

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Transportasi merupakan suatu kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di dalamnya terdapat unsur pergerakan (movement). Transportasi sangat memegang penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur suatu Kawasan (Desga, dkk., 2017). Transportasi juga menjadi salah satu pendukung dalam perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk suatu daerah. Semakin berkembangnya zaman juga dapat mempengaruhi alat transportasi. Perpindahan atau pergerakan manusia atau barang pada transportasi merupakan dasar pembangunan ekonomi dan perdagangan. Tersedianya jasa transportasi yang cukup turut memberikan manfaat ekonomi dan perdagangan bagi suatu daerah.

Sebagai dampak dari perkembangan zaman, moda transportasi pun turut mengalami perkembangan dengan bertambahnya jumlah dan jenis transportasi yang ada. Mulai dari transportasi darat, laut dan udara serta transportasi dengan tenaga hewan ataupun mesin. Pertambahan jenis transportasi ini menjadi kemudahan bagi konsumen karena banyaknya pilihan transportasi yang tersedia dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan serta keinginan setiap konsumen.

Salah satu area dimana banyak terdapat pengguna kendaraan transportasi umum yaitu pasar. Pasar sentral Kabupaten Polewali Mandar merupakan salah

satu pasar yang cukup ramai di Kabupaten Polewali Mandar, oleh karena itu pasar ini digemari sebagai salah satu tempat berkumpulnya transportasi-transporasi umum yang ada. Pengunjung pasar sentral kabupaten Polewali Mandar terdiri dari berbagai kalangan, tentu saja dengan berbagai selera dalam memilih transportasi.

Salah satu transportasi yang tersedia di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yaitu Becak Bermotor. Becak merupakan moda transportasi yang pada umumnya memiliki 3 roda dan dijalankan dengan menggunakan tenaga manusia untuk mengayuh pedal pada becak. Sedangkan becak bermotor merupakan modifikasi becak tradisional dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, hal ini memberikan keunggulan becak bermotor daripada becak tradisional yaitu kecepatan yang lebih baik dan kemampuan angkut yang lebih besar (Parlindungan, 2019). Selain becak bermotor banyak jenis transportasi umum yang tersedia yaitu ojek pangkalan, ojek online, angkot, busway dan lainnya.

Karena banyaknya jenis transportasi umum lain yang tersedia di pasar tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat persaingan untuk memperoleh konsumen terbilang cukup sengit. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan agar becak bermotor mampu bersaing dengan transportasi lain. Salah satu hal yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas becak bermotor dan memenuhi ekspektasi konsumen. Dalam hal memenuhi ekspektasi konsumen dapat dicapai dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan hal-hal yang menjadi kekurangan becak bermotor bagi konsumen.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa transportasi becak bermotor di pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar?
2. Apa faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.
2. Mengidentifikasi faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian yang akan peneliti lakukan sebagai berikut:

1. Alat transportasi yang diteliti yaitu becak bermotor.
2. Responden yang dipilih yaitu pengunjung pasar yang menggunakan becak bermotor sebagai alat transportasi.
3. Analisis data akan menggunakan Regresi Linear Berganda, Uji F (Pengujian Secara Serempak), Uji T. lalu akan di olah menggunakan software SPSS versi 26.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai sarana bagi penulis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapatkan mengenai software SPSS 26.
2. Bagi masyarakat yaitu agar penelitian ini dapat menjadi pertimbangan oleh pengemudi becak bermotor agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan. terhadap penumpang.
3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata 1

F. Sistematika Penulisan

Secara garis besar sistematika penulisan yang dapat disajikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang penulisan, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, istilah, definisi dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang teori-teori pendukung serta penelitian terdahulu terkait judul skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas secara keseluruhan tentang hasil penelitian yang dilakukan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari keseluruhan penulisan berdasarkan dari analisa hasil.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Sistem Transportasi

Transportasi merupakan kebutuhan kedua atau kebutuhan turunan dari kebutuhan ekonomi masyarakat. Peranan transportasi pada pembangunan wilayah secara menyeluruh telah membawa dampak yang luar biasa terutama sekali pada hubungan antar berbagai wilayah (aksesibilitas). Transportasi mencakup beberapa hal dalam kaitannya dengan perpindahan dari satu tempat ketempat lainnya seperti misalnya infrastruktur jalan raya, moda transportasi, hingga pada manajemen pengelolaannya yang dilakukan oleh pengambil kebijakan maupun perencana (Azis & Asrul, 2018).

Dalam melakukan pergerakan dalam memenuhi kebutuhan tersebut, manusia mempunyai dua pilihan yaitu bergerak dengan moda transportasi atau tanpa moda transportasi (berjalan kaki). Pergerakan dengan moda transportasi biasanya berjarak sedang sampai jauh, sedangkan pergerakan tanpa moda transportasi (misal berjalan kaki) berjarak pendek (Andresta, 2018).

Sistem adalah suatu bentuk keterkaitan antar variable/komponen dalam tatanan yang terstruktur, sehingga berkelakuan sebagai suatu keseluruhan dalam menghadapi ransangan yang diterima dibagian manapun (Azis & Asrul, 2018).

Sistem transportasi diselenggarakan dengan maksud untuk mengkoordinasikan proses pergerakan penumpang dan barang dengan cara mengatur komponen-komponennya yaitu prasarana sebagai media dan sarana

sebagai alat yang digunakan dalam proses transportasi. Secara garis besar system transportasi ini dapat dibagi menjadi:

1. Sistem Transportasi Udara

Sistem transportasi udara adalah suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat dan udara yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam tatanan baik secara alami maupun buatan.

2. Sistem Transportasi Laut

Sistem transportasi laut adalah suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat dan laut yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam tatanan baik secara alami maupun buatan.

3. Sistem transportasi Darat

Sistem transportasi laut adalah suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam tatanan baik secara alami maupun buatan. Sistem transportasi darat mencakup semua jenis transportasi dengan berbagai tipe moda angkutan yang tergolong kedalam:

- a. Transportasi jalan raya
- b. Transportasi jalan rel
- c. Transportasi lain-lain: pipa, *belt conveyer* dan sebagainya (Azis & Asrul, 2018).

B. Becak Bermotor

Becak motor adalah kendaraan khas masyarakat Gorontalo melalui mekanisasi becak yang ada dengan mengganti becak yang dikayuh dengan sepeda motor. Sepeda motor yang digunakan adalah sepeda motor jenis bebek. Walaupun secara hukum pihak berwajib (Dinas Perhubungan) provinsi Gorontalo tidak memberikan izin beroperasinya kendaraan ini, namun jumlah kendaraan ini dari hari ke hari semakin bertambah dan berkembang ke provinsi-provinsi lainnya (Wikibooks 2022).

Becak motor adalah becak dengan mesin dorong dibalik dengan parutan kelapa atau bagian mesin selama roda belakang tetap utuh tetapi satu roda depan dilepas dan diganti dengan gubuk dan rumah. . Becak bermotor berjalan di atas kendaraan bermotor. Becak bermotor ini merupakan bentuk layanan door-to-door yang sangat populer. Awalnya, mesin German Rex dua langkah sederhana digunakan, ukuran silinder kecil meningkat pada bellow. Kemudian dikembangkan dengan mengayuh untuk meluncurkan moped Gobel dan beberapa merek lainnya. Sepeda motor produksi baru kini digunakan untuk menggerakkan becak yang banyak dipasarkan di Indonesia. (Parlindungan, 2019)

Menurut Tarigan (2018) dalam Suzana (2020) menyatakan bahwa becak bermotor adalah sepeda motor modifikasi yang memiliki kereta tambahan di samping sepeda motor yang dikemudikan manusia. meskipun terkadang ditemukan di rumah pemilik becak. Becak bermotor yang diperoleh dari sepeda motor telah diubah menjadi becak sespan yang dapat menampung 3 orang termasuk 1 pengemudi dan 2 penumpang (Suzana, 2020).

C. Kualitas Pelayanan

Menurut Musqari dan Huda (2016) dalam Riyadin (2019) menyatakan bahwa Kualitas layanan mengacu pada sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima atau diterima. Harapan adalah keinginan pelanggan tentang pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan pada hakikatnya adalah kualitas pelayanan yang memisahkan kenyataan dengan harapan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan konsumen. Konsumen dapat mengevaluasi layanan secara objektif untuk menciptakan kepuasan (Riyadin, 2019)

Dalam Arya Zulfikar (2022), bahwa ada beberapa aspek utama kepuasan pelanggan untuk faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi besar sehingga kepuasan terhadap pelayanan biasanya sulit ditiru.

