BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar Belakang

Desa Kariango adalah desa yang berada di ujung pinrang bagian utara terdiri dari 3 (tiga) Dusun yakni Dusun Tondo Bunga, Dusun Buttu Batu, dan Dusun Buttu Raja. Berbatasan langsung dengan Desa Bakaru di sisi timur dan Desa Letta di sisi barat, dalam perjalanan ke desa tersebut harus penuh dengan perjuangan, disamping daerahnya pegunungan dengan ketinggian daerah yang diperkirakan berada pada 990 meter diatas permukaan laut dengan suhu daerah 20 derajat celcius. Akses transportasi menuju Desa Kariango tergolong kedalam kategori masih jauh dari kata layak, pasalnya rute menuju daerah tersebut hanya dapat dilalui oleh kendaraan roda 2 (dua) hingga ke Desa Bakaru, sehingga satu-satunya cara agar dapat melanjutkan perjalanan ke Desa Kariango hanya dengan menggunakan moda transportasi roda 2 (dua). Sebab kondisi geografis yang sangat ekstrim dengan ruas jalan yang relatif sempit hanya memiliki lebar kurang dari 1 meter. Sebagian besar masyarakat di daerah ini pada umumnya berprofesi sebagai petani dan pe-kebun, disebabkan oleh kondisi geografis yang berada di pegunungan tidak memungkinkan bagi masyarakat Desa Kariango menjalankan aktivitas ekonomi modern dengan memanfaatkan teknologi sebagaimana daerah yang ada di perkotaan pada umumnya. Mengingat desa ini tidak hanya tertinggal

dalam hal pembangunan infrastrukur, tetapi juga dalam hal akses teknologi daring.

Beberapa hasil bumi yang dikenal pada daerah ini adalah padi, cengkeh, kopi dan gula merah. Namun akses yang susah untuk menjangkau wilayah tersebut sehingga para pedagang tidak bisa masuk untuk membeli secara langsung hasil bumi yang ada pada daerah tersebut yang mengharuskan masyarakat untuk membawa hasil bumi yang mereka miliki ke pasar pasar pada waktu hari pasar untuk di jual namun masyarakat harus mengumpulkan hasil bumi yang mereka miliki sebanyak mungkin sebelum mereka membawa ke pasar karna jarak dari desa ke pasar terlalu jauh ditambah dengan biaya operasional yang cukup mahal.

Pada umumnya dalam melakukan perputaran perekonomian masyarakat Kecamatan Lembang menjadikan pasar bungi sebagai pusat perputaran perekonomian yang terletak di wilayah dataran rendah tepatnya di Desa Bungi, Kecamatan Duampanua.Sebagai salah satu pasar terbesar yang lebih dekat dari Kecamatan Lembang.

Dengan ini penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian mengenai ‘PENGARUH KENDARAAN RODA DUA TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DESA’ (study kasus : Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang)

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana karakteristik masyarakat di Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan roda dua di Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui karakteristik masyarakat di Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan roda dua pedesaan dengan analisis SPSS.

D. Batasan Masalah

1. Penelitian ini di khususkan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan kendaraan roda dua di Desa kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang
2. Tempat melakukan penelitian atau pembagain kuisioner dilakukan di tempat kumpul penumpang (KENDEKAN).
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil survey kuisioner dari responden.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi pemerintah dan pihak terkait lainnya. Semoga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk melakukan kebijakan dan perbaikan infrastruktur dan pelayanan transportasi lokal di Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang.

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan dapat di sajikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang dasar-dasar teori mengenai pengertian transpotasi, pengertian transportasi, peran dan manfaat transportasi, peran transportasi dalam masyarakat, transportasi pedesaan, peran transportasi dalam aksesibilitas wilayah, spss, validitas dan penelitian terdahulu

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum penelitian, waktu dan lokasi penelitian, diagram alir penelitian serta tahap penelitian.

BAB IV HASIL PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan tentang pengaruh kendaraan roda dua terhadap perkembangan desa kariango, kecamatan lembang, kabupaten pinrang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup yang memberikan kesimpulan serta saran dari hasil penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan dan manfaat penelitian

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Transportasi

Transportasi adalah suatu kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan suatu system tertentu, maksud dan tujuan tertentu. Sejak dahulu transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat, hanya saja alat angkut yang dimaksud bukan seperti sekarang ini.Sebelum tahun 1800 alat pengangkutan yang digunakan adalah tenaga manusia, hewan dan sumber tenaga alam. Pada tahun 1800 sampai 1920, transportasi mulai berkembang dengan memanfaatkan sumber tenaga mekanis seperti kapal uap, kereta api, kendaraan bermotor dan pesawat terbang. Dari tahun 1920 samapi sekarang pertumbuhan transportasi berkembang dengan pesat sejalan dengan kemajuan teknologi. Adanya transportasi menyebabkan adanya spesialisasi atau pembagian pekerjaan menurut keahlian sesuai dengan budaya dan istiadat suatu bangsa atau daerah (Salim ,1993).

Kemajuan transportasi berkaitan erat dengan perkembangan kebudayaan manusia.Transportasi sebgai dasar untuk pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan industrialisasi.

Perkembangan sarana dan prasarana transportasi yang benar akan memberikan manfaatyang sangat besar pada pertumbuhan ekonomi, mengurangi atau memberantas kemiskinan, dan meningkatkan pembangunan apabila memberikan pelayanan yang efektif dan efesien. Transportasi memegang peranan penting baik perorangan, masyarakat luas, pertumbuhan ekonomi maupun sosial politik suatu negara. Transportasi mampu menciptakan dan meningkatkan aksebilitas *(degree of accessibility)* potensi sumber daya alam yang awalnya tidak dimanfaatkan menjadi terjangkau dan dapat diolah. Kemajuan transportasi juga akan membawa pada peningkatan mobilitas manusia, dimana semakin tinggi mobilitas akan semakin tinggi pula tingkat produktivitas. Dengan peningkatan produktivitas tersebut, maka akan membawa dampak pada kemajuan perekonomian.

B. Pengaruh Penggunaan Sepeda Motor Wilayah Pegunungan

Salah satu alat transportasi yang membantu pergerakan arus barang di perdesaan adalah sepeda motor. Jalanan perdesaan pada umumnya kecil jarang dapat dijangkau dengan kendaraan umum dapat dijangkau dengan sepeda motor. Pada perdesaan yang dapat dijangkau kendaraan atau angkutan umum, kondisi jalan yang rusak membuat para pemilik angkutan umum enggan mengoperasikan kendaraannya karena biaya perawatan yang tidak sebanding dengan pendapatan yang diperoleh. Keengganan pengoperasian angkutan umum juga disebabkan oleh pemakaian sepeda motor oleh penumpang yang semula menggunakan angkutan umum, kemudahan mendapatkan sepeda motor telah menyebabkan kelumpuhan angkutan desa. Sementara itu di daerah perdesaan di Indramayu, selain

dipergunakan sebagai sarana transportasi orang juga menggunakan sepeda motor untuk alat angkut gabah. Pada saat panen padi musim penghujan, banyak warga di desa yang bekerja sebagai penderep atau buruh panen padi yang memanfaatkan sepeda motor sebagai sarana mengangkut gabah. Layaknya sebuah truk atau kendaraan angkutan barang. Dari sisi konsumsi, Indonesia menjadi negara pengguna kendaraan bermotor terbesar ketiga di dunia setelah China dan India. Penjualan kendaraan bermotor nasional pada tahun 2008 adalah 470.000 unit . Pada Tahun 2009, Indonesia bisa memproduksi sebanyak 6,3 juta sepeda motor per tahun dan sampai saat ini merupakan pusat tumbuhnya industri sepeda motor.

Di Indonesia, sepeda motor dianggap dapat memenuhi kebutuhan masyarakat golongan ekonomi menengah kebawah, disamping keunggulan dalam kemampuan bermanuver di sela-sela kemacetan. Sepeda motor juga memberikan efisiensi dalam biaya perjalanan. Dampak dari kenaikan BBM serta ketidak-efisienan sarana angkutan umum dan waktu perjalanan yang tidak dapat diprediksi, menjadi salah satu penyebab meningkatnya kepemilikan sepeda motor. Peningkatan jumlah sepeda motor di Indonesia, memerlukan penelitian lebih jauh tentang dampak positif dan dampak negatifnya. Dari segi dampak negatif, perkembangan sepeda motor banyak disoroti perihal pencemaran udara dan penyebab kemacetan di Jakarta, sementara dampak positif perkembangan sepeda motor tidak banyak diketahui. Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui perkembangan wilayah yang memiliki keterbatasan kondisi wilayah seperti wilayah pegunungan.

C. Pengaruh Transportasi Terhadap Perekonomian Masyarakat

Transportasi merupakan sarana yang penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat desa. Dengan sistem transportasi yang memadai dapat memudahkan masyarakat desa dalam melakukan kegiatan perekonomian. Adanya transportasi diharapkan dapat menghilangkan kesan isolasi ke arah perkembangan di semua bidang kehidupan desa, baik perdagangan, industri maupun sektor lainnya di daerah pedesaan. Seperti yang kita ketahui daerah pedesaan identik dengan akses transportasi yang tertiggal jauh dari akses transportasi kota. Tidak jarang juga, ada beberapa desa yang memiliki akses jalan yang sulit atau bisa dikatakan desa yang terisolasi dari daerah lainnya. Transportasi sangat penting bagi desa yang sedang berkembang, karena dapat menyediakan akses bagi masyarakat desa untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa sehari-hari, serta dapat meningkatkan kehidupan sosial ekonomi.

