

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI TRANSJAKARTA

Bertilla Vanessa Kusuma Prabantari

Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya
vanessakusuma53@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum TransJakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang merupakan salah satu bagian dari pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel yang diambil adalah penumpang bus TransJakarta berjumlah 40 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, kemudian diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa 40 butir pernyataan kepada responden dinyatakan valid dan reliabel. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang sangat kuat antar variabel yaitu sebesar 0,811. Pengujian hipotesis yang dilakukan dapat memperkuat penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, TransJakarta

ABSTRACT

This research aims to observe the quality of service towards the satisfaction of TransJakarta. This study used descriptive research method as part of quantitative approach. This research uses accidental sampling technique. Questionnaire technique used to collect data, in which 40 respondents of TransJakarta bus commuter were engaged as sample. It then tested by validity and reliability tests. The outcome of validity and reliability tests suggest 40 points of respondents' statements were valid and reliable. The results show that there is an intense correlation between variable, in amount of 0.881. Hypothesis testing can strengthen this research that shows that service quality has a significant effect on customer satisfaction.

Key words: Service quality, customer satisfaction, TransJakarta

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kehidupan masyarakat sehari-hari membutuhkan transportasi umum untuk memenuhi segala kebutuhan demi kelangsungan hidupnya. Untuk memenuhi kebutuhan akan adanya jasa transportasi, maka dinas perhubungan menyediakan berbagai macam fasilitas transportasi baik jalur darat, jalur laut, ataupun jalur udara. Namun seiring berjalannya waktu serta kompleksnya kebutuhan masyarakat dalam bidang transportasi, alat transportasi yang ada pun mulai mengalami beberapa kendala atau permasalahan seperti kondisi angkutan umum yang sudah tidak layak pakai untuk beroperasi lagi. Tingkat kenyamanan dan keamanan masyarakat pengguna jasa transportasi angkutan umum pun mulai berkurang sejak terjadi berbagai kasus kejahatan yang sering terjadi di jalan seperti pencurian, pelecehan seksual, dan pemekorsaan. Ditambah lagi dengan kemacetan di kota Jakarta yang semakin parah karena meningkatnya penggunaan kendaraan pribadi seperti mobil dan motor yang semakin memberburuk keadaan. Melihat berbagai permasalahan yang ada, salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk mengatasi tingginya tingkat kemacetan dan semakin buruknya kondisi jasa transportasi yang ada dan dalam mengurangi tingkat kemacetan maka pemerintah menyediakan fasilitas transportasi Busway atau TransJakarta, dengan dikeluarkannya SK GUB DKI NO. 110 Tahun 2003 tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Badan Pengelola TransJakarta-Busway. TransJakarta merupakan moda transportasi umum yang dibentuk oleh Dinas Perhubungan DKI Jakarta yang diperuntukkan bagi masyarakat kota Jakarta dan sekitarnya dengan segmen pasar menengah kebawah karena tarif TransJakarta yang ramah. Kebijakan pembangunan TransJakarta ini diharapkan dapat membantu mengurangi tingkat kemacetan di kota Jakarta. Kendaraan umum TransJakarta ini didesain nyaman mungkin dan diharapkan dapat menarik minat para pengguna kendaraan pribadi untuk beralih ke transportasi umum TransJakarta, sehingga jumlah kendaraan pribadi di jalanan Jakarta dapat berkurang. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan terhadap transportasi umum TransJakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Dessler (2018: 5), manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan. Sedangkan menurut Mondy (2008: 4), manajemen sumber daya manusia merupakan pemanfaatan sejumlah individu untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan atau organisasi.

Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2002:10). Oleh karena itu, sumber daya manusia dalam perusahaan atau organisasi memerlukan pengelolaan dan pengembangan yang baik agar karyawan atau pekerja dapat bekerja produktif dan mampu memberikan kontribusi bagi pencapaian tujuan suatu perusahaan atau organisasi.