2. Aman dan nyaman

Pengukuran variabel aman dan nyaman mengacu pada perasaan keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna selama perjalanan.

3. Harga atau tarif

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi.

Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga

kualitas produk/jasa harus disesuaikan, dengan perubahan kualitas tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan.

D. Kepuasan Konsumen

Kotler dan Armstrong (2009) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan/konsumen adalah sejauh mana perkiraan kinerja sesuatu produk/jasa sesuai dengan harapan konsumen. Jika seorang konsumen puas dengan nilai suatu produk/jasa, sangat mungkin untuk menjadi pelanggan jangka panjang. Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dari suatu produk/jasa dengan kinerja yang diharapkan.

Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2005) menyatakan berbagai teknik yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, keluhan lainnya dengan menyediakan kotak saran, situs web, dan lainnya.
2. Survey kepuasan penumpang menurut respon perusahaan, mengukur tingkat kepuasan penumpang dengan melakukan survey secara berkala.
3. *Ghost shopping* berpura-pura menjadi konsumen.
4. Analisis pelanggan yang hilang dengan pelanggan yang telah dihentikan atau merubah layanan untuk memahami mengapa hal ini terjadi dan memungkinkan mereka untuk mengambil tindakan perbaikan lebih lanjut

Menurut Irawan (2008) dalam Ismail dan Yusuf (2021) menjelaskan bahwa indikator yang merupakan salah satu bentuk kepuasan pelanggan, yaitu: (1)

Konsumen merasa senang, yaitu pelayanan yang diberikan membuat pelanggan nyaman. (2) Terus membeli produk atau jasa secara pelanggan membeli produk secara teratur. (3) Merekomendasikan produk kepada orang lain. (4) Memenuhi harapan konsumen (Ismail & Yusuf, 2021).

E. Software SPSS

SPSS adalah program komputer yang dipakai untuk analisis statistika. SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences* dapat dipakai untuk analisa statistik parametrik maupun non-parametrik.

SPSS perdana dipublikasikan pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman H. Nie, C. Hadlai (Tex) Hull dan Dale H. Bent, merupakan lulusan dari 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 (Merdeka.com, 2021)

SPSS adalah software yang dapat membaca berbagai jenis data atau memasukkan data secara langsung ke dalam SPSS Data Editor. Bagaimanapun Struktur dari file data atau memasukkan data mentahnya, maka data dalam Data Editor SPSS harus dibentuk dalam baris (*cases*) dan kolom (*variables*). Case berisi informasi untuk satu unit analisis, sedangkan variable adalah informasi yang dikumpulkan dari masing-masing kasus. Hasi-hasil analisis muncul dalam SPSS Output Navigator. Software SPSS dibuat dan dikembangkan oleh SPSS Inc. yang kemudian diakuisisi oleh IBM Corporation. Perangkat lunak komputer ini memiliki kelebihan pada kemudahan penggunaannya dalam mengolah dan menganalisis data statistik. Fitur yang ditawarkan antara lain IBM SPSS Data

Collection untuk pengumpulan data, IBM SPSS *Statistics* untuk menganalisis data, IBM SPSS *Modeler* untuk memprediksi tren, dan IBM *Analytical Decision Management* untuk pengambilan keputusannya. Program SPSS banyak diaplikasikan dan digunakan oleh kalangan pengguna komputer di bidang bisnis, perkantoran, pendidikan, dan penelitian.

Kebanyakan Prosedur Base System menghasilkan pivot tables, dimana kita bisa memperbaiki tampilan dari keluaran yang diberikan oleh SPSS, untuk memperbaiki output sesuai dengan kebutuhan. Sejak dirilis tahun 1968, SPSS memiliki perkembangan yang pesat dan telah tersedia banyak versi. Pada penelitian ini akan digunakan SPSS versi 26.

F. Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu angket atau kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengukuran validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi pearson. Metode korelasi pearson dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor butir soal dengan nilai total butir soal. Nilai total item adalah jumlah item pada pernyataan dalam satu variabel.

Selain itu, uji signifikansi dengan kriteria dilakukan dengan menggunakan tabel taraf r 0,05. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka elemen tersebut dinyatakan valid; sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka elemen tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas dapat dikatakan valid atau tidak valid dengan dua cara yaitu:

- a. Melihat nilai signifikansi dengan syarat jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka elemen tersebut dianggap valid, jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka elemen tersebut dianggap tidak valid;
- b. Melakukan perbandingan terhadap nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka elemen tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka elemen tersebut dinyatakan tidak valid.

Setelah membuat kuesioner (instrumen penelitian) langkah selanjutnya menguji apakah kuesioner yang dibuat valid atau tidak. Adapun rumus untuk menentukan r_{hitung} dan r_{tabel} yaitu.

Rumus r_{hitung} :

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

Dimana :

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 r_{tabel} :

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

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal-hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila diujicobakan secara berulang-ulang pada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 hingga 1,00.

Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka atribut reliabel. Dan apabila nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2002).

G. Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variable independen (*explanatory*) terhadap satu variable dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus atau linear antara variable dependen dengan masing-masing prediktornya (Djarwanto dan Subagyo dalam Sunyoto, 2014). Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \dots\dots\dots(3)$$

Dimana :

Y	= Kepuasan Masyarakat
a	= Konstanta
b ₁ -b ₃	= Koefisien Regresi X ₁ -X ₃
X ₁	= Variabel Kualitas Pelayanan
X ₂	= Variabel Aman dan Nyaman

X_3 = Variabel Tarif

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

$$M = \begin{matrix} & n & \sum x_1 & \sum x_2 & \sum x_3 \\ \sum x_1 & \sum x_1^2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_1 x_3 & \\ \sum x_2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_2^2 & \sum x_2 x_3 & \\ \sum x_3 & \sum x_1 x_3 & \sum x_2 x_3 & \sum x_3^2 & \end{matrix} \dots\dots\dots(4)$$

$$H = \begin{matrix} \sum y \\ \sum x_1 y \\ \sum x_2 y \\ \sum x_3 y \end{matrix} \dots\dots\dots(5)$$

$$M_0 = \begin{matrix} H \sum y & \sum x_1 & \sum x_2 & \sum x_3 \\ H \sum x_1 y & \sum x_1^2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_1 x_3 \\ H \sum x_2 y & \sum x_1 x_2 & \sum x_2^2 & \sum x_2 x_3 \\ H \sum x_3 y & \sum x_1 x_3 & \sum x_2 x_3 & \sum x_3^2 \end{matrix} \dots\dots\dots(6)$$

Kemudian 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:

$$a = \frac{\det M_1}{\det M} \dots\dots\dots(7)$$

$$b_1 = \frac{\det M_2}{\det M} \dots\dots\dots(8)$$

Dalam analisis regresi linear berganda, terdapat beberapa uji statistik yang dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara beberapa variabel independen dan satu variabel dependen, antara lain sebagai berikut:

1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh

kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil 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 (Ghozali, 2018).

Menurut Ghozali (2018), kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Dalam kenyataan ini adjusted R^2 dapat bernilai negatif walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Jika dalam uji empiris didapat nilai R^2 negatif, maka nilai adjusted dianggap bernilai 0.

