20 untuk mengecek validitas kuesioner.

b) Uji Reliabilitas

Tes ini digunakan untuk menunjukkan apakah kuesioner tersebut reliabel dan dapat memberikan jawaban yang meyakinkan jika diuji kembali dengan hasil yang serupa. Dalam uji reliabilitas, penulis menggunakan software SPSS versi 20 dengan syarat nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6. Metode statistik untuk melakukan analisis regresi dengan menggunakan metode OLS terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan pengujian hipotesis atau uji analisis. Uraian uji hipotesis yang memerlukan analisis regresi adalah sebagai berikut:

1. Normalitas

Asumsi persyaratan normalitas harus terpenuhi untuk mengetahui apakah residual/error dari data berdistribusi normal atau untuk mengetahui apakah data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal (Untuk et al., n.d.).

2. Heterokedastisitas

Uji varians variabel spasial dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ciri atau karakteristik yang unik pada setiap lokasi pengamatan. Adanya heterogenitas spasial dapat menghasilkan parameter regresi yang berbeda pada setiap lokasi pengamatan. Heterogenitas spasial diuji menggunakan statistik uji Breusch-Pagan dengan asumsi sebagai berikut:

$H_0 : \alpha_1^2 = \alpha_2^2 = \dots = \alpha_p^2$ (homoskedastisitas)

H_1 : minimal ada satu $\alpha_1^2 \neq \alpha_2^2$ (heteroskedastisitas)

Dengan elemen vektor f adalah $f = (t^2 \alpha^2 - 1)$ dimana $ei = yi - \hat{y}_i$ adalah least square residual untuk pengamatan ke- i dan z merupakan matrik berukuran $(n \times (p+1))$ berisi vektor yang sudah di normal standarkan untuk tiap pengamatan. Daerah penolakan :

Tolak H_0 , jikan $BP > \chi^2_{p-1}$ atau jika $p\text{-value} < \alpha$ dengan p adalah banyaknya prediktor.

3. Multikolinieritas

Salah satu syarat yang harus dipenuhi ketika melatih model regresi dengan beberapa prediktor adalah tidak ada multikolinearitas atau tidak ada korelasi antara satu prediktor dengan prediktor lainnya. Dalam model regresi, korelasi antara prediktor menyebabkan kesalahan yang sangat besar untuk parameter regresi untuk memperkirakan hasil. Deteksi kasus multikolinearitas dilakukan dengan menggunakan kriteria VIF (Varian Inflation Factor) lebih besar dari 10 yang menunjukkan adanya multikolinearitas antar prediktor. Nilai VIF dinyatakan sebagai berikut:

Dengan R_j^2 adalah koefisien determinasi antara satu variabel prediktor X_j dengan variabel prediktor lainnya
Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah analisis yang melibatkan ketergantungan variabel terikat pada satu atau lebih variabel bebas. Tujuan dari analisis regresi berganda adalah untuk memperkirakan mean atau mean populasi dari variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

- Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)
Uji kritis digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini menjelaskan bagian individual dari variabel terikat.
- Uji Kelayakan Model (Uji F)
Uji F menunjukkan bahwa jika semua variabel independen secara bersamaan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- Uji Koefisien Determinasi (R^2)
Uji ini mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menjelaskan varians variabel dependen.

2.2. PENELITIAN TERDAHULU

Sebelum melakukan penelitian ini, penulis mengkaji penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian penulis, yaitu: Menurut penelitian Dealisna et al (2018), tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan informasi seperti apa yang telah diberikan Warunk Bendito kepada pelanggan dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini melibatkan 8.420 responden di antara pelanggan Warunk Bendito. Teknik pengumpulan data dengan metode angket. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa harga, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Koleangan & Roring, 2018).

Menurut penelitian Andi Muhammad Irfan (2018), tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tiga variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian melibatkan 100 responden yaitu pengunjung Canary Water Park. Teknik pengumpulan data dengan metode angket. Hasil penelitian ini adalah secara parsial variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan namun variabel harga tidak berpengaruh signifikan, secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan kenari water park Bontang dengan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,000 (451-1246-1-PB, n.d.).

