

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jasa angkutan umum memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan perekonomian, dalam mewujudkan hal tersebut jasa angkutan umum memerlukan penanganan serius. Jasa angkutan umum merupakan elemen penting dalam pertumbuhan perekonomian karena berkaitan dengan distribusi jasa, barang, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai macam bentuk moda transportasi angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada kenyamanan dan keamanan terhadap penumpang sehingga menimbulkan persaingan dengan angkutan umum lainnya.

Angkutan umum adalah kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau pemerintah, yang dapat digunakan oleh siapa saja dengan cara membayar atau sewa. Bus antarkota dalam provinsi (AKDP) adalah klasifikasi perjalanan bus antarkota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada provinsi yang sama. Sebagai bagian dari transportasi darat, bus antar kota mempunyai peran penting karena dapat membawa penumpang dalam jumlah banyak dari suatu kota ke kota lain.

Tana Toraja adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar yang berjarak kurang lebih 350 km dari Tana Toraja dengan waktu tempuh 8-9 jam. Maka dari itu dibutuhkan moda transportasi darat seperti bus yang dapat menghubungkan antara Makassar dan Tana Toraja. Dengan adanya sarana transportasi bus masyarakat dapat melakukan aktivitas bepergian dengan cepat dan mudah, namun seiring dengan berkembangnya jaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja. Mereka juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan atas jasa transportasi yang ada sekarang ini. Kekurang puasan pemakai jasa atau konsumen akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi bus yang pada nantinya akan mengurangi pendapatan perusahaan jasa bus itu sendiri. Transportasi yang difasilitasi dengan ac, toilet, bantal, selimut, tv, dvd, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi. Dilihat dari hal ini tidak salah jika perusahaan swasta berlomba-lomba untuk menciptakan angkutan umum yang menghubungkan Toraja-Makassar. Sehingga penulis ingin mengangkat judul penelitian **“Analisis Karakteristik Angkutan Penumpang (Studi Kasus: Bus Pariwisata Di Kabupaten Tana Toraja)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana karakteristik angkutan penumpang pelayanan bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja?

2. Bagaimana mengetahui tingkat kepuasan penumpang/pelanggan berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tanggibles* (bukti fisik), *empathy* (perhatian), *responsiveness* (*ketanggapan*) dengan menggunakan analisis SPSS?
3. Bagaimana faktor yang paling berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang terhadap bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui karakteristik pelayanan bus pariwisata terhadap penumpang di Kabupaten Tana Toraja.
2. Untuk Mengetahui tingkat kepuasan penumpang/pelanggan berdasarkan 5 lima dimensi kualitas pelayanan *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tanggibles* (bukti fisik), *empathy* (perhatian), *responsiveness* (*ketanggapan*) dengan menggunakan SPSS.
3. Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang terhadap bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja.

D. Batasan Masalah

Batasan masalah sebagai ruang lingkup dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada moda transportasi yaitu bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja.
2. Pengambilan data primer berupa penilaian terhadap penumpang atas tingkat kepuasan dan pelayanan bus pariwisata.

3. Metode analisis data hasil survei yang digunakan adalah metode SPSS.

E. Manfaat Penelitian

Untuk selanjutnya penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

- a. Bagi Penulis

- 1) Untuk menambah pengetahuan bagi pembaca, mengenai pelayanan bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja.
 - 2) Dalam penelitian dapat menambah pengalaman dan pengembangan berpikir bagi penulis.

- b. Bagi Pembaca

- 1) Dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca mengenai pelayanan bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja.
 - 2) Dapat memperoleh informasi dan pengetahuan yang dijadikan sebagai bahan acuan untuk penelitian berikutnya.

2. Manfaat Secara Praktis

- a. Bagi Universitas Muhammadiyah Parepare

- 1) Dapat menambah perbendaharaan buku perpustakaan Universitas Muhammadiyah Parepare.
 - 2) Dapat digunakan sebagai tambahan literatur dalam proses belajar mengajar.

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. Kajian Teori

1. Sistem Transportasi

Sistem transportasi di suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antara zona asal dan zona tujuan dalam wilayah yang berhubungan. Pergerakan dilakukan dengan menggunakan sarana atau moda, sumber tenaga, dan untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan tertentu (Akbar, 2011). Menurut Siregar, 1995 dalam Adisasmita 2000, bertambahnya permintaan jasa transportasi berasal dari bertambahnya kegiatan sektor-sektor lain. Menurut Kamaluddin (2003) terdapat empat unsur pokok transportasi yaitu:

Jalan, suatu kebutuhan yang paling penting dalam transportasi. Jalan disediakan sebagai basis bagi alat angkutan untuk bergerak dari tempat asal ke tempat tujuan. Alat angkutan, unsur transportasi yang penting. Terbagi dalam jenis – jenis alat angkutan darat, angkutan laut, dan angkutan udara. Tenaga penggerak, yaitu tenaga atau energi yang digunakan untuk menarik atau mendorong alat angkutan. Tenaga pemberhentian/terminal, yaitu tempat suatu perjalanan dimulai maupun berhenti atau berakhir sebagai tempat tujuan.

2. Pemilihan Moda Transportasi

Suatu transportasi dikatakan baik apabila waktu perjalanan cukup cepat, frekuensi pelayanan cukup, serta aman (bebas dari kemungkinan kecelakaan) dan kondisi pelayanan yang nyaman (Martok, 1998 dikutip Miro, 1997). Transportasi

bukanlah tujuan akhir melainkan suatu alat untuk mencapai pemenuhan kebutuhan. Untuk mencapai kondisi yang ideal sangat ditentukan oleh beberapa faktor komponen transportasi, seperti kondisi jalan serta sistem jaringan transportasi dan kondisi kendaraan, dan sikap para pengguna transportasi tersebut. Pemilihan moda transportasi merupakan hal terpenting dalam perencanaan transportasi. Hal ini karena peran angkutan umum dalam berbagai kebijakan transportasi sangat berpengaruh. Penggunaan moda transportasi angkutan umum pada ruang jalan jauh lebih efisien dari pada moda angkutan pribadi. Selain itu tidak mungkin semua kendaraan pribadi dapat ditampung di suatu kota karena kebutuhan jalan yang tentunya sangat luas termasuk tempat parkir. Penggunaan moda angkutan pribadi juga dapat menjadi salah satu penyebab terjadinya kemacetan di suatu kota.

Faktor – faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih moda transportasi dibedakan menjadi 3 kategori (Tamrin, 1997):

a. Karakteristik pelaku perjalanan

- 1) Keadaan sosial, ekonomi, dan pendapatan
- 2) Ketersediaan atau kepemilikan kendaraan
- 3) Kepemilikan surat izin mengemudi (SIM)
- 4) Struktur anggota rumah tangga (Pasangan muda, keluarga dengan ak, pensiunan, dan lain–lain)
- 5) Faktor – faktor lainnya, seperti keperluan mengantar anak sekolah

b. Karakteristik Perjalanan

- 1) Tujuan perjalanan

2) Pada negara maju pengguna angkutan umum jauh lebih banyak dibanding dengan pengguna angkutan pribadi, karena angkutan umum memiliki ketepatan waktu dan tingkat pelayanan yang sangat baik, serta biaya yang relatif murah.

3) Jarak perjalanan

Semakin jauh perjalanan, maka orang akan lebih memilih angkutan umum dibandingkan dengan kendaraan pribadi.

4) Waktu terjadinya perjalanan

c. Karakteristik sistem transportasi

Tingkat pelayanan dari masing – masing sarana transportasi merupakan faktor yang sangat mempengaruhi seseorang dalam memilih sarana transportasi.

Tingkat pelayanan dikelompokkan menjadi dua kategori :

a. Faktor kuantitatif

- 1) Lama waktu perjalanan (waktu di dalam kendaraan, waktu tunggu, dan waktu berjalan kaki)
- 2) Biaya transportasi, misalnya tarif, bahan bakar, dan lain – lain
- 3) Ketersediaan tempat parkir

b. Faktor kualitatif

- 1) Kenyamanan
- 2) Kemudahan
- 3) Keandalan dan keteraturan

3. Tingkat Kepuasan Penumpang

a. Kepuasan

Berikut adalah pendapat dari para ahli mengenai kepuasan

1. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan prediksi harapan atau kepercayaan pelanggan terhadap apa yang akan terjadi (Dharmayanti, 2006)
2. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2001)
3. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Rangkuti, 2006)

Dari penjelasan diatas maka dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan adalah perbandingan antara harapan atau keinginan konsumen dengan apa yang dirasakan secara nyata dari hasil pelayanan barang/jasa yang digunakan. Kepuasan pelanggan berbanding lurus dengan kualitas pelayanan. Semakin baik suatu layanan yang diberikan penyedia saja maka secara otomatis tingkat kepuasan penumpang akan meningkat. Sehingga kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang. Menurut Kinnear (1991) dijelaskan bahwa dalam usaha pelayanan jasa, paling tidak ada 4 faktor yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu aspek kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan.

Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari Bahasa latin yaitu *satis* (memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu (Tjiptono dan Chandra, 2011). Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Gerson (2002), kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapan telah terpenuhi atau terlampaui, jika pelanggan berharap barang/jasa itu berjalan atau berfungsi dengan baik jika tidak pelanggan menjadi kecewa dan pihak penyedia jasa/perusahaan harus menemukan cara membuat pelanggan menjadi puas.

Kepuasan konsumen merupakan kunci keberhasilan perusahaan, hal itu mengingat dengan konsumen puas, maka konsumen tersebut akan loyal. Loyalitas konsumen diperoleh karena adanya kombinasi dari kepuasan dan keluhan. Konsumen yang loyal adalah konsumen yang sangat puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan. Hal ini sesuai pernyataan Aacker (1987) dalam Maylina bahwa konsumen akan setia atau loyal terhadap suatu produk bila ia mendapatkan kepuasan dari produk tersebut. Untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas konsumen, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh konsumen yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan konsumennya. Kepuasan dan loyalitas konsumen menjadi penting karena pada dasarnya perusahaan akan selalu berhadapan dengan dua macam konsumen yaitu konsumen baru dan konsumen lama. Oleh karena itu,

mempertahankan konsumen adalah lebih penting dari pada menarik konsumen baru. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa transportasi, diantaranya adalah kualitas pelayanan dan persepsi atas harga.

Kualitas pelayanan dapat diartikan kepedulian perusahaan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan bersifat dinamis yaitu berubah menurut tuntutan konsumen. Semakin tinggi jasa transportasi dalam memberikan kualitas pelayanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Hal ini sesuai pernyataan Lupiyoadi (2001) bahwa salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah kualitas pelayanan. Untuk menilai kualitas pelayanan, para ahli pemasaran seperti Parasuraman, Zeithaml, Berry Tjiptono (2001) telah mengajukan 5 faktor yang digunakan dalam menilai kualitas jasa, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

b. Pengguna Jasa (Penumpang)

Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999, jasa adalah setiap layanan berbentuk pekerjaan atau presentasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Jasa dapat dinilai dari kepercayaan dan pengalaman pelanggan/konsumen, apabila konsumen merasa puas dengan pelayanan jasa yang digunakan maka ia akan kembali memakai jasa dan menyampaikannya kepada orang lain. Menurut Philip Kotler jasa memiliki empat karakteristik, yaitu:

1. *Intangible* (Tidak berwujud)
2. Jasa memiliki sifat tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
3. *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Yang yang dihasilkan dari proses produksi dan dirasakan pada waktu yang bersamaan, apabila dikehendaki untuk diserahkan kepada pihak lainnya maka akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.

4. *Variability* (Bervariasi)

Jasa akan mengalami perubahan, tergantung kepada penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi dimana jasa diberikan.

5. *Perishability* (Tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas bagi penyedia jasa merupakan tolak ukur atas apa yang disediakan dan harus dilakukan dengan baik. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang fokus kepada usaha- usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar tercapai kesesuaian dengan harapan konsumen. Kualitas jasa terdiri dari 3 komponen utama menurut Gronroos dalam Tjiptono (2004) adalah sebagai berikut:

a) *Technical Quality*

Komponen yang berkaitan dengan hasil dari penyedia jasa yang diterima oleh pelanggan. Pelayanan ini berupa pelayanan fisik, perlengkapan dan

peralatan yang digunakan dari segi teknologi, pemberian pelayanan yang akurat sesuai yang dijanjikan, terpercaya dan memuaskan.

b) *Funcional Quality*

Komponen yang berkaitan dengan kualitas bagaimana cara penyampaian suatu jasa. Sesuatu yang banyak berhubungan dengan bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada pelanggan. Yaitu berupa penyampaian informasi yang jelas, kemudahan komunikasi, memahami kebutuhan konsumen, perhatian pribadi.

c) *Corporate Image*

Berhubungan dengan reputasi dari penyedia jasa, yaitu berupa sopan santun dan sifat dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan akan penampilan penyedia jasa. Berupa bentuk fisik dari penyedia jasa.

Pelayanan menurut Usmara (2003:231) merupakan bentuk tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan hasil kinerja. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan persepsi antara persepsi konsumen atas pelayanan yang diterima/diperoleh dari pengguna jasa.

Kualitas pelayanan berpusat pada usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dan ketepatan untuk memenuhi harapan pelanggan/konsumen. Parasuraman (Fandy Tjiptono, 2008) mendefinisikan kualitas layanan adalah perbedaan seberapa jauh antara kenyataan dengan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Menurut Philip Kotler (1994) dan Supranto (2006) terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu:

- a) *Reliability* (Keandalan): kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b) *Tangibles* (Bukti langsung): meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
- c) *Responsiveness* (Daya tanggap): keinginan staf untuk membentuk pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap
- d) *Confidence* (Keyakinan): mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguan
- e) *Emphaty* (Empati): meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan

5. Definisi SPSS

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan menggunakan pointing dan *clicking mouse*. (Abdilah, 2021).

Menggunakan olah data SPSS sangatlah tepat dan mudah mendapatkan hasilnya. (Nusantara, 2021) Hal utama yang menjadikan seseorang tetap menggunakan SPSS dalam melakukan pengolahan data adalah karena mampu

membaca berbagai format data. Kemampuan seperti inilah yang menjadikan aplikasi SPSS ini dapat membantu para peneliti menyelesaikan perhitungan data dengan cepat. Dengan begitu tidak perlu lagi menggunakan banyak aplikasi tambahan lainnya.

Tujuan peneliti melakukan penghitungan data penelitian kualitatif adalah agar mengetahui berapa hasil nilai keseluruhan. Penggunaan SPSS memang sangat tepat bagi penelitian jenis kuantitatif karena pengolahan data sangatlah akurat. Dan peneliti lapangan tentunya ingin melakukan penelitian dengan waktu secepat mungkin. Hal ini akan terbantu dengan kehadiran SPSS yang juga mampu melakukan olah data menggunakan tabel multidimensi.

1) Uji Validitas dengan Rumus Pearson SPSS

Sebuah penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data dengan angket, maka melakukan uji validitas merupakan suatu keharusan. Tujuan uji validitas apakah angket yang digunakan benar-benar valid untuk mengukur variabel yang diteliti. Secara umum ada dua rumus atau cara uji validitas yaitu dengan Korelasi Bivariate Pearson dan Correlated Item-Total Correlation. Korelasi Bivariate Pearson adalah salah satu rumus yang digunakan untuk melakukan uji validitas data dengan program SPSS. Menurut Widiyanto (2010: 34-37) koefisien korelasi dalam uji validitas dapat dilakukan dengan rumus Pearson dengan angka kasar sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{N\sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien Korelasi

x : Skor Item

y : Skor Total

n : Banyaknya Subjek

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah :

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan valid).
2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam angket tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (artinya item angket dinyatakan tidak valid).

Teori dasar keputusan uji validitas menurut V. Wiratna Sujarweni(2014: 192) yaitu jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ maka butir soal kuesioner dinyatakan valid begitupun sebaliknya. Rumus untuk mencari nilai R_{hitung} yaitu:

$$r_{x1.1} = \frac{n\sum X.Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden

Untuk mengetahui suatu kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} >$

r_{tabel} , rumus mencari r_{tabel} yaitu:

$$df = n - 2$$

ket: n : jumlah sampel

2) Analisis Regresi Linier Berganda

Konsep ini merupakan pengembangan lanjutan dari uraian sebelumnya, khususnya pada kasus yang mempunyai lebih banyak peubah bebas dan parameter b. Hal ini sangat diperlukan dalam realita yang meunjukkan bahwa beberapa peubah tata guna lahan secara simultan ternyata mempengaruhi bangkitan dan tarikan pergerakan. Persamaan regresi linier berganda merupakan persamaan matematik yang menyatakan hubungan antara sebuah variabel tak bebas dengan variabel bebas.

Bentuk umum dari persamaan regresi linier berganda untuk menggambar bangkitan atau tarikan pergerakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \dots\dots\dots(2.2)$$

Dimana:

Y = variabel dependen (tidak bebas)

a = konstanta

$b_1, b_2, \dots, b_n$ = koefisien variabel independen (bebas)

$X_1, X_2, \dots, X_n$ = variabel independen (bebas)

Cara uji hipotesis analisis regresi linear berganda yaitu:

a. Uji tabel Anova

Hipotesis dalam bentuk kalimat

- 1) H_0 : model regresi linear berganda tidak dapat digunakan untuk memprediksi variabel Y yang dipengaruhi semua variabel X.
- 2) H_a : model regresi linear berganda dapat digunakan untuk memprediksi variabel Y yang dipengaruhi semua variabel X.