Besarnya koefisien determinasi (R^2) dapat dihitung menggunakan rumus atau persamaan berikut:

$$r^2 = \frac{(b_1 \sum x_1 y) + (b_2 \sum x_2 y) + (b_3 \sum x_3 y)}{\sum y^2} \dots\dots\dots(9)$$

$$r = \sqrt{\frac{(b_1 \sum x_1 y) + (b_2 \sum x_2 y) + (b_3 \sum x_3 y)}{\sum y^2}} \dots\dots\dots(10)$$

dimana:

r^2 = koefisien determinasi (r square)

r = koefisien korelasi

b_1 = koefisiensi regresi variabel x_1

$$\Sigma x_1 y = \Sigma x_1 y - \frac{\Sigma x_1 \times \Sigma y}{n} \dots \dots \dots (11)$$

$$\Sigma y^2 = \Sigma y^2 - \frac{(\Sigma y)^2}{n} \dots \dots \dots (12)$$

2. Uji F (Pengujian Secara Serempak)

Menurut Ghozali (2018:98) Uji F digunakan untuk menguji secara serentak variabel independen mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ atau 5%. Untuk melakukan pengujian hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan berikut:

a. Hipotesis:

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 = ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Pengambilan keputusan

Dapat dilihat melalui besarnya *probabilitas value (p value)* yang dibandingkan dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5%, hal ini berarti tingkat kepercayaan adalah 95% dengan kriteria:

1) Jika $p \text{ value} > 0,05$ maka H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak

2) Jika $p \text{ value} < 0,05$ maka H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima

c. Kriteria pengujian dengan menggunakan F tabel ditetapkan sebagai

berikut:

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

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

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

$$F = \frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)} \dots\dots\dots(13)$$

Dimana:

r^2 = koefisien determinasi

k = variabel bebas

n = jumlah responden

1 = variabel tetap

$Df = (n - k)$

3. Uji T (Uji Parsial)

Menurut Ghazali (2018:99) Uji T digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan $\alpha = 0,05$

a. Hipotesis

H_0 = Tidak ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

H_1 = Ada pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Pengambilan keputusan

Dapat dilihat melalui besarnya *probabilitas value* (*p value*) yang dibandingkan dengan tingkat signifikan 0,05 atau 5%, hal ini berarti tingkat kepercayaan adalah 95% dengan kriteria:

- 1) Jika $p \text{ value} > 0,05$ maka H_0 diterima sedangkan H_1 ditolak
- 2) Jika $p \text{ value} < 0,05$ maka H_0 ditolak sedangkan H_1 diterima

c. Kriteria pengujian dengan menggunakan Ttabel ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Jika $T_{hitung} > T_{tabel} = H_0$ diterima sedangkan H_1 ditolak
- 2) Jika $T_{hitung} > T_{tabel} = H_0$ ditolak sedangkan H_1 diterima

H. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh **Syamsul amien, dkk (2022)** “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor III Kampus II PNUP - Kampus II PIP di Kota Makassar”. Tujuan penelitian ini adalah 1) mengidentifikasi dan dan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan teman bus, 2) menganalisis faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan teman bus. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Deskriptif Kualitas dengan metode angket skala likert dan diolah dengan menggunakan software SPSS ver. 21. Hasil penelitian, 1) seluruh variabel independent jaminan keamanan, dan sikap empaty sudah memberikan kepuasan terhadap penumpang, 2)

faktor yang paling dominan dalam penelitian kepuasan penumpang adalah faktor sikap empaty. (Amien, Said, & Syarkawi, 2022)

2. Penelitian yang dilakukan oleh **Astri Fuji RS, dkk (2016)** “Analisis Kepuasan Konsumen GOJEK Di Wilayah Kota Bandung” dengan artian Gojek memberi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat maka konsumen akan merasa puas, dan Ketika variable tersebut semakin meningkat maka hal ini akan meningkatkan pula terhadap kepuasan konsumen.
3. Penelitian yang dilakukan oleh **Armawanti (2019)**, “Analisis Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah Cabang Makassar”. Dari hasil olah data diketahui bahwa uji reliabilitas untuk variabel layanan (X) $0,752 > 0,22$ dan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) tingkat kepuasan nasabah dengan tingkat signifikan 0,000. Sedangkan berdasarkan uji hipotesis secara parsial (uji t) pada bank syariah menunjukkan bahwa variabel layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah karena memiliki probabilitas lebih besar dari 0,05. (Armawanti, 2019)
4. Penelitian yang dilakukan oleh **Diny Auliyah Rohmah (2019)**, “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Magelang”. Penelitian bersifat deskriptif non eksperimental dengan pengambilan sampel secara *Insidental sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pasien rawat lawan pada total semua dimensi dengan persentase sebesar 80,34%, pada dimensi daya tanggap (*Resvonsiveness*) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dengan persentase sebesar 81,03% . terhadap

hubungan usia dengan tingkat kepuasan, tidak hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan golongan pasien dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit islam magelang. (Diny Auliyah Rohmah, 2019)

5. Penelitian yang dilakukan oleh **Taupik Ismail dkk (2021)** “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung” tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan (X) mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Y) kantor Indihome Gegerkalong Bandun. Pengambilan sampel pada penlitian ini menggunakan *probability sampling* dengan populasi penelitian berjumlah 691. (Taupik Ismail & Ramayani Yusuf, 2021)
6. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Trans Mebidang Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat **Yusuf Aulia Lubis (2020)** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Transmebidang dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Bus Transmebidang terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dalam menentukan besaran sampel yang digunakan. Analisis data yang digunakan regresi liniear berganda. Berdasarkan hasil temuan ditarik kesimpulan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan umum Bus Trans Mebidang dengan total nilai rata-rata 4,1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh manajemen Bus Trans Mebidang

mempengaruhi atau berkontribusi pada tingkat kepuasan pengguna sebesar 87,1 % dimana nilai ini sangat tinggi pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan

7. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Atas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen **Riyan Indra Pramana (2016)**. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, persepsi atas harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada bus pariwisata PO Jaya Indah Semarang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Metode kuantitatif meliputi validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis melalui uji F, uji t dan koefisien determinasi (R^2). Dan pada penelitian ini menggunakan uji sobel untuk mendeteksi variable interveningnya yaitu kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Persepsi atas Harga menunjukkan pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Konsumen, selanjutnya Kepuasan Konsumen diterima sebagai variabel intervening dalam memediasi Kualitas Layanan dan Persepsi atas Harga terhadap Loyalitas Konsumen.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual.

Survei ini bersifat komperhensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik. Dengan kata lain survei ini digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Husein Umar penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari

pilihan yang tersedia.

Penelitian ini akan mendeskripsikan secara jelas yang penelitiannya akan tertuang secara jelas dalam kuesioner sebagai bahan instrumen penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menggali info mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada daerah pusat perdagangan yang terletak di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian dilaksanakan kurang lebih 2 bulan. Pengambilan data dilakukan hanya pada hari beroperasinya pasar secara keseluruhan yaitu hari Selasa dan Jumat. Untuk lebih detailnya lokasi penelitian disajikan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar
(Sumber : Google Earth 2022)

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subjek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, 2005). Mengartikan populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi pada penelitian kali ini merupakan pengunjung atau pengguna jasa transportasi becak bermotordi wilayah Pasar Sentral Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2010) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu Roscoe (1982) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini:

1. Pada setiap penelitian, ukuran sampel yang layak berkisar antara 30 sampai dengan 500
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots(14)$$

Keterangan :

N = Ukuran sampel / jumlah responden

N = Ukuran Populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir, $e = 0,1$

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut :

- a. Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar
- b. Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jumlah populasi dalam peneitian ini hanya terpusat di kawasan Pasar Sentral Kec. Polewali yang menggunakan transportasi becak bermotor, di dapatkan jumlah penduduk di Kec. Polewali : 66.483 (BPS Kabupaten Polewali Mandar 2021) maka di total jumlah populasi penggunaan becak bermotor = 66.483 pengguna maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut :

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

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

$n = 99,84$ disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden maka pada penelitian ini keseluruhan populasi sampel adalah 100 responden yang merupakan penggunaan jasa transportasi becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Untuk lebih detailnya tersaji sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dan belum diolah. Data ini di dapatkan dengan cara melakukan observasi, biasanya berupa wawancara dan kuesioner. Adapun beberapa cara mengumpulkan data primer sebagai berikut:

- a. Observasi

Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yang berhak menggunakan becak bermotor sebagai salah satu moda transportasi. Tempat penelitian dilakukan pada Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yang beralamat di Pekkabata, Kec. Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat 91311. Waktu penelitian dimulai pada bulan November – Desember 2022.

- b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang akan memperoleh informasi, biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih. Informasi yang didapatkan bisa berupa audio, visual, audio visual, dan lain-lain. Wawancara, dilakukan kepada pengunjung. Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yang berhak menggunakan becak bermotor untuk memperoleh gambaran agar dapat digunakan sebagai data primer

penelitian.

c. Dokumentasi

Pengambilan gambar saat melakukan penelitian, sehingga dapat menjadi sebuah bukti fisik bahwa benar melakukan penelitian.

d. Kuisisioner

Berupa kumpulan pertanyaan yang akan dikumpulkan dari responden untuk mendapatkan sebuah informasi. Kuesioner bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar. Dalam hal ini kuesioner dibuat dan dibagikan kepada responden yang merupakan pengunjung Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar. Kuesioner yang dibuat berisi beberapa daftar pernyataan dimana untuk setiap pernyataan yang diajukan, responden harus memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia, sesuai dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian.

