

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sarana terpenting terhadap kehidupan sehari-hari di zaman modern, khususnya di kota-kota, adalah transportasi. Karena transportasi merupakan sarana untuk mengarahkan pertumbuhan kota, maka transportasi dapat dilihat sebagai cerminan dari tatanan kota yang baik. Menurut Arif (2017), transportasi juga merupakan prasarana yang memperlancar pergerakan orang atau barang sebagai hasil dari aktivitas perkotaan. Dengan demikian, kebutuhan akan transportasi—udara, laut, dan khususnya darat—memberikan cara bagi masyarakat untuk menjalani kehidupan sehari-hari. Kendaraan seperti bus, angkutan kota, bemo, becak, dan bentor (sepeda motor roda tiga) merupakan contoh transportasi darat.

Oleh karena itu, transportasi sebagai alat yang sangat diperlukan di era modern karena mampu meningkatkan efisiensi dan mendukung pemenuhan kebutuhan harian. Mengenai peran penting yang dimainkan oleh transportasi, sebagian orang percaya transportasi adalah pondasi perekonomian; Schumer berpendapat bahwa transportasi adalah alat untuk mencapai berbagai tujuan dan bukan tujuan akhir (Fajar: 2017).

Terkait penggunaan transportasi umum di Indonesia, khususnya di Polewali, pilihan yang tersedia meliputi transportasi pribadi dan umum. Pilihan tersebut meliputi becak bermotor (bentor), busway, ojek konvensional, dan angkutan barang, yang meliputi truk tangki, truk pikap, dan truk barang. Moda transportasi

lainnya meliputi ambulans, mobil pemadam kebakaran, dan alat berat. Dari sekian banyak jenis angkutan umum yang tersedia di Polewali, Bentor sebagai kendaraan dengan peminat yang tinggi dan diperhatikan oleh masyarakat umum, sehingga menjadi pilihan utama bagi warga Polewali.

Becak merupakan moda transportasi yang pada umumnya memiliki 3 roda dan jalankan dengan menggunakan tenaga manusia untuk mengayuh pedal pada becak. Sedangkan becak bermotor merupakan modifikasi becak tradisional dengan kendaraan bermotor dari pada becak tradisional yaitu kecepatan yang lebih baik dan kemampuan angkut yang lebih besar (Parlindungan, 2019).

Menurut data Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polman, terdapat 385 unit angkutan di wilayah Polman pada tahun 2020. Tercatat ada 385 unit. Mengingat mayoritas masyarakat di lingkungan Polewali dengan pendapatan menengah ke bawah mengandalkan layanan angkutan Bentor untuk menunjang aktivitas sehari-hari, mobilitas pilihan transportasi umum ini dinilai sangat penting.

Unsur yang berpengaruh pada persepsi dan penggunaan barang atau jasa oleh konsumen dalam pengambilan keputusan diartikan sebagai kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. (Reppi et al. 2021) Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi harapan pelanggan dan memuaskannya, pelaku bisnis harus melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen dan secara akurat mengikuti keinginan tersebut.

Menurut Mulyapradana et al. (2020) beranggapan bahwa hal yang penting suatu jasa terhadap layanan kualitas karena mempengaruhi kebahagiaan konsumen yang akan meningkat apabila pelayanan yang diberikan berkualitas. Kualitas pelayanan dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu jasa. Konsumen akan lebih berminat menggunakan suatu jasa apabila jasa tersebut memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk dapat berkendara dengan aman dan nyaman, maka pengemudi harus berusaha. Rasa tentraman yang dimiliki pengemudi secara aktif memberikan layanan terbaik pada konsumen secara efektif, kendaraan yang digunakan dalam keadaan laik jalan dan aman sehingga pengguna jasa kendaraan dalam keadaan aman.

Perspektif dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima digunakan untuk mengevaluasi penerima layanan dan menentukan kualitas layanan secara aktif dan efektif diperuntukkan bagi konsumennya. Kualitas pelayanan adalah tolak ukur pelayanan suatu jasa yang dapat diberikan dengan sesuai standar dan prosedur sekaligus harapan konsumen (Tjiptono, 2012).

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis studi ini akan melakukan evaluasi untuk menilai apakah kualitas layanan transportasi menggunakan bentor telah memenuhi harapan atau masih ada ruang untuk perbaikan. Oleh karena itu, judul penelitian “Evaluasi Kualitas Pelayanan Transportasi Menggunakan Bentor Berdasarkan Persepsi Pengguna (Studi Kasus: Polewali, Kab. Polman, Sulawesi Barat)” terdorong guna dibahas atau diangkat oleh penulis.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan becak motor wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar?
2. Apa faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi becak motor wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan becak motor di wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar.
2. Mengidentifikasi faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi pengguna becak motor di wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar.

### **D. Batasan Penelitian**

1. Lokasi penelitian diterapkan pada lingkup wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar.
2. Jumlah responden dalam penelitian ini diambil sampel menggunakan rumus solvin.
3. Objek responden yang dipilih yaitu penumpang yang telah menggunakan moda transportasi bentor.
4. Alat transportasi yang diteliti yaitu becak bermotor.
5. terdapat 100 populasi yang dijadikan subjek yang dikhususkan pada penggunaan jasa transportasi bentor di wilayah kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar
6. Analisis data akan menggunakan Regresi Linear Berganda, Uji F (Pengujian

Secara Serempak), Uji T. lalu akan di olah menggunakan software SPSS versi 29.

### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dilakukan penulis pada skripsi ini yaitu:

1. Bahan acuan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki sistem kinerja transportasi bentor di wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar.
2. Memperoleh gambaran serta pemahaman tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan transportasi menggunakan Bentor Berdasarkan Persepsi Pengguna wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar.
3. Sebagai bahan masukan bagi pemerintah dan pengendara bentor.
4. Memperoleh gambaran serta pemahaman tentang persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan menggunakan bentor wilayah Polewali, Kab. Polman, Prov Sulbar
5. Bagi penulis, dijadikan rujukan guna pengembangan ide atau penambahan ilmu pada perolehan data yang didapatkan mengenai software SPSS versi 29.
6. Penyelesaian studi Strata 1

### **F. Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi latar belakang permasalahan yang dijadikan masalah, perumusan terhadap suatu permasalahan yang akan dibahas nantinya, tujuan yang akan diperoleh oleh auatu hasil terhadap penelitian yang dilakukan serta adanya manfaat yang dihasilkan oleh suatu penyusunan tulisan ini, istilah, definisi serta aturan penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Di bagian ini menjurus pada istilah atau teori menyangkut yang akan diteliti serta dipakai atau dijadikan landasan serta acuan pada penelitian ini yang sifatnya terkait dengan pemaknaan dalam penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Di bagian ini menjurus terhadap jenis yang akan diteliti, waktu serta wilayah, alat bahan yang digunakan, prosedur dan cara pengumpulan, teknik yang digunakan guna menganalisis data, dan diagram alir.

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Di bagian ini membahas secara keseluruhan tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran umum kabupaten polewali mandar, karakteristik responden, pengujian intrumen, regresi linier berganda, pengujian hipotesis, uji t dan uji f.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Di bagian ini berisikan kesimpulan dan saran dari keseluruhan penulisan berdasarkan dari analisa hasil penelitian.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Evaluasi**

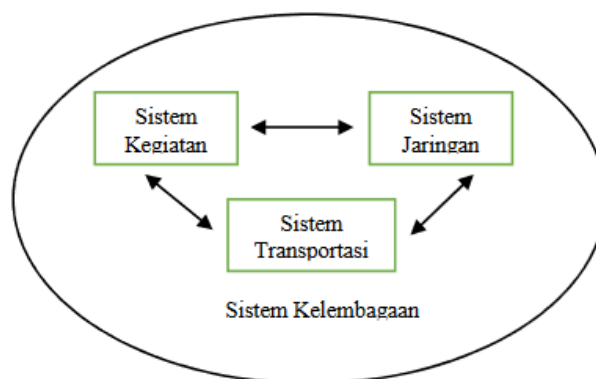
Secara harfiah evaluasi disebut sebagai penilaian ini berdasarkan KBBI. Pengujian dalam bahasa Inggrisnya disebut juga sebagai evaluation. Prosedur guna memperoleh suatu capaian atas sekumpulan prosedur yang telah di program sebelumnya serta diselesaikan yang mendukung capaian pada suatu yang akan diperoleh atau dihasilkan (Arikunto, 2010). Evaluasi adalah pelaksanaan suatu penggunaan program guna memutuskan bagaimana perolehan suatu prosedur dalam capaian suatu tujuan yang telah diterapkan atau dilaksanakan sesuai perencanaan (Sugiyono, 2017).

Menurut sejumlah sudut pandang, sekumpulan prosedur suatu proses baik itu berupa data atau informasi disebut sebagai evaluasi guna memutuskan apakah suatu program layak dilaksanakan, yang meliputi segala hal mulai dari pengembangan dan pelaksanaan program atau kebijakan hingga hasilnya. Bagaimana dengan tercapainya tujuan program dan efektivitas program jika suatu program yang sudah ada tidak dievaluasi? Tentunya suatu program atau kegiatan yang baik perlu ditinjau ulang secara berkala dengan menggunakan sejumlah tahapan program evaluasi dalam memperoleh informasi suatu keberhasilan akan penerapan prosedur itu sendiri.

## B. Sistem Transportasi

Suatu unit atau kesatuan dianggap sebagai integritas secara komplit tersusun berdasarkan bagian-bagian tertata secara sistematis dan terorganisir serta bekerja sama untuk mengintegrasikan sistem dan saling mendukung. Trans dalam bahasa latinnya disebut sebagai kebalikan, sedangkan portare, diartikan sebagai mengangkut atau dapat maknasi sebagai pembawa. Transportasi juga dapat dimaksanai sebagai proses pengalihan atau tindakan pengalihan barang atau manuasi pada suatu tempat ke tempat lainnya sesuai dengan yang telah ditetapkan pada suatu pelaksanaan pekerjaan atau aktifitas lainnya. Kebutuhan ekonomi masyarakat merupakan akibat langsung dari transportasi.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa Sistem Transportasi terdiri dari sejumlah bagian atau item yang saling berhubungan. Setiap kali satu komponen diubah, komponen lain juga akan diubah (Aprigyan Aditya, 2020). Gambar 2.1 menggambarkan hubungan antara banyak sistem transportasi mikro yang membentuk sistem transportasi secara keseluruhan (makro).



**Gambar 2.1** Transpirtasi makro secara sistematis (Aditya, R. B., 2020)

Sistem transportasi makro menurut Aditya, R.B. (2020) terbagi atas sistem aktivitas, pergesetan terhadap jalur yang telah ditentukan jaringan, kegiatan serta

kelembagaan, serta transportasi. Pola kegiatan utilitas berupa kegiatan sosial, budaya, dan ekonomi diangkat atau ditarik oleh sistem aktivitas untuk menciptakan pergerakan disebut sebagai transportasi makro. Untuk pergerakan yang dilakukan, diperlukan sarana (infrastruktur) dan sarana transportasi (fasilitas) yang dapat mengangkut orang dan barang dari titik awal ke tujuan akhir. Inti dari sistem jaringan terdiri dari fasilitas dan infrastruktur ini, yang dikoordinasikan menjadi satu kesatuan. Misalnya, sistem jaringan jalan menghubungkan jalan dengan infrastruktur pendukung (seperti halte bus dan terminal) dan fasilitas (seperti mobil).

Sistem pergerakan yang merupakan interaksi antara sistem aktivitas dan sistem jaringan berada di urutan berikutnya. Interaksi ini memungkinkan orang dan produk untuk melakukan perjalanan antar lokasi dengan menggunakan mobil sebagai transportasi. Pemilihan rute atau metode transportasi didasarkan pada kemampuan sistem jaringan (mobilitas dan aksesibilitas) serta preferensi orang dan produk. Sistem kelembagaan adalah sistem yang mencakup semua individu, organisasi, pemerintah, dan sektor bisnis baik adanya keterlibatan secara langsung maupun keterlibatan tidak langsung guna memastikan sistem pergerakan aman, nyaman, dan efisien.

### **C. Konsep Kualitas Pelayanan**

#### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Dalam banyak industri, termasuk bisnis, kualitas layanan merupakan komponen yang krusial. Banyak bisnis gagal karena tidak mampu memberikan layanan terbaik kepada konsumen. Pelanggan mempertimbangkan kualitas layanan

saat memutuskan apa yang akan dibeli di masa mendatang, karena layanan dapat memengaruhi cara pelanggan memandang barang atau layanan yang diberikan.

Manengal (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan kondisi secara umum yang erat kaitannya dari proses, penafsiran, sumber daya manusia serta hasil yang yang dapat dicapai atau melampaui tingkat kualitas layanan yang dibutuhkan. Sementara itu, Dzikra (2020) menambahkan bahwa untuk memenuhi harapan pelanggan, kualitas layanan merupakan pengaturan perencanaan yang semua bagian suatu jabatan maupun organisasi dilibatkan secara keseluruhan dari pemimpin sampai karyawan yang bersangkutan.

Menurut definisi yang disajikan, peneliti berpendapat bahwa pengguna dapat memutuskan suatu kualitas layanan ditinjau dari pendapatnya masing-masing sesuai dengan apa yang mereka alami atau yang pernah dirasakan pelanggan tersebut. Pengguna lebih cenderung mencoba lagi jika tingkat layanan yang mereka peroleh lebih baik dari yang mereka perkirakan. Namun, pelanggan akan merasa tidak puas dan akan mengakhiri hubungan mereka dengan perusahaan yang bersangkutan jika layanan yang mereka terima tidak memenuhi harapan masing-masing. Pelanggan dapat berpendapat atau beranggapan adanya layanan alternatif guna memaksakan apa yang mereka inginkan serta memperoleh dukungan secara berangsur-angsur ke arah baik.

## 2. Faktor kualitas layanan

Keempat komponen kualitas layanan tersebut, menurut Armaniah et al. (2019), diuraikan berikut ini:

- a. Tidak berwujud atau *intangibility* yaitu layanan yang kasat mata, dirasakan, dicium, serta disentuh maupun didengar jauh sebelum dipergunakan maupun ditukar.
- b. Bervariasi atau *Variability* adalah Layanan sangat bervariasi dalam bentuk, kualitas, dan jenisnya berdasarkan siapa yang menyediakannya, kapan mereka menyediakannya, dan di mana mereka menyediakannya.
- c. Tidak dapat dipisahkan atau *Inseparability* yaitu produk sering kali dibuat, dipasarkan, dan kemudian dimakan. Namun, dalam kebanyakan kasus, produksi dan konsumsi terjadi secara bersamaan, dengan penjualan terjadi terlebih dahulu.
- d. Mudah rusak atau *Perishability*, merupakan penggunaan yang cepat mengalami masa expire cepat sehingga dapat penggunaanya tidak bisa disimpan secara lama, dipakai kembali maupun di recovery.

### 3. Indikator Kualitas Pelayanan

Dzikra (2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. Bukti Fisik atau *tangible* adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b. Keandalan atau *reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap atau *responsiveness* adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.

- d. Jaminan atau assurance adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- e. Empati atau *emphaty* adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual

Berdasarkan 5 indikator tersebut dapat dikatakan bahwa kelima indikator tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi usaha atau jasa dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

#### **D. Persepsi Pengguna**

##### **1. Pengertian Persepsi**

Perbedaan tiap individu memiliki pandangan, pemikiran maupun perasaan yang beragam dan berbeda-beda, hal ini tentunya lumrah artinya tiap individu memiliki persepsi yang beragam. Hal ini berarti persepsi seseorang memengaruhi tindakannya untuk memenuhi berbagai kepentingan bagi dirinya, keluarga, dan masyarakat tempat tinggalnya. Persepsi merupakan hal yang membedakan individu satu dengan yang lain. Menurut Priansa (2017), prosedur atau pemikiran individu dalam menginterpretasi perasaan, pendapat, pengaturan yang diterimanya sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif dan bermakna tentang lingkungannya.

Penggalan informasi melalui panca indera merupakan proses persepsi yang kemudian disaring, diorganisasikan, dan dianalisis untuk menghasilkan informasi

yang bermakna. Tahap pertama dalam proses persepsi adalah pengamatan, yang diikuti dengan melihat, mendengar, menyentuh, dan memperoleh informasi (Firmansyah, 2018). Para ahli mendefinisikan persepsi sebagai proses yang dilakukan konsumen dalam merasakan sesuatu hingga terbentuk kesan tertentu. Proses ini bersifat subjektif dan setiap konsumen memiliki nilai persepsi yang berbeda-beda.

## 2. Proses Persepsi oleh Konsumen

Stimulus mengacu pada apa yang dilihat mata, dicium hidung, dan didengar telinga. Karena kita sebagai konsumen memproses informasi, tidak semua stimulus dapat disimpan dalam memori. Salah satu langkah dalam proses pemahaman yang dilalui konsumen adalah pemrosesan informasi dan persepsi konsumen, yang dimulai dengan semua stimulus yang mereka terima dan diakhiri dengan stimulus yang disimpan dalam memori sehingga dapat digunakan lagi untuk memberikan kesan yang lebih baik tentang suatu barang atau jasa. Sebagaimana dinyatakan oleh

### a. Pemaparan

Metode yang digunakan konsumen untuk menggunakan kelima indra mereka—penglihatan, pendengaran, sentuhan, dan penciuman—untuk menyerap informasi tentang suatu produk. Pada tahap ini, saat suatu produk diberikan atau dicoba, pelanggan akan menyerap dan mengingat semua informasi tersebut. Misalnya, saat pelanggan menonton iklan televisi untuk model telepon pintar terbaru. Pelanggan akan mempertimbangkan semua informasi tentang karakteristik, kemampuan, dan spesifikasi produk.

b. Memperhatikan

tahap saat pelanggan menganalisis data yang telah mereka kumpulkan selama tahap sensasi. Konsumen akan membandingkan berita terbaru yang mereka telah tahu sebelumnya, seperti tentang perangkat telepon pintar (pengetahuan dan informasi ini dapat dikumpulkan melalui pengalaman atau media iklan lain seperti majalah dan surat kabar).

c. Interpretasi

Interpretasi adalah proses saat pelanggan memberikan makna atau gambaran pada suatu produk. Memahami arti suatu pengalaman disebut interpretasi. Memahami informasi yang masuk berdasarkan karakteristik situasional dan individu dari stimulus dikenal sebagai interpretasi.