Pengambilan keputusan

- 1) Berdasarkan perbandingan antara F_{hitung} dan F_{tabel}

Jika: $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Jika: $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

- 2) Berdasarkan nilai probabilitas

Jika probabilitas (sig) $> \alpha$ maka H_0 diterima

Jika probabilitas (sig) $< \alpha$ maka H_0 ditolak

b) Uji F (secara simultan)

Hipotesis dalam bentuk kalimat

- 1) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara semua variabel X dengan variabel Y
- 2) H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara semua variabel X dengan variabel Y

Membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

- 1) $H_0: \beta = 0$
- 2) $H_a: \beta \neq 0$

Kaidah pengujian

- 1) Jika, $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima
- 2) Jika, $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

c) Uji T (secara parsial)

Variabel X terhadap variabel Y

Hipotesis dalam bentuk kalimat

- 1) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X dengan variabel Y
- 2) H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X dengan variabel Y

Membuat hipotesis dalam bentuk model statistik

- 1) $H_0: \beta = 0$
- 2) $H_a: \beta \neq 0$

Kaidah pengujian

- 1) Jika, $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima.
- 2) Jika, $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

B. Penelitian Terdahulu

1. Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan

Umum Kabupaten Jepara Pinky Anggraeni Sukarno Putri (2020), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang, untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang harus diutamakan agar dapat menarik minat penumpang. Pengumpulan data ini dilakukan selama 3 hari

dengan metode penyebaran kuesioner kepada penumpang angkutan umum trayek D.03 Jepara–Pecangaan–Gotri–Welahan. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai indikator yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang atas kualitas pelayanan angkutan umum. Kemudian hasil data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner diolah dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Service Quality* atau *Servqual*. Kemudian hasil dari metode *Servqual* yaitu hanya 3 indikator yang dirasa penumpang telah memenuhi harapan mereka yaitu berfungsinya kap jendela sebagai sirkulasi udara, penumpang mudah untuk mendapatkan angkutan yang akan dinaiki, dan angkutan melayani sesuai trayek yang ditentukan.

2. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan

Umum Junianto (2020). Penelitian ini bertujuan untuk mendukung mobilisasi penduduk dikawasan Watampone, dibutuhkan sarana transportasi yang memadai. Sarana transportasi yang memegang peranan penting pada mobilisasi penduduk di wilayah ini adalah angkutan umum. Untuk itulah diperlukan melakukan pengujian tingkat kepuasan penumpang angkutan umum terhadap kinerja angkutan umum ini. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner yang terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program Microsoft Excel. Dari hasil analisi diagram kartesius diketahui faktor-faktor yang sangat penting bagi penumpang namun pelaksanaannya belum memuaskan adalah jaminan keamanan saat berada didalam angkutan umum, waktu operasional angkutan umum, kemudahan

dalam memperoleh angkutan umum, perilaku sopir kepada penumpang angkutan umum.

3. Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa

Angkutan Umum Bus Metro Permai Trayek Toraja-Makassar

Usia Rante Allo (2015) penelitian ini yang bertujuan untuk mengevaluasi tentang kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan umum Bus Metro Permai trayek TorajaMakassar. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan 100 kuesioner kepada penumpang Bus Metro Permai. Untuk mengetahui kuisisioner sudah valid dan dapat dipercaya maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengolahan data selanjutnya yaitu dengan menggunakan metode Importance Performance Analysis yang terdiri dari Analisis Kesenjangan (GAP), analisis kesesuaian, dan analisis kuadran dengan diagram kartesius. Dari hasil analisis diketahui bahwa atribut dari pelayanan yang harus dipertahankan adalah kendaraan yang sangat layak pakai, jumlah armada, kemudahan dalam membeli tiket bus Metro Permai, Pengemudi yang berpengalaman dan tanggung jawab kondektur yang selalu membantu penumpang mengangkat barang, fasilitas bus yaitu AC, kebersihan bus, kursi bus serta selimut dan bantal. Adapun yang perlu ditingkatkan yaitu keberangkatan kendaraan, tarif angkutan perlu dibenahi, keramahan dan ketelitian pegawai, tanggung jawab dan ketanggapan pegawai, komunikasi dan keramahan pengemudi kepada penumpang serta fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang termasuk TV dan DVD.

4. 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.

5. Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di Pt

Anindya Mitra Internasional Zilda Fathonah (2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Insidental sampling di 16 shelter di Kota Yogyakarta. Teknik pengumpulan data dengan pengisian angket tertutup dan Observasi. Uji validitas instrumen menggunakan teknik korelasi Product Moment dan uji reliabilitas instrumen menggunakan Alpha Cronbach. Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif dan persentase. Hasil

penelitian menunjukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bus Trans Jogja dengan persentase sebesar 65% berada pada kategori kurang puas. Berdasarkan indikator keberadaan sarana dan prasarana sebesar 45% berada pada kategori kurang puas, berdasarkan indikator kesiapan pegawai dan keberadaan Informasi sebesar 50% berada pada kategori tidak puas, berdasarkan indikator ketanggapan pegawai sebesar 54% berada pada kategori kurang puas, berdasarkan indikator ketepatan waktu sebesar 42% berada pada kategori kurang puas, berdasarkan indikator perilaku pegawai sebesar 43% berada pada kategori kurang puas, berdasarkan indikator biaya dan kemudahan sebesar 43% berada pada kategori puas.

6. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute

Mataram-Surabaya Ramadan Juma (2019) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana tingkat kepuasan penumpang berdasarkan faktor/atribut 5 dimensi (reliability, assurance, tanggibles, empathy, responsiveness) terhadap kualitas pelayanan (service quality) bila ditinjau dari kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja/pelaksanaan dan tingkat kepentingan/harapan. Penelitian ini dilakukan dengan cara survey untuk memperoleh data, menyebarkan kuesioner kepada 100 responden/penumpang angkutan umum Bus Antar Kota Antar Provinsi. Untuk mengetahui kuesioner sudah valid dan handal maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil analisa tingkat kepuasan penumpang Berdasarkan lima (5) dimensi yaitu: tangible (bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy

(empati). Tingkat kepuasan secara keseluruhan berada dikisaran = (2.80-3.60), rata-rata nilai dari tingkat kinerja = (3.11). Dinyatakan cukup memuaskan. ditinjau dari kesenjangan (GAP) dan kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingannya, tingkat kesesuaian seluruhnya bernilai kurang Dari 100% dengan nilai kesenjangan (GAP) negative.

7. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI

Terhadap Kinerja Pelayanan (Trayek Bangkinan – Pekanbaru) Agung Saputra (2019) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Damri serta mengetahui indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis indikator tingkat kepuasan penumpang dan kinerja pelayanan adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analisis (IPA). Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan hasil tingkat kepentingan pengguna jasa sudah terpenuhi, hal tersebut dapat kita lihat dari nilai CSI sebesar 0,76 yang berdasarkan tabel index tergolong dalam kriteria puas. Pihak bus damri masih harus memperbaiki kinerja karena masih terdapat beberapa atribut yang kinerja pelayanannya kurang yaitu fasilitas di halte dan kehandalan fasilitas didalam bus seperti musik, dan pendingin udara.

8. 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 linier 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 pengaruhnyaterhadap tingkat kepuasan.

9. Analisis Pelayanan Angkutan Umum Minibus Bagong Trayek

Landungsari–Jombang Matilda, dkk (2021) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik, kinerja dan tingkat pelayanan dari angkutan umum minibus Bagong trayek Landungsari-Jombang. Metode yang dilakukan yaitu metode analisis perhitungan Load Factor, kecepatan perjalanan, waktu antara, waktu perjalanan, waktu pelayanan, jumlah kendaraan, waktu tunggu penumpang, awal dan akhir pelayanan. Hasil dari penelitian adalah Load Factor 0,38%, kecepatan 37,5 Km/jam, Headaway 48,3 menit, waktu perjalanan 1,6 menit/km, waktu Pelayanan 13 jam, jumlah kendaraan 0,27%, waktu tunggu penumpang 24,15 menit, awal dan akhir pelayanan 05-18 jam. Dari hasil rekapitulasi hasil kinerja dari angkutan umum minibus Bagong dapat disimpulkan bahwa tingkat pelayanannya memperoleh kriteria Sedang.

10. Kajian Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Masa Pandemi

COVID-19 (Studi Kasus: Rute Tanjung ANOM-UIN) Della Ariesta

Winanda (2021) Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat keefektifan dari angkutan umum yang spesifik membahas aksesibilitas, kapasitas, kelancaran, dan kecepatan, kenyamanan dan keamanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei untuk memperoleh data primer sedangkan data sekunder diperoleh dari pengambilan data di instansi terkait. Data yang telah diperoleh kemudian dielaborasi dalam bentuk tabel dan grafik serta di analisis menggunakan metode statistik deskriptif dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa, dalam pengoperasiannya aksesibilitas memiliki hasil efektif dengan nilai 80,39% pengguna menempuh jarak 0–500 meter ke tempat menunggu angkutan umum serta 90,2% pengguna menunggu angkutan umum selama 0–10 menit. Untuk kapasitas memiliki hasil tidak efektif dengan nilai 182 penumpang rata-rata/hari/kendaraan. Untuk kelancaran dan kecepatan memiliki hasil efektif dengan nilai 31–43 km/jam. Sedangkan untuk kenyamanan dan keamanan diperoleh ada 2 indikator yang dinilai sangat penting oleh pengguna, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Serta terdapat indikator yang masih belum sesuai dengan standar yang berlaku. Kesimpulan dari penelitian ini adalah aksesibilitas serta kelancaran dan kecepatan pada pelayanan angkot 46 dinilai efektif, sedangkan kapasitas pelayanannya dinilai tidak efektif karena dampak dari pandemi Covid-19. Untuk keamanan dan kenyamanan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

BAB III

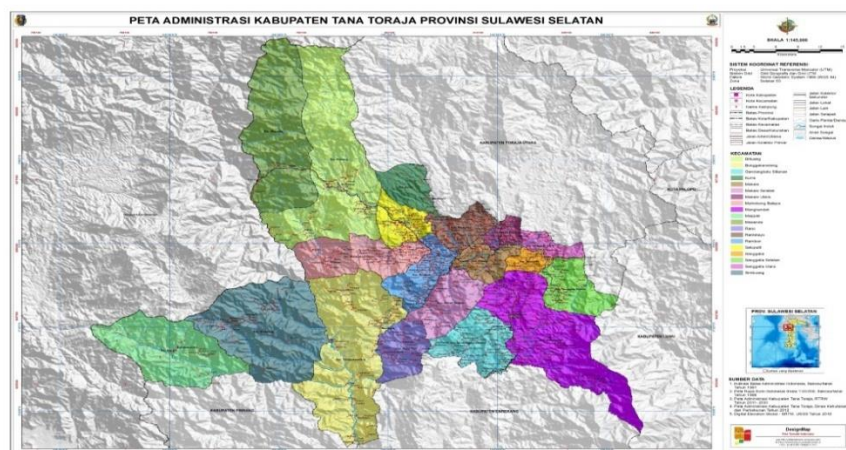
METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja.

B. Lokasi dan Waktu

Penelitian ini dilakukan di beberapa *shelter* bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September – November 2022



Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian
Sumber (Google 2022)

C. Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Lembar Koesioner
2. Laptop
3. Handphone
4. Alat Tulis

D. Prosedur Standar Penelitian

pada penelitian ini yang digunakan dalam rangka mengumpulkan berbagai jenis data penelitian adalah berupa kuisisioner. Kuisisioner dirancang dan dibuat untuk mengumpulka berbagai data tingkat kepuasan penumpang bus pariwisata. Rincian jenis-jenis variable penelitian yang termuat dalam kuisisioner terkait dengan indikator tingkat kepuasan bus pariwisata yang digunakan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berbagai aspek metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini di uraikan pada sub-sub bab berikut.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah atau bidang/ yang akan diteliti. Sementara menurut Sugiyono (2014:230), kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti memberikan daftar pertanyaan yang tertulis untuk dijawab oleh responden. Jadi kuesioner adalah salah satu alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada sampel untuk kemudian diisi sesuai dengan pengetahuan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Wawancara ini dilakukan secara mendalam, karena bertujuan menemukan pengalaman-pengalaman informan dari topik tertentu.

Wawancara yang digunakan pada penelitian ini yang bersifat luwes dan terbuka. Pertanyaan yang diajukan bersifat fleksibel tetapi tidak menyimpang dari tujuan wawancara yang telah ditetapkan. Dalam wawancara ini yang diwawancarai yaitu pihak sopir, para penumpang dan masyarakat.

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data-data yang dikumpulkan terkait dengan tingkat kepuasan penumpang bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja.

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti, sedangkan sampel adalah subset dari populasi (Ferdinand, 2013). Populasi dalam penelitian adalah seluruh transportasi yang digunakan dalam mengangkut penumpang bus pariwisata di Kabupaten Toraja. Dalam menentukan sampel yang representatif adalah tergantung dari indikator dikali 5 sampai 10 (Ferdinand, 2006). Jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah :

Sampel minimum = jumlah indikator x 10

$$= 24 \times 10$$

$$= 240 \text{ Responden}$$

F. Teknik Analisis Data

1. Metode *checklist*

Daftar cek adalah daftar yang berisi pernyataan mengenai sesuatu yang sedang diamati. Data – data yang diperoleh dari daftar cek digunakan sebagai pertimbangan untuk menilai keadaan.

Checklist merupakan suatu laporan berbentuk daftar pertanyaan yang ditujukan kepada keadaan seseorang, suatu prosedur, atau objek lainnya. Daftar itu digunakan dalam observasi atau penilaian untuk mencatat beberapa kali kejadian itu muncul atau tidak muncul. Catatan itu dilakukan dengan membubuhi tanda cek (X) di tempat yang sudah disediakan.

2. Analisis *Random Purposive Sampling*

Analisis *Random Purposive Sampling* atau yang disebut sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu.

Klasifikasi penentuan responden yaitu pengguna jasa angkutan penumpang bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja dengan klasifikasi umur mulai <15 tahun, 15 – 25 tahun, 26 – 40 tahun, 41 – 50 tahun, dan > 50 tahun.

3. Metode *SPSS (Statistical Product and Service Solution)*

Merupakan paket program aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik. Dengan SPSS kita dapat membuat laporan berbentuk tabulasi, chart

(grafik), plot (diagram) dari berbagai distribusi, statistik deskriptif dan analisis statistik yang kompleks.

4. Instrumen Pengumpulan Data

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di buang atau diganti karena dianggap relevan, pengujiannya secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer *SPSS* (Umar. Husein, 2013:386). Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur tersebut valid dalam mengukur variabel yang diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut :

- 1). Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid.
- 2). Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka variabel tersebut tidak valid.

Dengan menggunakan alat bantu program *Microsoft excel* 2013 dan program *SPSS* versi 23 (*Statistic Product and Service Solutions*) Jika mengumpulkan data yang berasal dari responden, misalnya dengan menggunakan skala Likert, hal pertama yang harus dilakukan adalah menguji validitas dan reliabilitas data kuesioner tersebut. Instrumen

dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sampai sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang diteliti. Dalam survey uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan total skor. Dimana instrumen dikatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya $(r) > r \text{ tabel}$.

- 1) Input data asli dari kuesioner kedalam worksheet SPSS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- 2) Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom
- 3) Pilih *Analyze –Correlate –Bivariate*.
- 4) Setelah itu akan muncul kotak dialog *bivariate correlation*, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada *correlation coefficient* pilih *pearson*, kemudian test of *significant* pilih *2-tailed-OK*.
- 5) Setelah itu akan muncul *output*.

b. Uji Reliabilitas

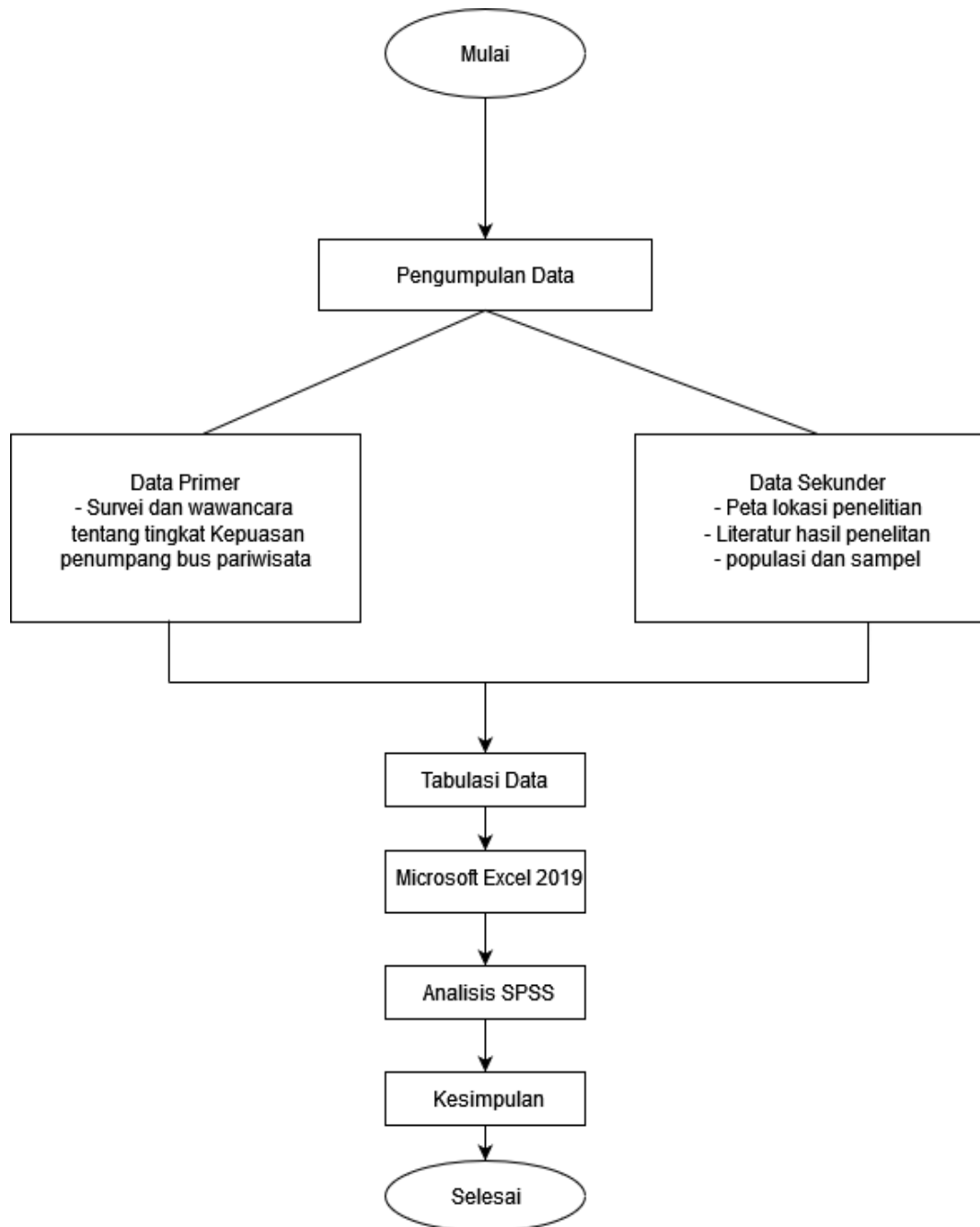
Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Reliabilitas instrumen

adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* diukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1. Jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai *alpha Cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- 2) Nilai *alpha Cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- 3) Nilai *alpha Cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- 4) Nilai *alpha Cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- 5) Nilai *alpha Cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti sangat reliabel (Triton, 2005)

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha Cronbach* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach alpha* $> 0,60$ (Nunnally, dalam Ghazali, 2006). Jadi nilai koefisien *alpha* $> 0,60$ merupakan indikator bahwa kuesioner tersebut reliabel.

G. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3. 2 Bagan Alir

(Sumber : Hasil olah penulis 2022)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Tana Toraja

1. Aspek Geografis

Kabupaten Tana Toraja yang beribukota di Makale. Secara geografis terletak bagian utara Provinsi Sulawesi Selatan yaitu 2° - 3° Lintang Selatan dan 119° - 120° Bujur Timur, dengan luas wilayah tercatat 2.054,30km² persegi dengan batas-batas:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Toraja Utara dan Propinsi Sulawesi Barat
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Enrekang dan Kabupaten Pinrang
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Luwu
- d. Sebelah Barat : Propinsi Sulawesi Barat

Secara administratif, Kabupaten Tana Toraja meliputi 19 Kecamatan, 112 lembang dan 47 kelurahan dengan jumlah penduduk pada tahun 2022 sebanyak 221.081 jiwa. Sebagian besar penduduk Kabupaten Tana Toraja beragama Kristen. Ibukota Kabupaten Tana Toraja terletak sekitar 329 km arah Utara Kota Makassar Ibukota Propinsi Sulawesi Selatan yang melalui Kabupaten Enrekang, Kabupaten Sidrap, Kota Parepare, Kabupaten Barru, Kabupaten Pangkep dan Kabupaten Maros.

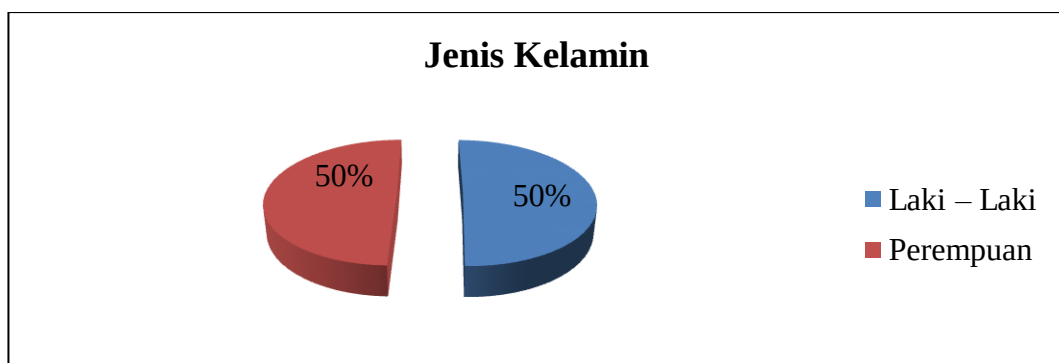
B. Karakteristik Responden

1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Distribusi responden menurut jenis kelamin penumpang bus pariwisata dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 1 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-Laki	121	50
2	Perempuan	119	50
Total		240	100



Gambar 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

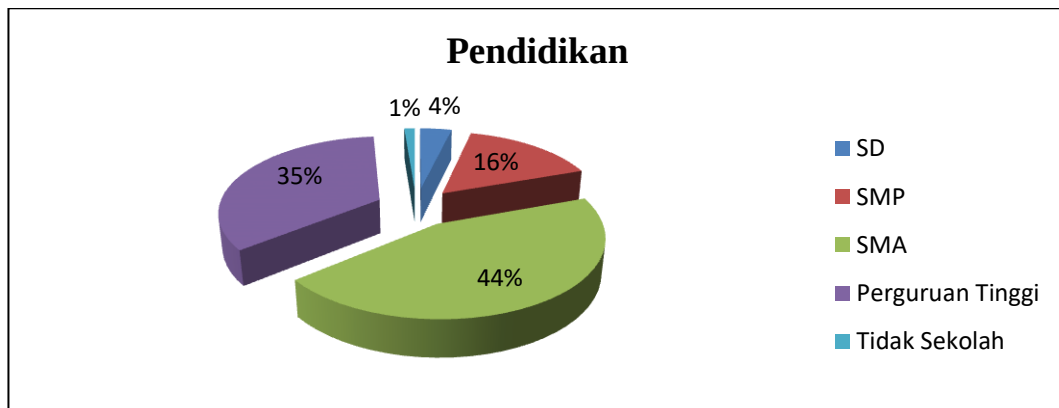
Berdasarkan Tabel dan gambar 4. 1 menunjukkan bahwa responden jenis kelamin laki-laki memiliki persentase yang lebih tinggi yaitu sebesar 50% dibandingkan dengan responden jenis kelamin perempuan yaitu sebesar 50%.

2. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Distribusi responden menurut pendidikan dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 2 Persentase Responden Menurut Pendidikan
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

No	Kategori Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	SD	9	4
2	SMP	38	16
3	SMA	107	44
4	Perguruan Tinggi	83	35
5	Tidak Sekolah	3	1
Total		240	100



Gambar 4. 2 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

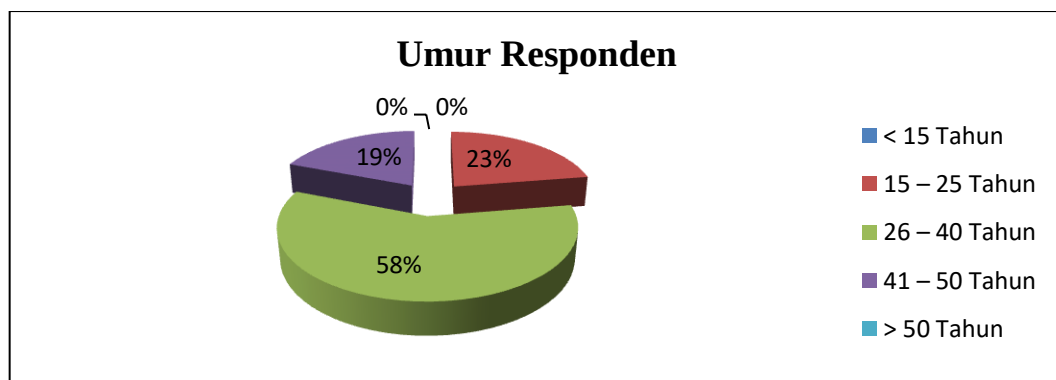
Berdasarkan Tabel dan gambar 4. 2 menunjukkan bahwa responden dengan kategori SMA memiliki persentase paling tinggi yaitu sebesar 44% kemudian diikuti oleh kategori perguruan tinggi dengan persentase sebesar 35% , lalu kategori SMP dengan sebesar persentase 16%,kategori SD dengan sebesar persentase 4% dan kategori tidak sekolah sebesar persentase 1%.

3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Distribusi responden menurut umur dapat dilihat di tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Persentase Responden Menurut Umur (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

No	Kategori Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< 15 Tahun	0	0
2	15 – 25 Tahun	54	23
3	26 – 40 Tahun	140	58
4	41 – 50 Tahun	46	19
5	> 50 Tahun	0	0
Total		240	100



Gambar 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Umur Responden
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

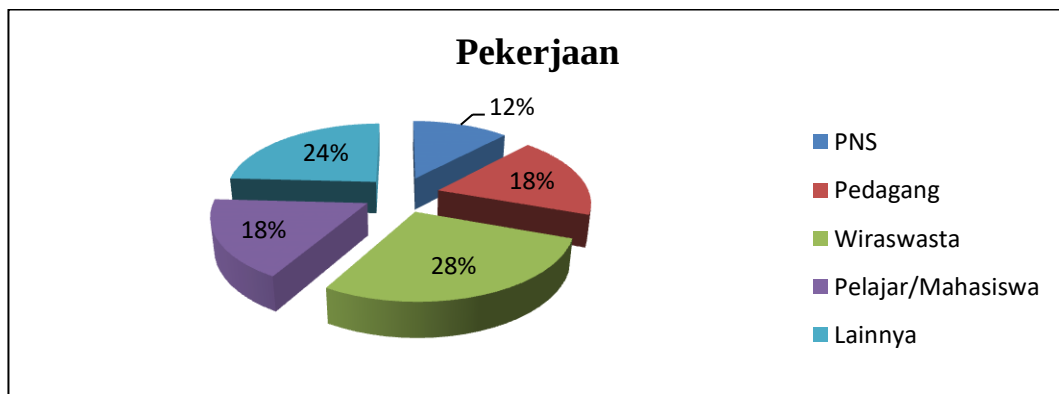
Berdasarkan Tabel 4. 3 menunjukkan bahwa responden yang sering menggunakan bus pariwisata berada kategori umur 26 – 40 Tahun dengan persentase 58% kemudian untuk kategori umur 15 – 25 Tahun dengan persentase 23% dan kategori umur 41 – 50 Tahun dengan persentase 19%. Selebihnya untuk kategori umur < 15 Tahun dan kategori > 50 Tahun dengan persentase 0%.

4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Distribusi responden menurut pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 4 Persentase Responden Menurut Pekerjaan
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	PNS	29	12
2	Pedagang	44	18
3	Wiraswasta	67	28
4	Pelajar/Mahasiswa(i)	42	18
5	Lainnya	58	24
Total		240	100



Gambar 4. 4 Persentase Responden Menurut Pekerjaan
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

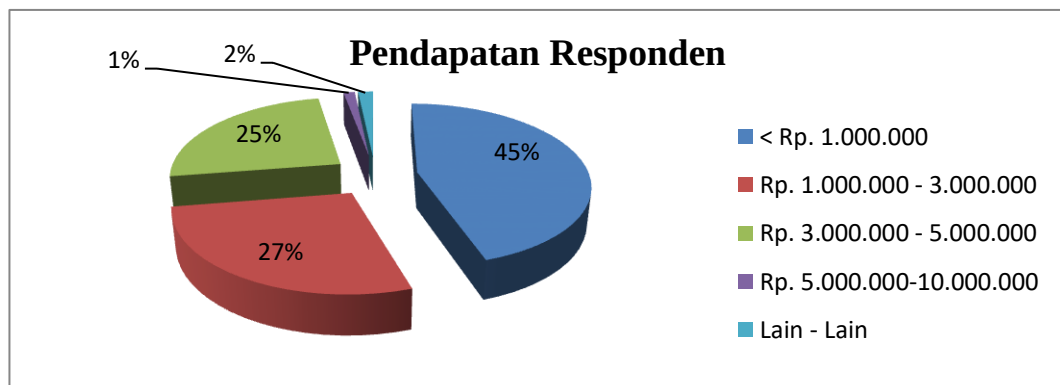
Berdasarkan Tabel 4. 4 menunjukkan bahawa responden dengan pekerjaan wiraswasta memiliki persentase paling tinggi yaitu sebesar 28%. kemudian pekerjaan lainnya memiliki persentase sebesar 24% dan pekerjaan pedagang dengan persentase 18%. Untuk pekerjaan pelajar/mahasiswa memiliki persentase sebesar 18% selebihnya di pekerjaan PNS dengan persentase sebesar 12%.

5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendapatan

Distribusi responden menurut pendapatan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Persentase Responden Menurut Pendapatan
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

No	Kategori Pendapatan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	< Rp. 1.000.000	108	45
2	Rp. 1.000.000 - 3.000.000	66	28
3	Rp. 3.000.000 - 5.000.000	59	25
4	Rp. 5.000.000-10.000.000	3	1
5	Lain - Lain	4	1
Total		240	100



Gambar 4. 5 Persentase Responden Menurut Pendapatan
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan Tabel 4. 5 menunjukkan bahwa responden dengan pendapatan < Rp. 1.000.000 memiliki persentase paling tinggi yaitu sebesar 45% kemudian pendapatan Rp.1.000.000 – Rp. 3.000.000 memiliki persentase sebesar 27% dan pendapatan Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000 memiliki persentase sebesar

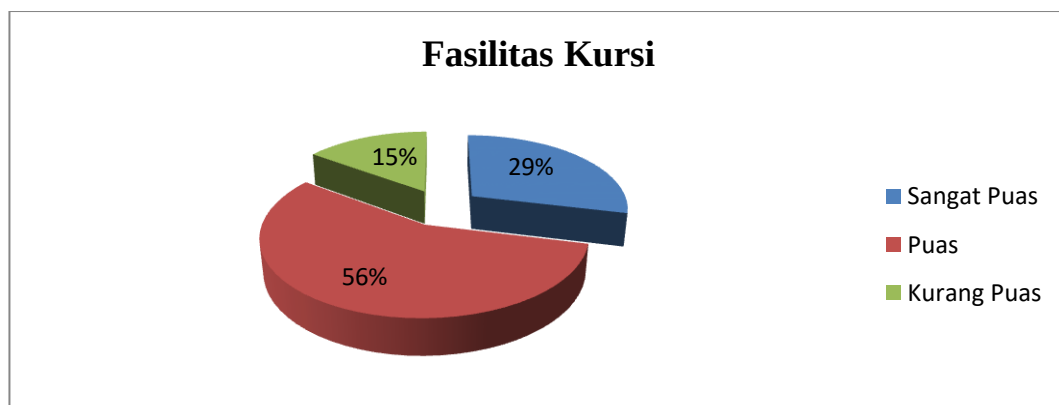
25%. Untuk pendapatan Lain-lain memiliki persentase sebesar 2% dan pendapatan Rp. 5.000.000 – Rp. 10.000.000 memiliki persentase 1%.

6. Distribusi Responden Menurut Fasilitas Kursi Di Bus Pariwisata

Distribusi responden menurut fasilitas kursi di Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Persentase Responden Menurut Fasilitas Kursi Di Bus
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Fasilitas Kursi				
Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	69	28.7	28.7	28.7
Puas	135	56.3	56.3	85.0
Kurang Puas	36	15.0	15.0	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 6 Persentase Responden Menurut Fasilitas Kursi Di Bus
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

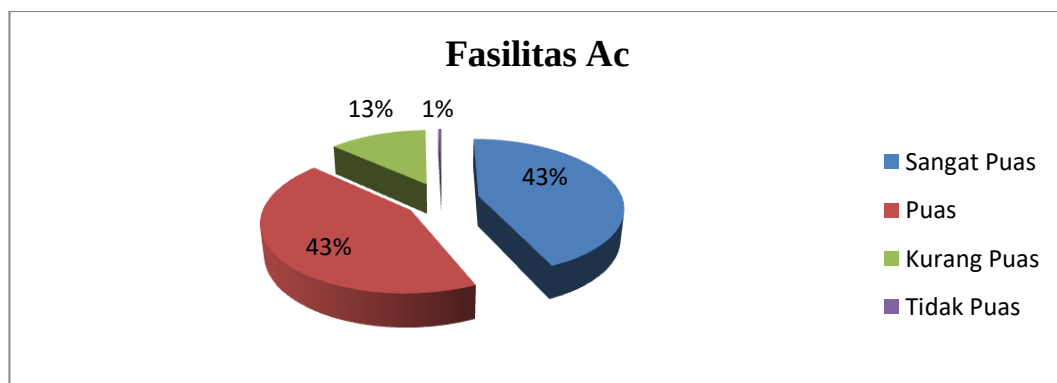
Berdasarkan Gambar di atas dapat kita lihat bahwa kategori Puas berada paling tinggi yang mana memiliki persentase 56% kemudian kategori Sangat Puas memiliki persentase sebesar 29% dan kategori Kurang Puas memiliki persentase sebesar 15%. Untuk kategori Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas memiliki persentase 0%.

7. Distribusi Responden Menurut Fasilitas AC Di Bus Pariwisata

Distribusi responden menurut fasilitas AC di Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Persentase Responden Menurut Fasilitas AC Di Bus
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Fasilitas AC					
Jawaban Responden	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Sangat Puas	104	43.3	43.3	43.3	
Puas	104	43.3	43.3	86.7	
Kurang Puas	31	12.9	12.9	99.6	
Tidak Puas	1	.4	.4	100.0	
Total	240	100.0	100.0		



Gambar 4. 7 Persentase Responden Menurut Fasilitas AC Di Bus
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang fasilitas AC di Bus Pariwisata, 43% berpendapat sangat puas, 43% berpendapat puas, 13% berpendapat kurang puas, dan 1% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

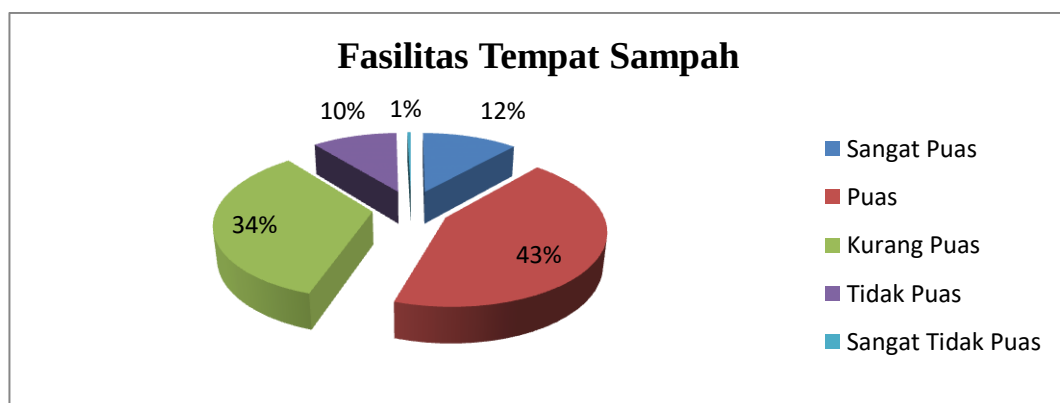
8. Distribusi Responden Menurut Fasilitas Tempat Sampah

Distribusi responden menurut fasilitas tempat sampah di Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Persentase Responden Menurut Fasilitas Tempat Sampah Di Bus
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Fasilitas Tempat Sampah

Jawaban Responden		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	28	11.7	11.7	11.7
	Puas	104	43.3	43.3	55.0
	Kurang Puas	82	34.2	34.2	89.2
	Tidak Puas	25	10.4	10.4	99.6
	Sangat Tidak Puas	1	.4	.4	100.0
	Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 8 Persentase Responden Menurut Fasilitas Tempat Sampah
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang fasilitas tempat sampah, 43% berpendapat puas, 34% berpendapat kurang puas, 12% berpendapat sangat puas, 10% berpendapat tidak puas, dan 1% berpendapat sangat tidak puas.