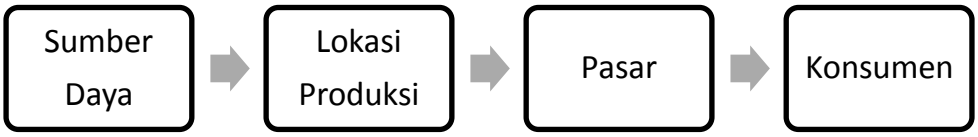
Menurut Darmawan (2018), sarana dan prasarana transportasi penting keberadaannya sebagai penghubung wilayah, antar pulau, antar daerah hingga antar desa. Di tingkat desa, ketersediaan sarana dan prasarana transportasi desa sangat penting guna mendukung perwujudan kesejahteraan masyarakat, termasuk di wilayah desa pedalaman dan desa terisolir. Keuntungan yang diperoleh dari pembangaunan karena adanya akses transportasi diantaranya yaitu transportasi berfungsi sebagai pelopor perubahan dan bukan inisiator perubahan. Hal ini berarti bahwa transportasi dapat mengundang kemajuan sektor-sektor lainnya untuk lebih berkembang lagi terutama pada sektor pertanian dan sosial ekonomi

yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian daerah pedesaan. Suatu daerah pasti akan membutuhkan interkasi dengan daerah lainnya. Hal ini terjadi karena ada beberapa wilayah tertentu yang memiliki kelebihan dibandingkan wilayah lainnya, misalnya memiliki beberapa fasilitas yang mampu melayani kebutuhan penduduk pada radius yang lebih luas, sehingga penduduk pada radius tertentu mendatangi daerah tersebut untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan.

D. Peran Dan Manfaat Transportasi

Transportasi bekerja sebagai penunjang dan pendorong pembangunan, serta penyedia jasa bagi pembangunan ekonomi. Jika jasa transportasi yang mendukung kegiatan ekonomi masih tersedia, kegiatan ekonomi dapat terus berjalan. Peran transportasi hanya untuk memperlancar arus barang dan pergerakan orang. Transportasi juga berkontribusi pada alokasi sumber daya. Secara optimal, pelayanan transportasi harus tersedia dengan harga yang terjangkau sepanjang mampu mencukupi daya beli masyarakat.

Transportasi merupakan faktor penting yang berfungsi sebagai penopang kehidupan dan perkembangan ekonomi, sosial, politik dan migrasi, tumbuh bersama dan mengikuti perkembangan berbagai disiplin ilmu dan sektor tersebut. Transportasi adalah jenis kegiatan yang meningkatkan kebutuhan manusia tergantung pada letak geografis orang dan benda.



Gambar 1.1 Bagan Alir Transportasi

Transportasi memiliki nilai strategis bagi wilayah, kota, bahkan negara dan bangsa. Nilai strategis transportasi di sini, terutama nilai ekonominya, memberikan tambahan kesejahteraan bagi masyarakat. Transportasi, tujuan, melainkan sarana untuk mencapainya. Kegiatan masyarakat, dan karenanya manfaat transportasi, dapat dilihat dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk manfaat ekonomi, sosial, politik, dan masyarakat.

1. **Manfaat ekonomi**

Kegiatan ekonomi masyarakat adalah tentang produksi, distribusi, dan pertukaran kekayaan, yang semuanya dapat dicapai dan bermanfaat. Manusia menggunakan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan pangan, perumahan dan sandang. Kegiatan ekonomi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan manusia melalui penciptaan keuntungan. Transportasi adalah jenis kegiatan yang melibatkan peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah lokasi geografis orang dan benda.

2. Manfaat sosial

Orang-orang pada umumnya hidup bermasyarakat dan berusaha hidup rukun satu sama lain. Dan setiap orang perlu meluangkan waktu untuk kegiatan sosial. Hubungan dengan keluarga dan orang lain. Karena hubungan sosial tersebut, transportasi sangat membantu dalam menyediakan berbagai fasilitas, antara lain:

1. Layanan untuk individu atau kelompok
2. Pertukaran atau transmisi informasi
3. Perjalanan rekreasi
4. Memperluas jangkauan perjalanan sosial
5. Mengurangi jarak antara rumah dan kantor

3. Manfaat kewilayaan

Transportasi memiliki karakteristik dan atribut yang menunjukkan pentingnya dan fungsionalitas dari spesifikasinya. Fungsi utamanya adalah untuk menghubungkan masyarakat dengan tata guna lahan. Sebagai unsur integrasi dan koordinasi dalam masyarakat industri, transportasi terlibat dalam pergerakan barang. Produk yang tidak berguna dan layak untuk memenuhi kebutuhan Anda. Ada dua jenis utilitas dalam transportasi: utilitas ruang (lokasi) dan utilitas waktu.

E. Peran Transportasi Terhadap Aksesibilitas Wilayah

Perkembangan sistem transportasi yang ada masih jauh dari harapan. Jika dicermati, ternyata masih banyak terjadi, apalagi dengan sistem transportasi yang ada. Ada perbedaan mencolok antara sistem transportasi pedesaan dan perkotaan. Di zaman yang sangat maju ini, masih ada masyarakat yang menggunakan peralatan tradisional yang sudah tidak layak lagi. Sistem transportasi pedesaan tentunya jauh tertinggal dari transportasi perkotaan. Transportasi berkembang pesat seiring dengan perkembangan zaman. Beberapa bahkan menggunakan teknologi canggih untuk mengoperasikannya. Di sisi lain, sebagian besar masyarakat pedesaan masih menggunakan transportasi tradisional. Gerobak, gerobak, sepeda sebagai alat transportasi darat, sampan, perahu, rakit sebagai alat transportasi air, dll. Kesenjangan ini merupakan salah satu dampak pembangunan yang tidak merata oleh pemerintah.Akibatnya, akses masyarakat lokal menjadi lambat. Transportasi sangat terbatas sehingga sosialisasi dengan dunia luar tidak terhindarkan, menghambat produksi pertanian yang diharapkan meningkat. Pembangunan gagal dan hanya terkendala oleh minimnya sarana transportasi (Hensi Margaretta, 2000).

Dalam pembangunan pedesaan, keberadaan prasarana dan sarana transportasi tidak dapat diabaikan dalam berbagai program pembangunan. Munculnya proses produksi yang efisien, selalu didukung oleh sistem transportasi yang unggul, investasi dan teknologi tepat guna untuk menciptakan pasar dan nilai. Pemusatan atau pendistribusian hasil dari industri yang berbeda dapat terjadi dalam satu wilayah dengan kondisi akses yang baik.

F. Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa dan layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (Tjiptono,2012:157) mendefiniskan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayaanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/ pengunjung serta kebutuhan mereka. Denga demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan.

Ada beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

1. Reliability, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (perfomance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependbility). Hal ini berarti perusahaan menberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.

2. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.

3. Competence, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.

4. Accessibility, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, wktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi dan lain lain.

5. Courtesy, meliputi sifat sopan santun,respek,perhatian dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.

6. Communication, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengar saran dan keluhan pelanggan.

7. Credibility, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.

8. Security, yaitu aman dari bahaya,resiko,atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (physical safety), keamaanan finansial (financial security), dan kerahasian (confidentiality).

9. Understanding/Knowing the Customer, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

10. Tangibles, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zheithalm et al dalam Ariani (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi diatas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERQUAL (service quality) yang terdiri dari:

a. Bukti fisik (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menujukkan eksitensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik pernedia yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara penyedia jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan.

b. Keandalan (reliability) adalah kemampuan penyedia jasa memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan,sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Daya tangkap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas meyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

d. Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para penyedia jasa untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan.

e. Empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan dimana penyedia jasa diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan,memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

G. Tingkat Kepuasan

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahakan para pelanggan. Oleh karena itu, hanya dengan memahami proses dan pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Semua usaha manajemen diarahkan pada satu tujuan utama, yaitu terciptanya kepuasan pelanggan. Apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya bila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan. Adanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya (Tjiptono,2001)

1. Hubungan antara perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberi dasar yang baik bagi pembelian ulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut kemulut (word of mouth)
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.
6. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Kepuasan pelanggan sendiri tidak mudah didefenisikan Tjiptono (2001) menyebutkan bahwa ada berbagai macam pengertian kepuasan pelanggan yang diberikan oleh para pakar,yaitu:

1. Day, menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakainnya.

2. Engel, menyatakan kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

3. Kotler, menandaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari defenisi-defenisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Karena pelanggan adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnyanseperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka.

H. Sofware SPSS

SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika. SPSS dipublikasikan oleh SPSS Inc. SPSS (Statistical Package for the Social Sciences atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari Stanford University, yang sekarang menjadi Profesor Peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Profesor Emeritus Ilmu Politik di University of Chicago.Semula SPSS hanya digunakan untuk ilmu social saja, tapi perkembangan berikutnya digunakan untuk berbagai disiplin ilmu sehingga kepanjangannya berubah menjadi "Statistical Product and Service Solution" (Nisfiannoor, Muhammad, Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Social, Salemba Humanika,2009:15.) SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya.Selain analisis statistika, manajemen data (seleksi kasus, penajaman file, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (kamus metadata ikut dimasukkan bersama data) juga merupakan fitur-fitur dari software dasar SPSS. Statistik yang termasuk software dasar SPSS:

1. Statistik Deskriptif: Tabulasi Silang, Frekuensi, Deskripsi, Penelusuran, Statistik Deskripsi Rasio
2. Statistik Bivariat: Rata-rata, t-test, ANOVA, Korelasi (bivariat, parsial, jarak), Nonparametric tests
3. Prediksi Hasil Numerik: Regresi Linear

4. Prediksi untuk mengidentivikasi kelompok: Analisis Faktor, Analisis Cluster (twostep, K-means, hierarkis), Diskriminan. 4 | P D S P SPSS dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Bagaimanapun struktur dari file data mentahnya, maka data dalam Data Editor SPSS harus dibentuk dalam bentuk baris (cases) dan kolom (variables). Case berisi informasi untuk satu unit analisis, sedangkan variable adalah informasi yang dikumpulkan dari masing-masing kasus. Hasil-hasil analisis muncul dalam SPSS Output Navigator. Kebanyakan prosedur Base System menghasilkan pivot tables, dimana kita bisa memperbaiki tampilan dari keluaran yang diberikan oleh SPSS.
5. Untuk memperbaiki output, maka kita dapat mmperbaiki output sesuai dengan kebutuhan. Beberapa kemudahan yang lain yang dimiliki SPSS dalam pengoperasiannya adalah karena SPSS menyediakan beberapa fasilitas seperti berikut ini:
6. Data Editor. Merupakan jendela untuk pengolahan data. Data editor dirancang sedemikian rupa seperti pada aplikasi-aplikasi spreadsheet untuk mendefinisikan, memasukkan, mengedit, dan menampilkan data.
7. Viewer. Viewer mempermudah pemakai untuk melihat hasil pemrosesan, menunjukkan atau menghilangkan bagian-bagian tertentu dari output, serta memudahkan distribusi hasil pengolahan dari SPSS ke aplikasi-aplikasi yang lain.
8. Multidimensional Pivot Tables. Hasil pengolahan data akan ditunjukkan dengan multidimensional pivot tables. Pemakai dapat melakukan eksplorasi

terhdap tabel dengan pengaturan baris, kolom, serta layer. Pemakai juga dapat dengan mudah melakukan pengaturan kelompok data dengan melakukan splitting tabel sehingga hanya satu group tertentu saja yang ditampilkan pada satu waktu.