3. Unsur-unsur Persepsi Pengguna

Banyak unsur yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu produk.

- a. Unsur-unsur internal, meliputi berbagai hal misalnya keperibadian, tingkah laku, konsentrasi, maksud dan tujuan, keinginan, penyakit, spiritual, kelebihan dan kekurangan serta dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu produk.
- b. Pengaruh eksternal meliputi hal-hal seperti riwayat keluarga, informasi yang dikumpulkan, pengetahuan dan kebutuhan terhadap suatu objek, intensitas, ukuran, lawan kata, pengulangan gerakan, dan aspek-aspek yang familiar dan tidak familiar dari objek tersebut.

Firmansyah (2018) melanjutkan bahwa unsur-unsur berikut memengaruhi persepsi seseorang:

- a. Kerangka Acuan, atau kumpulan informasi yang dibentuk oleh pendidikan, bacaan, penelitian, dan sumber-sumber lain.
- b. Kerangka pengalaman, yang didasarkan pada pengalaman masa lalu yang terkait erat dengan lingkungan.

Jadi, berbicara tentang persepsi pada hakikatnya adalah tentang bagaimana seseorang memproses informasi tentang suatu objek yang datang kepadanya melalui pengamatan menggunakan kelima indranya.

#### 4. Indikator Persepsi Pengguna

Berdasarkan pengalaman pribadi, persepsi merupakan penilaian seseorang terhadap suatu informasi atau peristiwa yang terjadi di sekitarnya. Menurut Agus Zulianto dkk. (2019), ada beberapa faktor yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap suatu objek, antara lain:

##### a. Keandalan

Agar masyarakat mau menggunakan angkutan umum, maka pengelolaan angkutan umum harus dapat diandalkan. Pengguna angkutan umum akan merasa puas apabila tersedia angkutan umum dan datang tepat waktu.

##### b. Kenyamanan

Dalam studi ini, layanan yang ramah, perlindungan cuaca, kemudahan masuk dan keluar mobil, serta tempat duduk yang lapang dan nyaman menjadi tolak ukur kenyamanan.

c. Keamanan

Salah satu aspek transportasi yang paling penting untuk diperhatikan adalah keamanan. Dua jenis keamanan yang akan diteliti adalah keamanan terhadap kejahatan dan keamanan terhadap kemungkinan kecelakaan.

d. Waktu tempuh

Salah satu faktor utama jadi pertimbangan akan setiap individu atau orang saat memakai angkutan umum dalam hal ini alat transportasi yang biasanya digunakan hampir semua individu adalah efektivitas jarak yang ditempuh serta waktu yang diperlukan dalam mengantar atau menjemput sesuai tujuannya.

e. Biaya

Saat menggunakan transportasi umum, biaya menjadi pertimbangan.

### **E. Uji Kualitas Data**

1. Uji Validitas

Validnya suatu data yang diterima atau tidak diterimanya data dalam hal ini yaitu koesioner atau pernyataan yang diperoleh merupakan pengertian dari uji validitas. Apabila pernyataan atau penyampaian akan suatu instrumen atau pernyataan secara lisan maupun tulisan sehingga dapat di jadikan tolak ukur dalam sebuah kuesioner, tentunya pernyataan itu merupakan pengukuran yang dimaksud dalam ini yaitu kuesioner sehingga dapat dikatakan valid (Muhidin dan Abdurrahman, 2017). Dengan membandingkan skor butir soal dengan skor butir soal keseluruhan untuk setiap variabel, maka dilakukan metode uji validitas dengan orelasi Pearson. Selanjutnya dilaksanakan pengujian menggunakan karakter atau simbol  $r$  tabel terhadap kesesuaian suatu acuan apakah sesuai atau tidak dengan

nilai signifikansi yaitu 0,05 (5%). Dikatakan valid apabila nilainya berada pada r hitung jauh lebih baik dalam artian besar dibandingkan r tabel, begitu pula sebaliknya (Priyatno, 2018).

Selain itu, untuk melakukan uji signifikansi dengan kriteria tersebut digunakan tabel dengan taraf  $\alpha$  0,05. Unsur tersebut berada pada kategori valid apabila r hitung dilihat atau dinilai menjauhi atau besar maupun sejajar terhadap r tabel; apabila sama dengan r tabel atau r hitung menjauhi kecilnya atau, unsur tersebut dianggap tidak valid.

- a. Memeriksa nilai signifikansi dengan ketentuan bahwa suatu unsur dianggap valid jika nilainya mengalami minus atau lebih kecil akan nilai 0,05, dan tidak diterima dalam artian valid apabila perolehan dari hasil yang didapatkan memperoleh angka lebih tinggi pada angka 0,05;
- b. Memeriksa tabel r dan nilai r hitung. Unsur dapat diterima atau disahkan apabila angka yang diperoleh pada r hitung mengalami perbedaan jauh kebesarannya pada tabel r, dan tidak sah apabila angka pada r hitung diperoleh hasil yang cukup kecil pada angka tabel r yang muncul.

Menguji keabsahan kuesioner yang dibuat merupakan langkah selanjutnya setelah membuat instrumen penelitian. Berikut ini adalah rumus untuk menghitung r hitung dan tabel r.

Rumus r hitung:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots (1)$$

Ket

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah sampel

$\sum x$  = Skor total item pernyataan

$\sum y$  = Skor total item variabel

$\sum x^2$  = kuadrat jumlah skor item pertanyaan

$\sum y^2$  = kuadrat jumlah skor total item

$\sum xy$  = Jumlah perkalian  $x$  dan  $y$

Rumus rtabel:

$$Df = n - k \dots\dots\dots (2)$$

## 2. Uji Reliabilitas

Alat ukur dapat menjalani pengujian reliabilitas internal atau eksternal. Metode pengujian eksternal meliputi uji-ulang, ekuivalen, dan campuran keduanya. Dengan menggunakan pendekatan tertentu untuk menganalisis konsistensi butir-butir dalam instrumen, seseorang dapat menguji reliabilitas internal alat ukur. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Saccuzo dan Kaplan (1993). Syofian Siregar (2014: 195) dikutip. Langkah-langkah yang terlibat dalam memanfaatkan pendekatan alpha Cronbach untuk menghitung uji dependabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Menemukan angka varians akan tiap poin pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (3)$$

- b. Menghitung keseluruhan angka varians

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \dots\dots\dots (4)$$

c. Menilai ketergantungan pengukuran

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma^2} \right] \dots\dots\dots(5)$$

Ket:

n = Jumlah individual yang akan diteliti

X<sub>i</sub> = Respon individual dalam menjawab pernyataan yang diberikan

$\sum X$  = hasil jawaban secara keseluruhan pada individual yang diteliti

$\sigma^2$  = Total keseluruhan secara varian

$\sum \sigma^2$  = Angka bagian dari varian

k = Total bagian dari pernyataan yang dilontarkan

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas pengukuran

#### F. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam pengukuran suatu variabel baik itu dua maupun lebih dari beberapa variabel bebas dan terdiri dari satu terikat dapat dipergunakan pengujian yang disebut dengan uji regresi linier berganda (Ghozali, 2017). Dalam menyelidiki akan keterkaitan suatu variabel baik itu dua maupun lebih dari itu, digunakan analisis regresi. Masing-masing prediktornya diasumsikan memiliki hubungan linier dalam model ini diartikan sebagai variabel terikat (Djarwanto dan Subagyo dalam Sunyoto, 2014). Rumus berikut biasanya digunakan untuk menyatakan hubungan ini:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots\dots\dots(6)$$

Ket:

$Y$  = Kualitas pelayanan

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Persepsi pengguna dimensi keandalan

$X_2$  = Persepsi pengguna dimensi kenyamanan

$X_3$  = Persepsi pengguna dimensi keamanan

$X_4$  = Persepsi pengguna dimensi waktu perjalanan

$X_5$  = Persepsi pengguna dimensi biaya

Konstanta  $a$  serta regresi  $b_1, b_2, b_3, b_4$  dan  $b_5$  dapat dihitung menggunakan metode alternatif dengan bantuan tabel penolong yang terdapat pada lampiran, yaitu dengan metode matriks (kuadrat terkecil) sebagai berikut:

$$M = \begin{matrix} & n & \sum x_1 & \sum x_2 & \sum x_3 & \sum x_4 & \sum x_5 \\ \sum x_1 & \sum x_1^2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_1 x_3 & \sum x_1 x_4 & \sum x_1 x_5 \\ \sum x_2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_2^2 & \sum x_2 x_3 & \sum x_2 x_4 & \sum x_2 x_5 \\ \sum x_3 & \sum x_1 x_3 & \sum x_2 x_3 & \sum x_3^2 & \sum x_3 x_4 & \sum x_3 x_5 \\ \sum x_4 & \sum x_1 x_4 & \sum x_2 x_4 & \sum x_3 x_4 & \sum x_4^2 & \sum x_4 x_5 \\ \sum x_5 & \sum x_1 x_5 & \sum x_2 x_5 & \sum x_3 x_5 & \sum x_4 x_5 & \sum x_5^2 \end{matrix} \dots\dots\dots(7)$$

$$H = \begin{matrix} \sum y \\ \sum x_1 y \\ \sum x_2 y \\ \sum x_3 y \\ \sum x_4 y \\ \sum x_5 y \end{matrix} \dots\dots\dots(8)$$

$$M_0 = \begin{matrix} H \sum y & \sum x_1 & \sum x_2 & \sum x_3 & \sum x_4 & \sum x_5 \\ H \sum x_1 y & \sum x_1^2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_1 x_3 & \sum x_1 x_4 & \sum x_1 x_5 \\ H \sum x_2 y & \sum x_1 x_2 & \sum x_2^2 & \sum x_2 x_3 & \sum x_2 x_4 & \sum x_2 x_5 \\ H \sum x_3 y & \sum x_1 x_3 & \sum x_2 x_3 & \sum x_3^2 & \sum x_3 x_4 & \sum x_3 x_5 \\ H \sum x_4 y & \sum x_1 x_4 & \sum x_2 x_4 & \sum x_3 x_4 & \sum x_4^2 & \sum x_4 x_5 \\ H \sum x_5 y & \sum x_1 x_5 & \sum x_2 x_5 & \sum x_3 x_5 & \sum x_4 x_5 & \sum x_5^2 \end{matrix} \dots\dots\dots(9)$$

Kemudian mencari nilai determinan dengan bantuan Microsoft Excel dengan rumus MDETERM dari matriks M. setelah nilai determinasi didapatkan dilanjutkan dengan menentukan nilai-nilai yang dicari

$$a = \frac{\det M_0}{\det M} \dots\dots\dots(10)$$

$$b_1 = \frac{\det M_1}{\det M} \dots\dots\dots(11)$$

$$b_2 = \frac{\det M_2}{\det M} \dots\dots\dots(12)$$

$$b_3 = \frac{\det M_3}{\det M} \dots\dots\dots(13)$$

$$b_4 = \frac{\det M_4}{\det M} \dots\dots\dots(14)$$

$$b_5 = \frac{\det M_5}{\det M} \dots\dots\dots(15)$$

Beberapa uji statistik, seperti berikut ini, dapat digunakan terhadap pengujian linear akan hubungan beberapa poin baik independen serta poin dependen yang disebut dengan analisis regresi linier berganda.

#### 1. Pengujian Koef Determinasi

Yang menjadi suatu tujuan dari koefisien determinasi yaitu dipergunakan dalam menentukan akan perbedaan dari suatu poin dependen sehingga dapat di liat dari modelnya itu sendiri. Angka R<sup>2</sup> dapat menyentuh dari angka 0 hingga 1. Angka koefisien determinasi merujuk pada tidak terlalu tinggi diperlihatkan dari kemampuan penampungan indeviden dalam memperlihatkan atau menyesuaikan poin dependen yang tidak leluasa. Perolehan angka yang diperlihatkan dapat menjelaskan bahwa berita yang disampaikan atau diperoleh tidak semua difungsikan yang ditunjukkan pada poin devenden dan dipersiapkan oleh independen (Ghozali, 2018)

Meskipun  $R^2$  yang disesuaikan positif lebih disukai, sebenarnya bisa jadi negatif. Nilai yang disesuaikan dianggap 0 jika uji empiris menghasilkan hasil  $R^2$  negatif. Rumus atau persamaan berikut dapat digunakan untuk menentukan besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ):

$$r^2 = \frac{(b_1 \sum x_1 y) + (b_2 \sum x_2 y) + (b_3 \sum x_3 y) + (b_4 \sum x_4 y) + (b_5 \sum x_5 y)}{\sum y^2} \dots\dots\dots (16)$$

$$r = \sqrt{\frac{(b_1 \sum x_1 y) + (b_2 \sum x_2 y) + (b_3 \sum x_3 y) + (b_4 \sum x_4 y) + (b_5 \sum x_5 y)}{\sum y^2}} \dots\dots\dots (17)$$

Ket:

$r^2$  = koefisien determinasi (*r square*)

$r$  = koefisien korelasi

$b_1$  = koefisiensi regresi variabel  $x_1$

$$\sum x_1 y = \sum x_1 y - \frac{\sum x_1 \times \sum y}{n} \dots\dots\dots (18)$$

$$\sum y^2 = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n} \dots\dots\dots (19)$$

## 2. Pengujian F

Mengevaluasi secara bersamaan akan faktor-faktor independen sehingga memiliki dampak pada poin dependen yang diartikan sebagai pengujian F (Ghozali, 2018). Tingkat signifikansi diperuntuhkan bagi analisis yang telah ditentukan yaitu  $\alpha=0,05$ , atau 5%. Pemakaian bagian tersebut dilakukan guna untuk pengambilan keputusan, statistik F digunakan untuk mengevaluasi hipotesis ini:

### a. Perumpamaan:

$H_0$  = Secara bersama-sama tidak terjadi pengaruh pada poin independen kepada dependen.

$H_1$  = Secara bersama-sama mempunyai pengaruh pada poin independen kepada dependen.

b. Penentuan nilai  $F_{hitung}$

Dikutip dari Sudjana (2005:385) nilai  $F_{hitung}$  dapat ditentukan menggunakan persamaan:

$$F = \frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)} \dots\dots\dots(20)$$

$r^2$  = koefisien determinasi

$k$  = angka yang bebas

$n$  = Total keseluruhan dari informan

$1$  = variabel tetap

$Df = (n - k)$

c. Kaidah pengujian

1) Ketika pengujian  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  = secara keabsahan  $H_0$  dapat diterima sedangkan  $H_a$  tentunya mengalami penolakan

2) Ketika pengujian  $F_{hitung} > F_{tabel}$  = secara keabsahan  $H_0$  mengalami penolakan sedangkan  $H_a$  akan menjadi diterima

d. Menentukan nilai  $F_{tabel}$

Rumus berikut dapat digunakan dalam pencarian angka  $f_{tabel}$  yang diperoleh menggunakan F tabel:

$$F_{tabel} = F_{(\alpha)} (dk_a \text{ pembilang} = k), (dk_b \text{ penyebut} = n - k - 1)$$

Ket :

$dk$  = Dinyatakan sebagai jumlah poin bebas

$dk$  = Dinyatakan sebagai  $n - k - 1$

e. Perbandingan antara  $F_{tabel}$  dan  $F_{hitung}$

Sesuai dengan kaidah pengujian, maka dilakukan perbandingan antara  $F_{tabel}$  dan  $F_{hitung}$ .

f. Pengambilan keputusan

$F_{tabel}$  dapat dihitung dengan menggunakan pembilang jumlah variabel bebas ( $dka$ ) dan ( $dkb$ )  $n-k-1$  merupakan penjumlahan sampel secara menyeluruh kemudian di dikurangi dengan nilai poin bebas lalu dikurangi 1, dengan kriteria sebagai berikut: Perbandingan risiko galat  $\alpha$  dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5% menunjukkan tingkat keyakinan sebesar 95%.

- 1) Ketika pengujian  $F_{hitung} \leq F_{tabel} = H_0$  dapat diabsahkan atau dinyatakan valid sedangkan  $H_a$  mengalami penolakan
- 2) Ketika pengujian  $F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$  mengalami penolakan sedangkan  $H_a$  dinyatakan valid

3. Uji T

Bahwa pengujian pana angka t diperuntuhkan buat memperediksi apa ada benar atau tidaknya hipotesis atau pernyataan peneliti. Ada dua jenis uji t untuk satu variabel (Syofian, 2014):

- 1) Pengujian t yang tunggu variabelnya (mengarah pada sebelah kiri serta kanan)
- 2) Pengujian t untuk satu variabelnya memakai dua jenis atau lebih dari itu

a. Membuat Hipotesis

$H_0$  = Hipotesis atau pernyataan yang menunjukkan nilai terendah atau ekuivalen dari objek.