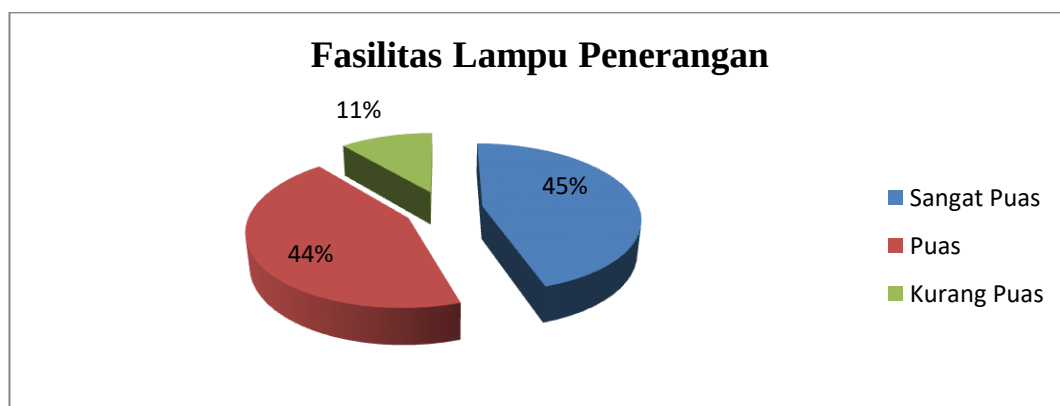
9. Distribusi Responden Menurut Lampu Penerangan

Distribusi responden menurut lampu penerangan di Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 9 Persentase Responden Menurut Lampu Penerangan Di Bus
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Fasilitas Lampu Penerangan

Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	108	45.0	45.0	45.0
Puas	105	43.8	43.8	88.8
Kurang Puas	27	11.3	11.3	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 9 Persentase Responden Menurut Fasilitas Lampu
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

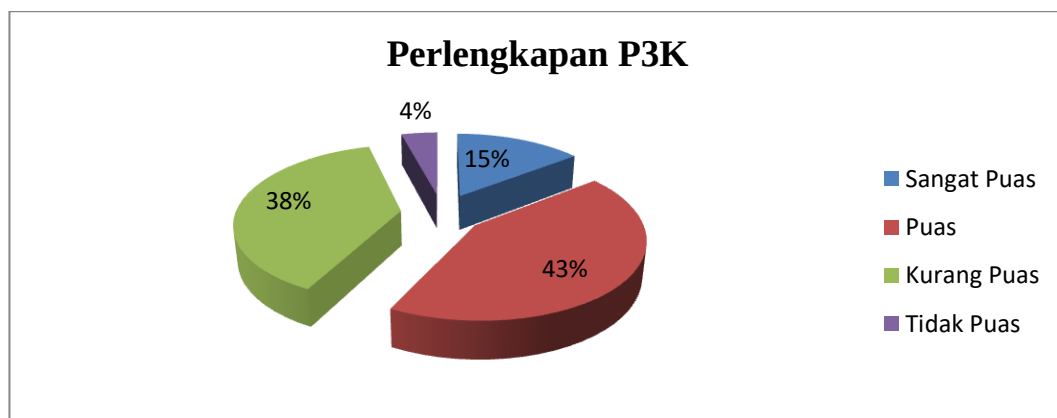
Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang berpendapat tentang fasilitas lampu penerangan, 45% berpendapat sangat puas, 44% berpendapat puas, 11% berpendapat kurang puas. Tidak ada yang berpendapat tidak puas dan sangat tidak puas.

10. Distribusi Responden Menurut Perlengkapan P3K Di Bus Pariwisata

Distribusi responden menurut perlengkapan P3K di Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 10 Persentase Responden Menurut Perlengkapan P3K
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Perlengkapan P3K					
Jawaban Responden	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Sangat Puas	35	14.6	14.6	14.6	
Puas	103	42.9	42.9	57.5	
Kurang Puas	92	38.3	38.3	95.8	
Tidak Puas	10	4.2	4.2	100.0	
Total	240	100.0	100.0		



Gambar 4. 10 Persentase Responden Menurut Perlengkapan P3K di Bus Pariwisata

Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang berpendapat tentang fasilitas perlengkapan P3K di Bus Pariwisata, 43% berpendapat puas, 38% berpendapat kurang puas, 15% berpendapat sangat puas, 4% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

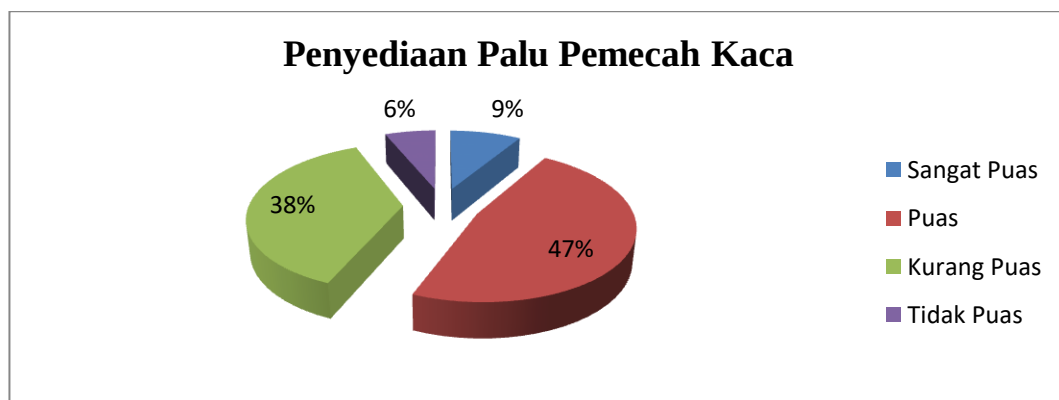
11. Distribusi Responden Menurut Penyediaan Palu Pemecah Kaca

Distribusi responden menurut penyediaan palu pemecah kaca di Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Persentase Responden Menurut Penyediaan Palu Pemecah Kaca
(Sumber: Hasil Olah Data,2023)

Penyediaan Palu Pemecah Kaca

Jawaban Responden	Frequeny	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	21	8.8	8.8	8.8
Puas	114	47.5	47.5	56.3
Kurang Puas	90	37.5	37.5	93.8
Tidak Puas	15	6.3	6.3	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 11 Persentase Responden Menurut Penyediaan Palu Pemecah
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

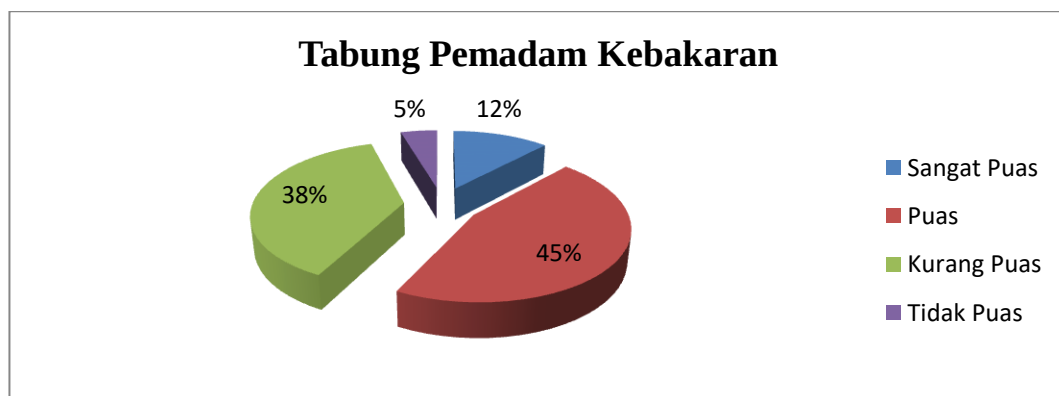
Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan penumpang berpendapat tentang fasilitas penyediaan palu pemecah kaca di dalam Bus Pariwisata, 47% berpendapat puas, 38% berpendapat kurang puas, 9% berpendapat sangat puas, dan 6% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

12. Distribusi Responden Menurut Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran

Distribusi responden menurut penyediaan tabung pemadam kebakaran di dalam Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 12 Persentase Responden Menurut Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	29	12.1	12.1	12.1
	Puas	109	45.4	45.4	57.5
	Kurang Puas	91	37.9	37.9	95.4
	Tidak Puas	11	4.6	4.6	100.0
	Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 12 Persentase Responden Menurut Penyediaan Tabung Pemadam Kebakaran

Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan penumpang berpendapat tentang fasilitas penyediaan tabung pemadam kebakaran di dalam Bus Pariwisata, 45% berpendapat puas, 38% berpendapat kurang puas, 12% berpendapat sangat puas dan 5% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

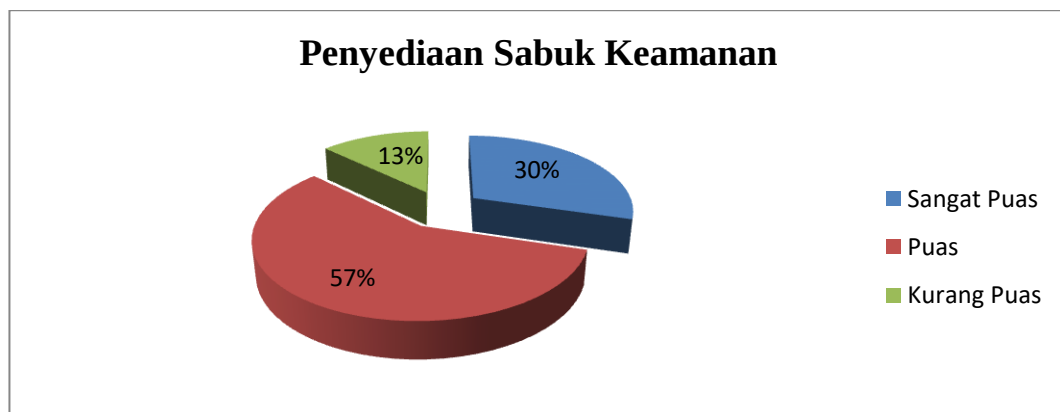
13. Distribusi Responden Menurut Penyediaan Sabuk Keamanan

Distribusi responden menurut penyediaan sabuk keamanan di dalam Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 13 Persentase Responden Menurut Penyediaan Sabuk Keamanan
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Penyediaan Sabuk Keamanan

Jawaban Responden	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	71	29.6	29.6	29.6
Puas	138	57.5	57.5	87.1
Kurang Puas	31	12.9	12.9	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 13 Persentase Responden Menurut Penyediaan Sabuk Keamanan
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

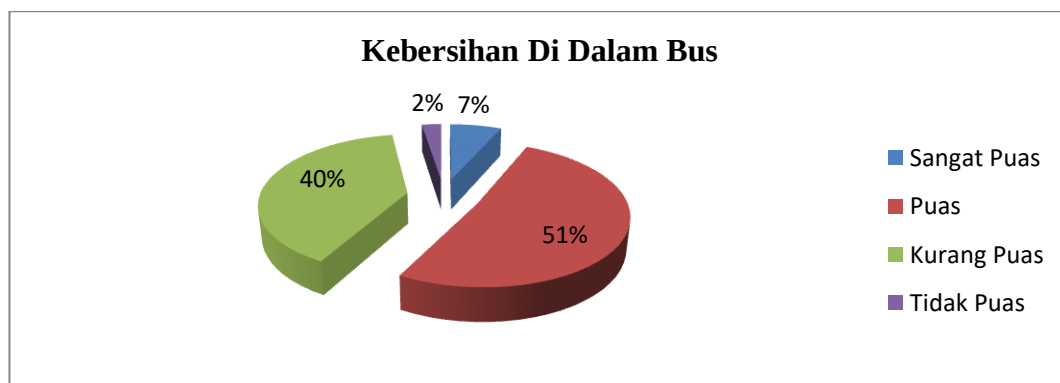
Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan penumpang berpendapat tentang fasilitas penyediaan sabuk keamanan di dalam Bus Pariwisata, 57% berpendapat puas, 30% berpendapat sangat puas, dan 13% berpendapat kurang puas. Tidak ada yang berpendapat tidak puas dan sangat tidak puas.

14. Distribusi Responden Menurut Kebersihan

Distribusi responden menurut kebersihan di dalam Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 14 Persentase Responden Menurut Kebersihan Di Dalam Bus
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Kebersihan Di Dalam Bus					
Jawaban Responden		Frequeny	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	16	6.7	6.7	6.7
	Puas	123	51.2	51.2	57.9
	Kurang Puas	95	39.6	39.6	97.5
	Tidak Puas	6	2.5	2.5	100.0
	Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 14 Persentase Responden Menurut Kebersihan Di Dalam Bus
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

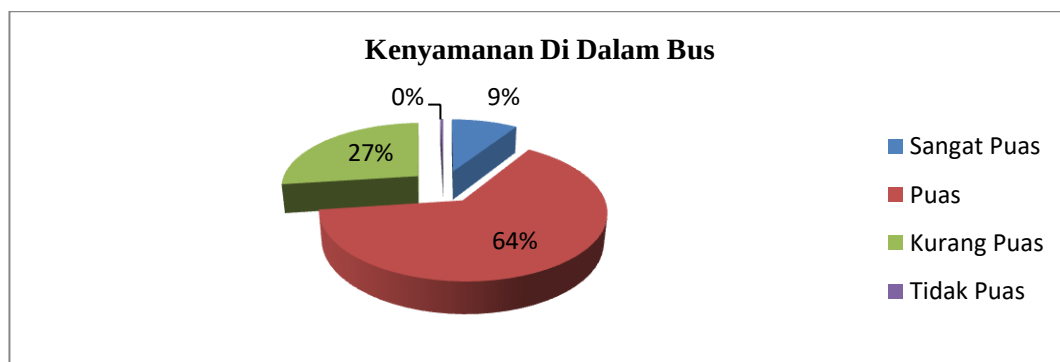
Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan penumpang berpendapat tentang kebersihan di dalam Bus Pariwisata, 51% berpendapat puas, 40% berpendapat kurang puas, 7% berpendapat sangat puas dan 2% berpendapat tidak puas. Tidak ada berpendapat sangat tidak puas.

15. Distribusi Responden Menurut Kenyamanan

Distribusi responden menurut kenyamanan di dalam Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 15 Persentase Responden Menurut Kenyamanan Di Dalam Bus
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Kenyamanan Di Dalam Bus					
Jawaban Responden		Frequeny	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	22	9.2	9.2	9.2
	Puas	153	63.7	63.7	72.9
	Kurang Puas	64	26.7	26.7	99.6
	Tidak Puas	1	.4	.4	100.0
	Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 15 Persentase Responden Menurut Kenyamanan Di Dalam Bus
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan penumpang berpendapat tentang kenyamanan di dalam Bus Pariwisata, 64% berpendapat puas, 27% berpendapat kurang puas, 9% berpendapat sangat puas dan 0% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

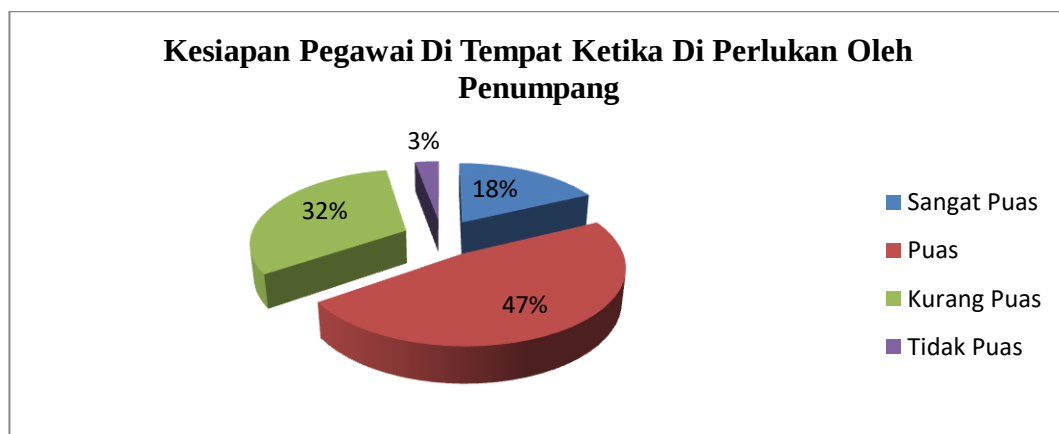
16. Distribusi Responden Menurut Kesiapan Pegawai Di Tempat Ketika Di Perlukan Oleh Penumpang

Distribusi responden menurut kesiapan pegawai di tempat ketika di perlukan oleh penumpang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 16 Persentase Responden Menurut Kesiapan Pegawai Di Tempat Ketika Diperlukan Oleh Penumpang (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Kesiapan Pegawai Di Tempat Ketika Diperlukan Oleh Penumpang

Jawaban Responden	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	43	17.9	17.9	17.9
Puas	114	47.5	47.5	65.4
Kurang Puas	76	31.7	31.7	97.1
Tidak Puas	7	2.9	2.9	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 16 Persentase Responden Menurut Kesiapan Pegawai Di Tempat Ketika Di Perlukan Oleh Penumpang
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan penumpang berpendapat tentang kesiapan pegawai di tempat ketika di perlukan oleh penumpang di dalam Bus Pariwisata, 47% berpendapat puas, 32% berpendapat kurang puas, 18% berpendapat sangat puas dan 3% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

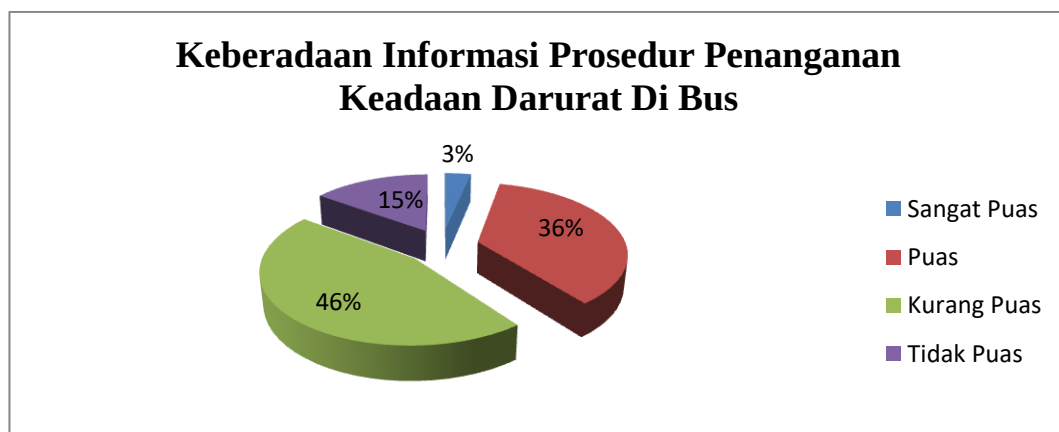
17. Distribusi Responden Menurut Keberadaan Informasi Prosedur Penanganan Keadaan Darurat Di Bus