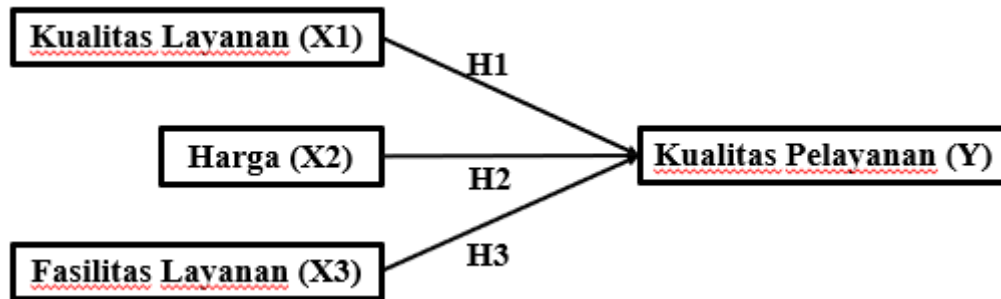
Menurut Fifin et al (2020), tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh harga, promosi, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan oleh Gojek. Teknik pengumpulan data kuesioner. Penelitian ini melibatkan 100 responden dengan menggunakan *purported sampling*. Hasil dari penelitian adalah menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Promosi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan (36354-Article Text-46493-1-10-20200903, n.d.).

Menurut Muslih et al (2021), tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan pada pelanggan toko daging Pojur Yogyakarta hair. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode pengumpulan data angket. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 155 responden. Sampel penelitian ini meliputi pelanggan yang pernah menggunakan jasa salon rambut minimal satu kali yaitu sebanyak 155 responden. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan kualitas pelayanan, fasilitas dan persepsi harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan konsumen dan persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (427-Article Text-1755-1-10-20210507, n.d.).

2.3. KONSEP PEMIKIRAN

Konsep pemikiran dalam penelitian ini adalah penulis akan menguji hipotesis dari banyak variabel penelitian apakah X1, X2, X3 berpengaruh terhadap Y. Seperti yang dijelaskan di bawah ini:



Gambar.1 Konsep Pemikiran

- H1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
(Prasetio et al., 2012) Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu semakin ditingkatkan maka tingkat kepuasan pelanggan juga meningkat dan sebaliknya. Atas dasar ini, akan diperkirakan bahwa: semakin tinggi tingkat kualitas layanan, semakin tinggi hubungannya dengan keputusan pembelian.
- H2. Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
(Prasetio et al., 2012) Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, artinya semakin meningkat maka kepuasan pelanggan juga meningkat dan sebaliknya. Atas dasar ini, akan diperkirakan bahwa: semakin tinggi tingkat harga, semakin tinggi hubungannya dengan kepuasan pelanggan.
- H3. Fasilitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
(Lucky Yuriansyah et al., 2013) Fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan sebaliknya. Atas dasar ini, akan diperkirakan bahwa: semakin tinggi tingkat fasilitas layanan, semakin tinggi hubungannya dengan kepuasan pelanggan.

III. METODE PENELITIAN

Metodologi Penelitian mengungkapkan metode yang digunakan dalam proses penelitian atau metode lengkap untuk analisis data yang tepat.

Metode Penelitian

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, mengumpulkan data menggunakan Alat penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik untuk tujuan pengujian hipotesis yang telah telah diterapkan. . Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (independen). Menurut Sugiono (2015) Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebas nya yaitu: Kualitas Pelayanan (X1) , Fasilitas Bus (X2), dan Harga (X3)

2. Variabel Terikat (dependen). Menurut Sugiyono (2016) Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, akibat adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.1 Objek Penelitian

Subyek pencarian ini adalah armada BRT Trans Jateng jalur Solo-Sragen yang terletak di Terminal Tirtonadi Solo

3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Sedangkan teknik pengumpulan data adalah proses, metode atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah.