$H_a$  = adalah asumsi buat menunjukkan nilai maksimum maupun tertinggi dari objek.

b. Kaidah pengujian

- 1) Ketikan nilai thitung =  $H_0$  mengalami ke validan sedangkan  $H_a$  mengalami penolakan, maka  $t_{tabel}(\alpha, n-1) <$
- 2) Jika  $H_a$  diterima dan  $t_{tabel}(\alpha, n-1) >$  thitung =  $H_0$  ditolak

c. Menentukan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$

- 1) Merumuskan poin thitung

$$t_h = \frac{\bar{X} - \mu_0}{S / \sqrt{n}} \dots\dots\dots(21)$$

Ket:

$\bar{X}$  = rata-rata hasil pengambilan data

$\mu_0$  = nilai rata-rata ideal

$S$  = standar deviasi sampel

$n$  = jumlah sampel

- 2) Menghitung nilai  $t_{tabel}$

Untuk mencari nilai  $t_{tabel}$  pada tabel distribusi t, digunakan kriteria sebagai berikut:  $db = n-1$ .

d. Perbandingan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$

Untuk menentukan hipotesis yang akan diterima sesuai dengan prosedur pengujian, maka dilakukan perbandingan  $t_{tabel}$  dan  $t_{hitung}$ .

- e. Menentukan Pilihan Tingkat keyakinan ( $\alpha$ ) adalah 95%, yang dibuktikan dengan risiko galat  $\alpha$  apabila taraf signifikansi yang ditetapkan atau diterima yaitu terdapat pada angka 0,05 atau 5%. Jumlah derajat kebebasan ( $db$ ) dan  $n-1$ , atau

jumlah sampel dikurangi 1, dapat digunakan untuk menghitung ttabel dengan menggunakan kriteria:

- 1) Apabila  $t_h = H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  tidak diterima, maka  $t_{tabel}(\alpha, n-1) <$
- 2) Jika  $H_a$  diterima dan  $t_{tabel}(\alpha, n-1) > t_{hitung} = H_0$  ditolak

### **G. Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian “Persepsi Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan di Bandara Domine Eduard Osok Sorong” dilakukan pada tahun 2022 oleh Sahria Ayu Riyanti dan Herida Panji Olivia Azhar. Kuantitatif diperuntuhkan untuk metodanya digunakan desain deskriptif dan bersifat survei. Sebanyak 100 dari 678.683 penumpang yang menggunakan jasa penerbangan di Bandara Domine Eduard Osok Sorong pada tahun 2020 dipilih sebagai sampel dari populasi penelitian. Uji reliabilitas kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data menggunakan Alpha Cronbach dan uji validitas menggunakan Pearson Product Moment. Untuk mengetahui kategori tingkat kepuasan, maka dilakukan penentuan nilai rata-rata variabel uji dengan menggunakan teknik deskriptif analitik terhadap data yang diperoleh. Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata respon partisipan adalah 4,50. Aspek konkret dan jaminan memiliki tingkat kepuasan tertinggi (88%) diikuti oleh dimensi daya tanggap dan ketergantungan (83%), 80%, dan 78% (78%). Tingkat kebahagiaan penumpang di Bandara Domine Eduard Osok masuk dalam kategori "Sangat Tinggi/Sangat Puas" terkait kualitas layanan yang diterimanya.
2. Penelitian “Studi Pustaka tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Angkutan Umum oleh Pengguna” dilakukan oleh Tri Mulyono pada tahun 2023. Dengan

menggunakan teknik penelusuran pustaka. Analisis dilakukan secara deskriptif. Berdasarkan teori SERVQUAL tentang persepsi pelanggan, banyak peneliti di seluruh dunia telah membuat metrik kualitas pelayanan, termasuk sesuai dengan temuan penelusuran pustaka. Peneliti menambahkan faktor-faktor tertentu ke dalam lima dimensi untuk menentukan kualitas layanan angkutan umum untuk transportasi penumpang di sektor transportasi.

Untuk membangun metrik kinerja yang diberikan oleh penyedia layanan sebagai variabel dependen untuk analisis regresi, dimensi-dimensi ini digunakan sebagai variabel independen dalam hal persepsi pengguna. Karakteristik yang membentuk dimensi kualitas pelayanan angkutan umum untuk angkutan penumpang dapat dikonsultasikan guna melakukan analisis dengan menggunakan metode model yang berbeda.

3. Penelitian “Hubungan Pandangan Wisatawan pada Kualitas Angkutan berdasarkan penggunaan Moda Angkutan” dilakukan pada tahun 2019 oleh Kuswanto,dkk. Tiga tujuan utama yang diperuntuhkan yaitu mencari secara rinci mengenai kualitas angkutan berdasarkan persepsi, menentukan angkot atau kendaraan wilayah Surakarta, dan menentukan korelasi antara persepsi pengunjung terhadap kualitas kendaraan. Berdasarkan hasil penelitian, nilai p yaitu 0,002 serta poin r sebesar 0,392. Korelasi yang signifikan dan cukup kuat antara pemilihan moda angkutan umum dengan persepsi kualitasnya; Semakin banyak orang memilih moda transportasi umum, semakin tinggi persepsi terhadap kualitasnya.

4. Penelitian oleh Kadek Rai Suwena, Luh Indrayani, dan Ni Made Firayanti Pratiwi (2023). "Transportasi Umum Trans Sarbagita di Provinsi Bali: Persepsi Masyarakat." Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif untuk mengkarakterisasikan bagaimana pandangan masyarakat umum di Provinsi Bali terhadap sistem transportasi umum Trans Sarbagita. Populasi penelitian ini adalah seluruh penduduk wilayah Sarbagita dan sebanyak 400 responden dipilih dengan menggunakan algoritma Slovin. Untuk mengumpulkan data, digunakan kuesioner serta tanya jawab. Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat memperoleh skor 10.238 pada dimensi kinerja yang termasuk dalam kategori baik. Komponen layanan memperoleh skor 5.850 dan masuk dalam kategori baik. Komponen keandalan memperoleh skor 5.774. Dengan skor 2.988, dimensi atribut produk masuk dalam kategori baik. Dimensi hasil mendapat skor 5.075, masuk dalam kategori kurang baik, sedangkan dimensi kesesuaian dengan spesifikasi mendapat skor 2.819, masuk dalam kategori baik.
5. Penelitian oleh Dedy Arfianto dan Nufus Nasikah (2019). "Persepsi masyarakat akan peruntukan kendaraan daring Grab di Sumenep." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perasaan warga Sumenep terhadap penggunaan Grab sebagai transportasi daring. Pelanggan yang menggunakan layanan transportasi daring Grab dijadikan sebagai subjek. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan guna menginformasikan dan fakta. Perolehan dalam penelitian diperoleh individu umum memiliki opini yang baik terhadap penggunaan Grab sebagai transportasi daring. Telah dibuktikan bahwa opini

terhadap transportasi daring dipengaruhi oleh persepsi masyarakat. Kinerja dan karakteristik transportasi daring dapat memengaruhi opini publik karena transportasi daring memberikan layanan kepada masyarakat. Cara pengemudi transportasi daring dalam melayani masyarakat menentukan apakah masyarakat memandang transportasi daring secara positif atau negatif. Opini positif maupun negatif terhadap transportasi daring Grab akan sangat dipengaruhi oleh layanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen.

6. Penelitian Agustina, Intisari Haryanti (2021). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perasaan masyarakat umum di kota Bima tentang penggunaan transportasi online (GRAB). Penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi penelitian terdiri dari item atau orang dengan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan dari situ akan diambil kesimpulan. Uji validitas, uji reliabilitas, dan uji-t adalah metode analisis data yang digunakan. Satu sampel uji. Temuan penelitian menunjukkan bahwa nilai t (hitung) untuk salah satu sampel tersebut adalah 52,719, seperti yang ditunjukkan oleh perhitungan dalam tabel uji. Derajat kebebasan, atau nilai df, adalah nol ribu. Oleh karena itu, "disepakati" bahwa masyarakat di wilayah kota Bima memiliki opini positif terhadap angkutan umum online (GRAB), menurut hipotesis alternatif ( $H_a$ ).
7. Penelitian oleh Mufti Amir Sultan, M. Irfan Kotta, dan Nurmaiyasa Marsaoly. (2020). "Persepsi Masyarakat Kota Ternate terhadap Transportasi Daring." Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat Kota Ternate terhadap transportasi daring. Metodologi penelitian yang digunakan dalam

penelitian ini adalah survei deskriptif, yaitu pengumpulan data menggunakan kuesioner dan sampel yang diambil dari masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat Kota Ternate telah menerima kehadiran transportasi berbasis aplikasi daring, yang berdampak besar pada kemampuan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan transportasi yang terjangkau, mudah diakses, aman, dan transparan.

8. Penelitian Muhammad Rinaldi, dkk (2021). "Persepsi warga pada angka kepuasan pelayanan bus trans jabodetabek." Berdasarkan pendapat penumpang, Sebanyak seratus orang di empat terminal Transjabodetabek mengisi kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Metode yang dipergunakan yaitu deskriptif, uji regresi linier berganda, dan metode uji asumsi tradisional. Hasil perolehan yaitu Persamaan regresi linier berganda adalah  $Y = -0,571 + 0,061X_1 + 0,035X_2$ . Kualitas pelayanan di fasilitas halte bus adalah 2,46 dengan kategori tidak memuaskan, dan pelayanan di fasilitas bus adalah 2,67 dengan kategori memuaskan, menurut hasil penelitian. Dengan kategori memuaskan, rata-rata skor kepuasan pelayanan operator bus secara keseluruhan adalah 2,56.
9. Moha, Devie Indriany (2020). Kajian tentang persepsi masyarakat terhadap dampak Bentor untuk wilayah di Gorontalo. Dengan jumlah sampel sebanyak 377 orang yang tersebar di empat kecamatan. Sebanyak 32,89% responden memanfaatkan Bentor untuk berangkat dan pulang dari sekolah atau kampus. Hal ini masuk akal mengingat analisis data dan pandangan masyarakat terhadap alasan perjalanan. Di Kota Gorontalo, lembaga pendidikan dapat ditemukan di

kawasan wisata. Sebaran fasilitas kota terutama difokuskan di kawasan pusat kota, yang berarti bahwa pull zone—kemungkinan pergerakan—tetap terkonsentrasi di sana. Dalam menjalankan kehidupan sehari-harinya, penduduk Kota Gorontalo melakukan perjalanan secara melingkar, yaitu dari pinggiran kota ke pusat kota. Jenis dan tingkat pemanfaatan lahan saat ini menentukan situasi ini. Besarnya persentase penduduk yang berencana berjalan dalam beraktivitas atau dengan kata umum bekerja, ke sekolah serta ke kampus diperoleh bahwa fluktuasi harian dalam jumlah pergerakan penduduk yang tinggal dibagian Gorontalo secara umum konsisten.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilaksanakan di Kab. Polman, Sulbar ini menggunakan penelitian survei guna menilai kualitas layanan transportasi berdasarkan kesan pengguna terhadap aspek keandalan, kenyamanan, keamanan, waktu tempuh, dan biaya. Penelitian survei merupakan teknik investigasi yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi faktual tentang gejala-gejala yang sudah ada. Berdasarkan pandangan pengguna, hasil survei yang mendalam ini dianalisis untuk menilai kualitas layanan transportasi yang disediakan oleh penyedia jasa transportasi.

Sedangkan teknik kuantitatif diterapkan dalam pendekatannya. Sugiyono (2018), mengemukakan pendapatnya mengenai penelitian kuantitatif sebagai pendekatan yang diterapkan dalam suatu penelitian dengan memakai alat instrumen pada penelitiannya guna mengelompokkan atau merangkumkan bahan tertentu melalui pengukuran skala likert. Skala psikometrik yang paling populer dalam penelitian dalam bentuk survei adalah Skala Likert yang sering digunakan dalam kuesioner. Responden diminta untuk memilih salah satu alternatif pada Skala Likert untuk menunjukkan seberapa setuju mereka terhadap suatu pernyataan. Penelitian ini akan memberikan gambaran rinci tentang penelitian yang akan dicantumkan secara eksplisit dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat bantu penelitian. Untuk memperoleh data menyangkut kualitas layanan angkutan bentor di Kec.

Polewali, Kab. Polman, Sulawesi Barat, berdasarkan persepsi pengguna terhadap faktor kenyamanan, keamanan, keandalan, waktu tempuh, dan biaya merupakan bagian dari tujuan peneliti ini.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Kec. Polewali, Kab. Polman, Sulawesi Barat menjadi wilayah yang menjadi tempat penelitian ini. Diadakan selama kurang lebih satu bulan. Setiap harinya, pengumpulan data dilakukan di Kec. Polewali, Kab. Polman, Sulawesi Barat. Lokasi penelitian dapat dilihat di Gambar 3.1 untuk informasi lebih lanjut.



**Gambar 3.1.** Wilayah kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi Penelitian

sekumpulan informasi saling mempengaruhi kita dalam suatu waktu dan ruang lingkup yang kita pilih disebut data populasi. Sekumpulan bahan atau

individu yang memiliki bentuk, wujud atau identitas tertentu melalui pemilihan secara sortir maupun acak atau random dengan ketentuan yang berbeda-beda untuk diteliti atau diperiksa lalu disimpulkan merupakan pengertian dari populasi (Sugiyono, 2018:119). 100 orang yang mengunjungi atau menggunakan layanan transportasi bentor di Kec. Polewali, Kab. Polman, Sulawesi Barat merupakan populasi penelitian

## 2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan komponen dari ukuran dan susunan populasi. Karena peneliti dibatasi dalam waktu, tenaga, dan sumber daya keuangan mereka, serta oleh ukuran populasi yang mereka pelajari, pemilihan sampel dilakukan. Rumus Slovin digunakan dalam penyelidikan ini untuk menentukan sampel.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel / jumlah populasi

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir atau diinginkan

$e = 0,1$

Berikut ini adalah klausa yang termasuk dalam rumus Slovin: Nilai untuk populasi besar adalah a)  $e = 0,1$  (10%) dan populasi kecil adalah b)  $e = 0,2$  (20%). Sampel penelitian ditentukan dengan menggunakan perhitungan berikut karena populasi dalam penelitian ini dibatasi pada wilayah Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar yang menggunakan jasa angkutan becak motor. Jumlah penduduk

di Kecamatan Polewali Mandar ditetapkan sebanyak 66.483 jiwa (BPS Kabupaten Polewali Mandar 2021), dan jumlah keseluruhan penduduk pengguna becak motor = 66.483 jiwa.

$$n = \frac{66.483}{1+66.483(0,1)^2}$$

$$n = \frac{66.483}{665,83}$$

$n = 99,84$  Jumlah sampel penelitian ini adalah 100 responden pengguna jasa angkutan becak bermotor di Kecamatan Polewali Kab. Polman, yang dimodifikasi oleh peneliti.

#### D. Instrumen Penelitian

Skala pengukuran berfungsi sebagai acuan untuk mengetahui seberapa lama interval dalam alat ukur. Alat ukur berupa kuesioner yang memenuhi pernyataan jenis skala likert digunakan untuk mengukur setiap variabel dalam pengoperasiannya. Skala likert sebagai instrumen yang dipakai guna menakar keperibadian, ide, saran, persepsi, maupun sikap tiap individu pada kondisi tertentu tergantung dari situasi yang sedang berlangsung. Siregar (2016:138) berpendapat setiap pilihan jawaban pada kuesioner yang dimanfaatkan terhadap suatu penilaian diberi skor sesuai tabel berikut:

**Tabel 3.1** Skor jawaban responden

| Uraian                | Skor |
|-----------------------|------|
| Sangat Setuju         | 5    |
| Setuju                | 4    |
| Ragu-ragu atau Netral | 3    |
| Tidak Setuju          | 2    |
| Sangat Tidak Setuju   | 1    |

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

1. Data primer sebagai bagian dari suatu informasi yang terkumpul tetapi belum disortir atau dipilih baik langsung maupun tidak langsung. Pengamatan digunakan untuk mengumpulkan data ini, yang sering dilakukan melalui kuesioner dan wawancara. Berikut ini adalah beberapa metode untuk mengumpulkan data primer:

- a. Observasi

Sebagai bagian dari pengelompokan bahan yang dibutuhkan dalam suatu penelitian dengan mengikutsertakan pemantauan secara langsung di lokasi kejadian yang diteliti dan mendokumentasikan keadaan atau perilaku objek sasaran. Pengamatan bertujuan untuk menggambarkan kegiatan yang berlangsung, individu yang berpartisipasi, waktu kegiatan, dan interpretasi yang diberikan oleh pelaku yang melihat peristiwa tersebut.

- b. Wawancara

Sebagai sesi pengumpulan informasi maupun bahan yang dibutuhkan dalam penelitian dan sering dilakukan dua orang maupun lebih. Format audio, visual, audiovisual, dan lainnya semuanya dapat digunakan untuk menyampaikan informasi. Untuk mengumpulkan gambaran umum untuk digunakan sebagai data penelitian primer, penumpang becak bermotor diwawancarai.

- c. Survei

Pengguna jasa angkutan becak bermotor di Kecamatan Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, diberikan sejumlah pertanyaan sebagai bagian dari kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data statistik. Kuesioner model Skala Likert

digunakan dalam penelitian ini. Setiap item instrumen memuat respons pada skala likert memuat pilihan antara sangat setuju sampai pada tidak setuju.

d. Dokumentasi:

Teknik pengumpulan informasi dengan melihat dokumen atau laporan penting tentang subjek yang diteliti.