2. Data sekunder

Data yang telah ada dari penelitian sebelumnya, dan akan menjadi sumber informasi tambahan. Data sekunder yang di gunakan berupa peta lokasi penelitian, BPS Kabupaten Polewali Mandar dalam angka 2021, Dinas Perhubungan Kabupaten Polewali Mandar.

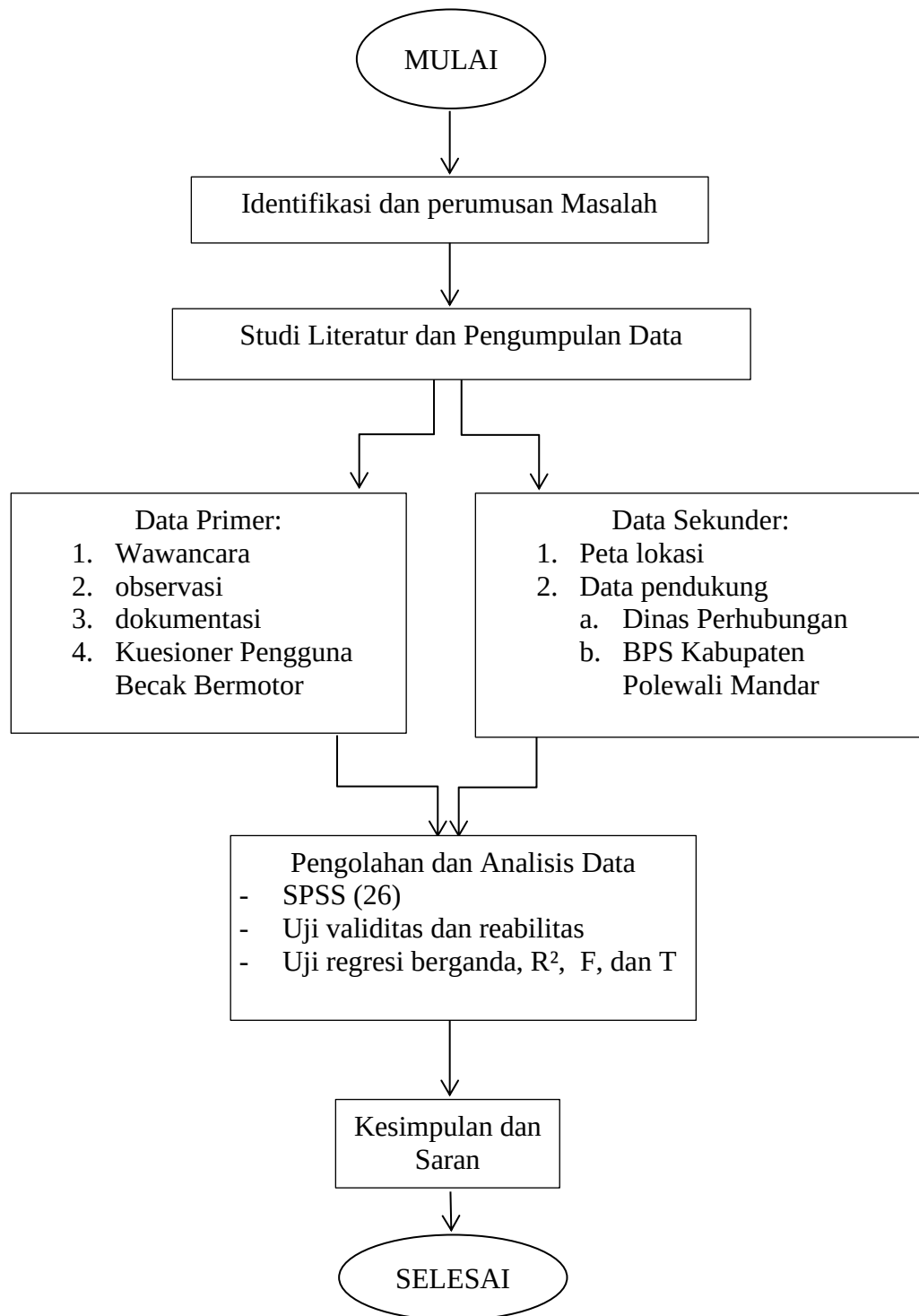
E. Metode Analisis Data

Pada proses pengumpulan data, peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung. Penyebaran secara langsung dilakukan oleh peneliti untuk mencari responden yang tepat melalui tatap muka secara langsung, sehingga dapat menghasilkan kumpulan data penelitian yang memenuhi syarat-syarat sebagai alat ukur yang baik atau tidak, instrumen dikatakan baik apabila instrumen penelitian tersebut memenuhi sifat tepat (*valid*) dan handal (*reliable*).

Setelah instrumen atau kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, analisa dilanjutkan dengan uji hipotesis menggunakan metode Regresi Linear Berganda, uji determinasi, uji hipotesis yaitu Uji F (pengujian secara serempak) dan Uji T (parsial)

F. Diagram Alir Penelitian

Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat dibuat alur penelitian yang akan digunakan. Diagram alir penelitian tersebut ditunjukkan pada Gambar 3.2



Gambar 3.2. Diagram Alir Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Polewali Mandar

1. Aspek Geografis

Kota Polewali Mandar secara geografis terletak antara 2°40'00"-3°32'00" LU dan 118°40'27"-119°32'27" BT

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

Luas wilayah Polewali Mandar adalah 2.022,30 km² dan secara administrasi pemerintahan, Polewali Mandar terbagi menjadi 16 kecamatan.

2. Aspek Transportasi

Transportasi memiliki peran urgen dalam berbagai lini kehidupan, baik sarana maupun prasarana sehingga berpengaruh nyata terhadap pertumbuhan dan perkembangan Kota Polewali Mandar. Ketersediaan jaringan jalan maupun kendaraan khususnya untuk transportasi darat menjadi bagian terpenting dalam menunjang aktivitas masyarakat. Jalan merupakan prasarana angkutan darat yang sangat penting untuk memperlancar kegiatan perekonomian. Sarana jalan sangat memengaruhi pertumbuhan ekonomi

suatu daerah. Melalui jalan, mobilitas penduduk dapat difasilitasi sehingga roda ekonomi (arus barang dan jasa) juga turut lancar.

Panjang jalan yang membelah daratan Kabupaten Polewali Mnadar pada tahun 2004 sepanjang 1.266,1 km. Jumlah ini mengalami peningkatan sepanjang 151,1 km dibandingkan tahun sebelumnya. Sedangkan jumlah kendaraan bermotor di daerah ini pada tahun 2004 mencapai 13.910 unit atau meningkat sebesar 26% dibanding tahun 2003 yang hanya sebanyak 11.006 unit. (wikipedia)

B. Karakteristik Responden

Responden atau subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam sebuah penelitian. Sedangkan profil responden adalah gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian tersebut. Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Adapun deskripsi profil responden dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

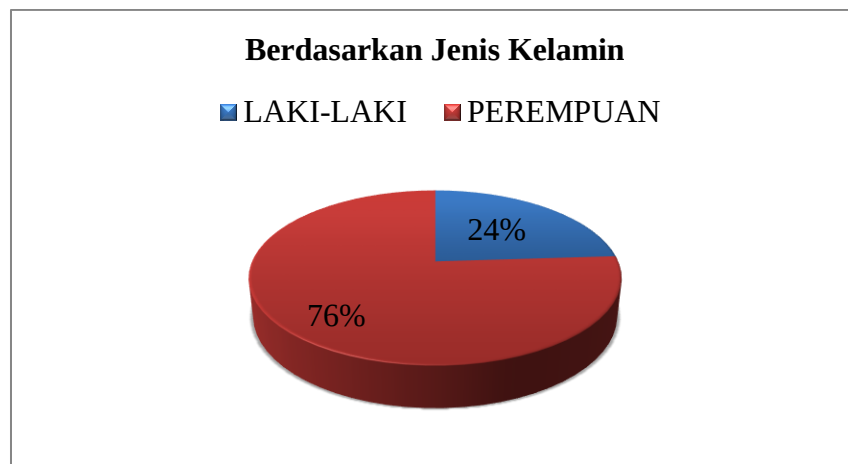
1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh persentase jumlah berdasarkan jenis kelamin seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber: Pengolahan Data, 2023)

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	24	24%
2	Perempuan	76	76%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan memiliki persentase yang lebih tinggi yaitu sebesar 76% dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 24%. Hal ini juga dapat digambarkan dalam bentuk pie chart seperti berikut.