9. High-Resolution Graphics. Dengan kemampuan grafikal beresolusi tinggi, baik untuk menampilkan pie charts, bar charts, histogram, scatterplots, 3-D graphics, 5 | P D S P dan yang lainnya, akan membuat SPSS tidak hanya mudah dioperasikan tetapi juga membuat pemakai merasa nyaman dalam pekerjaannya.
10. Database Access. Pemakai program ini dapat memperoleh kembali informasi dari sebuah database dengan menggunakan Database Wizard yang disediakannya.
11. Data Transformations. Transformasi data akan membantu pemakai memperoleh data yang siap untuk dianalisis. Pemakai dapat dengan mudah melakukan subset data, mengkombinasikan kategori, add, aggregat, merge, split, dan beberapa perintah transpose files, serta yang lainnya.
12. Electronic Distribution. Pengguna dapat mengirimkan laporan secara elektronik menggunakan sebuah tombol pengiriman data (e-mail) atau melakukan export tabel dan grafik ke mode HTML sehingga mendukung distribusi melalui internet dan intranet.
13. Online Help. SPSS menyediakan fasilitas online help yang akan selalu siap membantu pemakai dalam melakukan pekerjaannya. Bantuan yang diberikan dapat berupa petunjuk pengoperasian secara detail, kemudahan pencarian

prosedur yang diinginkan sampai pada contoh-contoh kasus dalam pengoperasian program ini.

14. Akses Data Tanpa Tempat Penyimpanan Sementara. Analisis file-file data yang sangat besar disimpan tanpa membutuhkan tempat penyimpanan sementara. Hal ini berbeda dengan SPSS sebelum versi 11.5 dimana file data yang sangat besar dibuat temporary filenya. 6 | P D S P
15. Interface dengan Database Relasional. Fasilitas ini akan menambah efisiensi dan memudahkan pekerjaan untuk mengekstrak data dan menganalisnya dari database relasional.
16. Analisis Distribusi. Fasilitas ini diperoleh pada pemakaian SPSS for Server atau untuk aplikasi multiuser. Kegunaan dari analisis ini adalah apabila peneliti akan menganalisis file-file data yang sangat besar dapat langsung me-remote dari server dan memprosesnya sekaligus tanpa harus memindahkan ke komputer user.
17. Multiple Sesi. SPSS memberikan kemampuan untuk melakukan analisis lebih dari satu file data pada waktu yang bersamaan.
18. Mapping. Visualisasi data dapat dibuat dengan berbagai macam tipe baik secara konvensional atau interaktif, misalnya dengan menggunakan tipe bar, pie atau jangkauan nilai, simbol gradual, dan chart.

FUNGSI MENU PROGRAM SPSS

1. File; Menu file berfungsi untuk hal-hal yang berhubungan dengan file seperti membuka file, menyimpan file, menutup file, dan lain-lain. Dengan submenu antara lain: New, Open, Save, Save As, hingga Exit.
2. Suntingan; Menu edit digunakan untuk proses pengeditan seperti penambahan variabel atau kasus. Dengan submenu antara lain: Undo, Redo, Cut, Copy, hingga Options.
3. Tampilan; Menu view digunakan untuk melihat tampilan SPSS. Anda dapat mengubah tampilan menu sesuai dengan yang Anda inginkan. Dengan submenu antara lain : Status bar, Toolbars, Menu Editor hingga Variable.
4. Editor; pengguna dapat memodifikasi isi dan susunan menu dan submenu yang sudah ada di SPSS.
5. Toobar; Submenu ini berfungsi untuk mengatur tampilan toolbar di SPSS
6. Data; Menu data berfungsi untuk hal-hal yang berhubungan dengan data seperti penggabungan data, validasi data, dan lain-lain. Submenu meliputi: Tentukan Properti Variabel, Salin dan Properti, Validasi untuk kasus bobot.
7. Transformasi; Menu transformasi digunakan untuk perubahan data. Submenu tersebut antara lain: menghitung ulang kode variabel ke dalam variabel yang sama, memberi peringkat kasus, untuk menjalankan transformasi yang tertunda.
8. Analisis; Menu Analisis adalah untuk melakukan analisis data. Ini adalah menu yang mendukung Anda untuk melakukan analisis statistik dari analisis deskriptif seperti menampilkan tabel.

9. Menangani; Menu Grabs bertindak sebagai pembuat grafis. Menu yang mendukung Anda untuk membuat berbagai jenis grafik.
10. Balok. Diagram. Seperti. Sepuluh. tambahan. Menu ini bekerja sebagai aplikasi tambahan yang kompatibel dengan SPSS seperti Amos, texsanalyse, dll.
11. Bantuan; Menu bantuan berfungsi untuk membantu pengguna mempelajari SPSS melalui tutorial yang menarik dan step by step.
12. Tampilan data; hasil penamaan variabel atau menetapkannya ke tampilan variabel.
13. Variabel. Cara memasukkan nama variabel, yang belajar oleh program statistik SPSS.
14. Variabel desain; Anda dapat menggunakan tampilan variabel untuk menata variabel sesuai kebutuhan. Anda dapat melihat tampilan ini dengan mengklik tab Tampilan Variabel di kiri bawah tampilan Data Editor. Anda dapat menggunakan tampilan variabel ini untuk mengubah pengaturan di editor data agar sesuai dengan data. variabel memiliki beberapa kolom untuk mengatur data tampilan editor. Yaitu, nama, jenis, lebar, desimal, label, nilai, hilang, kolom, penempatan, dan pengukuran.
15. Jenis : Banyak jenis data yang disediakan untuk setiap variabel SPSS, tetapi yang paling umum digunakan untuk keperluan analisis data adalah jenis string, nomor, dan tanggal.

16. Tali,Masukkan data dalam format karakter/karakter (nama, responden, lokasi survei, jenis kegiatan, dll). Data dalam format ini tidak dapat diolah menjadi statistik.
17. Numerik Digunakan untuk memasukkan data berupa angka.
18. Tanggal; digunakan untuk memasukkan data tanggal. Ada beberapa pilihan tipe/format tanggal, misalnya: dd.mm.yy. data dalam format ini dapat digunakan untuk menghitung usia responden berdasarkan tanggal lahir dan tanggal pengambilan data.
19. Label; Biasanya nama variabel dibuat dengan huruf pendek, agar kita tahu singkatan apa, ada baiknya kolom label diisi dengan keterangan yang lengkap tentang nama variabel, misalnya: nama variabel sta gizi, label harus ditulis dengan status gizi lengkap.

I. Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur ukur mampu mengukur aoa yang ingin di ukur, *(a valid measure if it successfully measure the phenomenon).* Dalam suatu penelitian yang bersifat deskriptif yang melibatkan variable/konsep yang tidak bisa di ukur secara langsung, masalah validitas tidak sederhana, di dalamnya juga menyangkut penjabaran konsep dan tingkat teoritis sampai empiris (indicator), namun bagaimana tidak suatu instrumen harus valid agar hasilnya dapat dipercaya.

1. Validitas Konstruk *(Construct Validity)*

Konstruk adalah kerangka dari suatu konsep, validitas konsep adalah validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya. Menurut jack R. Fraenkel validasi konstruk (penentuanvakiditas konstruk) merupakan yang terluas cakupannya dibangdingkan dengan validasi lainnya, karena melibatkan banyak prosedur termasuk validasi isi dan validasi kriteria.Setelah membuat kuisioner (instrument penelitian) langkah selanjutnya menguji apakah kuisioner yang dibuat telah valid atau tidak.

J. Realibilitas

Relabilitas adalah untuk mengukur suatu yang merupakan indikator dari variabel suatu kuesioner.Dinyatakan reliabel/ handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006:41). Pengukuran relabilitas dapat dilakukan dengan one shot/pengukuran sekali saja, dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji realiblitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal.Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan ters-retest, equivalent, dan gabungan keduaya. Secara internal, realibilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsisten butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu, menurut Kaplan dan Saccuzo (1993).

K. Analisis Regresi Linear Berganda

Adalah suatu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh antara *indevendent variable* dengan *dependent variable* secara serentak, dirumuskan sebagai berikut (Djarwanto dan Subagyo dalam Sunyoto, 2014)

$$Y = a + b1X1 + b2X2$$

Dimana:

Y = Tingkat Kepuasan Masyarakat

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Tarif/Biaya

a. Uji F (Pengujian secara serempak)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadao variabel dependen secara bersama.(Sunyoto, 2014). Apabila uji signifikan di atas 0,05 maka variabel bebas (variabel X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (variabel Y), sedangkan jika di bawah 0,05 maka variabel bebas (variabel X) berpengaruh signifkan terhadap variabel terikat (variabel Y).

b. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Sunyoto, 2014). Apabila uji t signifikan di bawah 0,05 maka dapat dikatakan signifikan, yaitu terdapat pengaruh antara variabel independen yang diteliti dengan variabel dependen. Sebaliknya jika di atas 0,05, maka dapat dikatakan tidak signifikan.