### **F. Metode Analisis Data**

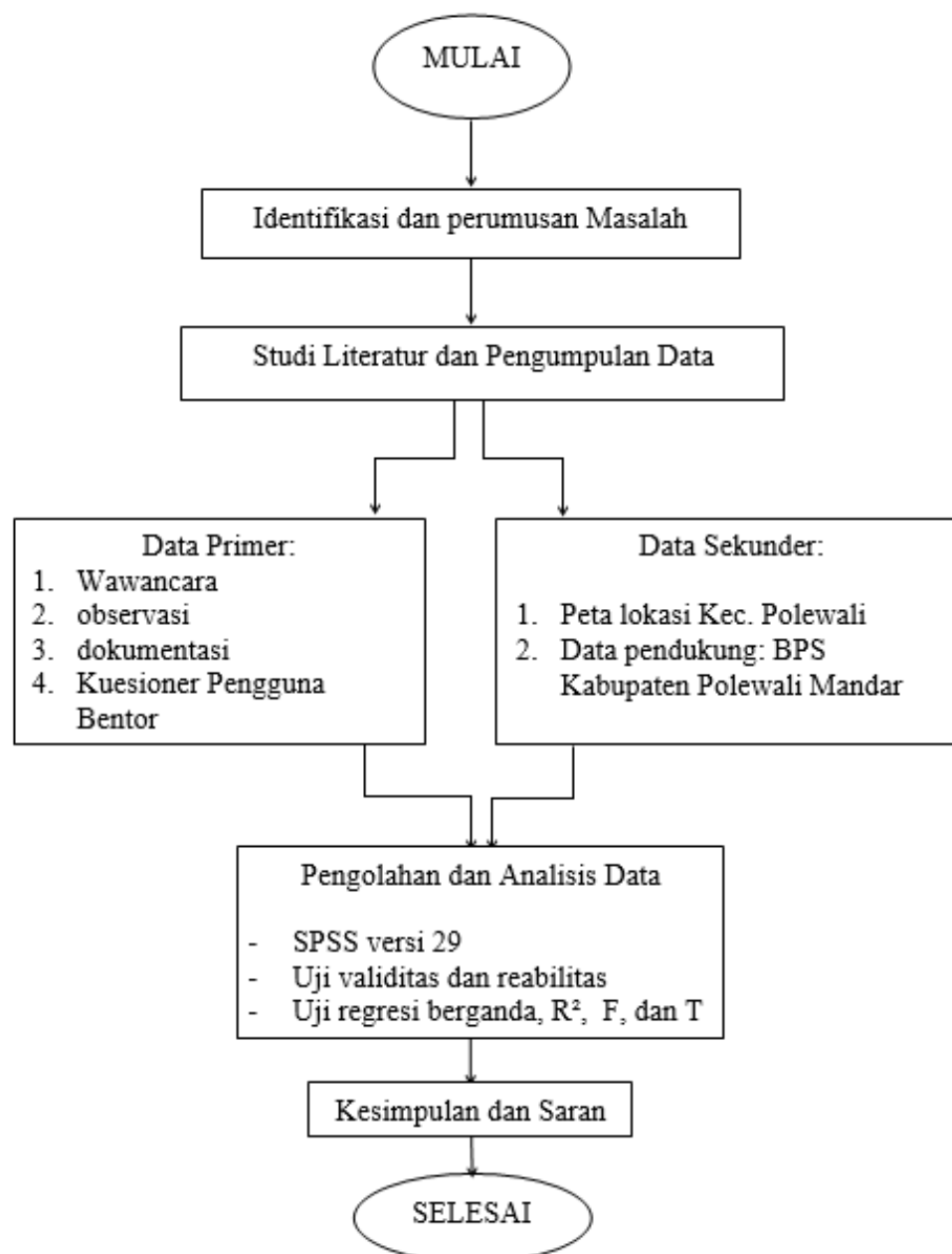
Peneliti menyebarkan survei secara langsung sebagai bagian dari prosedur pengumpulan data. Suatu instrumen dikatakan baik apabila memenuhi sifat-sifat yang tepat (valid) dan reliabel (dapat diandalkan). Peneliti menggunakan penyebaran langsung dalam menemukan populasi baik secara tidak langsung maupun langsung dalam hal ini bisa dilakukan secara online melalui pengisian formulir hingga bisa memperoleh suatu kelompok data dalam penelitian yang bisa lolos dari persyaratan yang telah ditetapkan sebagai instrumen.

Analisis dilanjutkan dengan uji hipotesis dengan menggunakan metode Regresi Linier Berganda, uji determinasi, dan uji hipotesis, yaitu Uji F (pengujian simultan) dan Uji T (parsial), setelah instrumen atau kuesioner tersebut dinyatakan valid dan reliabel.

### G. Alir Penelitian

Alur penelitian yang akan digunakan dapat dibuat sesuai ketentuan teori.

Gambar 3.2 menampilkan diagram alir penelitian.



**Gambar 3.2.** Diagram Alir Penelitian

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Kab. Polman**

##### **1. Aspek Geografis**

Secara geografis, Kota Polman terletak pada 2°40'00" sampai 3°32'00" LU serta 118°40'27" sampai 119°32'27".

- a. Sebelah Timur: Kabupaten Majene dan Mamasa
- b. Sebelah Utara : Kabupaten Mamasa dan Kabupaten Majene
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Mamasa dan Kabupaten Pinrang
- d. Sebelah selatan : Laut
- e. Sebelah Barat : Kabupaten Majene

Luas wilayah Polman serkisar 2.022,30 km<sup>2</sup> dimana ini dikelola oleh pemerintah melalui 16 kecamatan.

##### **2. Aspek Transportasi**

Transportasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan dan perkembangan Kota Polewali Mandar karena berperan penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk prasarana dan sarana. Salah satu unsur terpenting dalam mendukung kegiatan masyarakat adalah tersedianya jaringan jalan dan kendaraan bermotor, khususnya untuk mobilitas darat. Salah satu prasarana transportasi darat yang sangat penting dalam mendukung kegiatan ekonomi adalah jalan. Prasarana jalan memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan ekonomi suatu wilayah. Jalan dapat memperlancar arus

pergerakan manusia, yang pada gilirannya akan memperlancar roda perekonomian (arus barang dan jasa).

Pada tahun 2004, panjang jalan yang menghubungkan Kabupaten Polewali Mandar dengan wilayah Kabupaten Polewali Mandar adalah 1.266,1 km. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, jumlah tersebut bertambah 151,1 kilometer. Sebaliknya, terdapat 13.910 kendaraan bermotor di area ini pada tahun 2004, meningkat 26% dari 11.006 yang ada pada tahun 2003. (wikipedia)

## B. Karakteristik Responden

Orang-orang yang dijadikan sampel dalam sebuah penelitian dikenal sebagai subjek penelitian atau responden. Di sisi lain, identitas responden penelitian dijelaskan dalam profil responden. Responden penelitian dikategorikan menurut pendapatan, pekerjaan, pendidikan, jenis kelamin, dan usia mereka. Berikut ini adalah deskripsi profil responden dalam penelitian ini:

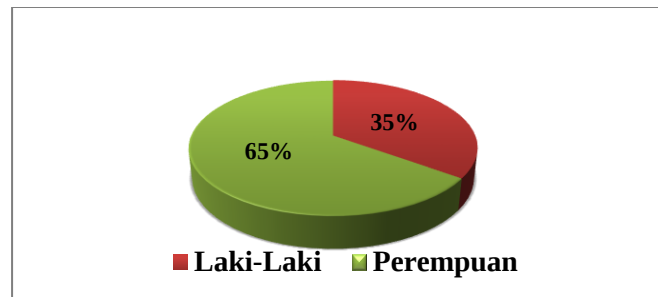
### 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi jenis kelamin:

**Tabel 4.1** Persentase informan terhadap gender (Sumber: Pengolahan Data, 2024)

| No     | Jenis Kelamin | Jumlah<br>(Orang) | Persentase<br>(%) |
|--------|---------------|-------------------|-------------------|
| 1      | Laki-Laki     | 35                | 35%               |
| 2      | Perempuan     | 65                | 65%               |
| Jumlah |               | 100               | 100%              |

Berdasarkan Tabel 4.1, persentase responden perempuan lebih besar, yakni 65%, dibandingkan dengan responden laki-laki yang hanya 35%. Diagram lingkaran berikut juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.



**Gambar 4. 1** Persentase responden terhadap jenis kelamin (Sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.1 diketahui data hasil koesioner yang dibagikan kepada 100 responden pengguna bentor laki-laki sebesar 65 orang dengan jumlah persentase sebesar 65%, sedangkan untuk pengguna yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 35 orang dengan persentase sebesar 35%

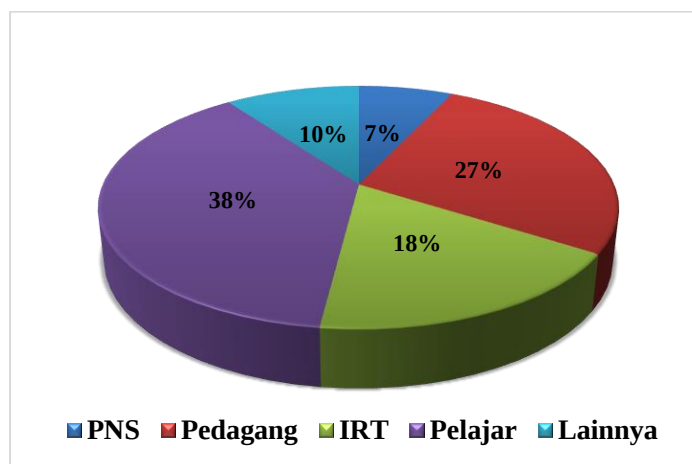
## 2. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi pekerjaan.

**Tabel 4.2** Persentase Responden terhadap pekerjaan (Sumber: Pengolahan Data, 2024)

| No     | Kategori Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|--------|--------------------|----------------|----------------|
| 1      | PNS                | 7              | 7%             |
| 2      | Pedagang           | 27             | 27%            |
| 3      | IRT                | 18             | 18%            |
| 4      | Pelajar            | 38             | 38%            |
| 5      | Lainnya            | 10             | 10%            |
| Jumlah |                    | 100            | 100%           |

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang dijadikan sampel, 38% responden termasuk dalam kelompok pekerjaan Pelajar/Mahasiswa (i), Responden dalam kategori pedagang berada di urutan kedua (27%), diikuti oleh ibu rumah tangga (18%), lainnya (10%), dan pegawai negeri sipil (7%). Hal ini juga dapat dijelaskan oleh diagram lingkaran berikut.



**Gambar 4. 2** Persentase responden terhadap pekerjaan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden yang dijadikan sampel dapat diketahui persentase 38% dari total responden 38 orang adalah Pelajar/Mahasiswa, persentase 27% dari total responden 27 orang adalah pedagang, persentase 18% dari total responden 18 orang adalah ibu rumah tangga, persentase 10% dari total responden 10 orang memilih lainnya dan persentase 7% Dari total responden 7 orang adalah Pegawai Negeri Sipil.

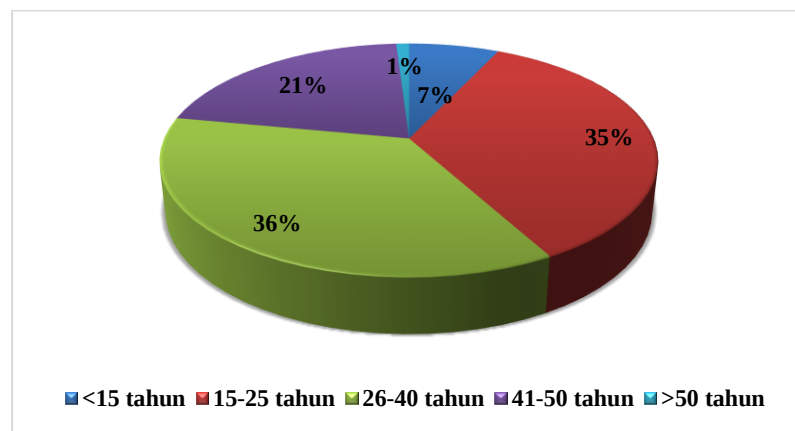
### 3. Responden Berdasarkan Umur

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi umur seperti tabel berikut.

**Tabel 4.3** Persentase informan terhadap umur (Sumber: Pengolahan Data, 2024)

| NO    | Kategori Umur (thn) | Jumlah (Org) | Persentase (%) |
|-------|---------------------|--------------|----------------|
| 1     | <15 tahun           | 7            | 7%             |
| 2     | 15-25 tahun         | 35           | 35%            |
| 3     | 26-40 tahun         | 36           | 36%            |
| 4     | 41-50 tahun         | 21           | 21%            |
| 5     | >50 thn             | 1            | 1%             |
| Total |                     | 100          | 100%           |

Diketahui, terdapat 36% informan berada dalam kelompok usia 26–40 tahun, sedangkan 35% sisanya berada dalam kelompok usia 15–25 tahun, 21% berada dalam kelompok usia 41–50 tahun, 7% berusia dibawah 15 tahun, dan 1% berusia diatas 50 tahun. Diagram lingkaran berikut juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.



**Gambar 4. 3** Persentase informan terhadap umur (sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.3 didapatkan responden dengan usia <15 tahun ada 7 orang dengan persentase 7%, responden dengan usia 15-25 tahun ada 35 orang dengan persentase 35%, untuk responden dengan usia 26-40 tahun ada 36 orang dengan persentase 36%, sementara responden dengan usia 41-50

tahun ada 21 orang dengan persentase 21% , Sedangkan responden dengan usia >50 tahun ada 1 orang dengan persentase 1%.

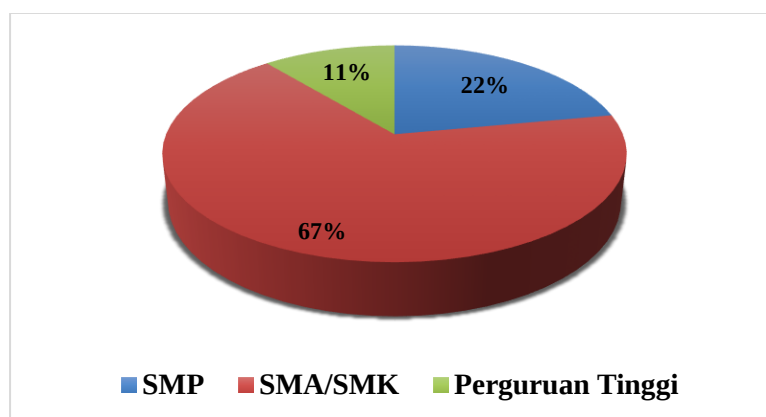
#### 4. Responden Berdasarkan Pendidikan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi pendidikan.

**Tabel 4.4** Persentase informan terhadap pendidikan  
(Sumber Pengolahan Data 2024)

| No     | Pendidikan       | Jumlah (Orang) | Persentase(%) |
|--------|------------------|----------------|---------------|
| 1      | SD               | 0              | 0             |
| 2      | SMP              | 22             | 22%           |
| 3      | SMA/SMK          | 67             | 67%           |
| 4      | Perguruan Tinggi | 11             | 11%           |
| 5      | Tidak Sekolah    | 0              | 0             |
| Jumlah |                  | 100            | 100%          |

Berdasarkan Tabel 4.4, menunjukkan bahwa responden dengan kategori pendidikan SMA/SMK memiliki persentase yang paling tinggi yaitu sebesar 67%, Berikutnya berasal dari tingkat pendidikan SMP 22%, dan mereka yang berasal dari perguruan tinggi 11%. Diagram lingkaran berikut juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.



**Gambar 4. 4** Persentase responden terhadap pendidikan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.4 diketahui data hasil kuesioner yang di bagikan kepada 100 orang dengan pendidikan SMP ada 22 orang dengan persentase 22%, berikutnya berasal dari pendidikan SMA/SMK 67 orang dengan persentase 67%. Kemudian di ikuti oleh responden yang berpendidikan SMP 22 orang dengan persentase 22% dan perguruan tinggi sebesar 11 orang dengan persentase 11 %. Responden dengan pendidikan SMA/SMK memiliki persentase yang paling tinggi yaitu sebesar 67%.

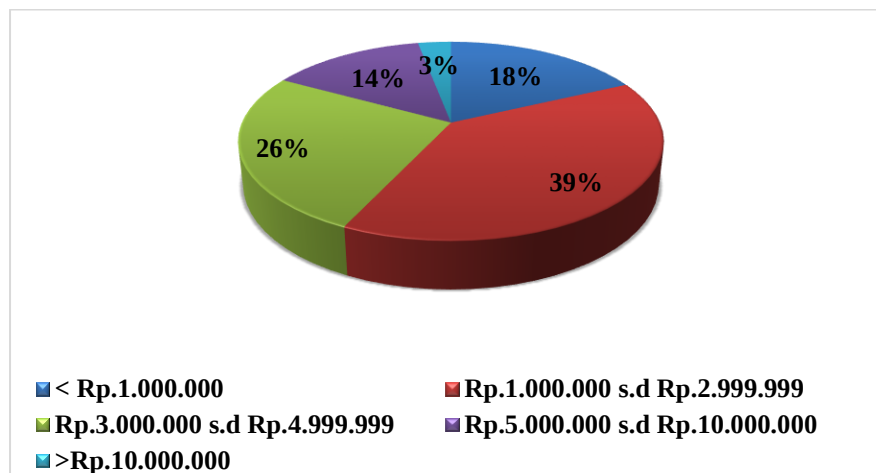
##### 5. Responden berdasarkan rata-rata penghasilan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi rata-rata penghasilan.