Gambar 4. 1 Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin
(Sumber: pengolahan excel 2023)

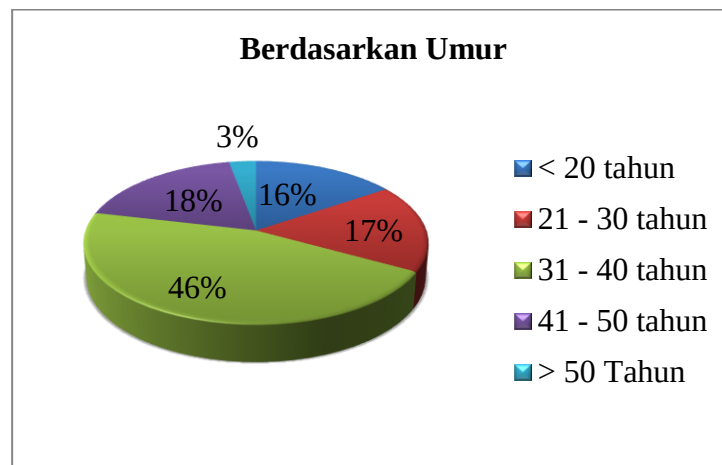
2. Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh persentase jumlah responden berdasarkan umur seperti tabel berikut.

Tabel 4.2 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Umur (Sumber: Pengolahan Data, 2023)

NO	Kategori Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	<20 Tahun	16	16%
2	20 – 30 Tahun	18	18%
3	31 – 40 Tahun	47	47%
4	41 – 50 Tahun	19	19%
5	>50 Tahun	3	3%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan Table 4.1 menunjukkan bahwa responden dengan kategori umur 31 – 40 tahun mendominasi sebesar 47% dan sisanya berturut-turut kategori umur 41 – 50 tahun sebesar 19%, 21 – 30 tahun 18%, <20 tahun 16%, dan >50 tahun 3%. Hal ini juga dapat digambarkan dalam bentuk pie chart seperti berikut.



Gambar 4. 2 Persentase jumlah responden berdasarkan umur (sumber: pengolahan excel 2023)

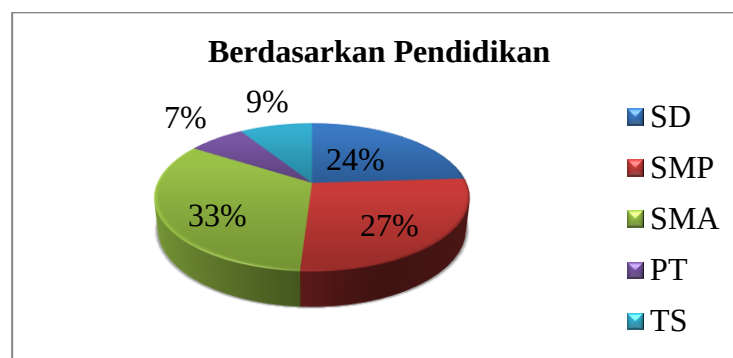
3. Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 4. 2 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan (Sumber Pengolahan Data 2023)

No	Kategori Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SD	24	24%
2	SMP	27	27%
3	SMA	33	33%
4	Perguruan Tinggi	7	7%
5	TS	9	9%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan Tabel menunjukkan bahwa responden dengan kategori pendidikan SMA/SMK memiliki persentase yang paling tinggi yaitu sebesar 33%. Kemudian diikuti oleh responden yang berpendidikan SMP sebesar 27%, SD sebesar 24% dan Tidak Sekolah 9% dan Perguruan Tinggi sebesar 7%. Hal ini juga dapat digambarkan bentuk pie chart seperti berikut.



Gambar 4. 3 Persentase jumlah responden berdasarkan pendidikan
(sumber: pengolahan excel 2023)

4. Responden Berdasarkan Pekerjaan

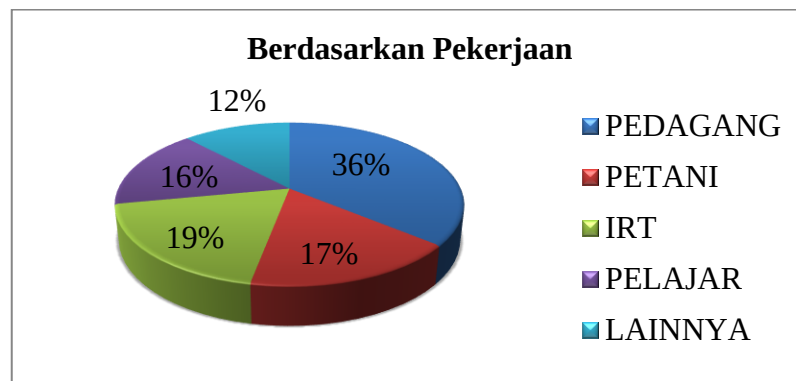
Berdasarkan data 100 responden, diperoleh persentase jumlah responden berdasarkan pekerjaan seperti pada tabel berikut.

Tabel 4. 3 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan (Sumber: Pengolahan Data 2023)

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Petani	17	17%
2	Pedagang	36	36%
3	IRT	19	19%
4	Pelajar	16	16%
5	Lainnya	12	12%
Jumlah		100	100%

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden dengan kategori

pekerjaan sebagai pedagang yang mendominasi dengan persentase sebesar 36% dari 100 responden yang dijadikan sampel. Kemudian diikuti oleh responden dengan kategori IRT 19%, petani sebesar 17%, pelajar sebesar 16%, dan pekerjaan lainnya 12%. Hal ini juga dapat digambarkan pada pie chart berikut.



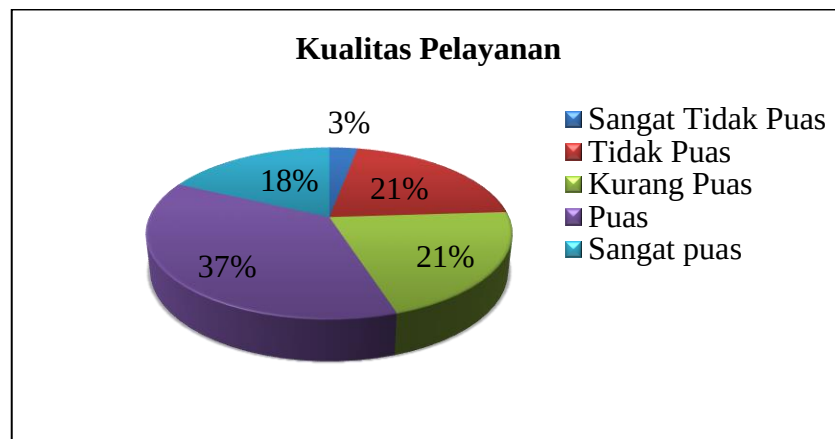
Gambar 4. 4 Persentase jumlah responden berdasarkan pekerjaan (sumber: pengolahan excel 2023)

5. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh distribusi responden berdasarkan kualitas pelayanan seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan (Sumber: Pengolahan Data 2023)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak puas	3	3.0	3.0	3.0
Tidak Puas	21	21.0	21.0	24.0
Kurang Puas	21	21.0	21.0	45.0
Puas	37	37.0	37.0	82.0
Sangat Puas	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.5 Persentase responden berdasarkan kualitas Pelayanan
(sumber: pengolahan excel 2023)

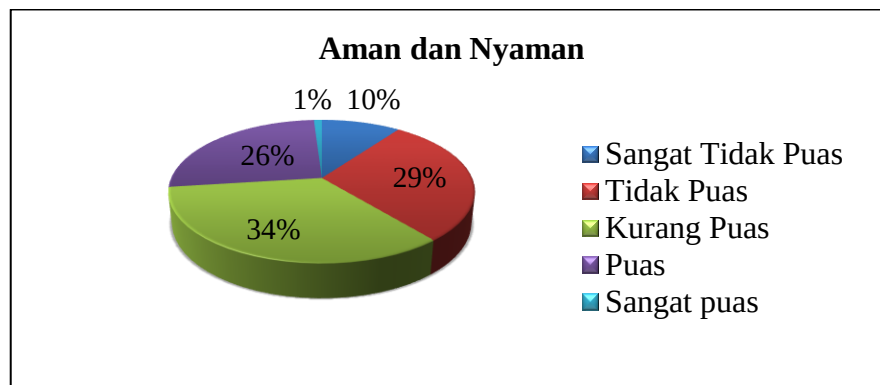
Berdasarkan Gambar di atas dapat kita lihat bahwa kategori Puas berada paling tinggi yang mana memiliki persentase 37% kemudian kategori kurang Puas memiliki persentase sebesar 21%, kategori tidak puas memiliki persentase sebesar 21%, kategori sangat puas 18%, dan kategori Sangat Tidak Puas memiliki persentase 3%.