Kualitas Pelayanan

Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011, 35) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Kemudian menurut Ibrahim (2008, 22) dalam Hardiansyah (2011, 40) kualitas pelayanan diposisikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Supranto (2006) adalah sesuatu yang harus dikerjakan oleh penyedia jasa dengan baik. Kualitas pelayanan seperti yang dirasakan oleh para konsumen, berasal dari suatu perbandingan antara apa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan pelayanan yaitu harapan dan dengan persepsi mereka tentang kinerja pemberi jasa. Harapan pengguna jasa diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang dan jasa) sehingga kepuasan pengguna jasa dapat disimpulkan merupakan suatu kualitas jasa yang dapat dikatakan baik jika jasa tersebut dapat memenuhi harapan atau kebutuhan dari pengguna jasa yang akan berdampak pada kepuasan pengguna jasa.

Menurut Parasuraman dikutip dari Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009) terdapat lima dimensi untuk mengukur, mengevaluasi, ataupun menilai suatu kualitas pelayanan jasa yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Perhatian individual (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Tingkat Kepuasan Konsumen

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan Kotler dan Keller (2007:177). Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Sedangkan menurut Oliver dalam Husain Umar (2003), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi purna beli, di mana persepsi terhadap kinerja produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian.

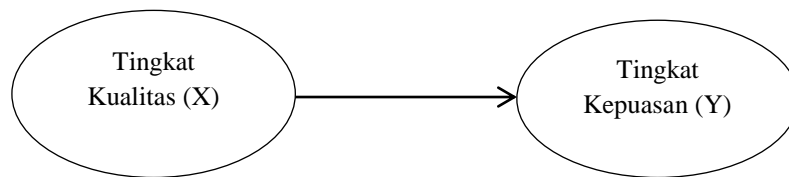
Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen menurut (Lupiyoadi, 2006), yaitu :

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau *self esteem* yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan.
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori diatas, penulis akan membuat kerangka pemikiran guna membantu penulis untuk menggambarkan proses yang akan dilakukan selanjutnya. Penelitian akan difokuskan pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Kompilasi penulis dan Teori Tingkat Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani (2009) dan Teori Tingkat Kepuasan Konsumen menurut Lupiyoadi (2006).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka pengolahan statistik. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang berlangsung saat ini atau sudah lampau. Menurut Mardalis (2009) penelitian deskriptif tidak menguji maupun menggunakan hipotesis sehingga informasi yang diperoleh merupakan hasil dari pendeskripsian variabel-variabel yang diteliti. Sedangkan metode kuantitatif menurut Stokes (2003) sebuah metode yang berbasis pada informasi numerik atau kuantitas dan biasanya berasosiasi dengan analisis statistik.

Definisi Operasional Variabel Penelitian

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat

meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk memakai kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pemakaian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan sendiri adalah salah satu perasaan senang yang diterima oleh seseorang setelah menerima pelayanan, jika kinerja pelayanan melebihi harapan maka akan menimbulkan kepuasan. Kepuasan seseorang adalah sasaran sekaligus alat pemasaran bagi perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa atau pelayanan. Apabila kepuasan konsumen menurun, maka perusahaan harus meningkatkan pelayanan.

Tabel 1. Tabel Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Aspek	Indikator Pernyataan
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> - Keadaan fisik (kondisi bus dalam keadaan baik) - Peralatan (kelengkapan sarana dan prasarana di halte bus TransJakarta) - Materi Komunikasi (informasi dan petunjuk jelas) - Kerapihan petugas dalam berpakaian - Kebersihan ruang tunggu disetiap halte bus TransJakarta
	Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> - Kemampuan pelayanan petugas dapat dipercaya - Keakuratan petugas dalam melakukan pelayanan jasanya - Konsisten dalam pelayanan jasa (kesesuaian jadwal yang sudah ditentukan) - TransJakarta menepati janji tentang kenyamanan bagi penumpang - Petugas melayani tanpa keragu-raguan
	Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> - Cepat tanggap dalam mengatasi masalah pada keluhan konsumen - Kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan benar - Petugas dapat bekerjasama dengan penumpang (Tata Tertib) - Petugas dengan tanggap menjawab pertanyaan penumpang mengenai rute bus