**Tabel 4.5** Persentase responden terhadap rata-rata penghasilan (Sumber Pengolahan Data 2024)

| No     | Kategori rata-rata Penghasilan   | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|--------|----------------------------------|----------------|----------------|
| 1      | < Rp. 1.000.000                  | 18             | 18%            |
| 2      | Rp. 1.000.000 s.d Rp. 2.999.999  | 39             | 39%            |
| 3      | Rp. 3.000.000 s.d Rp. 4.999.999  | 26             | 26%            |
| 4      | Rp. 5.000.000 s.d Rp. 10.000.000 | 14             | 14%            |
| 5      | >Rp. 10.000.000                  | 3              | 3%             |
| Jumlah |                                  | 100            | 100%           |

Berdasarkan Tabel 4.5, mayoritas responden 39% berada pada kelompok pendapatan rata-rata Rp1.000.000 sampai Rp2.999.999. Selanjutnya adalah mereka yang berpenghasilan sekitar Rp3.000.000 hingga Rp4.999.999 26%, kurang dari Rp1.000.000 18%, Rp5.000.000 hingga Rp10.000.000 14%, dan lebih dari Rp10.000.000 3%. Diagram lingkaran berikut juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.



**Gambar 4.5** Persentase informan terhadap rata-rata penghasilan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.5 menunjukkan bahwa responden dengan kategori rata-rata penghasilan Rp.1.000.000 s.d Rp.2.999.999 memiliki persentase yang paling tinggi sebesar 39%. Kemudian diikuti oleh responden yang berpenghasilan Rp.3.000.000 s.d Rp.4.999.999 sebesar 26%, <Rp.1.000.000 sebesar 18%, Rp.5.000.000 s.d Rp.10.000.000 sebesar 14%, dan >10.000.000 sebesar 3%.

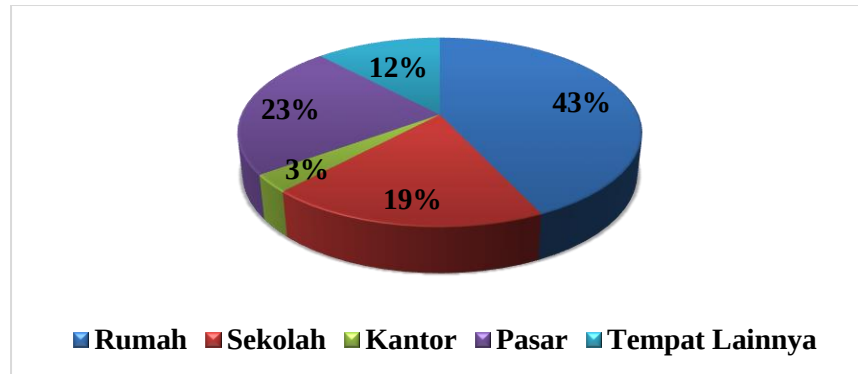
## 6. Responden berdasarkan Tujuan Perjalanan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi tujuan perjalanan.

**Tabel 4.6** Persentase informan terhadap tujuan perjalanan  
(Sumber Pengolahan Data 2024)

| No    | Kategori Tujuan Perjalanan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-------|----------------------------|----------------|----------------|
| 1     | Rumah                      | 43             | 43%            |
| 2     | Sekolah                    | 19             | 19%            |
| 3     | Kantor                     | 3              | 3%             |
| 4     | Pasar                      | 23             | 23%            |
| 5     | Tempat Lainnya             | 12             | 12%            |
| Total |                            | 100            | 100%           |

Sesuai dengan tabel 4.6 persentase responden terbesar 43% masuk dalam kategori tujuan perjalanan pulang. Berikutnya adalah mereka yang menuju pasar 23%, sekolah 18%, lokasi lain 12%, dan kantor 3%. Hal ini juga dapat direpresentasikan sebagai berikut dalam diagram lingkaran:



**Gambar 4. 6** Persentase responden terhadap tujuan perjalanan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.6 dapat diketahui bahwa persentase berdasarkan tujuan perjalanan ke Rumah 43%. kemudian berdasarkan tujuan perjalanan ke sekolah 19%, tujuan perjalanan ke kantor 3%, tujuan perjalanan ke pasar 23% dan tujuan tempat lainnya 12%.

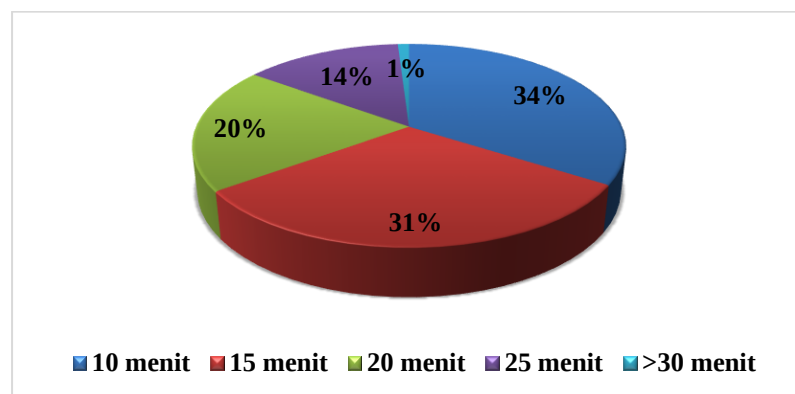
## 7. Responden berdasarkan Lama Perjalanan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi lama perjalanan.

**Tabel 4.7** Persentase responden terhadap lama perjalanan  
(Sumber Pengolahan Data 2024)

| No    | Kategori Lama Perjalanan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-------|--------------------------|----------------|----------------|
| 1     | 10 menit                 | 34             | 34%            |
| 2     | 15 menit                 | 31             | 31%            |
| 3     | 20 menit                 | 20             | 20%            |
| 4     | 25 menit                 | 14             | 14%            |
| 5     | >30 menit                | 1              | 1%             |
| Total |                          | 100            | 100%           |

Berdasarkan Tabel 4.7 bahwa responden dengan kategori lama perjalanan selama 10 menit memiliki persentase yang paling tinggi yaitu 34%. Kemudian diikuti oleh responden yang selama 15 menit sebesar 31%, 20 menit sebesar 20%, 25 menit sebesar 1%. Diagram lingkaran berikut juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.



**Gambar 4.7** Persentase responden terhadap lama perjalanan (sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.7 menunjukkan bahwa persentase responden terhadap lama perjalanan 10 menit sebesar 34%, 15 menit sebesar 31%, 20 menit sebesar 20%, 25 menit 14%, >30 menit 1%.

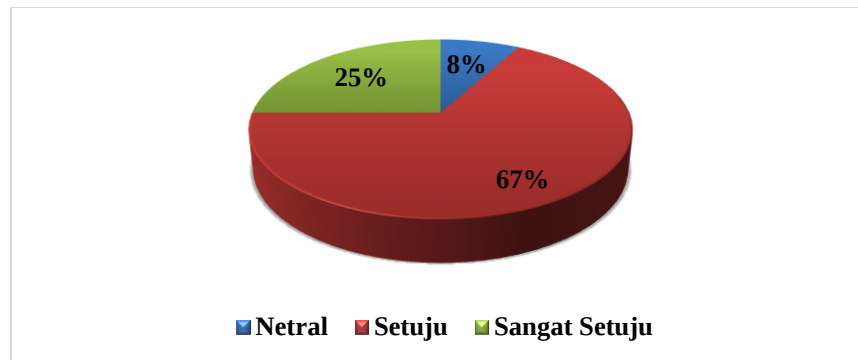
## 8. Distribusi Responden Berdasarkan Keandalan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi keandalan

**Tabel 4.8** Distribusi responden terhadap keandalan (Sumber: Pengolahan Data 2024)

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Netral        | 8         | 8.0     | 8.0           | 8                  |
|       | Setuju        | 67        | 67.0    | 67.0          | 75                 |
|       | Sangat Setuju | 25        | 25.0    | 25.0          | 100                |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pada Tabel 4.8 diketahui penumpang yang berpendapat tentang keandalan driver becak bermotor, 25% berpendapat sangat setuju, 67% berpendapat setuju, dan 8% berpendapat netral. Hal ini juga dapat direpresentasikan sebagai berikut dalam diagram lingkaran.



**Gambar 4.8** Persentase informan terhadap keandalan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.8 bahwa persentase responden yang memilih Netral sebesar 8%, responden yang memilih setuju 67%, dan responden yang memilih sangat setuju 25. Diagram lingkaran berikut juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.

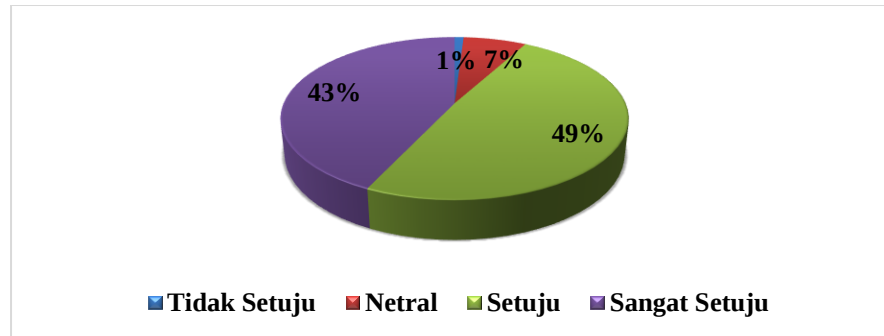
## 9. Distribusi Responden Berdasarkan Kenyamanan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi kenyamanan

**Tabel 4.9** Distribusi Responden Berdasarkan kenyamanan (Sumber: Pengolahan Data 2024)

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju  | 1         | 1.0     | 1.0           | 1                  |
|       | Netral        | 7         | 7.0     | 7.0           | 8                  |
|       | Setuju        | 49        | 49.0    | 49.0          | 57                 |
|       | Sangat Setuju | 43        | 43.0    | 43.0          | 100                |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Pada tabel 4.9 Penumpang yang berpendapat tentang kenyamanan becak bermotor, 43% berpendapat sangat setuju, 49% berpendapat setuju, 7% berpendapat netral, dan 1% berpendapat tidak setuju. Diagram lingkaran berikut juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.



**Gambar 4.9** Persentase informan terhadap kenyamanan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.9 menunjukkan bahwa responden yang memilih berdasarkan faktor kenyamanan. Sebanyak 49% responden setuju, 43% sangat setuju, 7% netral, dan 1% yang tidak setuju. Disimpulkan mayoritas memiliki pandangan positif terhadap nyaman, sementara itu hanya sedikit yang bersikap netral atau tidak setuju.

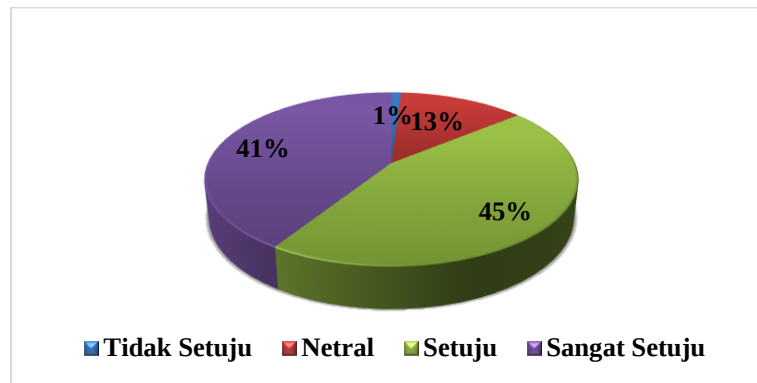
## 10. Distribusi Responden Berdasarkan Keamanan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi keamanan

**Tabel 4.10** Distribusi Responden Berdasarkan Keamanan (Sumber: analisis data 2024)

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Tidak Setuju  | 1         | 1.0     | 1.0           | 1                  |
|       | Netral        | 13        | 13.0    | 13.0          | 14                 |
|       | Setuju        | 45        | 45.0    | 45.0          | 59                 |
|       | Sangat Setuju | 41        | 41.0    | 41.0          | 100                |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Penumpang yang berpendapat tentang keamanan becak bermotor, 41% berpendapat sangat setuju, 45% berpendapat setuju, 13% berpendapat netral, dan 1% berpendapat tidak setuju. Berikut gambaran diagram lingkarangnya



**Gambar 4.10** Persentase informan terhadap keamanan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.10 menunjukkan bahwa responden berdasarkan keamanan 1 orang yang memilih tidak setuju dengan persentase 1%, 13 orang memilih netral dengan persentase 13%, 45 orang memilih setuju dengan persentase 45%, dan 43 orang memilih sangat setuju dengan persentase 43%.

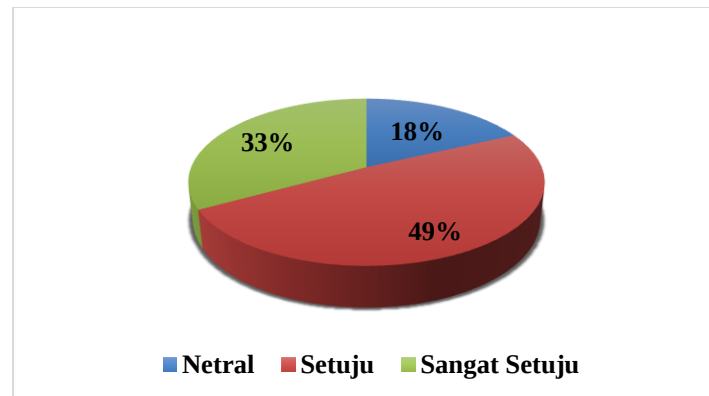
## 11. Distribusi Responden Berdasarkan Waktu Perjalanan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi waktu perjalanan

**Tabel 4.11** Distribusi informan berdasarkan waktu perjalanan (Sumber: penganalisis data 2024)

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Netral        | 18        | 18.0    | 18.0          | 18                 |
|       | Setuju        | 49        | 49.0    | 49.0          | 67                 |
|       | Sangat Setuju | 33        | 33.0    | 33.0          | 100                |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Penumpang yang berpendapat tentang waktu perjalanan becak bermotor, 33% berpendapat sangat setuju, 49% berpendapat setuju, dan 18% berpendapat netral. Diagram lingkaran berikut juga dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.



**Gambar 4.11** Persentase responden terhadap waktu perjalanan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.11 menunjukkan mengenai pilihan responden berdasarkan waktu perjalanan. Sebanyak 49% responden setuju, 33% sangat setuju, dan 18% bersikap netral. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pandangan positif terhadap waktu perjalanan.

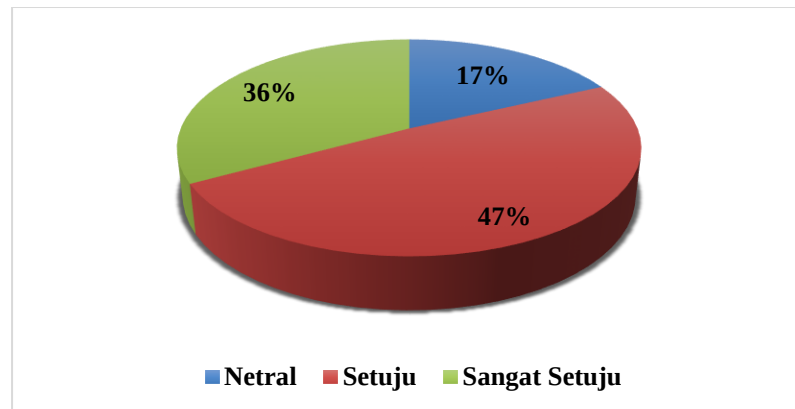
## 12. Distribusi Responden Berdasarkan Biaya

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi pada biaya:

**Tabel 4.12** Distribusi Responden Berdasarkan biaya (Sumber: Pengolahan Data 2024)

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Netral        | 17        | 17.0    | 17.0          | 17.0               |
|       | Setuju        | 47        | 47.0    | 47.0          | 64.0               |
|       | Sangat Setuju | 36        | 36.0    | 36.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang biaya becak bermotor, 36% berpendapat sangat setuju, 47% berpendapat setuju, dan 17% berpendapat netral. Berikut penampakan pie chartnya.



**Gambar 4.12** Persentase responden terhadap biaya  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan Gambar 4.9 menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tanggapan positif terhadap faktor biaya, dengan 47% setuju, 36% sangat setuju, Sementara itu, 17% responden bersikap netral.

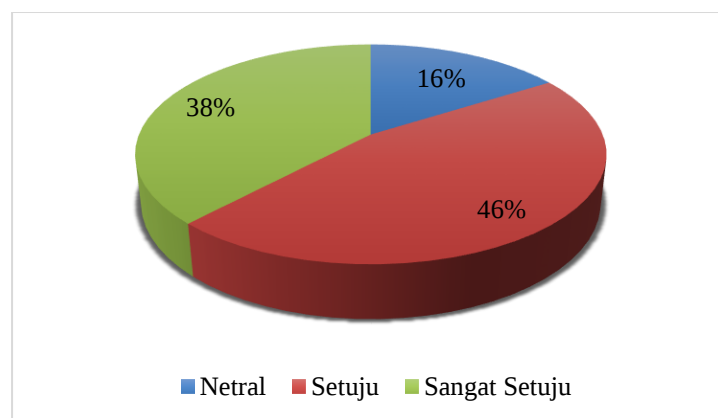
### 13. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Sesuai angket pada 100 informan yang memberi respon, dihasilkan distribusi kualitas pelayanan

**Tabel 4.13** Distribusi Responden Berdasarkan kualitas pelayanan (Sumber: Pengolahan Data 2024)

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Netral        | 16        | 16.0    | 16.0          | 16.0               |
|       | Setuju        | 46        | 46.0    | 46.0          | 62.0               |
|       | Sangat Setuju | 38        | 38.0    | 38.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang kualitas pelayanan driver becak bermotor, 38% berpendapat sangat setuju, 46% berpendapat setuju, dan 16% berpendapat netral. Diagram lingkaran dapat digunakan untuk menggambarkan hal ini.