Sumber Data

Sumber data bisa dari berbagai sumber yang digunakan untuk mendapatkan data sebagai berikut:

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini penulis mengumpulkan data atau informasi secara langsung dengan menggunakan alat bantu yang telah ditentukan. Data primer dikumpulkan oleh penulis untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Pada penelitian ini jawaban data primer diperoleh dari hasil :

- a. Melakukan pengamatan di Terminal Tirtonadi Solo selama 1 minggu
- b. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara ditunjukkan kepada Koordinator Layanan.
- c. Penyebaran kuesioner kepada penumpang BRT Trans Jateng rute Solo-Sragen.

1. Data Sekunder

Data sekunder dapat diperoleh dengan membaca, meneliti, dan memahami melalui sarana lain dari literatur (jurnal, disertasi, tugas akhir, tesis, dll) dan buku-buku perpustakaan atau data yang dikumpulkan yang diperoleh dari perusahaan yang terkait dengan masalah yang diteliti.

3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Data mendapatkan sumber-sumber data primer maupun sekunder, penulis menggunakan sejumlah teknik pengumpulan data yang digunakan :

- a. Observasi

Melakukan pengamatan di Terminal Tirtonadi Solo selama 1 minggu

- b. Wawancara

Pengambilan data dilakukan dengan wawancara ditunjukkan kepada Koordinator Layanan

- c. Kuesioner

Mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang BRT Trans Jateng Solo-Sragen. Sebelumnya, validitas item dan reliabilitas kuesioner diuji dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang BRT Trans Jateng Solo-Sragen.

3.3 Populasi dan Sampel Data

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016), populasi adalah bidang umum yang meliputi objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini yang digunakan sebagai populasi adalah pelanggan BRT Trans Jateng Route Solo-Sragen

3.4.2 Sampel Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan

pertimbangan tertentu (Sugiono, 2016). Memang teknik intensional sampling digunakan karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti. Dalam hal ini, penulis memilih teknik purposive sampling untuk menentukan kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini sampel terdiri dari responden yang memenuhi kriteria tertentu. Syarat-syarat yang harus dipenuhi responden saat menggunakan purposed sampling adalah sebagai berikut:

- a. Seseorang yang sudah pernah naik Bus Trans Jateng
- b. Minimal berusia 12 tahun
- c. Sudah pernah naik bus minimal 1 kali

3.4 Metode Pengolahan Data

Tahap penelitian dimulai dengan studi pendahuluan observasi penumpang bus BRT Trans Jateng, melakukan wawancara dengan koordinator pelayanan, kemudian dimulai dengan identifikasi masalah penelitian, pemilihan metode penelitian, mengidentifikasi variabel, menyusun kuesioner, kemudian mengumpulkan data dengan mengisi kuesioner. penumpang BRT Trans Jateng, mengolah data menggunakan berbagai uji statistik dan regresi linier, menganalisis dan mendiskusikan, serta menarik kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta kemungkinan rekomendasi yang diluncurkan untuk perusahaan dan pengembangan penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sarana untuk menganalisis data penelitian, termasuk alat statistik yang terkait untuk digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan uraian diatas, analisis data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut :

a) Uji Validitas

Analisis ini meliputi pengecekan apakah kuesioner tersebut valid. Jika pernyataan yang disampaikan sesuai dengan metrik dan dapat menunjukkan sesuatu yang terukur, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Penulis menggunakan software SPSS versi 20 untuk mengecek validitas kuesioner.

b) Uji Reliabilitas

Tes ini digunakan untuk menunjukkan apakah kuesioner tersebut reliabel dan dapat memberikan jawaban yang meyakinkan jika diuji kembali dengan hasil yang serupa. Dalam uji reliabilitas, penulis menggunakan software SPSS versi 20 dengan syarat nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6.

3.5.1. Uji Asumsi Klasik

Berikut beberapa pengujian asumsi pada penelitian : Sebelum melakukan analisis regresi, perlu dibuat asumsi kanonik sebelumnya. Hal ini karena data sampel yang diolah dapat mewakili populasi secara akurat. Berikut adalah beberapa hipotesis yang diuji dalam penelitian:

1) Uji Normalitas

Dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

2) Uji Multikolinearitas

Uji digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau korelasi diantara variabel independent.