Distribusi responden menurut keberadaan informasi prosedur penanganan keadaan darurat di bus dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 17 Persentase Responden Menurut Keberadaan Informasi Prosedur Penanganan Keadaan Darurat Di Bus (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Keberadaan Informasi Prosedur Penanganan Keadaan Darurat Di Bus

Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	8	3.3	3.3	3.3
Puas	87	36.3	36.3	39.6
Kurang Puas	109	45.4	45.4	85.0
Tidak Puas	36	15.0	15.0	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 17 Persentase Responden Menurut Keberadaan Informasi Prosedur Penanganan Keadaan Darurat di Bus
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

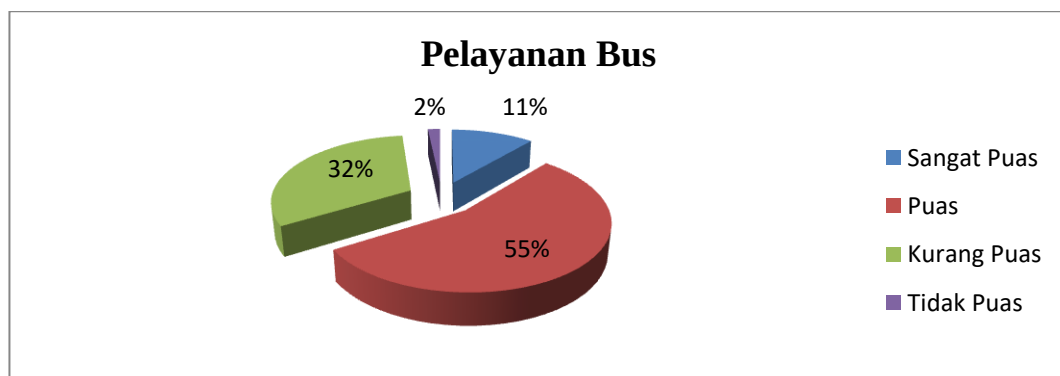
Berdasarkan tabel di atas menunjukkan penumpang berpendapat tentang keberadaan informasi prosedur penanganan keadaan darurat di Bus Pariwisata, 46% berpendapat kurang puas, 36% berpendapat puas, 15% berpendapat tidak puas dan 3% berpendapat sangat puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

18. Distribusi Responden Menurut Pelayanan Bus

Distribusi responden menurut pelayanan Bus Pariwisata sesuai apa yang diharapkan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 18 Persentase Responden Menurut Pelayanan Bus
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Pelayanan Bus					
Jawaban Responden		Frequeny	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	27	11.3	11.3	11.3
	Puas	132	55.0	55.0	66.3
	Kurang Puas	77	32.1	32.1	98.3
	Tidak Puas	4	1.7	1.7	100.0
	Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 18 Persentase Responden Menurut Pelayanan Bus
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang pelayanan Bus Pariwisata sesuai apa yang di harapkan, 55% berpendapat puas, 32% berpendapat kurang puas, 11% berpendapat sangat puas dan 2% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

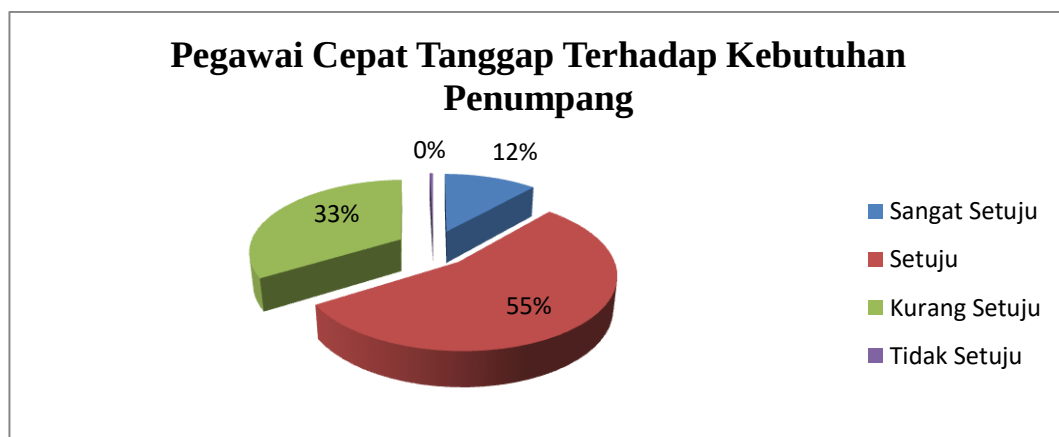
19. Distribusi Responden Menurut Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan Penumpang

Distribusi responden menurut pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 19 Persentase Responden Menurut Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan penumpang (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan Penumpang

Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	28	11.7	11.7	11.7
Setuju	131	54.6	54.6	66.3
Kurang Setuju	80	33.3	33.3	99.6
Tidak Setuju	1	.4	.4	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 19 Persentase Responden Menurut Pegawai Cepat Tanggap Terhadap Kebutuhan Penumpang
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang di Bus Pariwisata, 55% berpendapat setuju, 33% berpendapat kurang setuju, 12% berpendapat sangat setuju, dan 0% berpendapat tidak setuju. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak setuju.

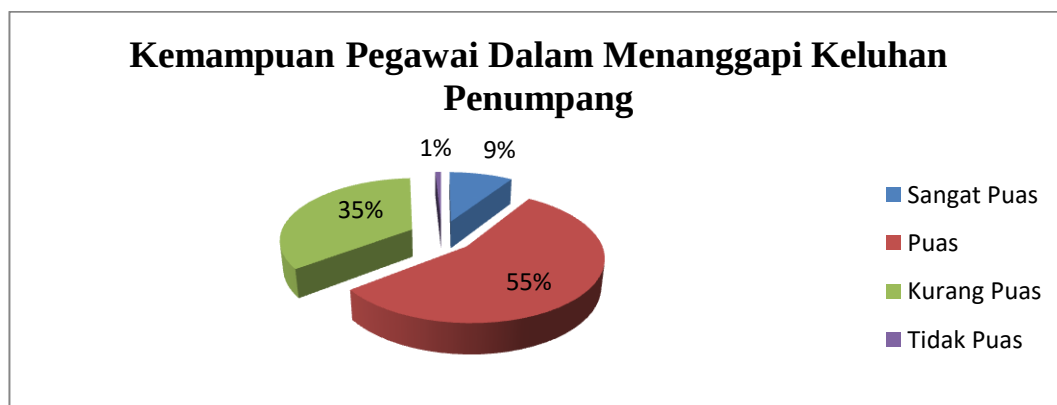
20. Distribusi Responden Menurut Kemampuan Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan Penumpang

Distribusi responden menurut kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang di dalam Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 20 Persentase Responden Kemampuan Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan Penumpang (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Kemampuan Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan Penumpang

Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	22	9.2	9.2	9.2
Puas	133	55.4	55.4	64.6
Kurang Puas	83	34.6	34.6	99.2
Tidak Puas	2	.8	.8	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 20 Persentase Responden Menurut Kemampuan Pegawai Dalam Menanggapi Keluhan Penumpang
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang di dalam Bus Pariwisata, 56% berpendapat puas, 35% berpendapat kurang puas,

9% berpendapat sangat puas dan 1% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

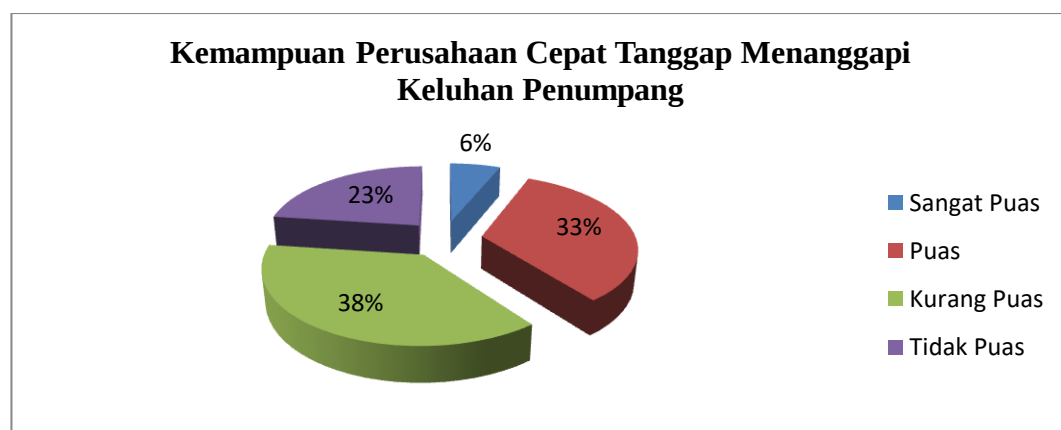
21. Distribusi Responden Menurut Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Menanggapi Keluhan Penumpang

Distribusi responden menurut kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang di Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 21 Persentase Responden Menurut Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Menanggapi Keluhan Penumpang (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Menanggapi Keluhan Penumpang

Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	15	6.3	6.3	6.3
Puas	80	33.3	33.3	39.6
Kurang Puas	90	37.5	37.5	77.1
Tidak Puas	55	22.9	22.9	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 21 Persentase Responden Menurut Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Menanggapi Keluhan Penumpang
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang di Bus Pariwisata, 38% berpendapat kurang puas, 33% berpendapat puas, 23% berpendapat tidak puas dan 6% berpendapat sangat puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

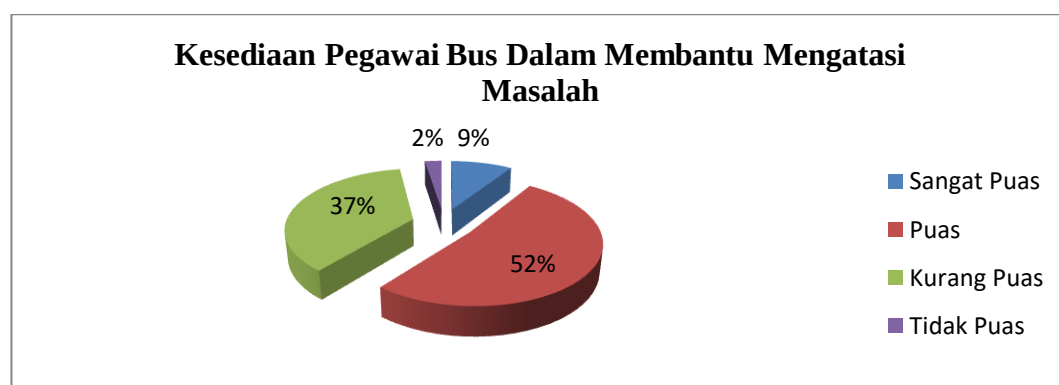
22. Distribusi Responden Menurut Kesiediaan Pegawai Bus Dalam Membantu Mengatasi Masalah Penumpang

Distribusi responden menurut kesiediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 22 Persentase Responden Menurut Kesiediaan Pegawai Bus Dalam Membantu Mengatasi Masalah (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Kesiediaan Pegawai Bus Dalam Membantu Mengatasi Masalah

Jawaban Responden	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	22	9.2	9.2	9.2
Puas	124	51.7	51.7	60.8
Kurang Puas	88	36.7	36.7	97.5
Tidak Puas	6	2.5	2.5	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 22 Persentase Responden Menurut Kesiediaan Pegawai Bus Dalam Membantu Mengatasi Masalah Penumpang
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

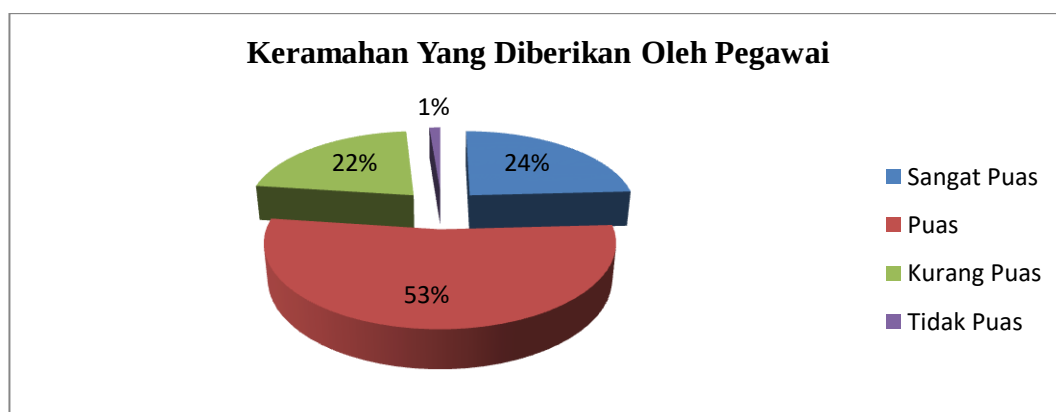
Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam Bus Pariwisata, 52% berpendapat puas, 37% berpendapat kurang puas, 9 % berpendapat sangat puas dan 2% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

23. Distribusi Responden Menurut Keramahan Yang Diberikan Oleh Pegawai

Distribusi responden menurut keramahan yang diberikan oleh pegawai Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 23 Persentase Responden Menurut Keramahan Yang Diberikan Oleh Pegawai (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Keramahan Yang Diberikan Oleh Pegawai					
Jawaban Responden		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	58	24.2	24.2	24.2
	Puas	127	52.9	52.9	77.1
	Kurang Puas	52	21.7	21.7	98.8
	Tidak Puas	3	1.3	1.3	100.0
	Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 23 Persentase Responden Menurut Keramahan Yang Diberikan Oleh Pegawai Bus Pariwisata
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

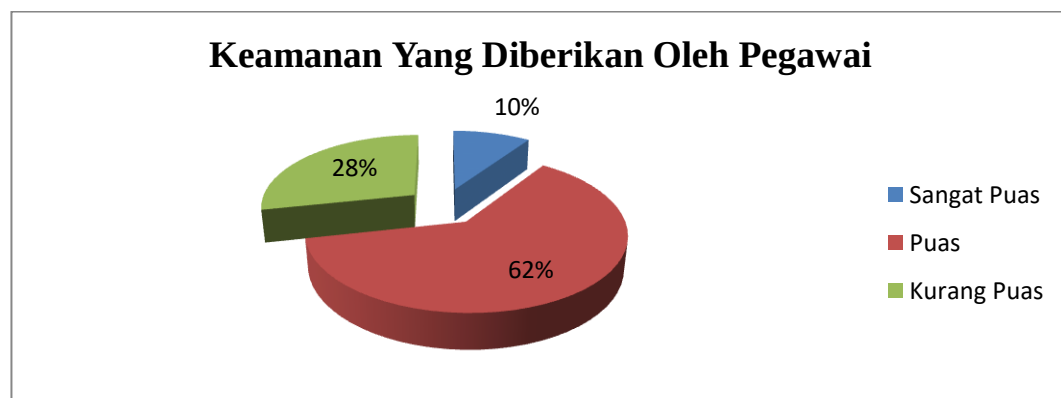
Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang keramahan yang diberikan oleh pegawai Bus Pariwisata, 53% berpendapat puas, 24% berpendapat sangat puas, 22% berpendapat kurang puas dan 1% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

24. Distribusi Responden Menurut Keamanan Yang Diberikan Oleh Pegawai

Distribusi responden menurut keamanan yang diberikan oleh pegawai Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 24 Persentase Responden Menurut Keamanan Yang Diberikan Oleh Pegawai (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Keamanan Yang Diberikan Oleh Pegawai					
Jawaban Responden		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	23	9.6	9.6	9.6
	Puas	149	62.1	62.1	71.7
	Kurang Puas	68	28.3	28.3	100.0
	Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 24 Persentase Responden Menurut Keamanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Bus Pariwisata
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang keamanan yang diberikan oleh pegawai Bus Pariwisata, 62%

berpendapat puas, 28% berpendapat kurang puas, dan 10% berpendapat sangat puas. Tidak ada yang berpendapat tidak puas dan sangat tidak puas.