L. Penelitian Terdahulu

1. Sama'ani Intakoris, Sugiono Soetomo "Perkembangan wilayah pegunungan oleh pengaruh penggunaan sepeda motor".
   a. Tamin (2003) menyebutkan bahwa sistem transportasi terdiri dari beberapa sistem mikro yaitu : sistem kegiatan, sistem jaringan prasarana transportasi, sistem pergerakan lalu lintas, dan sistem kelembagaan.
   b. Donges (1999) lebih mengaitkan antara aksebilitas masyarakat di pedesaan dan aspek ketenagakerjaan.
   c. Butto (1966) dan La Ode (2004) mengatakan bahwa transportasi sangat berpengaruh positif pada pembangunan secara langsung dengan pembangunan sektor transportasi.
2. Wiji Lestari (2009). SSSWI dimungkinkan mempunyai standar gaji yang tinggi dan berpeluang tinggi dalam penggunaan kendaraan pribadi khusunya untuk perjalanan kerja. Penggunaan kendaraan pribadi pada suatu wilayah yang tidak terkendali tidak efisien karena dengan tingkat pertumbuhan pergerakan yang cukup tinggi dan tidak mungkin dihambat sementara sarana dan prasarana transportasi yang tersedia sangat terbatas mengakibatkan aksesibilitas dan mobilitas menjadi terganggu. Variabel Dependen: Y=Pemilihan moda (moda pribadi, angkutan umum, jalan kaki) Variabel Independen: X1=Biaya perjalanan (Rp) X2=Waktu perjalanan (menit X3=Aksesibilitas/kemudahan X4=Kepemilikan Moda X5=Status sosial ekonomi X6=Struktur rumah tangga X7= kenyamanan, Mayoritas pekerja menggunakan moda pribadi untuk perjalanan kerjanya.

Faktor sosial ekonomi seperti jabatan, penghasilan dan pendidikan berpengaruh terhadap pemilihan moda, Faktor selain sosial ekonomi seperti biaya perjalanan, kepemilikan kendaraan, waktu dan jarak turut mempengaruhi pemilihan moda.

3. Ludfi Djakfar, Amelia Kusuma Indriastuti, Akhmad Sya'ban Nasution (2010) Hal ini dapat disebabkan karena perubahan karakteristik dari pemilihan moda. Perubahan karakteristik ini seperti berubahnya biaya perjalanan dari suatu moda akibat kenaikan harga BBM akan Variabel Dependen: Y=Pemilihan moda (sepeda motor dan angkutan umum) Variabel Independen: X1=Uang saku X2=jenis kelamin X3=usia Faktor yang mempengaruhi penggunaan mobil pribadi yaitu kenyamanan sepeda motor waktu dan kendaraan umum adalah biaya.
4. Ida Bagus Putu Widiarta (2010) Pesatnya perkembangan serta pengalihan fungsi lahan menjadi pemukiman menyebabkan tingginya bangkitan pergerakan terutama untuk bekerja di Desa Dalung. Dengan adanya aglomerasi Samigita akan memberi dampak pada kian kompleksnya masalah transportasi yang harus segera mendapatkan penanganan yang serius. Variabel Dependen: Y=Pemilihan moda (sepeda motor atau mikrolet) Variabel Independen: X1=Biaya Transportasi X2=Waktu dan jarak (menit) X3=Penghasilan (Rp) X4=Jumlah kendaraan yang dimiliki (unit/buah) X5=Usia 1. Biaya angkutan umum dan pribadi sama besar sehingga peluang penggunaan angkutan pribadi akan menjadi lebih besar. 2. Apabila biaya angkutan umum lebih besar dibanding angkutan pribadi maka orang

cenderung menggunakan angkutan pribadi. 3. Dan untuk menarik minat penggunaan angkutan umum biaya harus lebih murah dan subsidi diberikan kepada angkutan umum.

5. Reviline Sijabat (2013) Y1=Tarif perjalanan sepeda motor (rupiah) Y2=tarif perjalanan angkutan 1. Jumlah keluarga, pendapatan, waktu tempuh, biaya operasional dan usia mempengaruhi pemilihan moda sepeda motor. Pergerakan Komuter di Kecamatan Sayung umum (rupiah) Variabel independen: X1=jumlah keluarga

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian mencakup prosedur dan teknik penelitian. Metode penelitian merupakan langkah penting untuk memecahkan masalah-masalah penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriktif yaitu dengan cara mencari inforrnasi tentang segala yang ada, didefiniskan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatannya, mengumpulkan data sebagai bahan utnuk membuat laporan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Tempat penelitian ini dilaksanakan ditempat kumpul stand ojek pedesaan (KENDEKAN) Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada tanggal 20 April 2021 - 10 Mei 2021 di Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang.



Gambar 1.2 Lokasi penelitian

C. Data Penelitian

1. Data Primer

Data premier merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung kepada obyek penelitian. Pengumpulan data primer yang dilakukan ada tiga cara, yaitu observasi, wawancara dan kuisioner.

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan dilapangan dan dokumentasi, hingga diketahui kondisi sebenarnya yang tidak mungkin diperoleh dari data sekunder.

b. Wawancara

Wawancara adalah cara mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden. Wawancara ditujukan kepada pengguna moda angkutan pedesaan.

c. Kuisioner

Kuisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden.Kuisioner disebarkan atau dibagikan kepada pengguna moda angkutan pedesaan.

3. Data Sekunder

Data sekunder sebagai penunjang yang diperoleh dari tulisan seperti buku-buku teori, buku laporan, peraturan-peraturan, dan dokumen baik.

D. Penentuan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian (Bungin,2005:99). Populasi adalah keseluruhan individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti dan dimanfaatkan untuk memperoleh gambaran dari populasi. Sampel adalah sejumlah anggota yang dipilih/diambil dari suatu populasi besarnya sampel ditentukan oleh banyaknya data atau observasi dalam sampel itu. Dalam penelitian ini, teknik penarikan sampel dengan menggunakan rumus Slovin dengan signifikan 5% berikut rumusnya:

$$n = \frac{N}{1+N\,(e)^{\,2}} \qquad (5)$$

Dimana:

n = Jumlah populasi yang digunakan

N = Jumlah populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir 5%.

$$n = \frac{266}{1 + 266\ (0{,}05)^{\ 2}}$$

$$n = \frac{266}{1 + 266\ (0{,}0025)}$$

$$n = \frac{266}{1.665}$$

$$n = 150{,}75$$

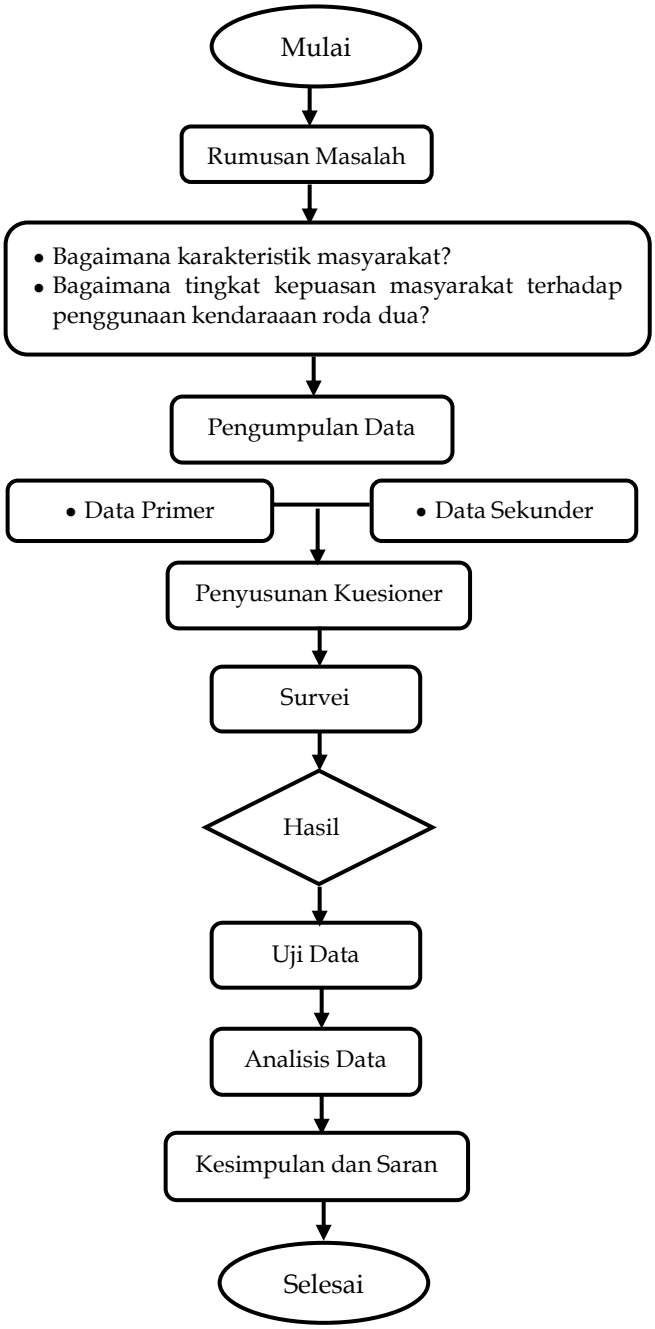
Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Convenience Sampling Method* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pengambilan sampel ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kendaraan roda dua pedesaan *(sepeda motor*) terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

E. Teknik Analisis Data

Moleong (Giri Harto Wiratomo, 2007:57) menyatakan bahwa yang dimaksud analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dirumuskan hipotesis kerja seperti yang dirumuskan data.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif menggunakan program SPSS. Analisis kuantitatif yaitu analisis yang menggunakan perhitungan atau metode statistik untuk mengolah data yang diperoleh (Umar dalam Sunyoto,2014). Analisis ini diolah dan dianalisa sehingga dapat dikukur untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif antara suatu perubahan dengan perubahan lainnya yang dapat dilakukan melalui alat uji

F. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 Bagan alur penelitian

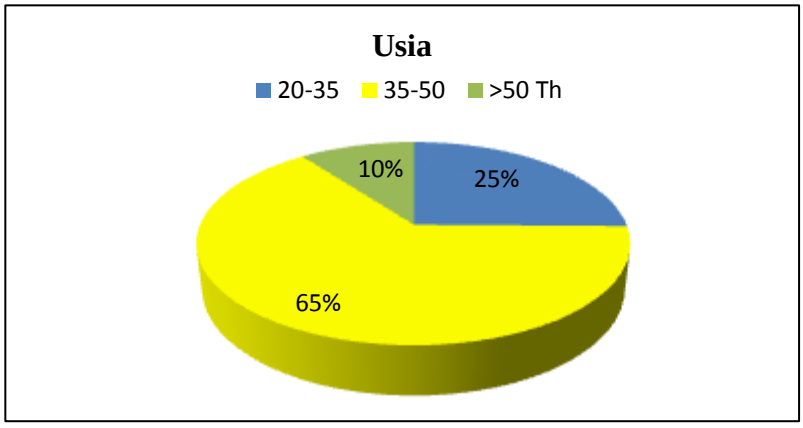
BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah para masyarakat yang ada di Desa Kariango yang dipilih berdasarkan random sampling sebanyak 150 orang. Karaktersitik responden dikelompokkan menurut Usia, Pekerjaan, Pendidikan, Luas lahan, Jenis pertanian, Waktu panen, Tingkat pendapatan Distribusi hasil panen, Dan Status lahan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden seperti dijelaskan pada tabel berikut ini:

1. Usia

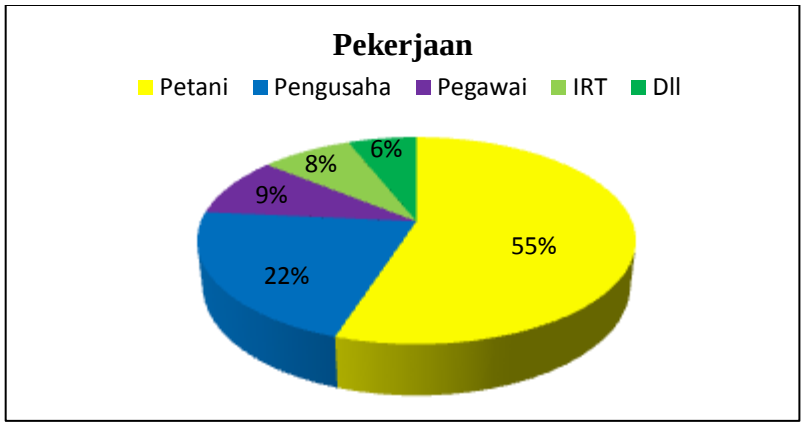


Gambar 4.1 Grafik karaktersitik usia responden

Dari gambar diagram diatas diketahui bahwa responden yang berusia 35-50 tahun memperlihatkan nilai presentasi sebesar 65%, kemudian responden yang berusia 20-35 tahun memperlihatkan nilai presentasi sebesar 25%, kemudian responden terendah yang berusia >50 tahun memperlihatkan nilai presentasi

sebesar 10 %. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah responden yang ber-usia 35-50 tahun.

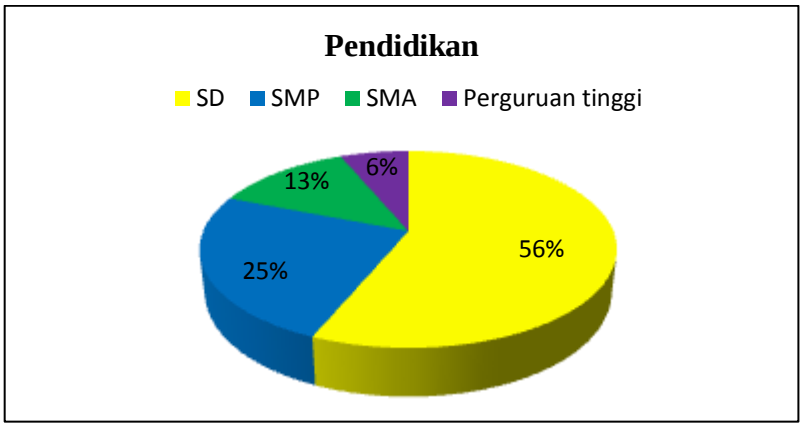
2. Pekerjaan



Gambar 4.2 Grafik karaktersitik Pekerjaan responden

Dari data karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan pada gambar 4.2 diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berprofesi sebagai petani yaitu sebanyak 55% , dan responden yang berprofesi sebagai pengusaha sebanyak 22%, pengusaha dalam hal ini ada beberapa jenis dari beberapa bidang seperti usaha pengepul (pedagang perantara) dengan cara membeli hasil pertanian dari masyarakat untuk di jual kembali, kemudian usaha bengkel motor dan usaha tokoh sembako, sedangkan yang berprofesi sebagai pegawai sebanyak 9%, dan yang berprofesi sebagai IRT sebanyak 8%, dan terakhir responden terendah dengan profesi Dll (pekerjaan tidak tetap) sebanyak 6%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah yang berprofesi sebagai petani.

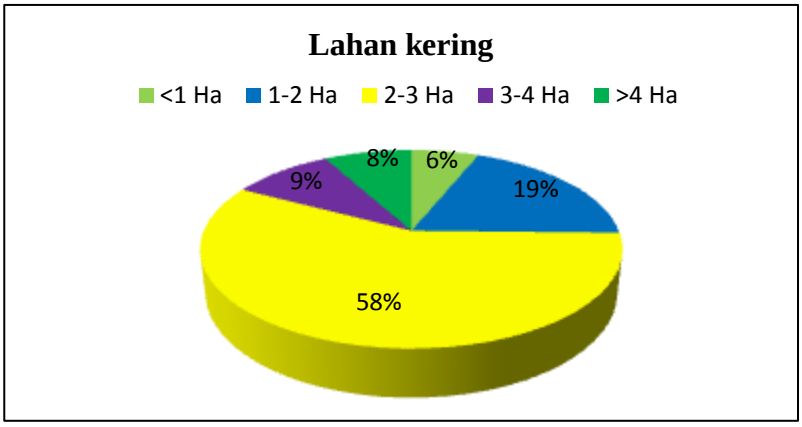
3. Pendidikan



Gambar 4.3 Grafik karaktersitik pendidikan responden

Dari data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada gambar 4.3 diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berpendidikan sebagai lulusan SD yaitu sebanyak 56% , dan responden yang berpendidikan sebagai lulusan SMP sebanyak 25% , sedangkan yang berpendikan sebagai lulusan SMA sebanyak 13%, dan terakhir responden terendah dengan pendidikan berada di perguruan tinggi sebanyak 6%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah yang berpendidikani sebagai lulusan SD.

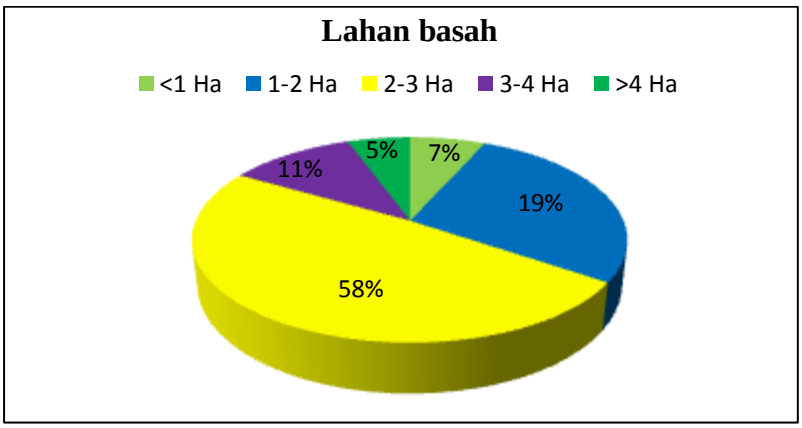
4. Luas lahan kering



Gambar 4.4 Grafik karaktersitik luas lahan kering responden

Dari data karakteristik responden berdasarkan luas lahan kering pada gambar 4.4 diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden dengan luas lahan kering yaitu sebanyak 2-3 Ha/58%, dan responden dengan luas lahan kering 1-2 Ha sebanyak 19%, sedangkan responden dengan luas lahan kering 3-4 Ha sebanyak 9%, dan responden dengan luas lahan kering >4 Ha sebanyak 8%, dan terakhir responden dengan luas lahan terendah yaitu <1 Ha 6%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki luas lahan kering sebanyak 2-3 Ha.

5. Luas lahan basah



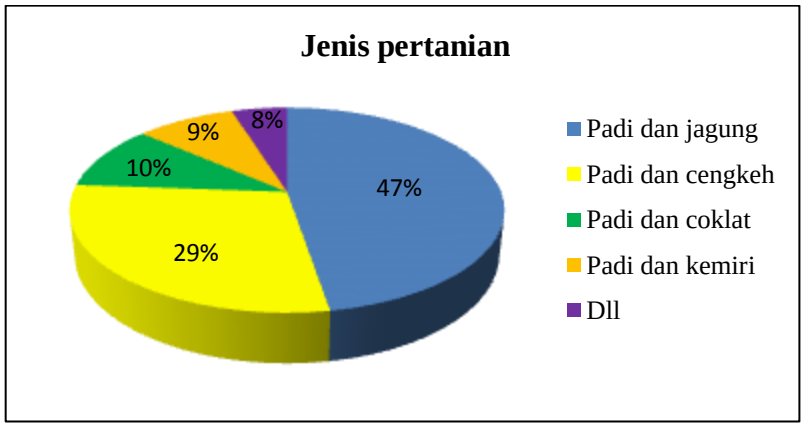
Gambar 4.5 Grafik karaktersitik luas lahan basah responden

Dari data karakteristik responden berdasarkan luas lahan basah pada gambar 4.5 diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden dengan luas lahan basah yaitu sebanyak 2-3 Ha sebanyak 58%%, dan responden dengan luas lahan basah 1-2 Ha sebanyak 19% , sedangkan responden dengan luas lahan basah 3-4 Ha sebanyak 11%, dan responden dengan luas lahan basah <1 Ha sebanyak 7%, dan terakhir responden dengan luas lahan basah terendah yaitu >4 Ha 5%.

Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki luas lahan basah sebanyak 2-3 Ha.