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat persamaan atau perbedaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

3.5.2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah analisis yang melibatkan ketergantungan variabel terikat pada satu atau lebih variabel bebas. Tujuan dari analisis regresi berganda adalah untuk memperkirakan mean atau mean populasi dari variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

3.5.3. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Uji kritis digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini menjelaskan bagian individual dari variabel terikat.

3.5.4. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F menunjukkan bahwa apakah semua variabel independen secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.5.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel dependen.

3.6 Studi Pendahuluan

Survey pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan informasi awal mengenai armada BRT Trans Jateng yang berada di Terminal Tirtonadi Solo yang dijadikan lokasi penelitian. Hasil akhir dari studi pendahuluan ini adalah penemuan yang lebih jelas mengenai kondisi dan permasalahan yang ada pada armada BRT Trans Jateng jalur Solo-Sragen. Langkah-langkah pengumpulan data yang diperlukan adalah sebagai berikut:

3.6.1 Observasi Langsung

Penumpang jalur BRT Trans Jateng jalur Solo-Sragen melihat secara langsung pelayanan yang diberikan agen BRT Trans Jateng kepada penumpang bus.

3.6.2 Pengisian Kuesioner

Penumpang bus BRT Trans Jateng jurusan Solo-Sragen mengisi kuesioner penelitian sesuai dengan ketentuan yang tertera pada kuesioner. Melengkapi kuesioner harus menjadi bagian dari penelitian

3.7 Identifikasi Masalah Penelitian

Definisi masalah melibatkan mendefinisikan masalah penelitian dengan pergi ke sumber masalah. Sumber masalah dapat diperoleh dari sumber bacaan. Karena laporan penelitian yang baik tentunya memuat rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut yang relevan dengan penelitian. Identifikasi masalah dalam penelitian ini, ada tiga hipotesis. Pada hipotesis pertama yaitu variabel kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, hipotesis kedua variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan hipotesis terakhir adalah variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pemilihan Metode Penelitian

Pemilihan metode penelitian merupakan tahapan penelitian dalam rangka mengidentifikasi metode yang relevan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan objek penelitian. Metode yang digunakan menggunakan Regresi Linier Berganda, karena Regresi Linier Berganda merupakan model regresi atau prediksi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen atau prediktor. Variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas dan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat.

3.8 Penentuan Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian merupakan langkah dalam penelitian yang memberikan gambaran tentang penelitian yang akan dilakukan. Untuk mengidentifikasi variabel, ada dua variabel penelitian, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel yang

memiliki pengaruh disebut variabel bebas. Ada tiga variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu:

- 1) Kualitas Produk (X1)
- 2) Harga (X2)
- 3) Kualitas Pelayanan (X3)

Variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependent, variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (y1)

3.9 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian. Pengumpulan data ini dimaksudkan untuk membuktikan hipotesis secara empiris, peneliti memerlukan pengumpulan data untuk diteliti lebih lanjut. Data diperoleh dengan observasi langsung, wawancara dengan responden. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang bus.

3.10 Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan Regresi Multilinear karena melibatkan lebih dari satu variabel atau prediktor, dimana regresi linier harus memiliki kondisi standar atau asumsi yang harus dipenuhi.

3.11 Analisa Data

Setelah pengolahan data selesai, langkah selanjutnya adalah analisis dan pembahasan. Pada bagian ini, hasil pengolahan data dianalisis dan dibahas untuk kemudian digunakan dalam penarikan kesimpulan. Bagian akhir dari penelitian ini terdiri dari penarikan kesimpulan yang menggambarkan tujuan pencapaian tujuan penelitian dan menarik kesimpulan dari pembahasan analisis yang disampaikan oleh penulis, serta saran yang belum diperbaiki dalam penelitian yang sama dan bagi perusahaan sebagai masukan bagi pertumbuhan perusahaan.