**Gambar 4.13** Persentase informan terhadap kualitas pelayanan  
(sumber: pengolahan excel 2024)

Berdasarkan gambar 4.13 menampilkan tanggapan responden terhadap faktor biaya. Terlihat bahwa 46% responden menyatakan setuju, 38% sangat setuju dan 16% netral. Dengan demikian, mayoritas responden memiliki pandangan positif mengenai biaya, sementara hanya sebagian kecil yang bersikap netral.

### C. Pengujian Intrumen

Pengujian yang didasarkan pada validitas serta reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi hasil yang diperoleh dalam suatu penelitian. Gunanya yaitu menentukan apakah item pertanyaan yang digunakan dapat mengukur subjek penelitian dikenal sebagai uji validitas. Di sisi lain, pengujian secara reliabilitas didasarkan dalam pengukuran seberapa besar tingkat konsisten sesuatu dalam penelitian yang diterapkan atau digunakan.

## 1. Uji Validitas

Nilai df untuk penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut untuk menentukan tabel r. Tabel r adalah 0,1996 ketika ambang signifikansi adalah 0,05 dan  $df = n - k$  atau  $100 - 5 = 95$ . r dan tabel r yang dihitung dapat ditemukan menggunakan rumus berikut:

### a. Menentukan r hitung

Ket :

$$\Sigma x = 377$$

$$\Sigma y = 1972$$

$$\Sigma x^2 = 1481$$

$$\Sigma y^2 = 39612$$

$$\Sigma xy = 7580$$

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma xy - (\Sigma x) (\Sigma y)}{\sqrt{\{n \Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\} \{n \Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{100 \Sigma 7580 - (\Sigma 377) (\Sigma 1972)}{\sqrt{\{100 \Sigma 1481 - (\Sigma 377)^2\} \{100 \Sigma 39612 - (\Sigma 1972)^2\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{758000 - 743444}{\sqrt{[148100 - 142129][3961200 - 3888784]}}$$

$$r_{xy} = \frac{14556}{\sqrt{432395936}}$$

$$r_{xy} = \frac{14556}{20794,13225}$$

$$= 0,700$$

Berikut ini adalah hasil yang diperoleh terhadap pengujian validitas dengan melibatkan aplikasi SPSS sebagai alat analisisnya dalam penelitian ini

**Tabel 4.14** Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Tingkat Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Becak Motor di Polewali (Sumber: Hasil Analisis)

| Variabel                      | r hitung | r table | Signifikansi | keterangan |
|-------------------------------|----------|---------|--------------|------------|
| <b>Keandalan (X1)</b>         |          |         |              |            |
| X1.1                          | 0,700    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X1.2                          | 0,508    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X1.3                          | 0,736    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X1.4                          | 0,756    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X1.5                          | 0,711    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| <b>Kenyamanan (X2)</b>        |          |         |              |            |
| X2.1                          | 0,681    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X2.2                          | 0,756    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X2.3                          | 0,739    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X2.4                          | 0,749    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X2.5                          | 0,787    | 0,1996  |              |            |
| <b>Keamanan (X3)</b>          |          |         |              |            |
| X3.1                          | 0,798    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X3.2                          | 0,767    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X3.3                          | 0,869    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X3.4                          | 0,857    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X3.5                          | 0,800    | 0,1996  |              |            |
| <b>Waktu Perjalanan (X4)</b>  |          |         |              |            |
| X4.1                          | 0,846    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X4.2                          | 0,845    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X4.3                          | 0,849    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X4.4                          | 0,882    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X4.5                          | 0,786    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| <b>Biaya (X5)</b>             |          |         |              |            |
| X5.1                          | 0,788    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X5.2                          | 0,868    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X5.3                          | 0,842    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X5.4                          | 0,853    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| X5.5                          | 0,829    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| <b>Kualitas Pelayanan (Y)</b> |          |         |              |            |
| Y1                            | 0,758    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| Y2                            | 0,807    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| Y3                            | 0,842    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| Y4                            | 0,850    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |
| Y5                            | 0,835    | 0,1996  | 0.000        | Valid      |

Pengukuran yang pakai dalam memperoleh hasil sesuai yang ditunjukkan pada tabel 4.14 dapat disimpulkan mengenai angka koefisien  $r$  hitung lebih besar atau diberi simbol ( $>$ ) jika dibandingkan dengan angka pada  $r$  tabel. Adapun taraf sig yaitu 5% atau dapat dijabarkan dalam bentuk angka yaitu 0,5 pada semua poin pernyataan.

## 2. Pengujian Reliabilitas

Untuk pengukuran reliabilitas dimanfaatkan dalam menganalisis tingkat konsistensi terhadap suatu variabel dalam suatu pengamatan. Apabila pernyataan yang diberikan informan pada suatu penelitian sifatnya stabil dan tidak mengalami naik turun dapat dikatakan reliabel begitu juga sebaliknya. Adapun tingkatan suatu variabel dalam pengukuran reliabel jika Cronbach Alpha( $\alpha$ ) yang ditunjukkan suatu perencanaan atau pembahasan melebihi angka 0,60 (Ghozali, 2005).

**Tabel 4.15** Hasil Uji Reliabilitas tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi becak motor di Polewali (Sumber: Hasil Analisis)

| Variabel           | $\alpha$ | Keterangan |
|--------------------|----------|------------|
| Keandalan          | 0,717    | Reliabel   |
| Kenyamanan         | 0,795    | Reliabel   |
| Keamanan           | 0,876    | Reliabel   |
| Waktu Perjalanan   | 0,896    | Reliabel   |
| Biaya              | 0,890    | Reliabel   |
| Kualitas Pelayanan | 0,876    | Reliabel   |

Tabel 4.15 diperlihatkan mengenai hasil pengujian reliabilitas menunjukkan angka yang tertera pada  $\alpha$  (Cronbach's Alpha) melebihi 0,60, yang menunjukkan reliabilitas variabel yang dipakai.

### D. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan adanya dua poin yang diamati diantaranya dependen serta independen terjadi keadaan yang masih belum diketahui hasilnya dimana variabel tersebut bertindak sebagai faktor penentu dalam sebuah hasil yang akan dicari (Sugiyono, 2014)

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

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

Konstanta a dan koefisien-koefisien regresi  $b_1$ ,  $b_2$ , dan  $b_3$  dapat dihitung menggunakan metode alternatif dengan bantuan table penolong yang terdapat pada lampiran, yaitu dengan metode matriks (kuadrat terkecil) sebagai berikut:

|     |            |               |               |               |               |               |
|-----|------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|     | n          | $\sum X_1$    | $\sum X_2$    | $\sum X_3$    | $\sum X_4$    | $\sum X_5$    |
| M = | $\sum X_1$ | $\sum X_1^2$  | $\sum X_1X_2$ | $\sum X_1X_3$ | $\sum X_1X_4$ | $\sum X_1X_5$ |
|     | $\sum X_2$ | $\sum X_1X_2$ | $\sum X_2^2$  | $\sum X_2X_3$ | $\sum X_2X_4$ | $\sum X_2X_5$ |
|     | $\sum X_3$ | $\sum X_1X_3$ | $\sum X_2X_3$ | $\sum X_3^2$  | $\sum X_3X_4$ | $\sum X_3X_5$ |
|     | $\sum X_4$ | $\sum X_1X_4$ | $\sum X_2X_4$ | $\sum X_3X_4$ | $\sum X_4^2$  | $\sum X_4X_5$ |
|     | $\sum X_5$ | $\sum X_1X_5$ | $\sum X_2X_5$ | $\sum X_3X_5$ | $\sum X_4X_5$ | $\sum X_5^2$  |
|     |            |               |               |               |               |               |
| M = | 100        | 1972          | 2006          | 2013          | 1989          | 1994          |
|     | 1972       | 39612         | 40014         | 40140         | 39658         | 39806         |
|     | 2006       | 40014         | 41104         | 41079         | 40619         | 40619         |
|     | 2013       | 40140         | 41079         | 41587         | 40766         | 40870         |
|     | 1989       | 39658         | 40619         | 40766         | 40703         | 40461         |
|     | 1994       | 39806         | 40619         | 40870         | 40461         | 40728         |

|                  |                |                |                |                |                |                |       |
|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-------|
| H =              | $\sum Y$       |                |                |                |                |                | 2007  |
|                  | $\sum X_1 Y$   |                |                |                |                |                | 40039 |
|                  | $\sum X_2 Y$   |                |                |                |                |                | 40960 |
|                  | $\sum X_3 Y$   |                |                |                |                |                | 41195 |
|                  | $\sum X_4 Y$   |                |                |                |                |                | 40807 |
|                  | $\sum X_5 Y$   |                |                |                |                |                | 40802 |
| M <sub>0</sub> = | H $\sum Y$     | $\sum X_1$     | $\sum X_2$     | $\sum X_3$     | $\sum X_4$     | $\sum X_5$     |       |
|                  | H $\sum X_1 Y$ | $\sum X_1^2$   | $\sum X_1 X_2$ | $\sum X_1 X_3$ | $\sum X_1 X_4$ | $\sum X_1 X_5$ |       |
|                  | H $\sum X_2 Y$ | $\sum X_1 X_2$ | $\sum X_2^2$   | $\sum X_2 X_3$ | $\sum X_2 X_4$ | $\sum X_2 X_5$ |       |
|                  | H $\sum X_3 Y$ | $\sum X_1 X_3$ | $\sum X_2 X_3$ | $\sum X_3^2$   | $\sum X_3 X_4$ | $\sum X_3 X_5$ |       |
|                  | H $\sum X_4 Y$ | $\sum X_1 X_4$ | $\sum X_2 X_4$ | $\sum X_3 X_4$ | $\sum X_4^2$   | $\sum X_4 X_5$ |       |
|                  | H $\sum X_5 Y$ | $\sum X_1 X_5$ | $\sum X_2 X_5$ | $\sum X_3 X_5$ | $\sum X_4 X_5$ | $\sum X_5^2$   |       |
| M <sub>0</sub> = | 2007           | 1972           | 2006           | 2013           | 1989           | 1994           |       |
|                  | 40039          | 39612          | 40014          | 40140          | 39658          | 39806          |       |
|                  | 40960          | 40014          | 41104          | 41079          | 40619          | 40619          |       |
|                  | 41195          | 40140          | 41079          | 41587          | 40766          | 40870          |       |
|                  | 40807          | 39658          | 40619          | 40766          | 40703          | 40461          |       |
|                  | 40802          | 39806          | 40619          | 40870          | 40461          | 40728          |       |
| M <sub>1</sub> = | n              | H $\sum Y$     | $\sum X_2$     | $\sum X_3$     | $\sum X_4$     | $\sum X_5$     |       |
|                  | $\sum X_1$     | H $\sum X_1 Y$ | $\sum X_1 X_2$ | $\sum X_1 X_3$ | $\sum X_1 X_4$ | $\sum X_1 X_5$ |       |
|                  | $\sum X_2$     | H $\sum X_2 Y$ | $\sum X_2^2$   | $\sum X_2 X_3$ | $\sum X_2 X_4$ | $\sum X_2 X_5$ |       |
|                  | $\sum X_3$     | H $\sum X_3 Y$ | $\sum X_2 X_3$ | $\sum X_3^2$   | $\sum X_3 X_4$ | $\sum X_3 X_5$ |       |
|                  | $\sum X_4$     | H $\sum X_4 Y$ | $\sum X_2 X_4$ | $\sum X_3 X_4$ | $\sum X_4^2$   | $\sum X_4 X_5$ |       |
|                  | $\sum X_5$     | H $\sum X_5 Y$ | $\sum X_2 X_5$ | $\sum X_3 X_5$ | $\sum X_4 X_5$ | $\sum X_5^2$   |       |
| M <sub>1</sub> = | 100            | 2007           | 2006           | 2013           | 1989           | 1994           |       |
|                  | 1972           | 40039          | 40014          | 40140          | 39658          | 39806          |       |
|                  | 2006           | 40960          | 41104          | 41079          | 40619          | 40619          |       |
|                  | 2013           | 41195          | 41079          | 41587          | 40766          | 40870          |       |
|                  | 1989           | 40807          | 40619          | 40766          | 40703          | 40461          |       |
|                  | 1994           | 40802          | 40619          | 40870          | 40461          | 40728          |       |
| M <sub>2</sub> = | n              | $\sum X_1$     | H $\sum Y$     | $\sum X_3$     | $\sum X_4$     | $\sum X_5$     |       |
|                  | $\sum X_1$     | $\sum X_1^2$   | H $\sum X_1 Y$ | $\sum X_1 X_3$ | $\sum X_1 X_4$ | $\sum X_1 X_5$ |       |
|                  | $\sum X_2$     | $\sum X_1 X_2$ | H $\sum X_2 Y$ | $\sum X_2 X_3$ | $\sum X_2 X_4$ | $\sum X_2 X_5$ |       |
|                  | $\sum X_3$     | $\sum X_1 X_3$ | H $\sum X_3 Y$ | $\sum X_3^2$   | $\sum X_3 X_4$ | $\sum X_3 X_5$ |       |
|                  | $\sum X_4$     | $\sum X_1 X_4$ | H $\sum X_4 Y$ | $\sum X_3 X_4$ | $\sum X_4^2$   | $\sum X_4 X_5$ |       |
|                  | $\sum X_5$     | $\sum X_1 X_5$ | H $\sum X_5 Y$ | $\sum X_3 X_5$ | $\sum X_4 X_5$ | $\sum X_5^2$   |       |

|         |            |                |                |                |                |                |
|---------|------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| $M_2 =$ | 100        | 1972           | 2007           | 2013           | 1989           | 1994           |
|         | 1972       | 39612          | 40039          | 40140          | 39658          | 39806          |
|         | 2006       | 40014          | 40960          | 41079          | 40619          | 40619          |
|         | 2013       | 40140          | 41195          | 41587          | 40766          | 40870          |
|         | 1989       | 39658          | 40807          | 40766          | 40703          | 40461          |
|         | 1994       | 39806          | 40802          | 40870          | 40461          | 40728          |
|         |            |                |                |                |                |                |
| $M_3 =$ | n          | $\sum X_1$     | $\sum X_2$     | $H \sum Y$     | $\sum X_4$     | $\sum X_5$     |
|         | $\sum X_1$ | $\sum X_1^2$   | $\sum X_1 X_2$ | $H \sum X_1 Y$ | $\sum X_1 X_4$ | $\sum X_1 X_5$ |
|         | $\sum X_2$ | $\sum X_1 X_2$ | $\sum X_2^2$   | $H \sum X_2 Y$ | $\sum X_2 X_4$ | $\sum X_2 X_5$ |
|         | $\sum X_3$ | $\sum X_1 X_3$ | $\sum X_2 X_3$ | $H \sum X_3 Y$ | $\sum X_3 X_4$ | $\sum X_3 X_5$ |
|         | $\sum X_4$ | $\sum X_1 X_4$ | $\sum X_2 X_4$ | $H \sum X_4 Y$ | $\sum X_4^2$   | $\sum X_4 X_5$ |
|         | $\sum X_5$ | $\sum X_1 X_5$ | $\sum X_2 X_5$ | $H \sum X_5 Y$ | $\sum X_4 X_5$ | $\sum X_5^2$   |
|         |            |                |                |                |                |                |
| $M_3 =$ | 100        | 1972           | 2006           | 2007           | 1989           | 1994           |
|         | 1972       | 39612          | 40014          | 40039          | 39658          | 39806          |
|         | 2006       | 40014          | 41104          | 40960          | 40619          | 40619          |
|         | 2013       | 40140          | 41079          | 41195          | 40766          | 40870          |
|         | 1989       | 39658          | 40619          | 40807          | 40703          | 40461          |
|         | 1994       | 39806          | 40619          | 40802          | 40461          | 40728          |
|         |            |                |                |                |                |                |
| $M_4 =$ | n          | $\sum X_1$     | $\sum X_2$     | $\sum X_3$     | $H \sum Y$     | $\sum X_5$     |
|         | $\sum X_1$ | $\sum X_1^2$   | $\sum X_1 X_2$ | $\sum X_1 X_3$ | $H \sum X_1 Y$ | $\sum X_1 X_5$ |
|         | $\sum X_2$ | $\sum X_1 X_2$ | $\sum X_2^2$   | $\sum X_2 X_3$ | $H \sum X_2 Y$ | $\sum X_2 X_5$ |
|         | $\sum X_3$ | $\sum X_1 X_3$ | $\sum X_2 X_3$ | $\sum X_3^2$   | $H \sum X_3 Y$ | $\sum X_3 X_5$ |
|         | $\sum X_4$ | $\sum X_1 X_4$ | $\sum X_2 X_4$ | $\sum X_3 X_4$ | $H \sum X_4 Y$ | $\sum X_4 X_5$ |
|         | $\sum X_5$ | $\sum X_1 X_5$ | $\sum X_2 X_5$ | $\sum X_3 X_5$ | $H \sum X_5 Y$ | $\sum X_5^2$   |
|         |            |                |                |                |                |                |
| $M_4 =$ | 100        | 1972           | 2006           | 2013           | 2007           | 1994           |
|         | 1972       | 39612          | 40014          | 40140          | 40039          | 39806          |
|         | 2006       | 40014          | 41104          | 41079          | 40960          | 40619          |
|         | 2013       | 40140          | 41079          | 41587          | 41195          | 40870          |
|         | 1989       | 39658          | 40619          | 40766          | 40807          | 40461          |
|         | 1994       | 39806          | 40619          | 40870          | 40802          | 40728          |
|         |            |                |                |                |                |                |
| $M_5 =$ | n          | $\sum X_1$     | $\sum X_2$     | $\sum X_3$     | $\sum X_4$     | $H \sum Y$     |
|         | $\sum X_1$ | $\sum X_1^2$   | $\sum X_1 X_2$ | $\sum X_1 X_3$ | $\sum X_1 X_4$ | $H \sum X_1 Y$ |
|         | $\sum X_2$ | $\sum X_1 X_2$ | $\sum X_2^2$   | $\sum X_2 X_3$ | $\sum X_2 X_4$ | $H \sum X_2 Y$ |
|         | $\sum X_3$ | $\sum X_1 X_3$ | $\sum X_2 X_3$ | $\sum X_3^2$   | $\sum X_3 X_4$ | $H \sum X_3 Y$ |
|         | $\sum X_4$ | $\sum X_1 X_4$ | $\sum X_2 X_4$ | $\sum X_3 X_4$ | $\sum X_4^2$   | $H \sum X_4 Y$ |
|         | $\sum X_5$ | $\sum X_1 X_5$ | $\sum X_2 X_5$ | $\sum X_3 X_5$ | $\sum X_4 X_5$ | $H \sum X_5 Y$ |
|         |            |                |                |                |                |                |

$$M_5 = \begin{matrix} & 100 & 1972 & 2006 & 2013 & 1989 & 2007 \\ \begin{matrix} 1972 \\ 2006 \\ 2013 \\ 1989 \\ 1994 \end{matrix} & \begin{matrix} 39612 \\ 40014 \\ 40140 \\ 39658 \\ 39806 \end{matrix} & \begin{matrix} 40014 \\ 41104 \\ 41079 \\ 40619 \\ 40619 \end{matrix} & \begin{matrix} 40140 \\ 41079 \\ 41587 \\ 40766 \\ 40870 \end{matrix} & \begin{matrix} 39658 \\ 40619 \\ 40766 \\ 40703 \\ 40461 \end{matrix} & \begin{matrix} 40039 \\ 40960 \\ 41195 \\ 40807 \\ 40802 \end{matrix} \end{matrix}$$