		<p>TransJakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Petugas TransJakarta selalu mengingatkan hal-hal penting yang perlu diketahui penumpang seperti tujuan bis
	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menjalankan tugasnya - Para petugas dapat diandalkan (professional dalam bekerja) - Petugas dapat memberikan kepercayaan kepada penumpang (Ketepatan waktu, kenyamanan dan keamanan) - Petugas memiliki keahlian teknis yang baik (dengan cepat dapat mengatasi kesalahan teknis) - Petugas melayani dan memberikan keterangan dengan ramah
	Empati	<ul style="list-style-type: none"> - Petugas peduli akan keinginan penumpang - Petugas cepat menanggapi keluhan penumpang - Menjaga hubungan baik dengan penumpang - Petugas ramah terhadap penumpang bus TransJakarta - Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas bus TransJakarta
Kepuasan Konsumen	Kualitas Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Supir pada bus TransJakarta mematuhi peraturan dengan kecepatan yang stabil - Bus TransJakarta memiliki laju khusus sehingga terbebas dari kemacetan - Bus TransJakarta memiliki jumlah armada yang banyak sehingga lebih cepat kedatangannya - Bus TransJakarta memiliki ketepatan waktu kedatangan dan keberangkatan - Saya merasa lebih tenang dan nyaman menggunakan produk

		transportasi TransJakarta
	Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Mengutamakan kursi prioritas untuk ibu hamil, ibu yang membawa anak, penyandang cacat, dan orang tua - Petugas melayani dengan ramah - Pelayanan yang diberikan oleh petugas bus TransJakarta membuat saya senang - Perilaku dan tindakan yang dilakukan oleh petugas TransJakarta membuat saya nyaman - Bus TransJakarta memiliki ketersediaan informasi bagi penumpang
	Emosi	<ul style="list-style-type: none"> - Saya merasa aman menggunakan bus TransJakarta - Dengan menggunakan bus TransJakarta membuat hati saya menjadi tenang - Dengan menggunakan bus TransJakarta yang memiliki jalur khusus membuat lebih efisien untuk berpergian - Sesama penumpang bus TransJakarta membuat nyaman - Para penumpang mematuhi peraturan yang ada untuk tidak makan dan minum didalam bus agar terhindar dari bau tidak sedap didalam bus
	Harga	<ul style="list-style-type: none"> - Saya menggunakan Bus TransJakarta karena harganya terjangkau - Harga masuk menggunakan bus TransJakarta lebih murah dibandingkan transportasi umum lainnya - Harga menggunakan TransJakarta sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan - Harga cukup <i>relative</i> murah mempengaruhi minat saya

		<p>didalam menggunakan Bus TransJakarta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika ingin berpergin jauh harga masuk menggunakan bus TransJakarta lebih hemat dibandingkan menggunakan kendaraan umum lainnya
	Biaya dan kemudahan mendapatkan barang atau jasa	<ul style="list-style-type: none"> - Halte bus TransJakarta yang mudah di jangkau - Mudah dalam melakukan transaksi top up saldo di halte bus - Tidak perlu keluar halte untuk transit bus, jadi tidak perlu mengeluarkan biaya lagi - Kemudahan dalam melaporkan kehilangan atau menemukan barang - Kecepatan dalam merespon pelaporan penumpang

Obyek, Subjek Penelitian, Populasi dan Teknik Sampling Penelitian

Obyek dalam penelitian ini yaitu hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Subjek penelitian ini adalah konsumen atau masyarakat pengguna transportasi TransJakarta. Populasi ialah jumlah keseluruhan unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga. Dalam setiap penelitian populasi erat hubungannya dengan masalah yang ingin dipelajari (Singarimbun dan Effendi, 2006: 152). Populasi pada penelitian ini adalah pengguna jasa transportasi TransJakarta pada periode Mei 2020 dengan jumlah tak terbatas (infinite), sehingga digunakan teknik sampling *non probability sampling*. *Accidental sampling* dipilih menjadi teknik sampling dengan memilih individu yang mudah dijangkau. Jumlah *sample* yang digunakan sebanyak 40 responden.

Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan mengumpulkan data dari responden melalui kuesioner. Menurut Kasiram (2008:149), penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Pengumpulan data menggunakan kuesioner berupa Google Form. Google Form disebarikan kepada responden berupa link disebarikan secara elektronik untuk diisi. Alat ukur dalam penelitian ini terdiri dari pernyataan kuesioner isian dan tertutup (*fixed alternative question*), dengan bentuk skala Likert yang dimodifikasi dengan empat alternatif pilihan jawaban. Pernyataan-pernyataan dalam skala terdiri dari pernyataan yang sangat setuju dan sangat tidak setuju. Alat tersebut disusun berdasarkan teori yang dipergunakan dalam penelitian ini. Daftar pernyataan disusun dalam skala model "Likert" yang dimodifikasi dari 5 alternatif jawaban menjadi 4 alternatif jawaban dengan pertimbangan untuk menghindari pernyataan ragu-ragu. Setiap variabel akan diukur dengan menggunakan skor dan variasi kata-kata mulai dari sangat negatif hingga sangat positif. Setiap jawaban yang ada akan dihubungkan dengan alat ukur sebagai berikut:

- Sangat Tidak Puas (STP) = 1
 Tidak Puas (TP) = 2
 Puas (P) = 3
 Sangat Puas (SP) = 4

Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan statistik. Analisis data ini dimaksudkan untuk pengelompokkan data berdasarkan variabel yang diteliti, mentabulase data berdasarkan variabel yang diperoleh dari seluruh responden. Pada teknik analisis data ini menggunakan uji regresi sederhana.

- a. Validitas alat ukur adalah tingkat sesuatu alat ukur yang mampu mengukur apa yang hendak diukur (Arikunto,2002) yang diperoleh melalui pengujian itemnya. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2010) :
 Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ maka pertanyaan tersebut valid
 Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ maka pertanyaan tersebut tidak valid
- b. Sedangkan pengujian reliabilitas kuesioner dilihat untuk melakukan seberapa jauh alat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Perhitungan koefisien reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik statistik Alpha Cronbach. Data reliabel apabila hasil Cronbach Alpa $> 0,60$.

HASIL PENELITIAN DAN DISKUSI HASIL

Karakteristik Responden

Berdasarkan Gender

Berdasarkan tabel 2 berjumlah 40 responden. Terbagi menjadi 15 (37,5%) responden pria dan sebanyak 25 (62,5%) responden wanita. Maka dapat disimpulkan responden penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin wanita.

Tabel 2. Karakteristik Responden Gender
Pengelompokkan Responden Berdasarkan Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pria	15	37,5	37,5	37,5
Wanita	25	62,5	62,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Berdasarkan Usia

Berdasarkan tabel 3 berjumlah 40 responden. Terbagi menjadi 37 responden (92,5%) berusia 15-24 tahun, 2 responden (5,0%) berusia 25-34 tahun, dan 1 responden (2,5%) berusia 35-44 tahun. Maka dapat disimpulkan responden penelitian ini didominasi oleh responden yang berusia 15-24 tahun.

Tabel 3. Karakteristik Responden Usia
Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15 – 24 tahun	37	92,5	92,5	92,5
25 - 34 tahun	2	5,0	5,0	97,5

35 - 44 tahun	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4 yang berjumlah 40 responden. Terbagi menjadi 37 responden (92,5%) berprofesi mahasiswa, 2 responden (5,0%) berprofesi karyawan swasta, dan 1 responden (2,5%) berprofesi wiraswasta. Maka dapat disimpulkan responden penelitian ini didominasi oleh responden mahasiswa.

Tabel 4. Berdasarkan Pekerjaan
Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Mahasiswa	37	92,5	92,5	92,5
Karyawan Swasta	2	5,0	5,0	97,5
Wiraswasta	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X

Berdasarkan tabel SPSS di bawah, r tabel yang dihasilkan dari tabel r product moment sebesar 0,482 maka pernyataan indikator kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

Berdasarkan tabel statistik reliabilitas yang di uji menggunakan SPSS, hasil perhitungannya mendapatkan nilai reliabilitas sebesar 0,956. Karena memiliki nilai reliabilitas lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang disebarkan dalam penelitian tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	76,1250	109,035	,765	,953
P2	76,1500	110,695	,704	,954
P3	76,1000	112,451	,563	,955
P4	75,8500	112,541	,569	,955
P5	76,5500	105,792	,621	,956
P6	76,1250	110,728	,679	,954
P7	76,1000	109,169	,736	,954
P8	76,4000	108,451	,606	,955
P9	76,3750	107,317	,694	,954
P10	76,0500	110,305	,726	,954
P11	76,3750	106,394	,755	,954