3.12 Kesimpulan dan Saran

Bagian akhir dari penelitian ini terdiri dari penarikan kesimpulan yang menggambarkan tujuan pencapaian tujuan penelitian dan menarik kesimpulan dari pembahasan analisis yang disampaikan oleh penulis, serta saran yang belum diperbaiki dalam penelitian yang sama dan bagi perusahaan sebagai masukan bagi pertumbuhan perusahaan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, hasil uji validitas menunjukkan bahwa 17 item isian yang valid semua, karena hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,2573). Kita dapat menyimpulkan bahwa pernyataan 17 elemen adalah pernyataan yang valid. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada nilai Cronbach Alpha, dimana hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach Alpha adalah $0,921 > 0,60$ yang berarti angket merupakan indeks variabel yang reliabel atau dapat dipercaya. Hasil pengujian pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan variabel t_{hitung} (2,790) $> t_{tabel}$ (0,6) memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil pengujian variabel harga menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (-1,426) $> t_{tabel}$ (0,6) dengan nilai signifikan 0,08 yang berarti bahwa variabel harga berbalik arah dan berpengaruh signifikan atau dengan kata lain Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel harga. Hasil pengujian variabel setting menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} (3,054) $> t_{tabel}$ (0,6) memiliki nilai signifikansi $0,004 < 0,005$ yang berarti variabel setting pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan klien. Dilihat dari pengujian dan data yang diperoleh untuk uji regresi, khususnya uji-t dan uji-f. Hasil uji parsial ketiga variabel memiliki pengaruh

yang berbeda nyata. Sedangkan hasil uji serentak dua variabel memiliki pengaruh yang signifikan.

V. KESIMPULAN

Kesimpulan

Penelitian ini mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan BRT Trans Jateng. Dari rumusan masalah yang telah diuraikan pada Bab 1 dan hasil pengujian data yang telah dibahas dan diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan BRT Trans Jateng, sehingga hipotesis pertama terbukti dan diterima. Dengan kata lain, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diciptakan oleh armada BRT Trans Jateng, maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggannya. Harga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pelanggan BRT Trans Jateng, sehingga hipotesis kedua tidak terbukti dan ditolak. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, semakin kecil pengaruh harga yang ditimbulkan. dibandingkan dengan fasilitas Pelayanan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan BRT Trans Jateng. Dengan kata lain, semakin nyaman dan aman fasilitas yang diciptakan perusahaan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Dapat disimpulkan bahwa hanya variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat menyajikan beberapa saran sebagai berikut :

- a. Bagi perusahaan diharapkan meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi.
- b. Bagi peneliti diharapkan dapat melakukan keterbaharuan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, A. R., Lubis, N., & Ngatno, &. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II)*.
- Koleangan, R. A. M., & Roring, F. (2018). *THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND FACILITIES ON CUSTOMER SATISFACTION IN BENDITO KAWASAN MEGAMAS MANADO*. *Pengaruh Kualitas.....* 3723 Jurnal EMBA, 6(4), 3723–3732.
- Lucky Yuriansyah, A., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2013). *MAJ 2 (1) (2013) Management Analysis Journal PERSEPSI TENTANG KUALITAS PELAYANAN, NILAI PRODUK DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>
- Nur, M. (n.d.). *PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP TINGKAT PERMINTAAN JASA CATERING PADA HIDAYAH RESTU DI KECAMATAN MEUREUDU KABUPATEN PIDIE JAYA*. <https://doi.org/10.33059/jseb.v11i1>
- Prasastono, N., Sri, D., & Pradapa, Y. F. (n.d.). *KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN KENTUCKY FRIED CHICKEN SEMARANG CANDI*.
- Prasetio, A., Manajemen, J., Ekonomi, F., & Artikel, I. (2012). *Management Analysis Journal Pengaruh Kualitas Pelayanan dan harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. In *Management Analysis Journal* (Vol. 1, Issue 4). <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/maj>