Mencari nilai determinan dengan bantuan Microsoft Excel dengan rumus MDETERM dari matriks M. setelah nilai determinasi didapatkan dilanjutkan dengan menentukan nilai konstanta (a) dan koefisien regresi  $b_1$ ,  $b_2$ , dan  $b_3$  dengan persamaan berikut:

$$a = \frac{\det M_0}{\det M} = \frac{378046956342367}{3031446041835400} = 0,125$$

$$b_1 = \frac{\det M_1}{\det M} = \frac{121788114329807}{3031446041835400} = 0,04$$

$$b_2 = \frac{\det M_2}{\det M} = \frac{373385381995194}{3031446041835400} = 0,123$$

$$b_3 = \frac{\det M_3}{\det M} = \frac{735372740522084}{3031446041835400} = 0,243$$

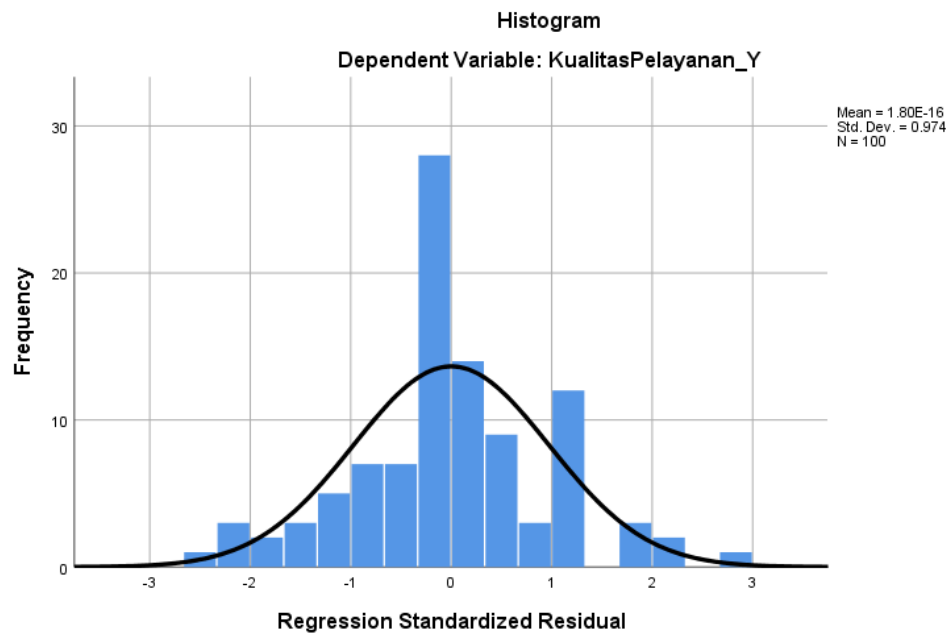
$$b_4 = \frac{\det M_4}{\det M} = \frac{1161633700883730}{3031446041835400} = 0,383$$

$$b_5 = \frac{\det M_5}{\det M} = \frac{635072976359067}{3031446041835400} = 0,209$$

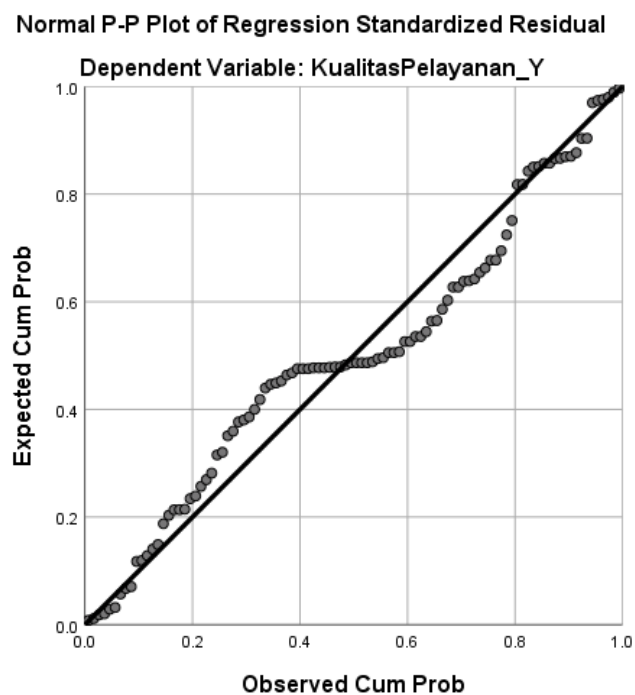
**Tabel 4.16** Hasil Uji Regresi kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna (Sumber: pengolahan spss 2024)

| Model              | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           |       |      | Correlations |         |      | Collinearity Statistics |       |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|-------------------------|-------|
|                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. | Zero-order   | Partial | Part | Tolerance               | VIF   |
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |              |         |      |                         |       |
| 1 (Constant)       | .125                        | 1.388      |                           | .090  | .929 |              |         |      |                         |       |
| Keandalan_X1       | .040                        | .082       | .033                      | .50   | .623 | .523         | .051    | .026 | .599                    | 1.669 |
| Kenyamanan_X2      | .123                        | .100       | .111                      | 1.232 | .221 | .727         | .126    | .064 | .334                    | 2.992 |
| Keamanan_X3        | .243                        | .085       | .242                      | 2.851 | .005 | .743         | .282    | .148 | .374                    | 2.673 |
| WaktuPerjalanan_X4 | .383                        | .087       | .395                      | 4.425 | .000 | .802         | .415    | .229 | .337                    | 2.969 |
| Biaya_X5           | .209                        | .098       | .199                      | 2.130 | .036 | .768         | .215    | .110 | .308                    | 3.244 |

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan\_Y



**Gambar 4. 14** Grafik Histogram kualitas pelayanan transportasi bentor berdasarkan persepsi pengguna (sumber: pengolahan spss 2024)



**Gambar 4. 15** Grafik *Regression* kualitas pelayanan transportasi bentor berdasarkan persepsi pengguna (sumber: pengolahan spss 2024)

Berikut perolehan persamaan Regresinya

$$Y = 0,125 + 0,040 X1 + 0,123 X2 + 0,243 X3 + 0,383 X4 + 0,209 X5$$

Berdasarkan uraian di atas, kenaikan variabel keandalan sebesar satu satuan dapat menaikkan kualitas pelayanan yaitu 0,125, kenaikan kenyamanan yaitu satu satuan dapat menaikkannya sebesar 0,040, kenaikan variabel keamanan sebesar satu satuan dapat menaikkannya sebesar 0,123, kenaikan variabel waktu tempuh sebesar satu satuan dapat menaikkannya sebesar 0,243, dan kenaikan variabel biaya sebesar satu satuan dapat menaikkannya sebesar 0,290. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif di antara variabel kualitas pelayan (Y) dengan variabel persepsi pengguna keandalan (X1), kenyamanan (X2), keamanan (X3), waktu perjalanan (X4) , Biaya (X5), semakin meningkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkat pula persepsi pengguna Bentor di Polewali.

### E. Pengujian Hipotesis

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

Berikut ini tabel koefisien regresi yang diperoleh dari uji koefisien determinasi:

**Tabel 4.17** Hasil Uji koefisien determinasi penelitian kualitas pelayanan transportasi bentor berdasarkan persepsi pengguna (Sumber: Hasil Analisis)

| Model Summary <sup>b</sup>                                                                        |                   |          |                   |                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                                                                                             | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                                                                                                 | .864 <sup>a</sup> | .747     | .734              | 1.698                      |
| a. Predictors: (Constant), Biaya_X5, Keandalan_X1, Kenyamanan_X2, Keamanan_X3, WaktuPerjalanan_X4 |                   |          |                   |                            |
| b. Dependent Variable: KualitasPelayanan Y                                                        |                   |          |                   |                            |

Besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dihitung menggunakan rumus atau persamaan dengan bantuan table penolong yang terdapat pada lampiran:

$$\Sigma x_1y = \Sigma x_1y - \frac{\Sigma x_1 \times \Sigma y}{n} = 40039 - \frac{1972 \times 2007}{100} = 460,96$$

$$\Sigma y^2 = \Sigma y^2 - \frac{(\Sigma y)^2}{n} = 1072,51 - \frac{(8,076)^2}{100} = 1072,43$$

Dari persamaan diatas,  $R^2$  dapat dihitung menggunakan rumus atau persamaan berikut:

$$\begin{aligned} R^2 &= \frac{(b_1 \Sigma x_1y) + (b_2 \Sigma x_2y) + (b_3 \Sigma x_3y) + (b_4 \Sigma x_4y) + (b_5 \Sigma x_5y)}{\Sigma y^2} \\ &= \frac{(0,04 \times 460,96) + (0,123 \times 699,58) + (0,243 \times 794,09) + (0,383 \times 887,77) + (0,209 \times 782,42)}{1072,43} \\ &= \frac{18,44 + 86,05 + 192,96 + 340,02 + 163,53}{1072,43} \\ R^2 &= \frac{801}{1072,43} = 0,747 \end{aligned}$$

$$R = 0.864$$

**Tabel 4.18** Klasifikasi Nilai Koefisien Korelasi dan Keterangan Pengaruh

| Koefisien Korelasi | Keterangan    |
|--------------------|---------------|
| 0,00 – 0,199       | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399       | Rendah        |
| 0,40 – 0,599       | Sedang        |
| 0,60 – 0,799       | Kuat          |
| 0,80 – 1,000       | Sangat kuat   |

Dari tabel diatas diketahui nilai  $R = 0,864$  atau 86,4% mempunyai hubungan yang sangat kuat karena rentang nilai koefisien korelasi 0,80 – 1,000, Sedangkan untuk mengetahui besarnya hubungan variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) dapat dilihat dari besarnya nilai koefisien determinasi  $R^2$  (R square) yang diperoleh sebesar 0,747 sama dengan 74,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yakni persepsi pengguna bentor (X) dan variabel terikat yakni kualitas pelayanan transportasi bentor (Y) memiliki hubungan yang kuat.

## 2. Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji t parsial dalam penelitian ini menggunakan bantuan software SPSS ver.29 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 19** Perolehan uji T kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna (Sumber: Hasil Analisis)

| Coefficients <sup>a</sup> |                    |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model                     |                    | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|                           |                    | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1                         | (Constant)         | .125                        | 1.388      |                           | .090  | .929 |
|                           | Keandalan_X1       | .040                        | .082       | .033                      | .50   | .623 |
|                           | Kenyamanan_X2      | .123                        | .100       | .111                      | 1.232 | .221 |
|                           | Keamanan_X3        | .243                        | .085       | .242                      | 2.851 | .005 |
|                           | WaktuPerjalanan_X4 | .383                        | .087       | .395                      | 4.425 | .000 |
|                           | Biaya_X5           | .209                        | .098       | .199                      | 2.130 | .036 |

a. Dependent Variable: KualitasPelayanan\_Y

Adapun perolehan nilai pada pengujian t parsial ( $t_{hitung}$ ) menggunakan rumus atau persamaan berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b_1}{S_{b1}}$$

Dimana :

$$S_{b1} = \sqrt{\frac{\sum x_2^2}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1x_2)^2} \cdot \frac{\sum(Y - Y_{pred})^2}{n - k}}$$

$$S_{b1} = \sqrt{\frac{863.64}{(724.16)(863.64) - (455.68)^2} \cdot \frac{271}{100 - 5}}$$

$$S_{b1} = \sqrt{\frac{863.64}{625.413,5424 - 207.644,2624} \cdot \frac{271}{95}}$$

$$S_{b1} = \sqrt{0,0020673 \cdot 2,853}$$

$$S_{b1} = \sqrt{0,0058980069} = 0.08$$

Jadi hasil uji t parsial dapat dihitung sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{0,04}{0.08} = 0,5$$

Adapun hasil penentuan  $t_{tabel}$  dapat diperoleh dari persamaan berikut ini:

$$t_{tabel} = [\alpha ; (df = n-k)]$$

$$t_{tabel} = [5\% ; (df = 100-5)]$$

$t_{tabel} = [0,05 ; (df = 95)]$ , dari hasil tersebut dapat diperoleh  $t_{tabel} = 1,985$  pada Lampiran 5 Tabel T.

Untuk melakukan pengujian hipotesis ini digunakan uji parsial dengan kriteria pengambilan keputusan berikut:

Hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan, kenyamanan, keamanan, waktu perjalanan, serta biaya terhadap kualitas pelayanan.

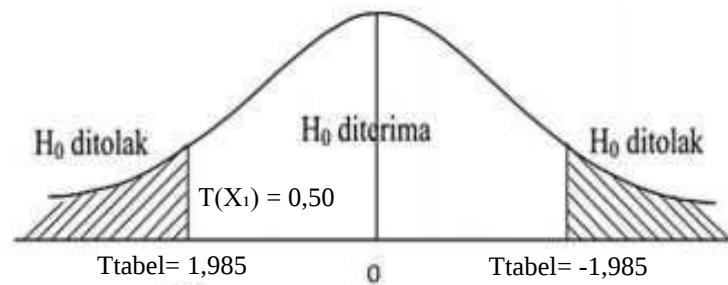
$H_1$  = Ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan, kenyamanan, keamanan, waktu perjalanan, serta biaya terhadap kualitas pelayanan.

Adapun kriteria pengujian dengan menggunakan  $T_{tabel}$  ditetapkan sebagai berikut:

$t_{hitung} \leq T_{tabel} = H_0$  diterima sedangkan  $H_1$  ditolak

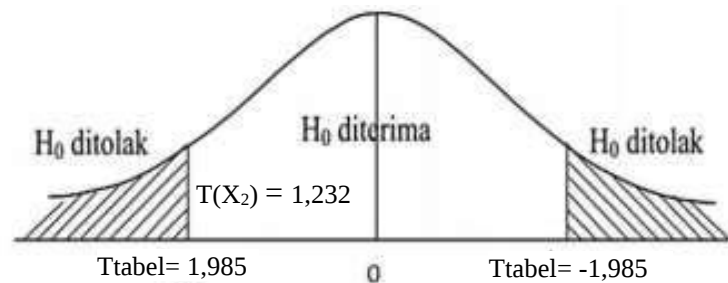
$t_{hitung} > T_{tabel} = H_0$  ditolak sedangkan  $H_1$  diterima.