6. Jenis Pertanian

Jenis pertanian	Jumlah (orang)
Padi dan jagung	64
Padi dan cengkeh	36
Padi dan coklat	21
Padi dan kemiri	19
Dll	10
Total	150 orang

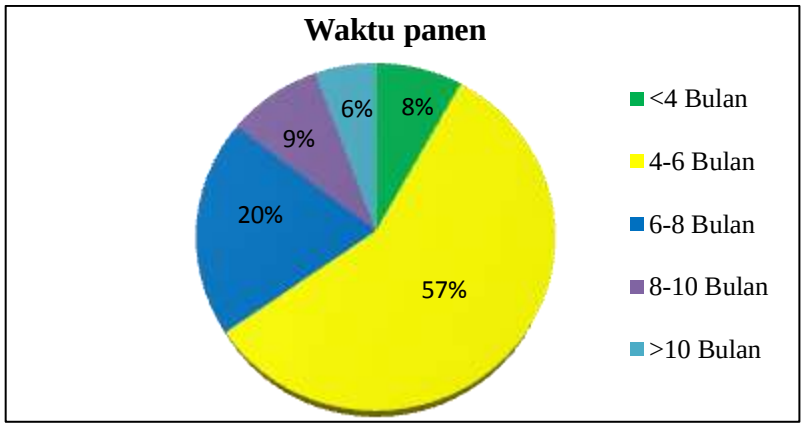


Gambar 4.6 Grafik karaktersitik jenis pertanian responden

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis pertanian pada gambar 4.6 diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden dengan jenis pertanian padi dan jagung yaitu sebanyak 64 orang dengan persentase sebesar 47% , dan responden dengan jenis pertanian padi dan cengkeh sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 29% , sedangkan responden dengan jenis pertanian padi dan coklat sebanyak 21 orang dengan persentase sebesar 10%, dan responden

dengan jenis pertanian padi dan kemiri sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 9%. Dan terakhir responden terendah dengan jenis pertanian Dll sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 8%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden memiliki jenis pertanian padi dan jagung.

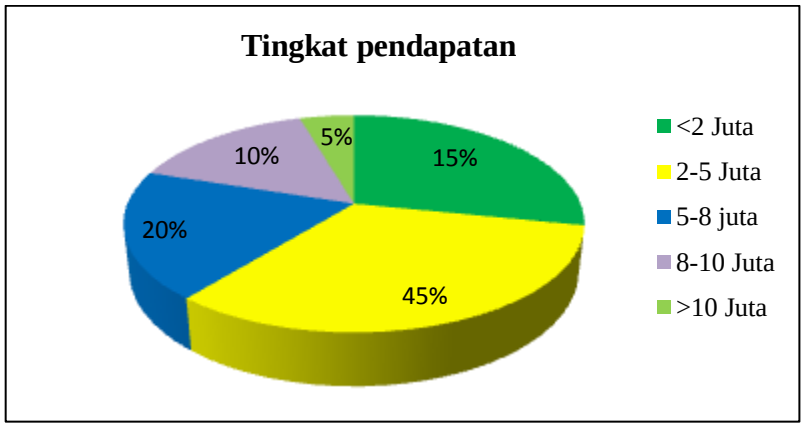
7. Waktu Panen



Gambar 4.7 Grafik karaktersitik waktu panen responden

Dari data karakteristik responden berdasarkan waktu panen pada gambar 4.7 diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden dengan waktu panen 4-6 bulan yaitu sebanyak 69% , dan responden dengan waktu panen 6-8 bulan sebanyak 19% , sedangkan responden dengan waktu panen <4 bulan sebanyak 6%, dan responden dengan waktu panen 8-10 bulan sebanyak 5%. Dan terakhir responden terendah dengan waktu panen >10 bulan sebanyak 1%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbesar adalah responden dengan waktu panen sebanyak 4-6 bulan.

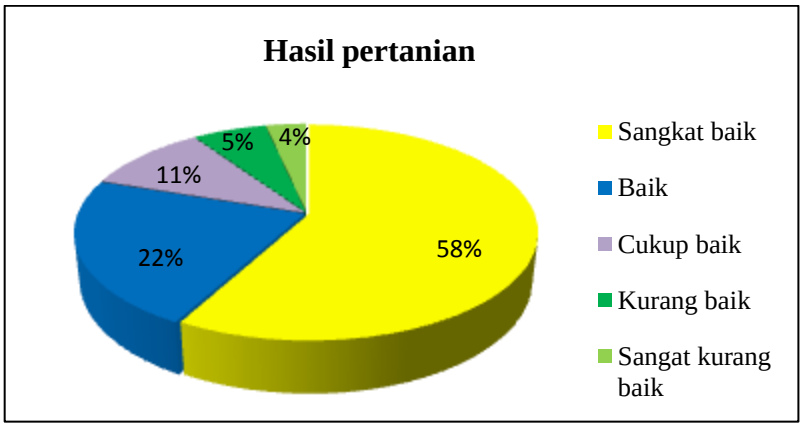
8. Tingkat Pendapatan



Gambar 4.8 Grafik karaktersitik Tingkat pendapatan responden

Dari data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan pada gambar 4.8 diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden dengan tingkat pendapatan yaitu sebanyak >2-5 juta dengan persentase sebesar 45% , dan responden dengan tingkat pendapatan 5-8 juta sebanyak 20%, sedangkan responden dengan tingkat pendapatan <2 juta yaitu sebanyak 15%, dan responden dengan tingkat pendapatan 8-10 juta sebanyak 10%. Dan terakhir responden terendah dengan tingkat pendapatan >10 juta sebanyak 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbesar adalah responden dengan tingkat pendapatan sebanyak 2-5 juta dalam satu kali panen

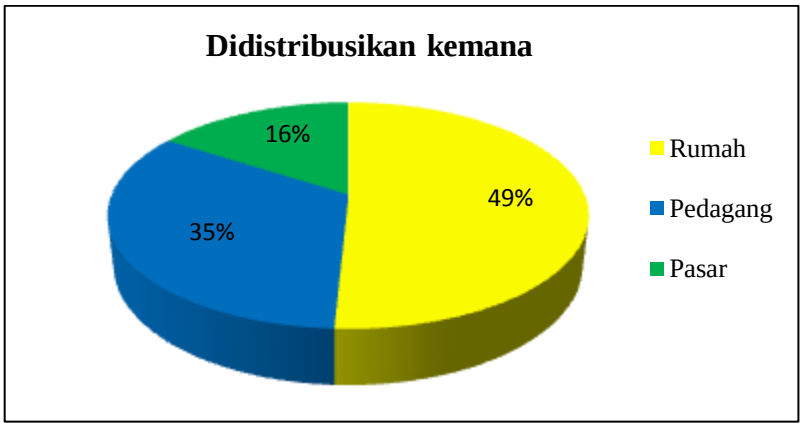
9. Hasil Pertanian



Gambar 4.9 Grafik karaktersitik hasil pertanian responden

Dari data karakteristik responden berdasarkan hasil pertanian pada gambar 4.9 diatas, maka jumlah responden terbesar adalah responden dengan hasil pertanian sangat baik yaitu sebanyak 58% , dan responden dengan hasil pertanian baik sebanyak 22% , sedangkan responden dengan hasil panen cukup baik sebanyak 11%, dan responden dengan hasil panen kurang baik sebanyak 5%. Dan terakhir responden terendah dengan hasil panen sangat kurang baik sebanyak 4%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbesar adalah responden dengan hasil panen sangat baik.

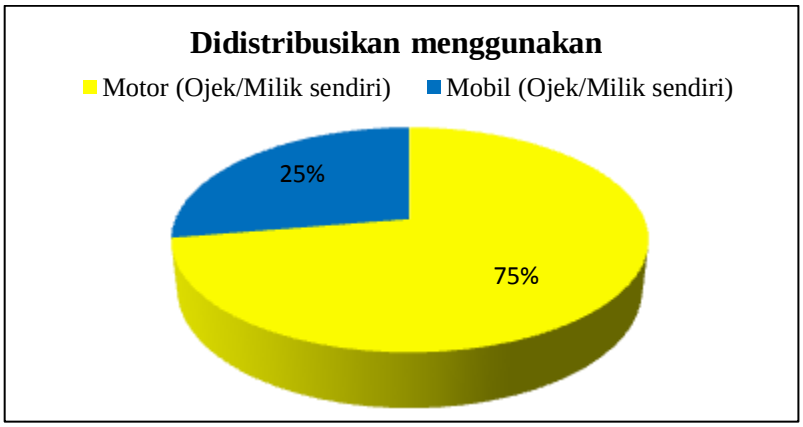
10. Didistribusikan Kemana



Gambar 4.10 Grafik karaktersitik distribusi hasil panen responden

Dari data karaktersitik berdasarkan distribusi hasil panen pada tabel 4.10, maka jumlah responden terbesar yaitu responden yang mendistribusikan hasil panen ke rumah sebanyak 49%, sedangkan responden yang mendistribusikan hasil panen ke pedagang sebanyak 35%. Dan responden terendah adalah responden yang mendistribusikan hasil panen ke pasar sebanyak 16%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mendistribusikan hasil panen ke rumah sendiri.

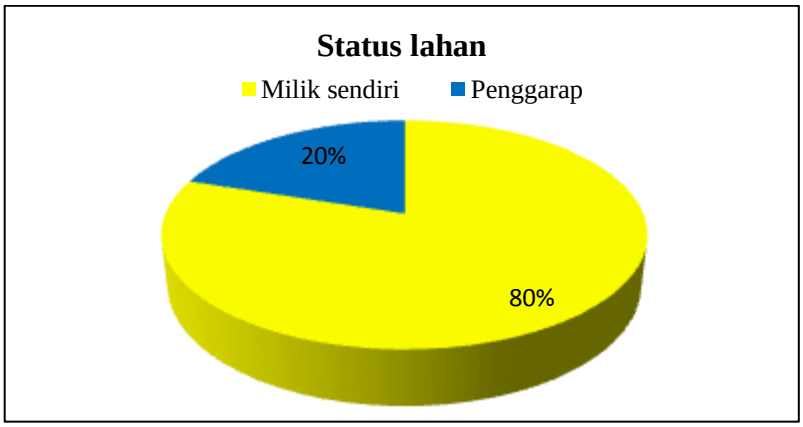
11. Didistribusikan Menggunakan



Gambar 4.11 Grafik karaktersitik distribusi hasil panen responden

Dari data karaktersitik berdasarkan distribusi hasil panen pada tabel 4.11, maka jumlah responden terbesar yaitu responden yang mendistribusikan hasil panen menggunakan menggunakan jasa ojek motor pedesaan, dengan total sebanyak 75%, sedangkan terendah adalah responden yang mendistribusikan hasil panen menggunakan jasa ojek mobil pedesaan sebanyak 25%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden mendistribusikan hasil panen menggunakan motor.