P12	76,0250	110,538	,690	,954
P13	76,0500	109,228	,702	,954
P14	75,8750	111,240	,633	,955
P15	75,9250	108,994	,724	,954
P16	76,0250	109,769	,758	,954
P17	76,0000	110,000	,668	,954
P18	76,1500	109,823	,665	,954
P19	76,2750	107,640	,743	,954
P20	76,0750	111,456	,638	,955
P21	76,1750	109,943	,730	,954
P22	76,1750	109,533	,707	,954
P23	76,0750	110,943	,579	,955
P24	76,1250	112,522	,520	,956
P25	76,0500	109,536	,731	,954

Tabel 6. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,956	25

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y

Berdasarkan tabel SPSS di bawah, r tabel yang dihasilkan dari tabel r product moment sebesar 0,482 maka pernyataan indikator kualitas pelayanan dapat dinyatakan valid karena r hitung > r tabel.

Berdasarkan tabel statistik reliabilitas yang di uji menggunakan SPSS, hasil perhitungannya mendapatkan nilai reliabilitas sebesar 0,947. Karena memiliki nilai reliabilitas lebih dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang disebarakan dalam penelitian tersebut dapat dinyatakan reliabel.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P26	74,8500	112,233	,421	,947
P27	74,9000	107,221	,538	,946
P28	75,3000	103,292	,752	,943
P29	75,3750	107,779	,663	,944
P30	75,2000	106,523	,756	,943
P31	74,8500	108,182	,623	,945
P32	74,9500	108,818	,730	,944
P33	74,9750	108,846	,753	,943

P34	74,9000	108,400	,787	,943
P35	74,8750	109,599	,726	,944
P36	75,1750	106,404	,783	,943
P37	75,1500	104,849	,785	,942
P38	74,9750	106,897	,746	,943
P39	75,4250	105,174	,693	,944
P40	75,3000	109,446	,504	,946
P41	74,5000	112,462	,471	,946
P42	74,5000	112,667	,451	,946
P43	74,6000	110,451	,597	,945
P44	74,6500	109,310	,648	,944
P45	74,5250	111,948	,467	,946
P46	74,8750	109,446	,578	,945
P47	74,9000	107,528	,741	,943
P48	74,6000	113,323	,384	,947
P49	75,3000	109,549	,526	,946
P50	75,1500	107,772	,657	,944

Tabel 8. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	25

Uji Korelasi

Tabel 9. Uji Korelasi X dengan Y

		Y = Kepuasan Konsumen	X = Kualitas Pelayanan
Y = Kepuasan Konsumen	Pearson Correlation	1	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
X = Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	,811**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Dari hal tersebut, tabel menunjukkan bahwa nilai Pearson Correlation antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menunjukkan angka 0,811. Yang artinya kedua variabel tersebut memiliki korelasi yang sangat kuat. Hubungan antara X dengan Y adalah signifikan (sig 0,000 < 0,05) dengan tingkat korelasi sangat kuat.

Uji Regresi Sederhana X dan Y

Tabel 10. Uji Regresi Sederhana X dan Y

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	14,088	7,560		1,864	,070
X = Kualitas Pelayanan	,807	,094	,811	8,542	,000

a. Dependent Variable: Y = Kepuasan Konsumen

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3018,685	1	3018,685	72,967	,000 ^b
Residual	1572,090	38	41,371		
Total	4590,775	39			

a. Dependent Variable: Y = Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), X = Kualitas Pelayanan

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X = Kualitas Pelayanan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y = Kepuasan Konsumen

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,811 ^a	,658	,649	6,43201

a. Predictors: (Constant), X = Kualitas Pelayanan

- Uji Regresi Sederhana dilakukan dengan menggunakan rumus $Y = a + bX$.
 $Y = 14,088 + 0,807X$. Konstanta 14,088 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Konsumen sebesar 14,088. Koefisien regresi X sebesar 0,807 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Kualitas Pelayanan. Koefisien regresi bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.
- Dari output tersebut diketahui nilai F hitung = 72,967 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka model regresi ada pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Pengambilan Keputusan dalam Uji Regresi Sederhana:

- Variabel X berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, karena $\text{sig } 0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen. Berdasarkan nilai t : diketahui nilai t hitung sebesar $8,542 > 2,024$ sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y). t tabel dapat diperoleh dengan cara $(a/2 ; n-k-1)$.
- R Square sebesar 0,658 atau sebesar 65,8%. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel X berpengaruh besar dalam menjelaskan variabel Y yang sebesar 65,8%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kualitas pelayanan transportasi umum TransJakarta secara keseluruhan sudah memenuhi tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan moda transportasi umum TransJakarta. Dilihat dari hasil evaluasi sejumlah pertanyaan yang telah diberikan oleh penulis pada tingkat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa transportasi umum TransJakarta yang mereka gunakan sangatlah berkualitas baik dari segi kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Tidak hanya dilihat pada tingkat faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, pada tingkat kualitas pelayanan, pelanggan menunjukkan rasa puas dari segi keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti langsung, dan empati.

Saran

Merujuk pada kesimpulan diatas, maka dapat dipertimbangkan beberapa saran. Perlu adanya kegiatan perbaikan kualitas pelayanan untuk masing-masing dimensi, meliputi dimensi *tangible* perlu segera pembenahan dan perbaikan terhadap fasilitas-fasilitas halte busway agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Dimensi *reliability* perlu berkoordinasi dan mendesak Pemerintah Provinsi untuk segera mewujudkan permintaan penambahan personil, serta menganggarkan belanja untuk penambahan armada dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia. Sehingga dengan penambahan armada dan perbaikan kualitas dan kuantitas petugas atau Sumber Daya Manusia yang ada, dapat memperoleh pelayanan yang tepat. Dimensi *emphaty* perlu berkoordinasi dan mendesak pemerintah Provinsi untuk segera mewujudkan permintaan penambahan jumlah personil, serta menganggarkan belanja untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia sehingga pelayanan yang terbaik sesuai keinginan bisa terwujud.

Konsep kepuasan adalah sesuatu yang dinamis, satu waktu konsumen dapat merasa puas, akan tetapi bilamana lingkungannya berubah, kondisinya berbeda. Hal yang lebih penting adalah bagaimana mempertahankan kondisi kepuasan dan mengelolanya sebagai bagian dari organisasi. Agar tercapainya pelayanan yang baik untuk konsumen busway TransJakarta antara pihak operator yaitu BLUD TransJakarta dengan instansi terkait seperti Pemprov DKI Jakarta sebagai *user* dan

Dinas Perhubungan DKI Jakarta sebagai pelaksana teknis dari penyelenggaraan TransJakarta ini untuk selalu mengadakan koordinasi yang sebaik-baiknya.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah, namun demikian masih memiliki keterbatasan yaitu variabel yang digunakan terbatas pada 1 (satu) variabel kualitas. Sehingga pada penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menambah variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Ayu Wahyuningsih & Endah Wartiningih. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pengaruh Kepuasan Konsumenn Pengguna Transportasi Umum TransJakarta (Studi Kasus Pada Mahasiswa Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta). *Epigram Vol. 15 No. 1*.
- Dessler, G. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kesepuluh Jilid I*. Jakarta: Indeks.
- Elfian & Prasetyo Ariwibowo. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bis TransJakarta Di Terminal Kampung Melayu. Universitas PGRI, Jakarta.
- Fenny BNL. Tobing; Debora Mastauli Purba Purba; Carolina F. Sembiring. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bus T Ransjakarta (Studi Kasus Tamini Garuda Di Koridor Ix). *Jurnal Ilmiah Buletin Ekonomi ISSN: 1410-3842 Volume 18 No.2*.
- Hasibuan, M. S. (2002). *"Manajemen Sumber Daya Manusia"*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Husain Umar, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003).
- Mardalis. 2009. Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mondy, W. R. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Kesepuluh Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kasiram, Mohammad. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif-Kualitatif. Malang: UIN Malang Press.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Rambat Lupiyoadi & A. Hamdani. (2006). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, Manajemen Pemasaran Jasa, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal. 182.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. 2006. Metode Penelitian Survei. Jakarta: Penerbit Pustaka LP3ES Indonesia.
- Stokes, J. 2003. How to Do Media and Cultural Studies. London: Sage Publications.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service Quality & Satisfaction Edisi ketiga.