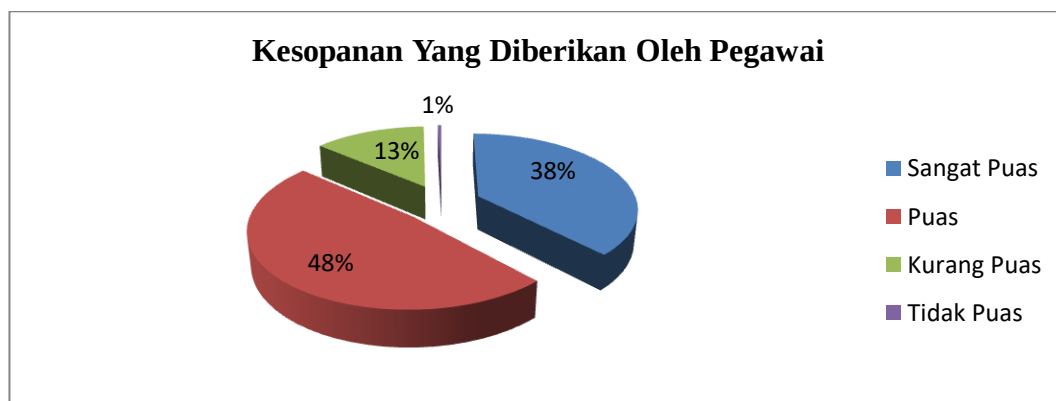
25. Distribusi Responden Menurut Kesopanan Yang Diberikan Oleh Pegawai

Distribusi responden menurut kesopanan yang diberikan oleh pegawai Bus

Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 25 Persentase Responden Menurut Kesopanan Yang Diberikan Oleh Pegawai (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Kesopanan Yang Diberikan Oleh Pegawai					
Jawaban Responden		Frequeny	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Puas	91	37.9	37.9	37.9
	Puas	116	48.3	48.3	86.3
	Kurang Puas	32	13.3	13.3	99.6
	Tidak Puas	1	.4	.4	100.0
	Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 25 Persentase Responden Menurut Kesopanan Yang Diberikan Oleh Pegawai

Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

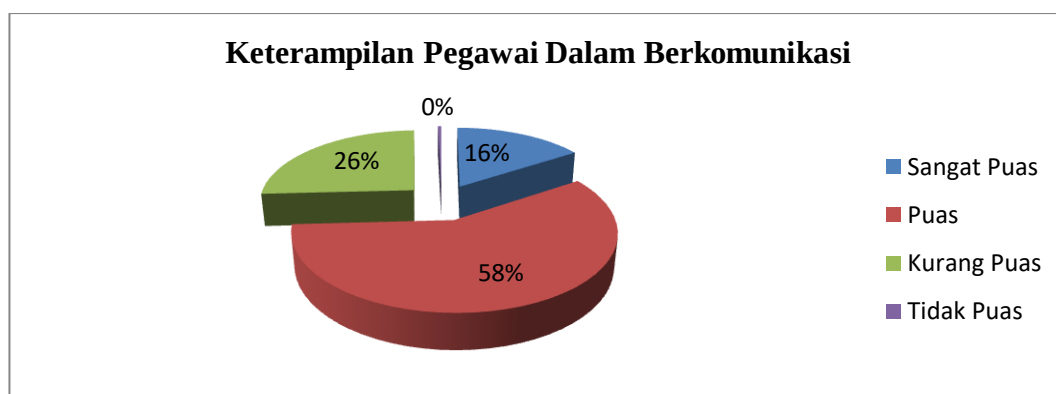
Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang kesopanan yang diberikan oleh pegawai Bus Pariwisata, 48% berpendapat puas, 38% berpendapat sangat puas, 13% berpendapat kurang puas dan 1% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

26. Distribusi Responden Menurut Keterampilan Pegawai Dalam Berkomunikasi

Distribusi responden menurut keterampilan pegawai dalam berkomunikasi dengan penumpang Bus Pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 26 Persentase Responden Menurut Keterampilan Pegawai Dalam Berkomunikasi (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Keterampilan Pegawai Dalam Berkomunikasi					
Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid Sangat Puas	38	15.8	15.8	15.8	
Puas	140	58.3	58.3	74.2	
Kurang Puas	61	25.4	25.4	99.6	
Tidak Puas	1	.4	.4	100.0	
Total	240	100.0	100.0		



Gambar 4. 26 Persentase Responden Menurut Keterampilan Pegawai Dalam Berkomunikasi Dengan Penumpang
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang keterampilan pegawai dalam berkomunikasi dengan penumpang Bus Pariwisata, 58% berpendapat puas, 26% berpendapat kurang puas, 16% berpendapat sangat puas dan 0% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

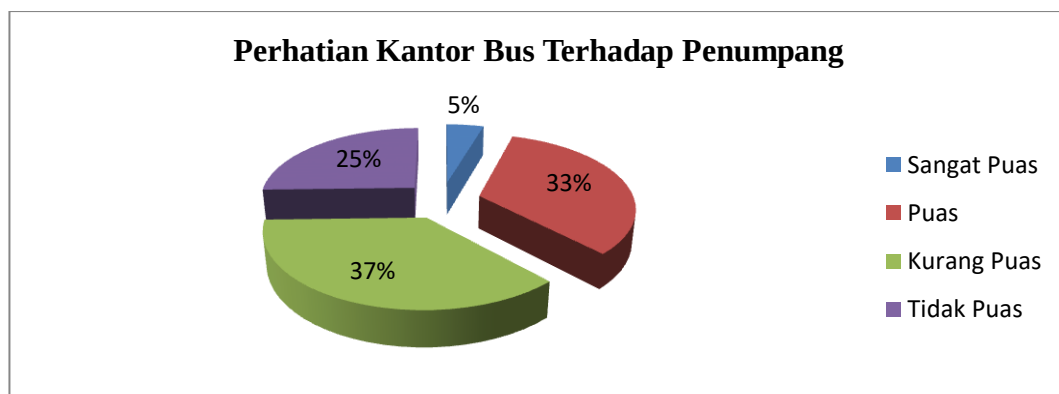
27. Distribusi Responden Menurut Perhatian Kantor Bus Pariwisata Terhadap Penumpang

Distribusi responden menurut perhatian kantor bus pariwisata terhadap penumpang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 27 Persentase Responden Menurut Perhatian Kantor Bus Pariwisata Terhadap Penumpang (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Perhatian Kantor Bus Pariwisata Terhadap Penumpang

Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	11	4.6	4.6	4.6
Puas	80	33.3	33.3	37.9
Kurang Puas	88	36.7	36.7	74.6
Tidak Puas	61	25.4	25.4	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 27 Persentase Responden Menurut Perhatian Kantor Bus Pariwisata Terhadap Penumpang
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang perhatian kantor Bus Pariwisata terhadap penumpang, 37% berpendapat kurang puas, 33% berpendapat puas, 25% berpendapat tidak puas dan 5% berpendapat sangat puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

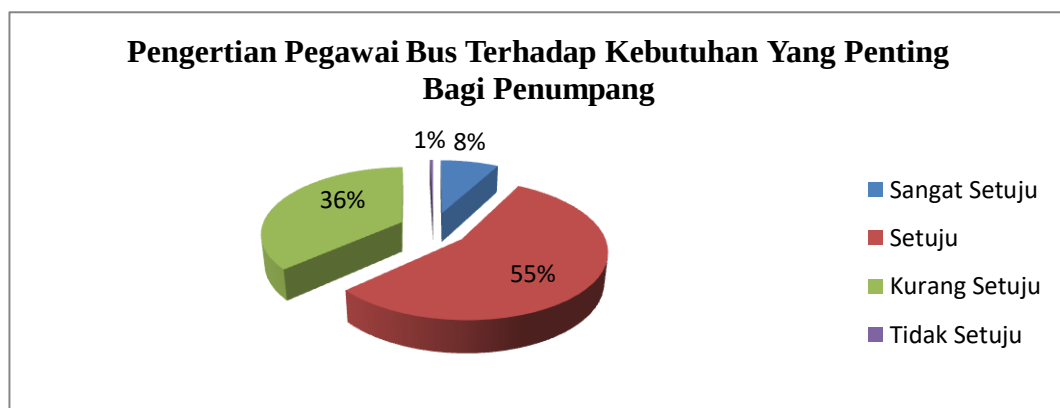
28. Distribusi Responden Pengertian Pegawai Bus Pariwisata Terhadap Kebutuhan Yang Penting Bagi Penumpang

Distribusi responden menurut pengertian pegawai Bus Pariwisata terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 28 Persentase Responden Menurut Pengertian Pegawai Bus Pariwisata Terhadap Kebutuhan Yang Penting Bagi Penumpang
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Pengertian Pegawai Bus Pariwisata Terhadap Kebutuhan Yang Penting Bagi Penumpang

Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Setuju	19	7.9	7.9	7.9
Setuju	133	55.4	55.4	63.3
Kurang Setuju	87	36.3	36.3	99.6
Tidak Setuju	1	.4	.4	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 28 Persentase Responden Menurut Pengertian Pegawai Bus Pariwisata Terhadap Kebutuhan Yang Penting Bagi Penumpang
Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang pengertian pegawai Bus Pariwisata terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpang, 55% berpendapat setuju, 36% berpendapat kurang

setuju, 8% berpendapat sangat setuju dan 1% berpendapat tidak setuju. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak setuju.

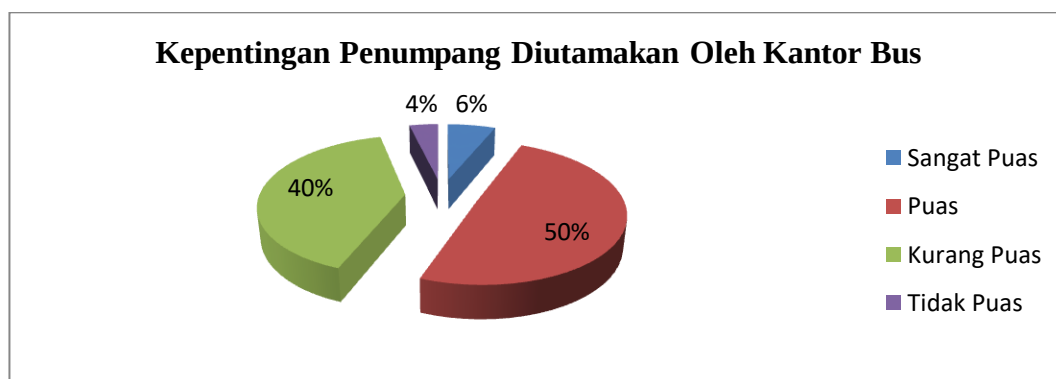
29. Distribusi Responden Menurut Kepentingan Penumpang Diutamakan Oleh Kantor Bus Pariwisata

Distribusi responden menurut kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus pariwisata dapat dilihat pada tabel sebagai berikut

Tabel 4. 29 Persentase Responden Menurut Kepentingan Penumpang Diutamakan Oleh Kantor Bus Pariwisata (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Kepentingan Penumpang Diutamakan Oleh Kantor Bus Pariwisata

Jawaban Responden	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Puas	15	6.3	6.3	6.3
Puas	119	49.6	49.6	55.8
Kurang Puas	97	40.4	40.4	96.3
Tidak Puas	9	3.8	3.8	100.0
Total	240	100.0	100.0	



Gambar 4. 29 Persentase Responden Menurut Kepentingan Penumpang Diutamakan Oleh Kantor Bus Pariwisata

Sumber: (Hasil Olah Data, 2023)

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa penumpang yang berpendapat tentang kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor Bus Pariwisata, 50% berpendapat puas, 40% berpendapat kurang puas, 6%

berpendapat sangat puas dan 4% berpendapat tidak puas. Tidak ada yang berpendapat sangat tidak puas.

C. Analisa Data

1. Uji Validitas

Tabel 4. 30 Descriptive Statistic (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Descriptive Statistic			
	N	Mean	Std. Deviation
Tanggibles	240	21.15	3.856
Realiability	240	7.16	1.669
Responsiveness	240	9.59	1.947
Confidence	240	8.05	1.828
Empathy	240	7.54	1.610

- a. Jumlah responden yang menjadi sampel sebanyak 240 orang.
- b. Rata-rat jawaban skor Tanggibles (X1) sebesar 21.1 , Realiability (X2) sebesar 7.16 , Responsiveness (X3) sebesar 9.59 , Confidence (X4) sebesar 8.05 , Empaty (X5) sebesar 7.54.

Tabel 4. 31 Hasil Pengujian Validitas (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Tanggibles (X1)	T1	0,526	0,126	Valid
	T2	0,454	0,126	Valid
	T3	0,702	0,126	Valid
	T4	0,311	0,126	Valid
	T5	0,620	0,126	Valid
	T6	0,669	0,126	Valid
	T7	0,655	0,126	Valid
	T8	0,237	0,126	Valid
	T9	0,607	0,126	Valid
	T10	0,658	0,126	Valid
Realiability (X2)	REA1	0,764	0,126	Valid
	REA2	0,739	0,126	Valid
	REA3	0,797	0,126	Valid
Responsiveness (X3)	RES1	0,668	0,126	Valid
	RES2	0,669	0,126	Valid
	RES3	0,698	0,126	Valid
	RES4	0,717	0,126	
Confidence (X4)	C1	0,750	0,126	Valid
	C2	0,590	0,126	Valid
	C3	0,728	0,126	Valid
	C4	0,684	0,126	
Empathy (X5)	E1	0,849	0,126	Valid
	E2	0,630	0,126	Valid
	E3	0,737	0,126	Valid

Rumus untuk menentukan rhitung dan tabel yaitu :

1. Menentukan rhitung

Ket :

$$X = 414$$

$$Y = 12107$$

$$X^2 = 171396$$

$$Y^2 = 146579449$$

$$XY = 8694$$

$$N = 240$$

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \\
 r_{xy} &= \frac{240 \cdot 8694 - (414)(12107)}{\sqrt{\{240 \cdot 171396 - (414)^2\} \{240 \cdot 146579 - (12107)^2\}}} \\
 &= \frac{2086560 - 5012298}{41135040 - 171396 \cdot 35178960 - 12107} \\
 &= \frac{2925738}{40963644 \cdot 35166853} \\
 &= \frac{2925738}{5556791} \\
 &= 0,526
 \end{aligned}$$

2. Menentukan rtabel

$$Df = N - 2$$

$$= 240 - 2$$

$$= 238 = 0,126$$

Hasil uji validitas data menunjukkan pertanyaan Tanggibles (X1.1) valid karena nilai r_{hitung} 0,526 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.2) valid karena nilai r_{hitung} 0,454 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.3) valid karena nilai r_{hitung} 0,702 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.4) Valid karena nilai r_{hitung} 0,311 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.5) valid karena nilai r_{hitung} 0,620 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.6) valid karena nilai r_{hitung} 0,669 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.7) valid karena nilai r_{hitung} 0,655 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.8) valid karena nilai r_{hitung}

0,237 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.9) valid karena nilai r_{hitung} 0,607 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X1.10) valid karena nilai r_{hitung} 0,658 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X2.1) valid karena nilai r_{hitung} 0,764 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X2.2) valid karena nilai r_{hitung} 0,739 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X2.3) valid karena nilai r_{hitung} 0,797 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X3.1) valid karena nilai r_{hitung} 0,668 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X3.2) valid karena nilai r_{hitung} 0,669 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X3.3) valid karena nilai r_{hitung} 0,698 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X3.4) valid karena nilai r_{hitung} 0,717 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X4.1) valid karena nilai r_{hitung} 0,750 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X4.2) valid karena nilai r_{hitung} 0,590 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X4.3) valid karena nilai r_{hitung} 0,728 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X4.4) valid karena nilai r_{hitung} 0,684 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X5.1) valid karena nilai r_{hitung} 0,849 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X5.2) valid karena nilai r_{hitung} 0,630 lebih besar dari r_{tabel} 0,126 ; (X5.3) valid karena nilai r_{hitung} 0,737 lebih besar dari r_{tabel} 0,126.

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas terdapat 5 variabel yang menjadi bahan penelitian. Dari 5 variabel yang diteliti memiliki item pertanyaan dimana nilai r_{hitung} tiap pertanyaan lebih besar daripada nilai r_{tabel} maka data yang didapat dilapangan dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4. 32 Reliabilitas Statistic (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.904	29

Dari tabel Reliabilitas Statistic diperoleh nilai Cronbach's Alpha $0,904 > 0,6$ maka dapat disimpulkan bahwa ke-29 variabel adalah reliable atau konsisten.

Tabel 4. 33 Hasil Pengujian Reliabilitas (Sumber : Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Rale of Thumb</i>	Keterangan
Tangible	0,741	0,60	Reliabel
Realiability	0,643	0,60	Reliabel
Responsiveness	0,618	0,60	Reliabel
Confidence	0,634	0,60	Reliabel
Empathy	0,595	0,60	Cukup Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.33 diatas menunjukkan bahwa pada pengujian ini dilakukan secara variabel bukan secara item pertanyaan. Pada setiap variabel yang dapat dilihat hasilnya adalah *Cronbach's alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* $> 0,60$. Pada tabel diatas hasil uji reliabilitas jika nilai *Cronbach's alpha* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel.

D. Analisis Regresi Berganda

Penentuan model persamaan regresi aplikasi SPSS untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Tabel 4. 34 Variables Entered/Removeda (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	EMPATY (X5), CONFIDENCE (X4), TANGGIBLES (X1), RESPONSIVENESS (X3), REALIALIBITY (X2) ^b		Enter
a. Dependent Variable: JENIS KELAMIN			
b. All requested variables entered.			

Dari tabel *variables Entered/Removed^a* untuk analisis regresi yaitu Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realialibity.

Tabel 4. 35 Model Summary (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df 1	df 2	Sig. F Change
1	.102 ^a	.011	.011	.504	.011	9.506	5	234	.000
a. Predictors: (Constant), Emphaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability.									

Dari tabel *Summary* korelasi R yang secara simultan (bersama-sama) antara variabel Empaty (X5), Confidence (X4), Tanggibles (X1), Responsiveness (X3), Reliability (X2) terhadap (Y) diperoleh nilai sebesar $r = 0,102$. Kontribusi yang diberikan oleh semua variabel bebas terhadap variabel terikat (Y). $Kd = (0,102)^2 \times 100\% = 10\%$

Tabel 4. 36 Anova (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.630	5	.126	9.506	.009 ^b
	Residual	59.366	234	.254		
	Total	59.996	239			
a. Dependent Variable: JENIS KELAMIN						
b. Predictors: (Constant), EMPATY (X5), CONFIDENCE (X4), TANGGIBLES (X1), RESPONSIVENESS (X3), REALIALIBITY (X2)						

Untuk menentukan F hitung secara manual dapat menggunakan persamaan berikut:

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

$$F = \frac{0,011/5}{(1-0,011)/(240-5-1)}$$

$$= \frac{0,0022}{0,989/234}$$

$$= \frac{0,0022}{231,426}$$

$$= 9,506$$

$$Df = n - k = 240 - 5 = 235$$

Dari tabel dan persamaan diatas maka dapat disimpulkan:

- Ho : model regresi linear berganda tidak dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan penumpang yang dipengaruhi oleh Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realialibity.
- Ha : model regresi linear berganda dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan penumpang yang dipengaruhi oleh Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realialibity.

Berdasarkan perbandingan antara f_{hitung} dan f_{tabel}

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.647	.204		8.056	.000
	Tanggibles	.005	.012	.038	.421	.674
	Reliability	-.005	.029	-.016	-.161	.872
	Responsiveness	-.030	.024	-.017	-1.247	.213
	Confidence	-.006	.023	-.022	-.217	.787
	Emphaty	.016	.027	.050	.517	.569

a. Dependent Variable: Jenis Kelamin

Dari tabel *Coefficients^a* menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kepuasan penumpang yang dipengaruhi oleh Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibility adalah:

$$Y = 1.647 + 0,005 - 0,005 - 0,030 - 0,006 + 0,016$$

1. Validasi persamaan regresi berganda

Untuk menguji validasi persamaan regresi berganda digunakan dua cara yaitu uji – F (secara simultan) dan uji – T (secara parsial).

a) Uji – F (secara simultan)

Hipotesis kalimat:

1) H_0 : tidak dapat pengaruh yang signifikan secara stimulant (bersama-sama)

Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibility terhadap kepuasan penumpang.

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan secara stimulan (bersama-sama)

Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibility terhadap kepuasan penumpang.