12. Status Lahan



Gambar 4.12 Grafik karaktersitik status lahan responden

Dari data karaktersitik berdasarkan status lahan pada tabel 4.12, maka jumlah responden terbesar yaitu responden dengan status lahan milik sendiri sebanyak 80%, sedangkan terendah adalah responden dengan status lahan sebagai penggarap sebanyak 20%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden terbesar adalah responden dengan status lahan milik sendiri.

B. Hasil Analisis Data Dengan Menggunakan SPSS

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner yang dibagikan kepada responden.Untuk mengetahui suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dalam penelitian ini, jumlah data yang dapat digunakan sebanyak 150 kuesioner, dengan tingkat kepercayaan (α=5%), Sehingga nilai r_{tabel} dari 150 adalah 0,1593. Uji validitas ini menggunakan aplikasi SPSS *statistic 24*.Berikut hasil uji validitasnya:

Tabel 4.1 Hasil uji validitas (Sumber: hasil uji SPSS)

VARIABEL	ITEM	Corrected Item - total Correlation	r-tabel	Keterangan
KUALITAS PELAYANAN (X1)	X1.1	0,1	0,1593	VALID
	X1.2	0,574	0,1593	VALID
	X1.3	0,576	0,1593	VALID
	X1.4	0,669	0,1593	VALID
	X1.5	0,676	0,1593	VALID
TARIF/BIAYA (X2)	X2.1	0,1	0,1593	VALID
	X2.2	0,569	0,1593	VALID
	X2.3	0,778	0,1593	VALID
TINGKAT KEPUASAN (Y)	Y1	0,1	0,1593	VALID
	Y2	0,569	0,1593	VALID
	Y3	0,683	0,1593	VALID
	Y4	0,679	0,1593	VALID
	Y5	0,754	0,1593	VALID
	Y6	0,749	0,1593	VALID

Dengan melihat tabel 4.1 dapat diketahui bahwa besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan variabel-variabel penelitian. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi seluruh butir pertanyaan memiliki signifikan pearson correlation lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,1593 ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Maka dari itu dapat disimpulkan item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan dilanjutkan dengan uji realiabilitas.

2. Uji realibilitas

Menguji hubungan variabel menggunakan uji korelasi pearson untuk mengetahui variable antara responden. Berdasarkan olah data SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Uji Validasi Item pernyataan yang telah diuji validitasnya dan dinyatakan valid baru bisa diuji realiabilitasnya. Pengukuran realiabilitas dilakukan *one shot* atau pengukuran sekali saja. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur realiabilitas dengan uji statistik *Cronbec's Alpha*. Hasil uji realiabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.2 *Realibility statistic* (Sumber: hasil uji SPSS)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.918	5

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	18.393	3.099	.696	.918
X1.2	18.473	2.976	.830	.890
X1.3	18.393	3.140	.749	.907
X1.4	18.447	2.974	.840	.888
X1.5	18.427	2.998	.832	.890

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.887	3

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	9.18	.820	.780	.812
X2.2	9.21	.854	.709	.875
X2.3	9.21	.796	.803	.791

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.915	6

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	23.07	4.277	.819	.892
Y1.2	23.17	4.287	.694	.910
Y1.3	23.09	4.394	.734	.903
Y1.4	23.08	4.504	.678	.911
Y1.5	23.13	4.183	.839	.888
Y1.6	23.06	4.298	.811	.893

Tabel 4.3 *Cronbec's alpha* (Sumber: hasil uji SPSS)

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Koefisien Reabilitas	Kesimpulan
1	Kualitas pelayanan, Tarif/biaya, Dan Tingkat kepuasan.	0.970	0.6	Reliabel

Hasil outpot SPSS menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dengan nilai koefisien, lebih besar dari nilai koefisien reabilitas maka dikatakan reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3. Uji korelasi

Analisis hubungan (uji korelasi) adalah suatu cara metode untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linear terhadap variabel. Apabila terdapat hubungan maka perubahan-perubahan yang terjadi pada salah satu variabel X akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada variabel lainnya (Y). Hasil analisis data dengan bantuan SPSS dapat kita lihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 *Corelation* (Sumber: hasil uji SPSS)

Correlations				
		TOTAL_X1	TOTAL_X2	TOTAL_Y
KUALITAS PELAYANAN_X1	Pearson Correlation	1	.973**	.941**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001
	N	150	150	150
TARIF/BIAYA_X2	Pearson Correlation	.973**	1	.944**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001
	N	150	150	150
TINGKAT KEPUASAN_Y	Pearson Correlation	.941**	.944**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	
	N	150	150	150
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Dari tabel 4.4 diperoleh hasil analisis korelasi person yang terjadi bahwa: dapat dilihat terdapat hubungan yang sangat kuat antara tingkat kepuasan terhadap data kualitas pelayanan sebesar 0,941, sedangkan tarif/biaya terhadap tingkat kepuasan terdapat hubungan yang sangat kuat yaitu sebesar 0,944.

Untuk membuktikan hubungan antara ke-dua variabel independent dan satu variabel dependent, maka dilakukan uji sebagai berikut:

1. Antara variabel X_1 terhadap Y

   Hipotesis terhadap kasus ini:

   a. Hipotesis dalam bentuk kalimat

Ho : Tidak terdapat hubungan yang siginifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Ha : Terdapat hubungan yang siginifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Menentukan resiko kesalahan α = 5% (0,05)

c. Kriteria keputusan

Jika sig < α, maka Ho ditolak

Jika sig > α, maka Ho diterima

Dari tabel 4.4 menunjukkan variabel kualitas pelayanan dengan nilai sig sebesar 0,000 untuk nilai α nya, karena menggunakan uji dua sisi maka nilai α / 2, sehingga nila α 0,05/2 = 0,025.

d. Perbandingan nilai sig dengan α

Jika sig < α, maka Ho ditolak

Ternyata sig = 0,000 < 0,025, maka Ho ditolak

e. Keputusan

Sehingga terdapat hubungan yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Antara variabel X_2 dengan Y

Hipotesis terhadap kasus ini

a. Hipotesis dalam bentuk kalimat

Ho : Tidak terdapat hubungan yang siginifikan antara tarif/biaya terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Ha : Terdapat hubungan yang siginifikan antara tarif/biaya terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b. Menetukan resioko kesalahan α = 5% (0,05)

c. Kriteria keputusan :

Jika sig < α, maka Ho ditolak

Jika sig > α, maka Ho diterima

Dari tabel 4.4 menunjukkan variabel tarif/biaya dengan nilai sig sebesar 0,000 untuk nilai α nya, karena menggunakan uji dua sisi maka nilai α / 2, sehingga nilai α 0,05/2 = 0,025.

d. Perbandingan nilai sig dengan α

Jika sig < α maka Ho ditolak

Nilai sig 0,000 < 0,025 Ho ditolak

e. Keputusan

Sehingga terdapat hubungan signifikan antara variabel tarif/biaya dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Tabel 4.5 *Model summary* (Sumber: hasil uji SPSS)

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.949[a]	.901	.899	.785	.901	666.03	2	147	<0.001

a. Predictors: (Constant), TARIF/BIAYA (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1),

b. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN (Y)

Jika nilai sig. F Change < 0,05 maka ada hubungan secara signifikan sedangkan jika nilai sig. F Change > 0,05 maka tidak ada hubungan secara signifikan.

Nilai sig. F Change sebesar <0,001< (0,005) maka bisa disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), tarif/biaya (X_2), memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) secara simultan.

Tabel 4.6 Derajat hubungan (Sumber: Sugiyono, 2007)

Nilai Person Correlation	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Lemah
0,020 – 0,399	Lemah
0,040 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

4. Uji regresi linear berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen), adapun hasil analisis regresi linear berganda data yang diolah melalui spss *for windows version* 24 dapat dilihat tabel berikut:

Tabel 4.7 *Varibles entered/removed* (Sumber: hasil uji SPSS)

Variables Entered/Removed[a]			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TARIF/BIAYA (X2), KUALITAS PELAYANAN (X1)[b]	.	Enter
a. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN (Y)			
b. All requested variables entered.			

Pada tabel 4.7 dapat kita lihat bahwa variabel yang dimasukkan pada proses pengolahan data dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS adalah data kualitas pelayanan, tarif/biaya, dan tingkat kepuasan. Nilai R (Koefisien Korelasi) sebesar 0,949 maka bisa disimpulkan bahwa tingkat hubungan antara kualitas pelayanan (X_1), tarif/biaya (X_2), memiliki hubungan yang signifikan terhadap tingkat kepuasan (Y) secara simultan memiliki hubungan yang sangat kuat.

Tabel 4.8 Hasil uji koefisien determinasi (Sumber: hasil uji SPSS)

Model Summary[b]									
					Change Statistics				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.949[a]	.901	.889	.909	.785	666.031	2	147	<0.001
a. Predictors: (Constant), TARIF/BIAYA (X2),KUALITAS PELAYANAN (X1)									
b. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN (Y)									

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar presentase pengaruh kualitas pelayanan, tarif/biaya, terhadap tingkat kepuasan koefisien determinasi R^2 pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu.Nilai R^2 yang rendah berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berdasarkan uji R^2 yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 4.7.