6. Distribusi Responden Berdasarkan Aman dan Nyaman

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh distribusi responden berdasarkan aman dan nyaman seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Aman dan Nyaman (Sumber: Pengolahan Data 2023)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak puas	10	10.0	10.0	10
	Tidak Puas	29	29.0	29.0	39
	Kurang Puas	34	34.0	34.0	73
	Puas	26	26.0	26.0	99
	Sangat Puas	1	1.0	1.0	100
	Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.6 Persentase responden berdasarkan aman dan nyaman
(sumber: pengolahan excel 2023)

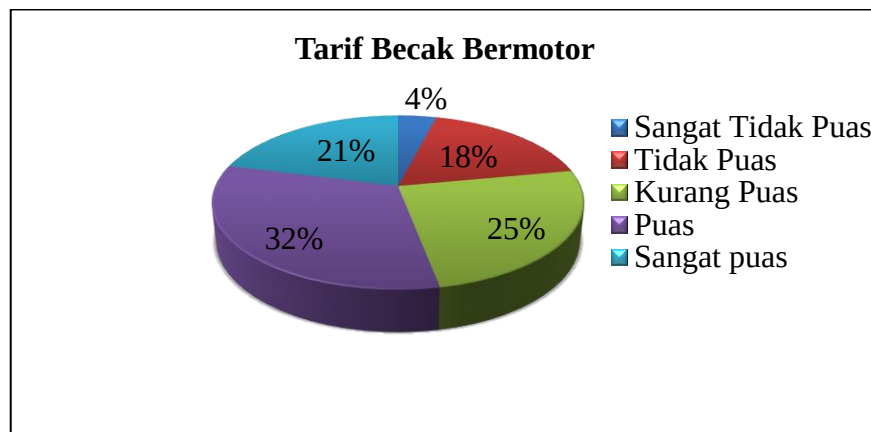
Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang aman dan nyaman, 34% berpendapat kurang puas, 29% berpendapat tidak puas, 26% berpendapat puas, 10% berpendapat sangat tidak puas, dan 1% berpendapat sangat puas.

7. Distribusi Responden Berdasarkan Tarif Becak Bermotor

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh distribusi responden berdasarkan tarif seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Tarif Becak Bermotor (Sumber: Pengolahan Data 2023)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak puas	4	4.0	4.0	4
Tidak Puas	18	18.0	18.0	22
Kurang Puas	25	25.0	25.0	47
Puas	32	32.0	32.0	79
Sangat Puas	21	21.0	21.0	100
Total	100	100.0	100.0	



Gambar 4.7 Persentase responden berdasarkan tarif becak bermotor
(sumber: pengolahan excel 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang tarif becak bermotor, 32% berpendapat puas, 25% berpendapat kurang puas, 21% berpendapat sangat puas, 18% berpendapat tidak puas, dan 4% berpendapat sanagat tidak puas.

C. Pengujian Intrumen

Untuk menguji intrumen kuesioner dalam penelitian ini digunakan uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah item pertanyaan yang digunakan mampu mengukur apa yang diukur. Sedangkan uji rabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian. Berikut uraian mengenai hasil uji validitas dan uji reabilitas.

1. Uji Validitas

Untuk penelitian ini untuk menentukan r tabel, nilai df dapat dihitung sebagai berikut $df = n - k$ atau $100 - 2 = 98$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka didapat r tabel sebesar 0,197. Rumus untuk menentukan r hitung dan r tabel yaitu:

1) Menentukan r hitung

Ket :

$$\Sigma x = 302$$

$$\Sigma y = 1815$$

$$\Sigma x^2 = 91204$$

$$\Sigma y^2 = 550159$$

$$\Sigma xy = 5969$$

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \frac{100 \cdot 5969 - (302)(1815)}{\sqrt{\{100 \cdot 1064 - (302)^2\} (100 \cdot 36839 - (1815)^2)}} \\ &= \frac{596900 - 548130}{\sqrt{106400 - 91204 \cdot 3683900 - 3294225}} \\ &= \frac{48770}{\sqrt{15196 \cdot 389675}} \\ &= \frac{48770}{76951} \\ &= 0,634 \end{aligned}$$

Hasil uji validitas yang diperoleh dalam penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS ver.26 adalah sebagai berikut.

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Bentor (Sumber: Hasil Analisis)

Variabel	r hitung	r table	Signifikansi	keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)				
X1.1	0,634	0,197	0.000	Valid
X1.2	0,796	0,197	0.000	Valid
X1.3	0,825	0,197	0.000	Valid
X1.4	0,695	0,197	0.000	Valid
X1.5	0,855	0,197	0.000	Valid
X1.6	0,801	0,197	0.000	Valid
Aman dan Nyaman (X2)				
X2.1	0,779	0,197	0.000	Valid
X2.2	0,848	0,197	0.000	Valid
X2.3	0,818	0,197	0.000	Valid
X2.4	0,791	0,197	0.000	Valid
Tarif Bentor (X3)				
X3.1	0,787	0,197	0.000	Valid
X3.2	0,810	0,197	0.000	Valid
X3.3	0,841	0,197	0.000	Valid
X3.4	0,754	0,197	0.000	Valid
Kepuasan (Y1)				
Y1.1	0,845	0,197	0.000	Valid
Y1.2	0,771	0,197	0.000	Valid
Y1.3	0,872	0,197	0.000	Valid
Y1.4	0,854	0,197	0.000	Valid
Y1.5	0,740	0,197	0.000	Valid

Berdasarkan tabel 4.8, hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r hitung > dari nilai r tabel dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.5$ untuk semua item pertanyaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki kevalidan.

2. Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian.

Suatu variabel dikatakan Uji reliabilitas *reliable* (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Tingkat reliabilitas suatu konstruk/variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005).

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS ver. 26 adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bentor (Sumber: Hasil Analisis)

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,882	Reliabel
Aman Dan Nyaman	0,833	Reliabel
Tarif Bentor	0,814	Reliabel
Kepuasan	0,876	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.9, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan reliabel.

D. Regresi Linear Berganda

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

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

dimana :

Y = variabel dependen

a = koefisien konstanta

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

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

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:

$$M = \begin{matrix} & n & \sum x_1 & \sum x_2 & \sum x_3 \\ \begin{matrix} \sum x_1 \\ \sum x_2 \\ \sum x_3 \end{matrix} & \begin{matrix} \sum x_1^2 \\ \sum x_1 x_2 \\ \sum x_1 x_3 \end{matrix} & \begin{matrix} \sum x_1 x_2 \\ \sum x_2^2 \\ \sum x_2 x_3 \end{matrix} & \begin{matrix} \sum x_1 x_3 \\ \sum x_2 x_3 \\ \sum x_3^2 \end{matrix} & \begin{matrix} 100 \\ 2449 \\ 1544 \\ 1605 \end{matrix} \end{matrix} = \begin{matrix} 2449 \\ 60775 \\ 38051 \\ 24174 \\ 39646 \\ 24896 \\ 26115 \end{matrix}$$

$$H = \begin{matrix} \sum y \\ \sum x_1 y \\ \sum x_2 y \\ \sum x_3 y \end{matrix} = \begin{matrix} 2018 \\ 49680 \\ 31288 \\ 32605 \end{matrix}$$

$$M_0 = \begin{matrix} H \sum y & \sum x_1 & \sum x_2 & \sum x_3 \\ H \sum x_1 y & \sum x_1^2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_1 x_3 \\ H \sum x_2 y & \sum x_1 x_2 & \sum x_2^2 & \sum x_2 x_3 \\ H \sum x_3 y & \sum x_1 x_3 & \sum x_2 x_3 & \sum x_3^2 \end{matrix} = \begin{matrix} 2018 & 2449 & 1544 & 1605 \\ 49680 & 60775 & 38051 & 39646 \\ 31288 & 38051 & 24174 & 24896 \\ 32605 & 39646 & 24896 & 26115 \end{matrix}$$