2) Jika: $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Tabel 4. 38 Coefisien Ftabel Menurut Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

f_{hitung}	f_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
497	2,25	$497 > 2,25$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap kepuasan penumpang.

Nilai f_{hitung} dari tabel *anova* sebesar 497 sedangkan nilai f_{tabel} sebesar 2,25. Karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibility terhadap kepuasan penumpang.

b) Uji – T (secara parsial)

1. Variabel Tanggibles (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara tanggibles terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara tanggibles terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 3. 39 Variabel Tanggibles Menurut Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X1) Tangibles	.421	1,65	$.421 > 1,65$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X1 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar 421 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1.65. Karena $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara ketersediaan bukti fisik dengan kepuasan penumpang.

2. Variabel Reliability (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara reliability terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara reliability terhadap kepuasan penumpang

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{\text{hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 40 Variabel Reliability Menurut Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X2) Reliability	-.161	1,65	$-.161 < 1,65$	H_0 diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X2 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar -.161 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kemampuan keandalan dengan kepuasan penumpang.

3. Variabel Responsiveness (X3) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara responsiveness terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara responsiveness terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{\text{hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 41 Variabel Responsiveness Menurut Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X3) Responsiveness	- 1.247	1,65	-1.247 < 1,65	Ho diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X3 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar -1.247 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai T_{hitung} < T_{tabel} maka Ho diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara daya tanggap dengan kepuasan penumpang.

4. Variabel Confidence (X4) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara confidence terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara confidence terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{\text{hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga Ho diterima

Jika: $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga Ho ditolak

Tabel 4. 42 Variabel Confidence Menurut Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X4) Confidence	-.217	1,65	-.217 < 1,65	Ho diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X4 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *ciefficients^a* sebesar -217 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_o diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara keyakinan dengan kepuasan penumpang.

5. Variabel Empaty (X5) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_o : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empathy terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empathy terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, sehingga H_o diterima

Jika: $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga H_o ditolak

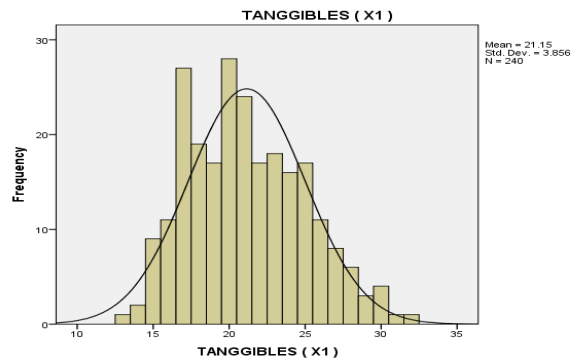
Tabel 4. 43 Variabel Empaty Menurut Jenis Kelamin (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X5) Empathy	.517	1,65	$.517 > 1,65$	H_o ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X5 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar 517 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_o diterima sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara perhatian dengan kepuasan penumpang.

Berdasarkan data sebagaimana dipaparkan sebelumnya, hasil analisis sebagai berikut:

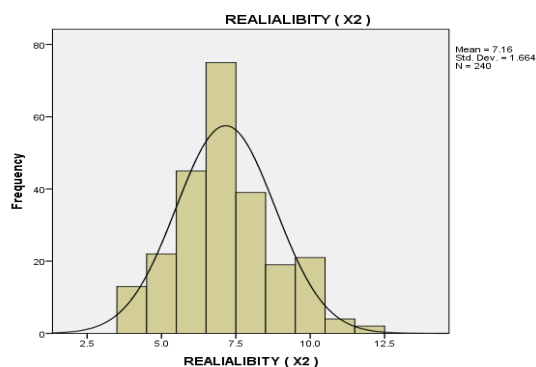
a) Dimensi Tanggible



Gambar 4. 30 Histogram Tanggible
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Dimensi Tanggible (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjang performa pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Pada dimensi didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi tangible yaitu penilaian penampilan termasuk dalam kategori baik seperti fasilitas kursi, fasilitas AC, tempat sampah, lampu penerangan dan sabuk keamanan.. Namun fasilitas lainnya perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti palu pemecah kaca, perlengkapan P3K, dan tabung pemadam kebakaran.

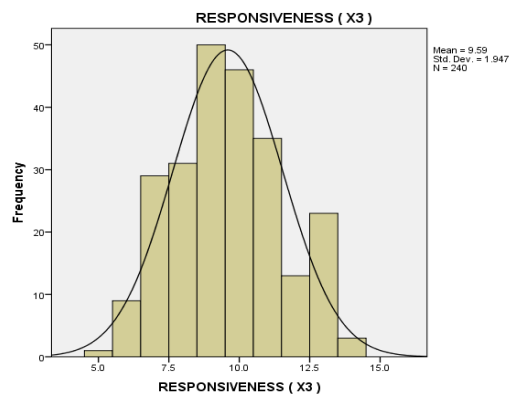
b) Dimensi Realiability



Gambar 4. 31 Histogram Realiability
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Realiability (keandalan) merupakan sebuah sifat seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Didalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan pegawai bus dalam kategori baik, seperti kesiapan pegawai di tempat ketika diperlukan, keberadaan prosedur informasi penanganan keadaan darurat di bus, dan pelayanan pegawai bus sesuai dengan apa yang diharapkan.

c) Dimensi Responsiveness



Gambar 4. 32 Histogram Responsiveness
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Responsiveness (daya tanggap) di ketahui bahwa daya tanggap seorang pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang. Indikator sudah kategori baik dalam hal ini, pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang, dan kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam bus.

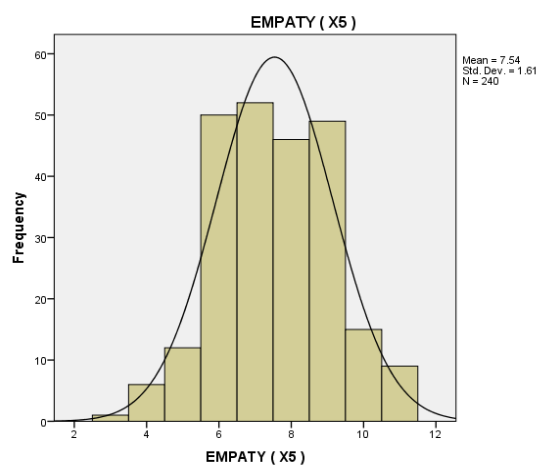
d) Dimensi Confidence



Gambar 4. 33 Histogram Confidence
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Confidence (Keyakinan) diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator yang sudah baik, dalam hal ini terhadap ketepatan pegawai dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada penumpang bus.

e) Dimensi Empaty



Gambar 4. 34 Histogram Empaty
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Empaty (perhatian) diketahui bahwa perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang sudah termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini dilihat dari perhatian kantor bus terhadap penumpang, pengertian pegawai bus terhadap kebutuhan penting bagi penumpang dan kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus.

Tabel 4. 44 Coefficients^a Menurut Umur (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.493	.262		9.519	.000
	Tanggibles	.001	.015	.005	.056	.955
	Reliability	.001	.037	.002	.023	.981
	Responsivene ss	.013	.031	.041	.433	.665
	Confidence	-.010	.029	-.030	-.362	.718
	Emphaty	.054	.035	.134	1.528	.128
a. Dependent Variable: Umur Responden						

Dari tabel *Coefficients^a* menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kepuasan penumpang yang dipengaruhi oleh Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibility adalah:

$$Y = 2,493 + 0,001 + 0,001 + 0,010 - 0,010 + 0,054$$

a) Validasi persamaan regresi berganda

Untuk menguji validasi persamaan regresi berganda digunakan dua cara yaitu uji – F (secara simultan) dan uji – T (secara parsial).

a) Uji – F (secara simultan)

Hipotesis kalimat:

1) H_0 : tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara stimulan (bersama-sama) Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibilty terhadap kepuasan penumpang.

H_a : terdapat pengaruh yang signifikan secara stimulan (bersama-sama) Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibilty terhadap kepuasan penumpang.

2) Jika $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Tabel 4. 45 Coefisien F_{tabel} Menurut Umur (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

f_{hitung}	f_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
1.135	2,25	$1.135 > 2,25$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap kepuasan penumpang.

Nilai f_{hitung} dari tabel *anova* sebesar 1.135 sedangkan nilai f_{tabel} sebesar 2,25.

Karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibilty terhadap kepuasan penumpang.

b) Uji – T (secara parsial)

1) Variabel Tanggibles (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara tanggibles terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara tanggibles terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 46 Variabel Tanggibles Menurut Umur (Sumber:Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X1) Tangibles	056	1,65	$056 > 1,65$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X1 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Ciefficients^a* sebesar 056 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara bukti fisik dengan kepuasan penumpang.

2) Variabel Reliability (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara reliability terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara reliability terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 47 Variabel Realiability Menurut Umur (Sumber: Hasil Olah Data,2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X2) Reliability	023	1,65	$023 > 1,65$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X2 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar 023 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat

disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kemampuan keandalan dengan kepuasan penumpang.

3) Variabel Responsiveness (X3) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara responsiveness terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara responsiveness terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga Ho diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga Ho ditolak

Tabel 4. 48 Variabel Responsiveness Menurut Umur (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X3) Responsiveness	433	1,65	$433 > 1,65$	Ho ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X3 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar 433 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ maka Ho ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kemampuan daya tanggap dengan kepuasan penumpang.

4) Variabel Confidence (X4) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara confidence terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara confidence terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 49 Variabel Confidence Menurut Umur (Sumber: Hasil Olah Data,2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X4) Confidence	-362	1,65	$-362 < 1,65$	H_0 diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X4 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar -362 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{1 \text{ hitung}} < T_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara keyakinan dengan kepuasan penumpang.

5) Variabel Empaty (X5) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empathy terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empathy terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

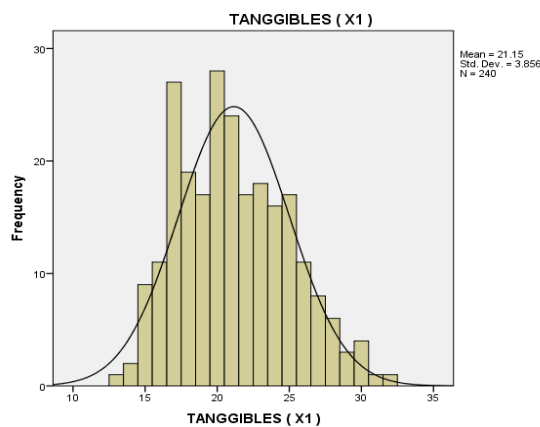
Tabel 4. 50 Variabel Empaty Menurut Umur (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X5) Empathy	1.528	1,65	$1.528 > 1,65$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X5 terhadap kepuasan pelayanan terminal.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^d* sebesar 1.528 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara perhatian dengan kepuasan penumpang.

Berdasarkan data sebagaimana dipaparkan sebelumnya, hasil analisis sebagai berikut:

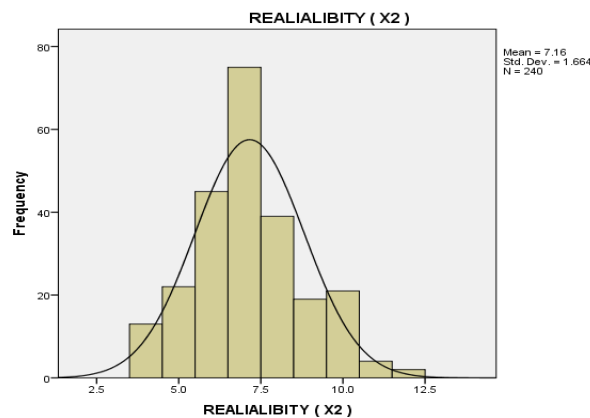
a) Dimensi Tanggible



Gambar 4. 35 Histogram Tanggible
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Dimensi Tanggible (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjang performa pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Pada dimensi didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi tangible yaitu penilaian penampilan termasuk dalam kategori baik seperti fasilitas kursi, fasilitas AC, tempat sampah, lampu penerangan dan sabuk keamanan. Namun fasilitas lainnya perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti palu pemecah kaca, perlengkapan P3K dan tabung pemadam kebakaran.

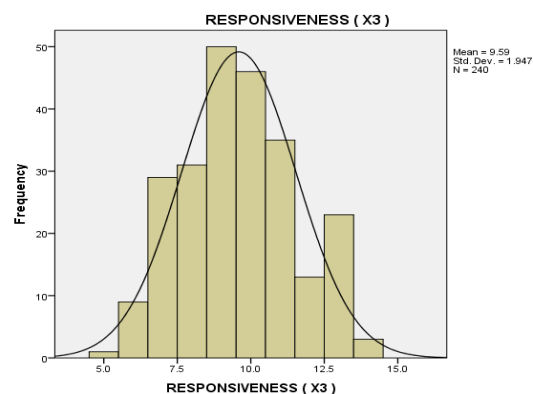
b) Dimensi Realiability



Gambar 4. 36 Histogram Realiability
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Realiability (keandalan) merupakan sebuah sifat seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Didalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan pegawai bus dalam kategori tidak baik, seperti kesiapan pegawai di tempat ketika diperlukan, keberadaan prosedur informasi penanganan keadaan darurat di bus, dan pelayanan pegawai bus sesuai dengan apa yang diharapkan.

c) Dimensi Responsiveness



Gambar 4. 37 Histogram Confidence
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Responsiveness (daya tanggap) di ketahui bahwa daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori tidak baik hal ini, pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang dan kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam bus.

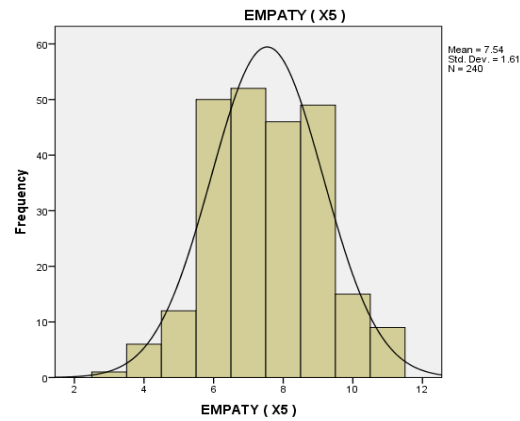
d) Dimensi Confidence



Gambar 4. 38 Histogram Confidence
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Confidence (keyakinan) diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator yang sudah baik, dalam hal ini terhadap ketepatan pegawai dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada penumpang bus.

e) Dimensi Empaty



Gambar 4. 39 Histogram Empaty
 (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Empaty (perhatian) diketahui bahwa perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang sudah termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini dilihat dari perhatian kantor bus terhadap penumpang, pengertian pegawai bus terhadap kebutuhan penting bagi penumpang dan kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus.

Tabel 4. 51 Coefficients^a Menurut Pendidikan Terakhir
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.466	.331		7.452	.000
	Tangibles	.043	.019	.200	2.298	.022
	Reliability	.060	.047	.120	1.270	.205
	Responsiveness	.015	.039	.034	.373	.709
	Confidence	-.068	.037	-.149	-1.855	.065
	Empathy	-.035	.045	-.068	-.785	.433
a. Dependent Variable: Pendidikan Terakhir						

Dari tabel *Coefficients^a* menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kepuasan penumpang yang dipengaruhi oleh Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realibility adalah:

$$Y = 2,466 + 0,043 + 0,060 + 0,015 - 0,068 - 0,035$$

1. Validasi persamaan regresi berganda

Untuk menguji validasi persamaan regresi berganda digunakan dua cara yaitu uji – F (secara simultan) dan uji – T (secara parsial).

a) Uji – F (secara simultan)

Hipotesis kalimat:

- 1) Ho: tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability terhadap kepuasan penumpang.

Ha: terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability terhadap kepuasan penumpang.

2) Jika: $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika: $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Tabel 4. 52 Coefisien F_{tabel} Menurut Pendidikan Terakhir (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

f_{hitung}	f_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
2.687	2,25	$2.687 > 2,25$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap kepuasan penumpang.

Nilai f_{hitung} dari tabel *anova* sebesar 2.687 sedangkan nilai f_{tabel} sebesar 2,55.

Karena $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability terhadap kepuasan penumpang.

b) Uji – T (secara parsial)

1) Variabel Tanggibles (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara tanggibles terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara tanggibles terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 53 Variabel Tanggibles Menurut Pendidikan Terakhir
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X1) Tangibles	2.298	1,65	$2.298 > 1,65$	Ho ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X1 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients*^a sebesar 2.298 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka Ho ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara bukti fisik dengan kepuasan penumpang.

2) Variabel Reliability (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara reliability terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara reliability terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, sehingga Ho diterima

Jika: $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga Ho ditolak

Tabel 4. 54 Variabel Reliability Menurut Pendidikan Terakhir (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X2) Reliability	1.270	1,65	$1.270 > 1,65$	Ho ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X2 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients*^a sebesar 1.270 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka Ho ditolak sehingga dapat

disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara antara kemampuan pelayanan pegawai bus dengan kepuasan penumpang.

3) Variabel Responsiveness (X3) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara responsiveness terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara responsiveness terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 55 Variabel Responsiveness Menurut Pendidikan Terakhir (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X3) Responsiveness	.373	1,65	$.373 > 1,65$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X3 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar 373 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara sikap pegawai bus dalam pelayanan dengan kepuasan penumpang.

4) Variabel Confidence (X4) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara confidence terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara confidence terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 56 Variabel Confidence Meneurut Pendidikan Terakhir (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X4) Confidence	- 1.855	1,65	$-1.855 < 1,65$	H_0 diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X4 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar -1.855 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara jaminan pegawai bus dalam pelayanan melayani dengan kepuasan penumpang.

5) Variabel Empaty (X5) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empathy terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empathy terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

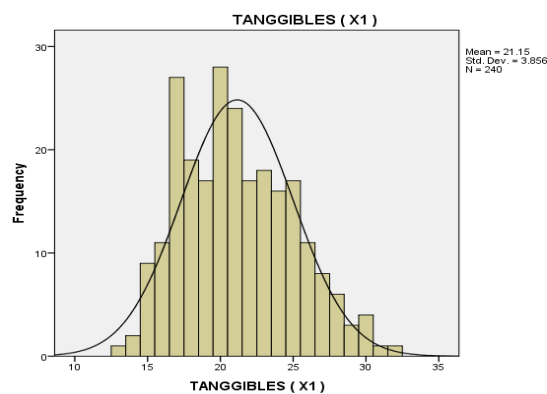
Tabel 4. 57 Variabel Empaty Menurut Pendidikan Terakhir (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X5) Empathy	-0.785	1,65	$-0.785 < 1,65$	Ho diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X5 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar -0.785 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka Ho diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara perlakuan pegawai dalam pelayanan melayani dengan kepuasan penumpang.