Korelasi R yang secara simultan bersama – sama antara variabel kualitas pelayanan (X_1), tarif/biaya (X_2), terhadap tingkat kepuasan (Y) diperoleh nilai sebesar r = 0,949. Kontribusi yang diberikan oleh semua variabel bebas terhadap variabel terikat

$KP = (0,949)^2 \times 100\% = 89.90\%$

Tabel 4.9 Hasil uji regresi linear berganda (Sumber: hasil uji SPSS)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.771	.690		4.014	<,001
	KUALITAS PELAYANAN_X1	.498	.129	.434	3.850	<,001
	TARIF/BIAYA_X2	.976	.211	.521	4.618	<,001
a. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN_Y						

Berdasarkan jenis data dengan menggunakan SPSS 24, maka diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

Y = a + b1X1 + b2X2

Y = 2,771 + 0,498 + 0,976

Dimana :

a = Konstanta regresi

Y = Tingkat kepuasan

X_1 = Kualitas pelayanan

X_2 = Tarif/biaya

b = Derajat kemiringan regresi

5. Uji F

Uji F dapat digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan variabel bebas terhadap variabel terikat (Y).Jika variabel bebas memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (Y).Uji ini, dilakukan dengan membandingkan siginifikan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka model yang dirumuskan sudah tepat. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka dapat diartikan bahwa model regresi sudah tepat artinya pengaruh secara bersama, dengan melihat nilai F_{tabel} = 2,66 dengan tingkat kesalahan 5%. Uji F yang dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

$$\text{Ftabel} = k : n - k$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

k = Banyaknya variabel bebas

F_{tabel} $k : n - k = 3 : 150 = 2,66$

Tabel 4.10 Hasil uji F simultan (Sumber: hasil uji SPSS)

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	821.575	2	410.787	666.031	<,001[b]
	Residual	90.665	147	.617		
	Total	912.240	149			
a. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN_Y						
b. Predictors: (Constant), TARIF/BIAYA_X2, KUALITAS PELAYANAN_X1						

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.10 diatas dapat dilihat pada nilai F_{hitung} sebesar 666,031 dengan nilai F_{tabel} adalah 2,66 sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau 666,031 > 2,66, dengan tingkat signifikan <0,001< 0,05 maka Ho ditolak, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1), tarif/biaya (X_2), secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan dapat digunakan untuk memprediksi tingkat kepuasan masyarakat yang di pengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X_1), tarif/biaya (X_2), di Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang.

6. Uji T

Niai T_{hitung} digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial kualitas pelayanan (X_1), tarif/biaya (X_2), terhadap variabel terikatnya.Apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang berarti terhadap variabel tingkat kepuasan (Y) atau tidak dengan tingkat kesalahan 5%. Uji ini dilakukan dengan melihat kolom signifikan pada masing-masing variabel independen (bebas) dengan taraf signifikan < 0,05. Uji T yang dilakukan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.11 Hasil uji T parsial (Sumber: hasil uji SPSS)

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.771	.690		4.014	<,001
	KUALITAS PELAYANAN_X1	.498	.129	.434	3.850	<,001
	TARIF/BIAYA_X2	.976	.211	.521	4.618	<,001
a. Dependent Variable: TINGKAT KEPUASAN_Y						

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dengan mengasumsi baris, kolom dan sig bisa dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan (H_1)

Variabel kualitas pelayanan (X_1), signifikan terhadap tingkat kepuasan. Hal ini terlihat dari signifikan Kualitas pelayanan (X_1) 0,001< 0,05, dengan nilai t_{tabel} = 1,97529. Berarti t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel}atau (-1.75 < 1,97529), maka Ho diterima dan H_1 diterima. Sehingga hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang

$$\text{t tabel} = \frac{\alpha}{2} : \text{n} - \text{k} - 1$$

Dimana :

α = Tingkat kepercayaan (0,05)

n = Jumlah sampel

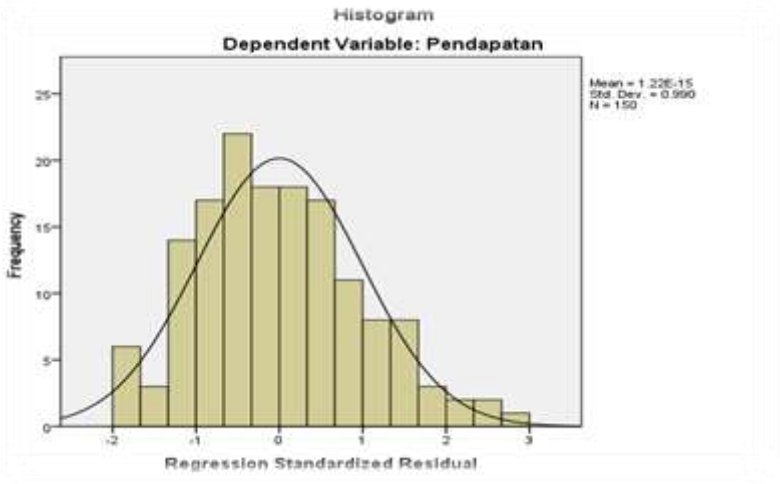
k = Banyaknya variabel bebas

$t_{tabel} = \frac{0,05}{2} : 150 - 3 - 1$

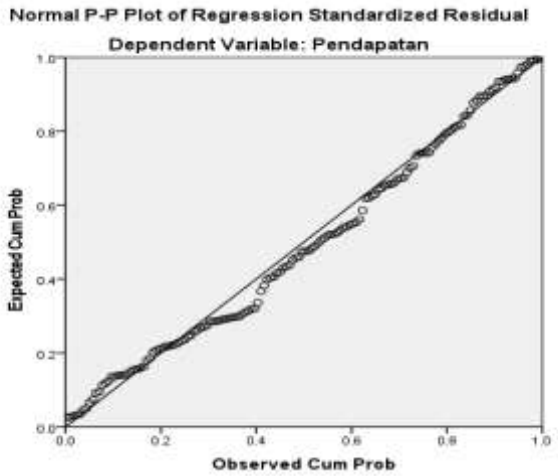
$t_{tabel} = 0,025 : 146 = 1,97529$

b. Pengaruh variabel tarif/biaya terhadap tingkat kepuasan (H_2)

Variabel tarif/biaya (X_2), signifikan terhadap tingkat kepuasan di Desa Kariango, Kecamatan Lembang, Kabupaten Pinrang. Hal ini terlihat dari signifikan tarif/biaya (X_2) 0,00< 0,05, dengan nilai $t_{tabel} = \frac{0,05}{2}$: $160 - 3 - 1 = 0,025 : 156 = 1,97529$. Berati t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} atau (11,188 > 1,97529), maka Ho diterima dan H_2 diterima.



Gambar 4.5 Grafik histogram



Gambar 4.6 Grafik regression

Berdasarkan tampilan output diatas kita dapat melihat grafik histogram maupun plot. Dimana grafik histogram memberikan distribusi normal dimana grafik mengikuti arah diagonal. Selanjutnya pada gmbar plot terlihat titik – titik mengikuti dan mendekati garis diagonalnya sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Jumlah responden masyarakat sebanyak 150 orang dengan karakteristik usia dominan 35-50 Tahun, sedangkan pekerjaan dominan sebagai petani, dengan pendidikan dominan lulusan SD, dengan luas lahan (kering dan basah) yang dimiliki dominan 2-3 Ha, dengan jenis pertanian dominan padi dan jagung, dengan waktu panen dominan 4-6 bulan, dengan tingkat pendapatan dominan 2-5 juta, dengan hasil pertanian dominan sangat baik, sedangkan distribusi hasil panen dominan membawa ke rumah, dengan pendistribusian dominan menggunakan ojek motor, dan status lahan yang dimiliki masyarakat dominan milik sendiri.
2. Hasil analisis data dengan menggunakan uji regresi linear berganda menunjukkan faktor yang sangat mempengaruhi penggunaan kendaraan roda dua terhadap tingkat kepuasan masyarakat pedesaan yaitu tarif/biaya. Dapat dilihat terdapat hubungan yang sangat kuat antara tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,941; sedangkan tarif/biaya (X2) terhadap tingkat kepuasan masyarakat terdapat hubungan yang sangat kuat yaitu sebesar 0,944; Dan grafik histogram memberikan distribusi normal dimana grafik mengikuti arah diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

B. Saran

1. Untuk penelitian yang serupa di masa yang akan datang sangat disarankan sebelum memulai penelitian sebaiknya menyusun kerangka acuan penelitian dengan baik, benar ,dan tersusun. Agar tidak lahir kebingunan dan mudah mengelola datanya. Sebaiknya harus di pahami dari judul serta kerangka acuan penelitian dengan baik agar mudah di jalankan.
2. Dengan demikian saya mengucapkan banyak terima kasih kepada rekan – rekan mahasiswa yang akan datang, kiranya melengkapi dan menyempurnakan apa yang kami kaji atau apa yang kami teliti. Semoga kedepannya skripsi yang serupa lebih sempurna adanya. Dan dapat menjadi acuan dan pedoman bagi generasi di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas Salim, H.A. 1993. "*Manajemen Transportasi*". Jakarta: PT. Raja Grafindo

Tjiptono. 2012. Service Manajemen*: "Mewujudkan Layanan Prima*" Yogyakarta.

Black, J. 1981. "*Urban Transport Planning"*. Croom Helm Ltd., 2-10 St.John's Road, London SW11.

Mar'ati, N.C dan Sudarwano, T.2016. *"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi "*

Dewanti; Djunaedi, Achmad; Parikesit, Danang. 2014. "*Perkembangan Layanan Transportasi Perdesaan pada Wilayah Berbukit"*. Jurnal TechoSains Vol. 3 No. 2, 22 Juni 2014.

Donges,Chris. 2001. "*Rural Access and Employment*". The Laos Expereience, ILO, Geneva.

Hancock,DR; Algozzine,B. . 2006. "*Doing Case Study Reseach: A Practical Guide for Beginning Researcher*". Teachers Colledge Press, London.

Hine, J.L 1982. "*Road Planning for Rural Development in Developing Countries : A review of Current Practice, TRRL Laboratory Report 1046"*. Transport and Road Research Laboratory, Cowthone, Berkshire

Badan Pusat Statistik Kantor Kabupaten Kudus."*Kecamatan Gebog dalam Angka* Tahun 2005".Badan Pusat Statistik Kantor Kabupaten Kudus. 2005.

La Ode Muhammad Magribi. 2004. "*Pengaruh Aksesibilitas Fisik terhadap Pembangunan di Pedesaan",* disertasi, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, Indonesia,

Starkey, P. , Ellis, S. , Hine, J. , Ternell, A., 2002. *" Improving Rural Mobility: Options for Developing Motorized and Nonmotorized Transport in Rural Areas".* World Bank Technical Paper.

Rondinelli, Dennis A. 1983. "Secondary Cities in Developing Countries Policies for Diffusing Urbanizatio"n. California : Sage Publications. Tamin, Ofyar Z. 2000."*Perencanaan dan Permodelan Transportasi*". Edisi ke-2, Bandung : Penerbit ITB.

Tamin, Ofyar Z .2003. "*Perencanaan dan Permodelan Transportasi* : contoh soal dan aplikasi", Bandung : Penerbit ITB