$$M_1 = \begin{matrix} n & H \sum y & \sum x_2 & \sum x_3 \\ \sum x_1 & H \sum x_1 y & \sum x_1 x_2 & \sum x_1 x_3 \\ \sum x_2 & H \sum x_2 y & \sum x_2^2 & \sum x_2 x_3 \\ \sum x_3 & H \sum x_3 y & \sum x_2 x_3 & \sum x_3^2 \end{matrix} = \begin{matrix} 100 & 2018 & 1544 & 1605 \\ 2449 & 49680 & 38051 & 39646 \\ 1544 & 31288 & 24174 & 24896 \\ 1605 & 32605 & 24896 & 26115 \end{matrix}$$

$$M_2 = \begin{matrix} n & \sum x_1 & H \sum y & \sum x_3 \\ \sum x_1 & \sum x_1^2 & H \sum x_1 y & \sum x_1 x_3 \\ \sum x_2 & \sum x_1 x_2 & H \sum x_2 y & \sum x_2 x_3 \\ \sum x_3 & \sum x_1 x_3 & H \sum x_3 y & \sum x_3^2 \end{matrix} = \begin{matrix} 100 & 2449 & 2018 & 1605 \\ 2449 & 60775 & 49680 & 39646 \\ 1544 & 38051 & 31288 & 24896 \\ 1605 & 39646 & 32605 & 26115 \end{matrix}$$

$$M_3 = \begin{matrix} n & \sum x_1 & \sum x_2 & H \sum y \\ \sum x_1 & \sum x_1^2 & \sum x_1 x_2 & H \sum x_1 y \\ \sum x_2 & \sum x_1 x_2 & \sum x_2^2 & H \sum x_2 y \\ \sum x_3 & \sum x_1 x_3 & \sum x_2 x_3 & H \sum x_3 y \end{matrix} = \begin{matrix} 100 & 2449 & 1544 & 2018 \\ 2449 & 60775 & 38051 & 49680 \\ 1544 & 38051 & 24174 & 31288 \\ 1605 & 39646 & 24896 & 32605 \end{matrix}$$

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:

$$a = \frac{\det M_0}{\det M} = \frac{68196223152}{9733192984} = 7,007$$

$$b_1 = \frac{\det M_1}{\det M} = \frac{454827768}{9733192984} = 0,047$$

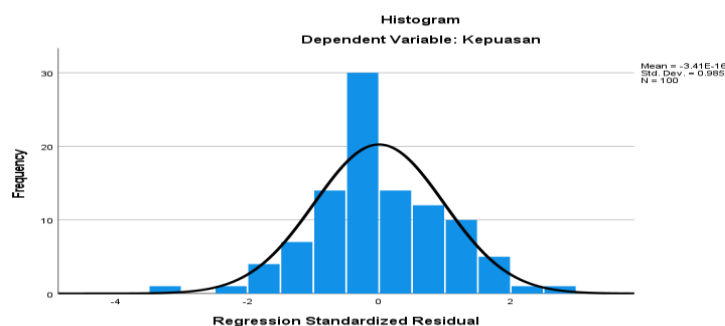
$$b_2 = \frac{\det M_2}{\det M} = \frac{2000476976}{9733192984} = 0,206$$

$$b_3 = \frac{\det M_3}{\det M} = \frac{5370255616}{9733192984} = 0,552$$

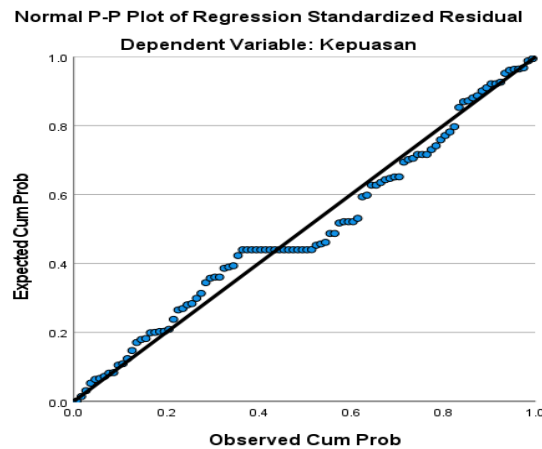
Hasil regresi dengan menggunakan SPSS ver. 26 diperoleh koefisien regresi seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Kepuasan Masyarakat Terhadap Becak Bermotor
(Sumber: Hasil Analisis)

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	7.007	1.779	
	Kualitas Pelayanan	.047	.048	.078
	Aman Dan Nyaman	.206	.088	.199
	Tarif Bentor	.552	.082	.549
a. Dependent Variable: Kepuasan				



Gambar 4. 8 Grafik Histogram Kepuasan Masyarakat Terhadap Becak Bermotor (sumber: pengolahan spss 2023)



Gambar 4. 9 Grafik *Regression* Kepuasan Masyarakat Terhadap Becak Bermotor (sumber: pengolahan excel 2023)

Persamaan Regresi Berdasarkan Tabel 4.10 :

$$Y = 7,007 + 0,047 + 0.206 + 0,552$$

Pada tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan variabel kualitas pelayanan mampu meningkatkan variabel kepuasan sebesar 0,047, peningkatan satu satuan variabel aman dan nyaman mampu meningkatkan variabel kepuasan sebesar 0,206 dan peningkatan satu satuan variabel tarif bentor mampu meningkatkan variabel kepuasan sebesar 0,552.

E. Pengujian Hipotesis

1. Koefisien Determinasi (R^2)

hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS ver. 26 diperoleh koefisien regresi seperti pada tabel berikut:

Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Becak Bermotor (Sumber: Hasil Analisis)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.656 ^a	.430	.412	1.458
a. Predictors: (Constant), Tarif Bentor, Aman Dan Nyaman, Kualitas Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan				

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

$$\Sigma x_1 y = \Sigma x_1 y - \frac{\Sigma x_1 \times \Sigma y}{n} = 50424 - \frac{2492 \times 2020}{100} = 85,60$$

$$\Sigma y^2 = \Sigma y^2 - \frac{(\Sigma y)^2}{n} = 41162 - \frac{(4080400)}{100} = 358$$

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

$$\begin{aligned} R &= \sqrt{\frac{(0,047 \times 85,60) + (0,206 \times 139,2) + (0,552 \times 220)}{358}} \\ &= \sqrt{\frac{4,0232 + 28,6752 + 121,44}{358}} \\ &= \sqrt{\frac{153,9943}{358}} = \sqrt{0,430} = 0,656 \end{aligned}$$

Tabel 4.12 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

Pada tabel 4.13 koefisien determinasi di atas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,656, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan, aman dan nyaman dan tarif bentor mampu memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel kepuasan sebesar 65,6%. Ini berarti bahwa meningkatnya atau menurunnya kepuasan konsumen 65,6% dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan,

aman dan nyaman, dan tarif bentor melalui hubungan linier yang persamaan $\hat{Y} = 7,007 + 0,047 + 0.206 + 0,552$. Sedangkan sisanya yaitu 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

2. Uji t (Uji Parsial)

Hasil uji t parsial dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan software SPSS ver.26 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Hasil Uji T Penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Becak Bermotor (Sumber: Hasil Analisis)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.007	1.779		3.939	.000
	Kualitas Pelayanan	.047	.048	.078	.974	.333
	Aman Dan Nyaman	.206	.088	.199	2.342	.021
	Tarif Bentor	.552	.082	.549	6.705	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan						

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

Hipotesis:

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1), aman dan nyaman (X2), dan tarif bentor (X3) terhadap variabel kepuasan (Y).

H_1 = ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1), aman dan nyaman (X2), dan tarif bentor (X3) terhadap variabel kepuasan (Y).