Berdasarkan data sebagaimana dipaparkan sebelumnya, hasil analisis sebagai berikut:

a) Dimensi Tanggible

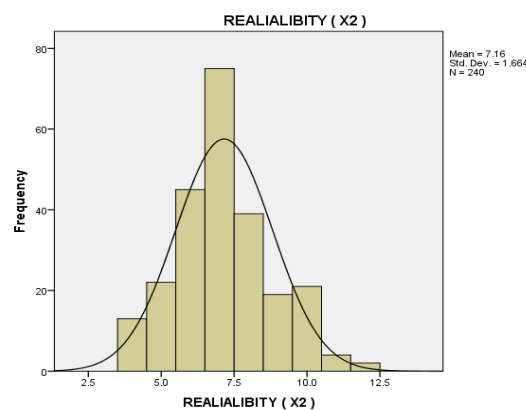


Gambar 4. 40 Histogram Tanggible
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Dimensi Tanggible (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjang performa pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Pada dimensi didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi tangible yaitu penilaian penampilan termasuk dalam kategori baik, dalam hal ini fasilitas kursi,

fasilitas AC, tempat sampah, lampu penerangan dan sabuk keamanan. Namun fasilitas lainnya perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini, palu pemecah kaca, perlengkapan P3K, dan tabung pemadam kebakaran.

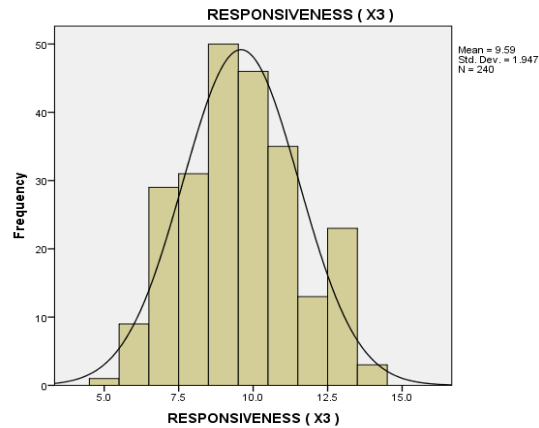
b) Dimensi Realibilty



Gambar 4. 41 Histogram Realibilty
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Realiability (keandalan) merupakan sebuah sifat seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Didalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan pegawai bus dalam kategori tidak baik dalam hal ini, kesiapan pegawai di tempat ketika diperlukan, keberadaan informasi prosedur penanganan keadaan darurat di bus dan pelayanan pegawai bus sesuai dengan apa yang diharapkan.

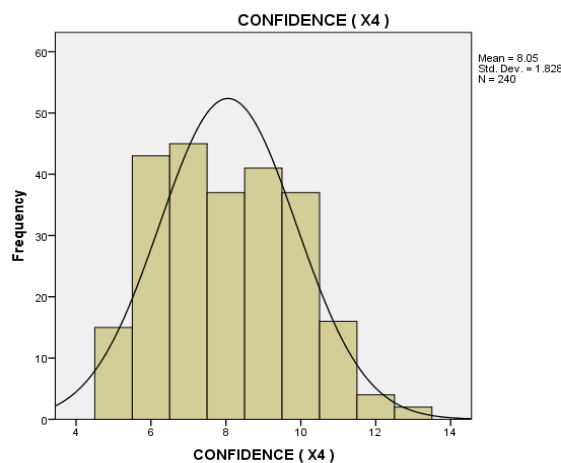
c) Dimensi Responsiveness



Gambar 4. 42 Histogram Responsiveness
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Responsiveness (daya tanggap) di ketahui bahwa daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori tidak baik hal ini, pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang dan kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam bus.

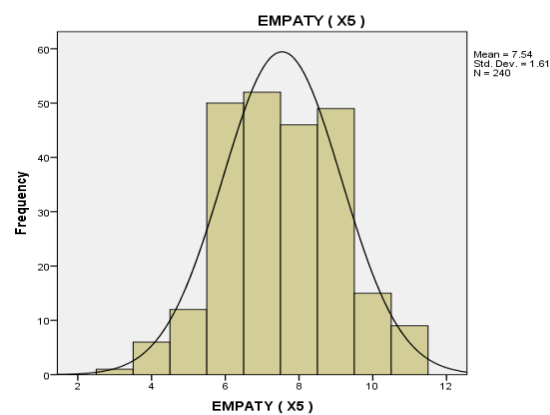
d) Dimensi Confidence



Gambar 4. 43 Histogram Confidence
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Confidence (keyakinan) diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator yang sudah baik, dalam hal ini terhadap ketepatan pegawai dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada penumpang bus.

e) Dimensi Empaty



Gambar 4. 44 Histogram Empaty
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Empaty (perhatian) diketahui bahwa perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini dilihat dari perhatian kantor bus terhadap penumpang, pengertian pegawai bus terhadap kebutuhan penting bagi penumpang dan kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus.

Tabel 4. 58 Coefficients^a Menurut Pekerjaan (Sumber: Hasil Olah data, 2023)

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.457	.533		8.361	.000
	Tangibles	-.082	.030	-.238	-2.713	.007
	Reliability	.018	.076	.023	.238	.812
	Responsivene ss	.024	.063	.035	.376	.707
	Confidence	.033	.059	.045	.559	.577
	Emphaty	-.015	.072	-.018	-.207	.836
a. Dependent Variable: Pekerjaan Responden						

Dari tabel *Coefficients^a* menunjukkan bahwa model persamaan regresi berganda untuk memperkirakan kepuasan penumpang yang dipengaruhi oleh Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability adalah:

$$Y = 4,457 - 0,082 + 0,018 + 0,024 + 0,033 - 0,015$$

1. Validasi persamaan regresi berganda

Untuk menguji validasi persamaan regresi berganda digunakan dua cara yaitu uji – F (secara simultan) dan uji – T (secara parsial).

a) Uji – F (secara simultan)

Hipotesis kalimat:

- 1) Ho: tidak terdapat pengaruh signifikan secara stimulan (bersama-sama) Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability terhadap kepuasan penumpang.

Ha: terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability terhadap kepuasan penumpang.

2) Jika: $f_{hitung} \leq f_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika: $f_{hitung} \geq f_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Tabel 4. 59 Coefisien F_{tabel} Menurut Pekerjaan (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

f_{hitung}	f_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
2.020	2,25	$2.020 > 2,25$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap kepuasan penumpang.

Nilai f_{hitung} dari tabel *anova* sebesar 2,020 sedangkan nilai f_{tabel} sebesar 2,25. Karena nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability terhadap kepuasan penumpang.

b) Uji – T (secara parsial)

1) Variabel Tanggibles (X1) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara tanggibles terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara tanggibles terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 60 Variabel Tanggibles Menurut Pekerjaan (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X1) Tangibles	- 2.713	1,65	-2.713 < 1,65	Ho diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X1 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar -2.713 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai T_{hitung} < T_{tabel} maka Ho diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara ketersediaan fasilitas dengan kepuasan penumpang.

2) Variabel Reliability (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara reliability terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara reliability terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga Ho diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga Ho ditolak

Tabel 4. 61 Variabel Reliability Menurut Pekerjaan (Sumber: Hasil Olah, 2023)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X2) Reliability	.238	1,65	.238 > 1,65	Ho ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X2 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar 238 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kemampuan pelayanan pegawai bus dengan kepuasan penumpang.

3) Variabel Responsiveness (X3) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara responsiveness terhadap kepuasan penumpang.

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara responsiveness terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{tabel} \leq T_{hitung} \leq T_{tabel}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{hitung} > T_{tabel}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 62 Variabel Responsiveness Menurut Pekerjaan (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X3) Responsiveness	.376	1,65	$.376 > 1,65$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X3 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar 376 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara sikap pegawai dalam melayani dengan kepuasan penumpang.

4) Variabel Confidence (X4) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara confidence terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara confidence terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

Tabel 4. 63 Variabel Confidence Menurut Pekerjaan (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T_{hitung}	T_{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X4) Confidence	.559	1,65	$.559 > 1,65$	H_0 ditolak	Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X4 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar 559 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara jaminan pegawai bus dalam melayani dengan kepuasan penumpang.

5) Variabel Empaty (X5) terhadap kepuasan penumpang (Y)

a) H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara emoaaty terhadap kepuasan penumpang.

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara empathy terhadap kepuasan penumpang.

b) Jika: $-T_{\text{tabel}} \leq T_{1 \text{ hitung}} \leq T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 diterima

Jika: $T_{1 \text{ hitung}} > T_{\text{tabel}}$, sehingga H_0 ditolak

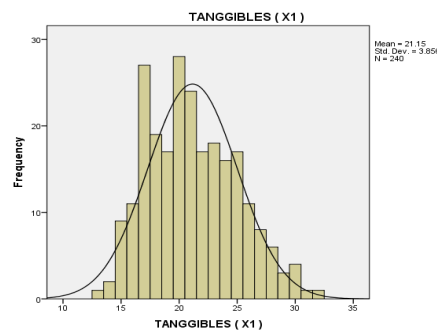
Tabel 4. 64 Variabel Empaty Menurut Pekerjaan (Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Variabel	T _{hitung}	T _{tabel}	Perbandingan	Hipotesis	Kesimpulan
(X5) Emphaty	-0,207	1,65	$-0,207 < 1,65$	Ho diterima	Tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara variabel X5 terhadap kepuasan penumpang.

Nilai T_{hitung} dari tabel *Coefficients^a* sebesar -0,207 sedangkan nilai T_{tabel} sebesar 1,65. Karena nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara perlakuan pegawai bus dalam melayani dengan kepuasan penumpang.

Berdasarkan data sebagaimana dipaparkan sebelumnya, hasil analisis sebagai berikut:

a) Dimensi Tanggible

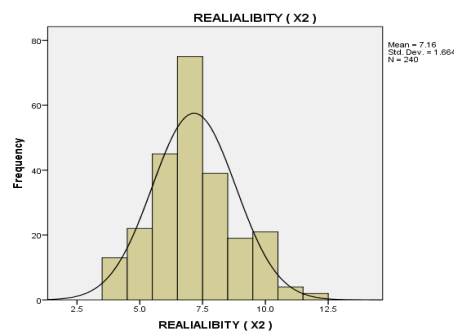


Gambar 4. 45 Histogram Tanggible
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Dimensi Tanggible merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjang performa pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Pada dimensi didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi tangible yaitu penilaian penampilan termasuk dalam kategori baik dalam hal ini, fasilitas kursi, fasilitas AC, tempat sampah, lampu penerangan, dan sabuk keamanan. Namun fasilitas

lainnya perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini, palu pemecah kaca, perlengkapan P3K, dan tabung pemadam kebakaran.

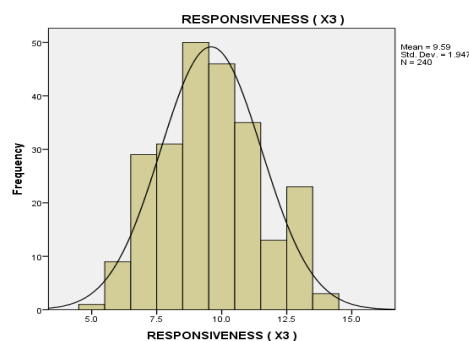
b) Dimensi Reliability



Gambar 4. 46 Histogram Reliability
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Realiability (keandalan) merupakan sebuah sifat seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Didalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan pegawai bus dalam kategori tidak baik, seperti kesiapan pegawai di tempat ketika di perlukan, keberadaan prosedur informasi penanganan keadaan darurat di bus dan pelayanan pegawai bus sesuai apa yang diharapkan.

c) Dimensi Responsiveness



Gambar 4. 47 Histogram Responsiveness
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Responsiveness (daya tanggap) di ketahui bahwa daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori tidak baik hal ini, pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang, dan kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam bus.

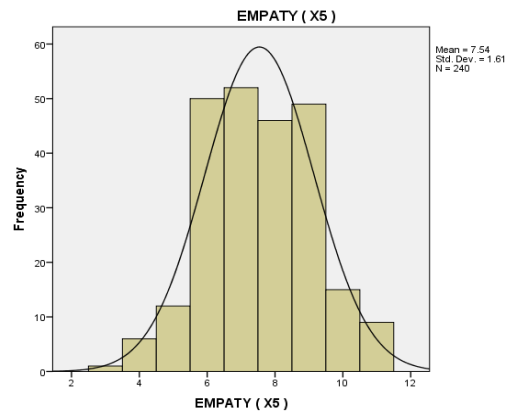
d) Dimensi Confidence



Gambar 4. 48 Histogram Confidence
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Confidence (keyakinan) diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator yang tidak baik, dalam hal ini terhadap ketepatan pegawai dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada penumpang bus.

e) Dimensi Empaty



Gambar 4. 49 Histogram Empaty
(Sumber: Hasil Olah Data, 2023)

Empaty (perhatian) diketahui bahwa perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini dilihat dari perhatian kantor bus terhadap penumpang, pengertian pegawai bus terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpang, dan kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Karakteristik penumpang bus pariwisata :

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu responden laki – laki dengan tingkat persentase 51% dan responden perempuan dengan tingkat persentase 48%. Karakteristik responden berdasarkan umur, yaitu umur 15 – 25 tahun dengan tingkat persentase 22%, umur 26 – 40 tahun dengan tingkat persentase 58% dan umur 41 – 50 tahun dengan tingkat persentase 20%. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, yaitu tingkat SD dengan persentase 4%, tingkat SMP dengan persentase 16%, tingkat SMA dengan persentase 45%, tingkat perguruan tinggi dengan persentase 34% dan tidak sekolah dengan persentase 1%. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, yaitu PNS dengan tingkat persentase 12%, Pedagang dengan tingkat persentase 19%, Wiraswasta dengan tingkat persentase 28%, Pelajar/Mahasiswa dengan tingkat persentase 17% dan Lainnya dengan tingkat persentase 24%.

2. Tingkat pelayanan dari data hasil analisis dan pembahasan penelitian di atas mengenai kepuasan penumpang terhadap bus pariwisata dapat disimpulkan sebagai berikut :

$$Y = 1,086 + 0,131 X_1 + 0,084 X_2 + 0,082 X_3 + 0,117 X_4 + 0,120 X_5$$

Nilai konstanta sebesar 1,086, Tanggibles (bukti fisik) 0,131, Reliability (keandalan) 0,084, Responsiveness (daya tanggap) 0,082, Confidence (keyakinan) 0,117, Empaty (perhatian) 0,120.

3. Faktor yang paling berpengaruh adalah dimensi Tanggibles (bukti fisik) yang nilainya sebesar 0,131.

B. Saran

Dari hasil penelitian ini penulis menyimpulkan beberapa saran yaitu :

1. Kepada pihak kantor bus pariwisata agar memperbaiki fasilitas yang ada di dalam bus pariwisata seperti palu pemecah kaca, perlemgkapan P3K dan tabung pemecah kaca karna demi kenyamanan penumpang.
2. Kepada peneliti berikutnya agar lebih memperbaiki kembali cara pengambilan data di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Saputra. (2019). “ Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan (Trayek Bangkinang – Pekanbaru)”. Universitas Islam Riau.
- Achmad Faiz Hadi Prayitno, Machsus, Rachmad Basuki, Sulchan Arifin, Sukobar, Triaswati Moeljono, Wahyu Satyaning Budhi. (2018). Analisa Pola Perjalanan dan Karakteristik Penumpang Bus Trans Sidoarjo. Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Institut Teknologi Surabaya.
- Dika Septavian Agita, Mudjiastuti Handajani, Ismiyati. (2018). Analisis Halte Bus Trans Semarang (Studi Kasus Koridor I). Universitas Diponegoro Semarang.
- Della Ariesta Winanda. (2021). Kajian Efektivitas Pelayanan Transportasi Publik Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus : Rute Tanjung Anom-Uin). Universitas Medan Area.
- Feriansyah Ramadhani, Ormuz Firdaus, Endang Setyawati Hisyam. (2018). Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Bus Di Kabupaten Bangka. Universitas Bangka Belitung.
- Hangga Pramudya Bayu Negara. (2021). Analisis Karakteristik Operasional Angkutan Umum Shuttle Bus Lorena (Terminal Intermoda-Bandara Soekarno Hatta). Institut Teknologi Indonesia.
- Junianto. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum (Studi Kasus Trayek Daya-Petta Ponggawae, Sulawesi Selatan). Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Matilda Silviani Hasri, Pamela Dinar Rahma, Blima Oktaviastuti. (2021). Analisis Pelayanan Angkutan Umum Minibus Bagong Trayek Landungsari-Jombang. Universitas Tribhuwana Tunggaladewi.
- Pingky Anggraeni Sukarno Putri. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Kabupaten Jepara (Studi Kasus: Trayek D.30 Jepara-Welahan). Universitas Negeri Semarang.

- Purwo Mahardi, Tri Sudibyo, Fitri Rohman Widayanti. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). Universitas Negeri Surabaya.
- Regita Warokka, Sicsa V. Pandey, James A. Timboeleng. (2020). Analisa Biaya Operasional Kendaraan (BOK) Angkutan Umum (Studi Kasus: Trayek Manado-Bitung). Universitas San Ratulangi Manado.
- Riyan Indra Pramana, I Made Sukresna. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Atas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bus Pariwisata Po Jaya Indah Semarang). Universitas Diponegoro.
- Ramadan Juma. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Mataram-Surabaya. Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Usia Rante Allo. (2015). Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Metro Permai Trayek Toraja – Makassar. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Yusuf Aulia Lubis. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Trans Mebidang Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara Medan.
- Verdy Ananda Upa, Rahmat Setyadi. (2020). Analisis Karakteristik Pengguna Bus *Bsd Link* Untuk Desain Koridor Baru Menggunakan Model Permintaan Perjalanan. Institut Teknologi Indonesia.
- Zilda Fathonah. (2017). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di Pt Anindya Mitra Internasional. Universitas Negeri Yogyakarta.