- a. Keputusan  $H_0$  diterima dengan simpulan bahwa variabel reliabilitas (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan transportasi menggunakan bentor (Y) karena nilai signifikansi (sig) variabel reliabilitas sebesar 0,623 lebih besar dari  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung} = 0,50 < t_{tabel} = 1,985$ . Pilihan tersebut dapat ditunjukkan pada kurva seperti pada gambar di bawah ini:



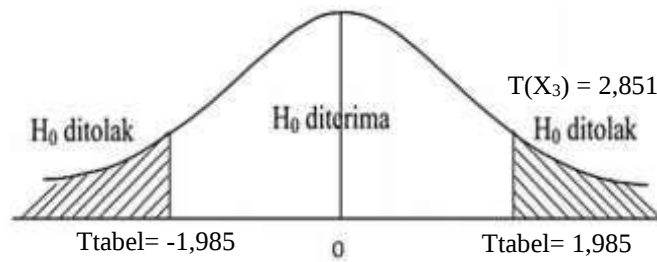
**Gambar 4.16** Kurva uji T keandalan (X1)  
(sumber: pengolahan data 2024)

- b. Keputusan  $H_0$  diterima dengan simpulan bahwa variabel kenyamanan (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan transportasi menggunakan bentor (Y) karena nilai signifikansi (sig) variabel kenyamanan sebesar 0,221 lebih besar dari  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung} = 1,232 < t_{tabel} = 1,985$ . Pilihan tersebut dapat ditunjukkan pada kurva seperti pada gambar di bawah ini:



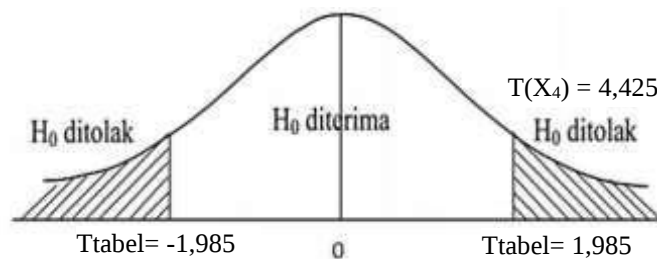
**Gambar 4.17** Kurva uji T kenyamanan (X2)  
(sumber: pengolahan data 2024)

- c. Keputusan  $H_0$  ditolak dengan simpulan bahwa variabel keamanan (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan transportasi menggunakan bentor (Y) karena nilai signifikansi (sig) variabel keamanan sebesar 0,005 lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung} = 2,851 > t_{tabel} = 1,985$ . Pilihan tersebut dapat ditunjukkan pada kurva seperti pada gambar di bawah ini:



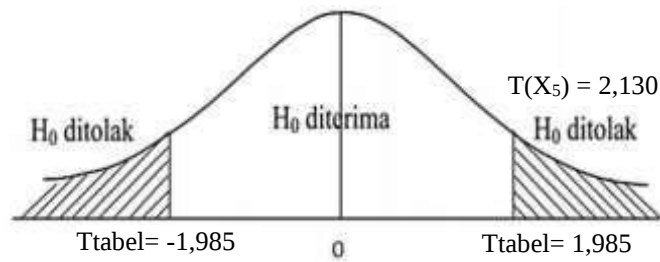
**Gambar 4.18** Kurva uji T keamanan (X3)  
(sumber: pengolahan data 2024)

- d. Keputusan  $H_0$  ditolak dengan simpulan bahwa variabel waktu tempuh (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan angkutan menggunakan bentor (Y) karena nilai signifikansi (sig) variabel waktu tempuh sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung} = 4,425 > t_{tabel} = 1,985$ . Pilihan tersebut dapat ditunjukkan pada kurva seperti pada gambar berikut:



**Gambar 4.19** Kurva uji T waktu perjalanan (X4)  
(sumber: pengolahan data 2024)

- e. Keputusan  $H_0$  ditolak dengan simpulan bahwa variabel biaya (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan angkutan menggunakan bentor (Y) karena nilai signifikansi (sig) variabel biaya sebesar 0,036 lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung} = 2,130 > t_{tabel} = 1,985$ . Pilihan tersebut dapat ditunjukkan pada kurva seperti pada gambar di bawah ini:



**Gambar 4.20** Kurva uji T biaya (X5)  
(sumber: pengolahan data 2024)

### 3. Uji F (Uji Simultan)

Adapun hasil uji F pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan software SPSS ver.29 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.20** Hasil Uji F Dari Penelitian kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor berdasarkan persepsi pengguna (Sumber: Hasil Analisis)

| ANOVA <sup>a</sup>                                                                 |            |                |    |             |        |       |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------|
| Model                                                                              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.  |
| 1                                                                                  | Regression | 801.420        | 5  | 160.284     | 55.508 | .000b |
|                                                                                    | Residual   | 271.090        | 94 | 2.884       |        |       |
|                                                                                    | Total      | 1072.510       | 99 |             |        |       |
| a. Dependent Variable: KualitasPelayanan_Y                                         |            |                |    |             |        |       |
| b. Predictors: (Constant), Biaya, Keandalan, Kenyamanan, Keamanan, WaktuPerjalanan |            |                |    |             |        |       |

Untuk menentukan F hitung secara manual menggunakan persamaan:

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

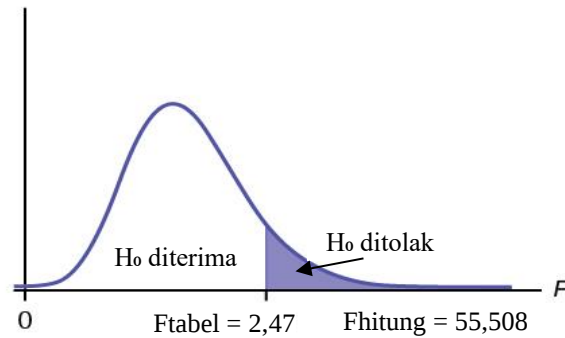
$$F_{hitung} = \frac{0,747/5}{(1 - 0,747)/(100 - 5 - 1)}$$

$$F_{hitung} = \frac{0,1494}{0,253/94} = 55,508$$

Adapun cara memperoleh Ftabel dapat menggunakan persamaan:

$$df_1 = k - 1 \text{ dan } df_2 = n - k.$$

Dimana  $df_1 = 5 - 1 = 4$  sedangkan  $df_2 = 100 - 5 = 95$  (probabilitas 0,05). Jadi pada lampiran tabel F diperoleh nilai  $F_{\text{tabel}}$  yaitu 2,47. Selanjutnya dari hasil uji F (simultan) diatas dapat ditampilkan pada kurva sebagai berikut:



**Gambar 4.21** Kurva uji F (Simultan)  
(sumber: pengolahan data 2024)

Untuk melakukan pengujian hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan berikut:

a. Hipotesis:

$H_0$  = Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan (X1), kenyamanan (X2), keamanan (X3), waktu perjalanan (X4), serta biaya (X5) terhadap variabel kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor (Y).

$H_1$  = Ada pengaruh signifikan antara variabel keandalan (X1), kenyamanan (X2), keamanan (X3), waktu perjalanan (X4), serta biaya (X5) terhadap variabel kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor (Y).

b. Kriteria pengujian dengan menggunakan F tabel ditetapkan sebagai berikut:

$F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}} = H_0$  diterima sedangkan  $H_1$  ditolak

$F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} = H_0$  ditolak sedangkan  $H_1$  diterima

Dari hasil pengujian pada tabel 4.20 diperoleh suatu angka signifikansi(sig) sebanyak 0,000 dalam hal ini angkanya tidak melebihi dari angka  $\alpha$  yang ditentukan yaitu 0,05(5%), sedangkan angka pada Fhitung  $55,508 > F_{\text{tabel}} 2,47$ , dengan itu  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  dapat diterima. Dengan hasil peroleh tersebut ditetapkan model regresi linier berganda dapat bisa dirangkai dan ditentukannya atau diketahui terdapat pengaruh signifikan antara keandalan, kenyamanan, keamanan, waktu perjalanan, serta biaya secara simultan terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor.

## **F. Pembahasan**

### **1. Tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan becak motor di Polewali, Kab. Polman, Sulselbar**

Hasil uji regresi dan hipotesis yang telah dilakukan dengan bantuan software SPSS ver.29 dan secara hitung manual dapat dirangkum menjadi beberapa poin, yaitu:

- a. Pada uji koefisien determinasi menunjukkan nilai  $R = 0,864\%$  mempunyai hubungan sangat kuat karena rentang nilai koefisien korelasi  $0,80 - 1,000$ , Sedangkan nilai  $R^2$  sebesar 0,747 atau sebesar 74%. Hal ini berarti bahwa variabel bebas yakni persepsi pengguna bentor (X) dan variabel terikat yakni kualitas pelayanan transportasi bentor (Y) memiliki pengaruh yang kuat berdasarkan nilai koefisien korelasi dan keterangan pengaruh pada tabel 4.18.
- b. Uji F menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima apabila nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) dan F hitung  $55,508 > F_{\text{tabel}} 2,47$ . Ditetapkan bahwa model regresi linier berganda yang dikembangkan sesuai dalam situasi ketika kualitas layanan transportasi menggunakan bentor secara

signifikan dipengaruhi oleh kualitas kenyamanan, keamanan, keandalan, durasi perjalanan, dan biaya secara bersamaan.

c. Pada uji t menunjukkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Karena  $t_{hitung} = 0,5 < t_{tabel} = 1,985$  dan nilai signifikansi (sig) variabel keandalan lebih besar 0,623 dari  $\alpha (0,05)$ , maka keputusan  $H_0$  diterima dengan simpulan bahwa variabel keandalan (X1) tidak berpengaruh nyata terhadap peningkatan mutu pelayanan angkutan umum dengan menggunakan bentor (Y).
- 2) Keputusan  $H_0$  diterima dengan simpulan bahwa variabel kenyamanan (X2) tidak berpengaruh nyata terhadap mutu pelayanan angkutan umum dengan menggunakan bentor (Y), karena nilai signifikansi (sig) variabel kenyamanan lebih besar 0,221 dari  $\alpha (0,05)$  dan  $t_{hitung} = 1,232 < t_{tabel} = 1,985$ .
- 3) Keputusan  $H_0$  ditolak dengan simpulan bahwa variabel keamanan (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor (Y) karena nilai signifikansi (sig) variabel keamanan sebesar 0,005 lebih kecil dari  $\alpha (0,05)$  dan nilai  $t_{hitung} = 2,851 > t_{tabel} = 1,985$ .
- 4) Keputusan  $H_0$  ditolak dengan simpulan bahwa variabel waktu tempuh (X4) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor (Y) karena nilai signifikansi (sig) variabel waktu tempuh sebesar 0,000 lebih kecil dari  $\alpha (0,05)$  dan nilai  $t_{hitung} = 4,425 > t_{tabel} = 1,985$ .

- 5) Keputusan  $H_0$  ditolak dengan kesimpulan bahwa variabel biaya (X5) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor (Y) karena nilai signifikansi (sig) variabel biaya sebesar 0,036 lebih kecil dari  $\alpha$  (0,05) dan  $t_{hitung} = 2,130 > t_{tabel} = 1,985$ .

**2. Faktor yang paling mempengaruhi tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi becak motor di Polewali, Kab. Polman, Sulselbar**

Berdasarkan hasil regresi linear berganda menggunakan SPSS ver. 29 dan persamaan. Dapat diperoleh tabel berikut:

**Tabel 4.21** Pengaruh variabel keandalan (X1), kenyamanan (X2), keamanan (X3), waktu perjalanan (X4), biaya (X5) terhadap kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor (Y) (Sumber: Hasil Analisis)

| Variabel | Beta  | Zero-Order | Pengaruh Parsial |
|----------|-------|------------|------------------|
| X1       | 0.033 | 0.523      | 0.017            |
| X2       | 0.111 | 0.727      | 0.081            |
| X3       | 0.242 | 0.743      | 0.180            |
| X4       | 0.395 | 0.802      | 0.317            |
| X5       | 0.199 | 0.768      | 0.153            |
| TOTAL    |       |            | 0.747            |

Berdasarkan tabel 4.21 menampilkan hasil regresi linear berganda menunjukkan pengaruh masing-masing variabel keandalan (X1), kenyamanan (X2), keamanan (X3), waktu perjalanan (X4), dan biaya (X5) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Kolom *Beta* menggambarkan besarnya pengaruh tiap variabel setelah distandarisasi, di mana Waktu Perjalanan (X4) memiliki pengaruh tertinggi dengan Beta sebesar 0,395, diikuti oleh Keamanan (X3) sebesar 0,242, Biaya (X5) sebesar 0,199, Kenyamanan (X2) sebesar 0,111, dan Keandalan (X1) sebesar 0,033. Nilai *Zero-Order* adalah korelasi masing-masing variabel dengan Kualitas

Pelayanan tanpa memperhitungkan variabel lain, dimana nilai *Zero-Order* waktu perjalanan terbesar X4 (0,802), diikuti biaya X5 (0,768), keamanan X3 sebesar (0,743), kenyamanan sebesar (0,727), keandalan sebesar (0,523). Sementara itu, kolom Pengaruh Parsial menunjukkan bahwa variabel keandalan (X1) memiliki pengaruh sebesar 0,017, kenyamanan (X2) sebesar 0,081, keamanan (X3) sebesar 0,180, waktu perjalanan (X4) sebesar 0,317, dan biaya (X5) sebesar 0,153. Secara keseluruhan, kelima variabel tersebut memiliki kontribusi sebesar 0,747 atau 74,7%.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Berdasarkan hasil uji regresi dan analisis data, dapat disimpulkan bahwa responden umumnya memiliki pandangan positif. Pengujian koefisien determinasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel-variabel yang diuji (kenyamanan, keamanan, keandalan, waktu perjalanan, dan biaya) terhadap kualitas pelayanan bentor, dengan nilai  $R^2$  sebesar 0,747 atau sebesar 74,7%. Sementara itu, variabel kenyamanan (X2) dan keandalan (X1) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, sedangkan variabel keamanan (X3), waktu perjalanan (X4), dan biaya (X5) terbukti berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan pelayanan bentor.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, variabel Waktu Perjalanan (X4) dengan nilai parsial sebesar 31.7%. Memiliki pengaruh paling dominan terhadap persepsi pengguna, ditunjukkan oleh nilai Beta, Zero-Order, dan pengaruh parsial tertinggi dibandingkan variabel lain. Dapat disimpulkan bahwa waktu perjalanan (X4) merupakan faktor yang paling memengaruhi tingkat persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan transportasi becak motor di Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Provinsi Sulawesi Barat.

## **B. SARAN**

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan transportasi menggunakan bentor di Kabupaten Polewali Mandar, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi untuk menjadikan pelayanan becak bermotor menjadi lebih baik.
2. Bagi pemerintah sekiranya dapat lebih memperhatikan kondisi pelayanan transportasi umum sehingga minat masyarakat bertambah dan ekonomi pengemudi bentor dapat meningkat.
3. Sekiranya bagi pengemudi becak bermotor diharapkan dapat lebih memperhatikan lagi faktor keandalan dan kenyamanan agar dapat lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan transportasi becak bermotor sehingga kedepannya dapat lebih meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi becak bermotor.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan meneliti variabel lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan atau juga dapat melakukan penelitian dengan judul yang sama namun pada objek yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, R. B. 2020. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Air Minum Dalam Kemasan*. Jurnal Manajemen Kewirausahaan, 17(1), 61-68.
- Andi Fajar Anas, 2017. *Pengendalian Becak Motor Sebagai Angkutan Umum Di Kota Makassar*, Skripsi Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin Makassar
- Andi Yusuf Katili dan Nolfi S. Tueno. 2020. *Analisis Implementasi Kebijakan Pengaturan Pengoperasian Kendaraan Bentor Sebagai Moda Transportasi Di Gorontalo*, Jurnal Ilmu Administrasi, Vol 9(1). Stia Bina Taruna Gorontalo, 45-54
- Agus Zulianto, dkk. 2019. *Hubungan Persepsi Pengunjung Terhadap Kualitas Transportasi Umum Dengan Pemilihan Moda Transportasi Umum Di Kawasan Wisata Budaya Surakarta*. Jurnal Teknik Sipil, Vol. 1(2), 143-152
- Agustina, Intisari Haryanti. 2021. *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online (GRAB) Di Kota Bima*. Jurnal Manajemen. Vol 11(2). 144-151
- Arif, Chairul. 2017. *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Transportasi Ojek Online Go-Jek (Studi Kasus pada Mahasiswa Feb Usu)*. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatera Utara Medan. Dipublikasikan.
- Arikunto, S. & Jabar Abdul S.C. 2010. *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Armaniah, H., Marthanti, A. S., & Yusuf, F. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Honda Tangerang*. Managerial-Jurnal penelitian ilmu manajemen, 2(2), 62-72.
- Devie Indriany Moha. (2020). *Analisis Persepsi Masyarakat Dalam Penggunaan Bentor Terhadap Pola Pergerakan Transportasi di Kota Gorontalo*. Jurnal Peradaban Sains, Rekayasa dan Teknologi. Vol 2(2). 92-103
- Dzikra, F. M. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru*. Eko Dan Bisnis: Riau Economic And Business Review, 11(3), 262-267.
- Firmansyah, M. A. 2018. *Perilaku Konsumen*. Sleman.
- Ghozali, I. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.

- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Manengal, B., Kalangi, J. A., & Punuindoong, A. Y. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu*. *Productivity*, 2(1), 42-46.
- Muhamad Rinaldi. Muhammad Nanang Prayudyanto. Syaiful. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Bus Trans Jabodetabek*. *Jurnal Ketekniksipilan, Infrastruktur dan Industri Jasa Konstruksi (KIIJK)*. Vol. 1(1). 309-315
- Muhidin, Sambas Ali & Maman Abdurrahman. 2017. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian Dilengkapi dengan Aplikasi Program SPSS*. Bandung: CV PustakaSetia.
- Mulyapradana, A. Anjarini, D, A, Harnoto. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT .Tempo Cabang Tegal*. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 3 No 1 (1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Ni Made Firayanti Pratiwi, Luh Indrayani, Kadek Rai Suwena. 2020. *Persepsi Masyarakat Terhadap Transportasi Publik Trans Sarbagita Di Provinsi Bali*. *Jurnal Pendidikan Ekonom*. Volume 8(1). 80-88
- Nufus Nasikah, Dedy Arfianto. 2019. *Persepsi Masyarakat Terhadap Penggunaan Transportasi Online Grab di Sumenep*. *Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis*. Volume 1(4). 110-119
- Nurmayasa Marsaoly, M. Irfan Kotta, Mufti Amir Sultan. (2020). *Persepsi Masyarakat Tentang Angkutan Online Di Kota Ternate*. *Jurnal SIMETRIK* Vol 10 (2). 350-254
- Priansa, D. J. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Priyatno, D. 2018. *SPSS (Panduan Mudah Olah Data Bagi Mahasiswa dan Umum)*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2016. *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Tiara Nurhikmah, Achmad Fauzi, Septiana Cahyaningrum Tarmono Putri. 2022.  
*Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas pelanggan Layanan Transportasi online (Go-Jek): Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Konsumen.* Jurnal Ilmu Manajemen Terapan. Vol. 3(6). 646-656