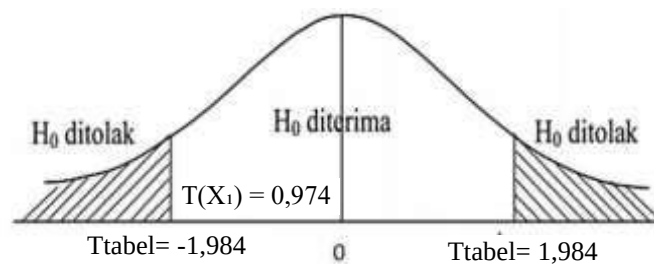
Kriteria pengujian dengan menggunakan T tabel ditetapkan sebagai berikut:

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

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

Pada tabel 4.14 uji t di atas menunjukkan kesimpulan sebagai berikut:

- a. Nilai signifikansi (sig) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,333 lebih dari α (0,05), dan $T_{hitung} = 0,974 < T_{tabel} = 1,984$, maka dari itu diperoleh keputusan H_0 diterima dengan kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan (Y). Dari keputusan diatas dapat ditampilkan pada kurva sebagai berikut:



Gambar 4.10 Kurva uji T Kualitas pelayanan (X1)
(sumber: pengolahan data 2023)

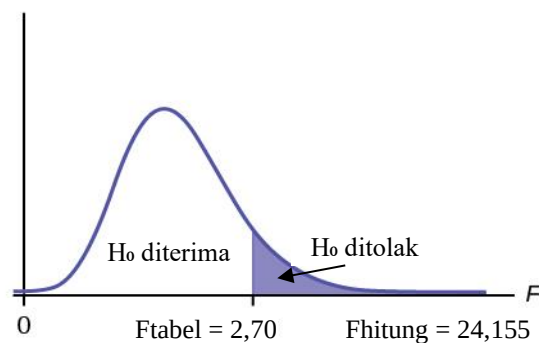
- b. Nilai signifikansi (sig) variabel aman dan nyaman sebesar 0,021 kurang dari α (0,05), dan $T_{hitung} = 2,342 > T_{tabel} = 1,984$ maka dari itu diperoleh keputusan H_0 ditolak dengan kesimpulan bahwa variabel aman dan nyaman (X2) memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan (Y). Dari keputusan diatas dapat ditampilkan pada kurva sebagai berikut:

Untuk menentukan F hitung secara manual dapat menggunakan persamaan berikut:

$$\begin{aligned}
 F &= \frac{0,430/3}{(1-0,430)/(100-3-1)} \\
 &= \frac{0,14338386}{0,57/96} \\
 &= \frac{0,14338386}{0,0059352} \\
 &= 24,155
 \end{aligned}$$

$$Df = n - k = 100 - 3 = 97$$

Selanjutnya dari hasil uji F (simultan) diatas dapat ditampilkan pada kurva sebagai berikut:



Gambar 4.13 Kurva uji F (Simultan) (sumber: pengolahan data 2023)

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

a. Hipotesis:

H_0 = tidak ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1), aman dan nyaman (X2), dan tarif bentor (X3) terhadap variabel kepuasan (Y).

H_1 = ada pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1), aman

dan nyaman (X2), dan tarif bentor (X3) terhadap variabel kepuasan (Y).

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

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

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

Dari pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 kurang dari α (0,05), dan $F_{hitung} 24,155 > F_{tabel} 2,70$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Disimpulkan bahwa model regresi linier berganda yang terbentuk sudah tepat dimana ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, aman dan nyaman, dan tarif bentor secara simultan terhadap kepuasan pelayanan bentor.

F. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji regresi dan hipotesis yang telah dilakukan dengan bantuan software SPSS ver.26 dapat dirangkum menjadi beberapa poin, diantaranya yaitu:

1. Pada uji koefisien determinasi di atas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,656, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan, aman dan nyaman dan tarif bentor mampu memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan sebesar 65,6%. Ini berarti bahwa meningkatnya atau menurunnya kepuasan konsumen 65,6% dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, aman dan nyaman, dan tarif bentor melalui hubungan linier yang persamaan $\hat{Y} = 7,007 + 0,047 + 0,206 + 0,552$. Sisanya ditentukan oleh keadaan lain.
2. Pada pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 kurang dari α (0,05), dan $F_{hitung} 24,155 > F_{tabel} 2,70$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Disimpulkan bahwa model regresi linier berganda

yang terbentuk sudah tepat dimana ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, aman dan nyaman, dan tarif bentor secara simultan terhadap kepuasan pelayanan bentor.

3. Pada uji t di atas menunjukkan kesimpulan sebagai berikut:
 - a. Nilai signifikansi (sig) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,333 lebih dari α (0,05), dan $T_{hitung} = 0,974 < T_{tabel} = 1,984$, maka dari itu diperoleh keputusan H_0 diterima dengan kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan (Y).
 - b. Nilai signifikansi (sig) variabel aman dan nyaman sebesar 0,021 kurang dari α (0,05), dan $T_{hitung} = 2,342 > T_{tabel} = 1,984$ maka dari itu diperoleh keputusan H_0 ditolak dengan kesimpulan bahwa variabel aman dan nyaman (X2) memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan (Y).
 - c. Nilai signifikansi (sig) variabel tarif bentor sebesar 0,000 kurang dari α (0,05), dan $T_{hitung} = 6,705 > T_{tabel} = 1,984$ maka dari itu diperoleh keputusan H_0 ditolak dengan kesimpulan bahwa variabel tarif bentor (X3) memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan (Y).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan hasil penelitian mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar, yaitu:

1. Merujuk pada ketiga faktor pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, aman dan nyaman, dan tarif bentor mampu mempengaruhi naik turunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan becak bermotor sebesar 65,6%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.
2. Hasil penelitian dari seluruh variabel independen pada pengujian parsial atau uji t menunjukkan bahwa variabel tarif bentor dengan hasil 6,705 merupakan faktor yang paling mampu mempengaruhi kepuasan konsumen becak bermotor dipasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan becak bermotor di pasar sentral Polewali Mandar, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai

bahan evaluasi untuk menjadikan pelayanan becak bermotor menjadi lebih baik.

2. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan agar selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas dan percaya kepada pelayanan becak bermotor di pasar sentral Polewali Mandar.
3. Melakukan studi lanjutan dengan menggunakan faktor kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) atau dari sumber lain yang terpercaya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amien, S., Said, L. B., & Syarkawi, M. T. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor III Kampus II PNUP - Kampus II PIP di Kota Makassar. *Jurnal Konstruksi Teknik, Infrastruktur, dan Sains Program Pascasarjana UMI*, vol. 01, No.10 (2022).
- Amstrong, T. (2001). *Setiap Anak Cerdas*. Jakarta: PT. Grandmedia Utama
- Arya, Z. Analisa Perbandingan Persepsi Pengguna Transportasi Online dan Transportasi Konvensional di Kota Parepare.
- Astri Fuji, R. S. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen GOJEK Di Wilayah Kota Bandung. *Politeknik Negeri Bandung*.
- Azis, R., & Asrul. (2018). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Desga, W., Feni, M. P dan Noviandah, Y. 2017. Pemodelan Bangkitan Perjalanan di Nagari Siguntur, Nagari Barung-Barung Belantai dan Nagari Nanggalo Kecamatan Koto XI Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimedia*. Vol. 14 No. 2
- Ghozali, I. (2002). *Statistik Non-Parametrik Teori dan Aplikasi dengan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponorogo
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Guritno, S., Sudaryono, & Rahardja, U. (2011). *Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. ANDI.
- Irawan, & Basu Swastha. (2005). *Asas-asas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol.5 No.3, 413-423.
- Kotler, d. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. d. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration* Vol.1 No.2, 232-243.

- Lukaraja, M., Pesulesy, E., Lesnussa, Y. A., & Matdoan, M. Y. (2020). Structural Equation Modeling (Sem) Untuk Menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Pt. Pln (Persero) Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Desa Buano Utara. *Journal of Statistics and Applications Vol.2 No. 2*, 92-102.
- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasrizal., Raid, N., & F. Yasmearidi. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasidan Pelayanan Publik, Vol.VII No. 2*.
- Parlindungan, P. (2019). Pengendalian operasional transportasi becak motor di wilayah hukum Polres Bojonegoro. *Jurnal Dialektika Vol.14 No.2*, 78-83.
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana Di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung Timur (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex Vol.2 No.1*, 41-50.
- Rizkiana, A dan Putra, H. 2017. Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pelanggan dengan Analisis Diskriminan. *Jurnal MIPA. Vol. 38 No. 1*
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia Vol.4 No.2*, 114-126.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Vol.12 No.1*, 15-25.
- Sudjana. (2005). *Metoda Statistika*. Bandung: Tarsito
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surya, I. (2019). Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat Di Batoh Banda Aceh
- Suzana. (2020). Kehidupan Pengemudi Becak Motor Di Kualu Panam Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP Vol.7 Edisi 2*, 1-15.