

## Analisis kepuasan pelajar terhadap layanan bus trans banyumas dalam segi kualitas pelayanan fasilitas dan harga

### *Analysis of student satisfaction with Trans Banyumas bus services in terms of service quality and price*

Hikmah Yogi Prasajo<sup>1\*</sup>, Aswan Munang<sup>1</sup>, Achmad Zaki Yamani<sup>1</sup>

<sup>1\*</sup> Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri dan Desain, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Jl. DI Panjaitan No.128, Purwokerto, Indonesia

\*Email: hikmahyogi00@gmail.com

#### INFORMASI ARTIKEL

#### ABSTRAK

Histori Artikel

- Artikel dikirim  
15/03/2023
- Artikel diperbaiki  
02/06/2023
- Artikel diterima  
07/06/2023

Penelitian ini berfokus pada pengguna angkutan BRT Trans Banyumas yang merupakan pelajar. Tujuannya adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap penilaian kepuasan pelajar pada rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem Purwokerto. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif yang meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner dengan skala likert. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelajar. Namun, secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan, yang berarti bahwa kualitas pelayanan belum memuaskan para pelajar pada rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem Purwokerto. Variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga) dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan 49,9% variasi dalam variabel dependen (Kepuasan Pelajar), sementara sisanya 50,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** BRT trans banyumas; fasilitas; harga; kepuasan pelajar; kualitas pelayanan

#### ABSTRACT

*This study aimed to investigate how service quality, facilities, and price affect student satisfaction on the Trans Banyumas route from Bulupitu Terminal to Kebondalem Purwokerto Terminal. The study focused on students who use the BRT Trans Banyumas transportation system, and both qualitative and quantitative methods were employed, including observation, interviews, documentation, and questionnaires using the Likert scale. Prior to using multiple linear regression to analyze the data, the validity, reliability, and normality of the data were tested. The findings of the study showed that service quality, facilities, and price have a positive and significant impact on student satisfaction both simultaneously and as a whole. However, the variable of service quality had a negative and significant effect, indicating that students were dissatisfied with the service quality on the Bulupitu-Kebondalem Terminal, Purwokerto route. The independent variables (Quality of Service, Facilities, and Price) explained 49.9% of the dependent*

*variable (Student Satisfaction), while 50.1% was influenced by other variables outside the scope of this study.*

**Keywords:** *BRT trans banyumas; facilities; prices; student satisfaction; service quality*

## 1. PENDAHULUAN

Dengan kemajuan teknologi, bisnis, dan perekonomian di Indonesia yang semakin pesat, terdapat banyak bisnis jasa yang berkembang, salah satunya adalah perusahaan transportasi. Transportasi memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat, yang sangat penting bagi pertumbuhan keuangan dan pembentukan negara [1]. Transportasi dianggap sebagai salah satu solusi terbaik untuk mengatasi masalah kemacetan lalu lintas dan perjalanan jauh [2]. Selain memberikan manfaat ekonomi, sosial, dan lingkungan, transportasi umum juga sangat penting bagi masyarakat yang tidak mempunyai kendaraan pribadi [3]. Saat ini, transportasi umum menjadi sarana yang tidak terpisahkan dan dibutuhkan oleh manusia dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun sebagian orang menggunakan kendaraan pribadi atau sarana transportasi alternatif lainnya, masyarakat yang tidak memiliki kendaraan sangat membutuhkan transportasi umum seperti bus untuk memenuhi kebutuhan mobilitas mereka [4].

Pada bulan Desember 2021, Kementerian Perhubungan mengumumkan peluncuran program *Buy the Service* (BTS) yang diberi nama Trans Banyumas di Purwokerto. Program ini menawarkan layanan transportasi bernama Teman Bus yang bertujuan untuk memberikan solusi transportasi yang ekonomis, mudah, andal, dan nyaman bagi masyarakat Indonesia. Teman Bus menyediakan tarif yang sangat terjangkau dan didukung dengan aplikasi mobile yang memudahkan penumpang dalam mendapatkan informasi tentang rute, halte, dan jadwal keberangkatan [5]. BRT Trans Banyumas menjadi sarana transportasi yang memudahkan mobilitas masyarakat Banyumas dan terhubung dengan Terminal Bulupitu, Terminal Kebondalem, Terminal Notog, Terminal Baturaden, dan Terminal Ajibarang hingga Pasar Pon. Program ini menyediakan 52 Unit bus yang beroperasi dalam tiga koridor, dengan jam operasional dari pukul 05.00 hingga 21.00 WIB. Koridor 1 memiliki rute dari Pasar Pon ke Terminal Ajibarang dengan jarak perjalanan pulang-pergi sekitar 39 km, sementara koridor 2 memiliki rute dari Stasiun Notog ke Terminal Baturaden dengan jarak perjalanan pulang-pergi sekitar 48 km. Sedangkan Koridor 3 memiliki rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem dengan jarak tempuh pulang pergi sekitar 47 km [6].

BRT Trans Banyumas telah menetapkan standar pelayanan minimal yang meliputi pemasangan alat pemantau komputer dan filter udara, serta dilengkapi dengan rak sepeda yang awalnya dirancang sebagai alat transportasi antar moda. Tarif transportasi yang ditawarkan oleh Trans Banyumas tergolong sangat terjangkau bagi masyarakat Banyumas. Biayanya hanya sekitar Rp 2.000 untuk pelajar dan Rp 3.900 untuk masyarakat umum [7]. Untuk memastikan kepuasan pelanggan, Trans Banyumas diwajibkan memberikan pelayanan yang baik dan optimal. Sebagai elemen penting dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika menerima pelayanan yang baik, namun jika pelayanan buruk, mereka cenderung akan meninggalkan layanan tersebut dan mencari alternatif lain. Fasilitas yang lengkap, ketepatan waktu, dan harga yang terjangkau juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, Trans Banyumas harus mengintegrasikan unsur-unsur tersebut dengan baik, sehingga dapat membangun reputasi dan memperoleh informasi positif dari pelanggan melalui kualitas pelayanan yang baik [8].

Sebagian besar pengguna BRT Trans Banyumas di Purwokerto adalah masyarakat dengan usia rata-rata antara 14-25 tahun, dengan penghasilan yang relatif rendah sekitar Rp 1.500.000 - Rp 3.000.000, dan mayoritas pekerjaannya adalah pelajar sebesar 49%, sementara sisanya terdiri dari mahasiswa, karyawan swasta, ibu rumah tangga, pegawai negeri, pengusaha, dan pedagang [9]. Oleh karena itu, sebuah penelitian dilakukan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelajar sebagai pengguna BRT Trans Banyumas. Tujuannya adalah untuk mengetahui seberapa besar faktor-faktor tersebut mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di Purwokerto, sebuah kota pelajar di mana setiap rute BRT Trans Banyumas melewati daerah tersebut, serta studi sebelumnya menunjukkan

bahwa mayoritas pengguna BRT Trans Jateng koridor Purwokerto-Purbalingga juga adalah pelajar, mencapai 55,77% [10]. Studi lain juga menunjukkan bahwa mayoritas pengguna BRT Trans Jateng Purwokerto-Purbalingga adalah pelajar dengan persentase sekitar 53,98% [11].

## 2. METODE

### 2.1 Objek penelitian

Objek penelitian adalah sebuah pokok persoalan dari penelitian yang akan diteliti untuk mendapatkan sebuah data. Objek penelitian pada tulisan kali ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga BRT Trans Banyumas

### 2.2 Subjek penelitian

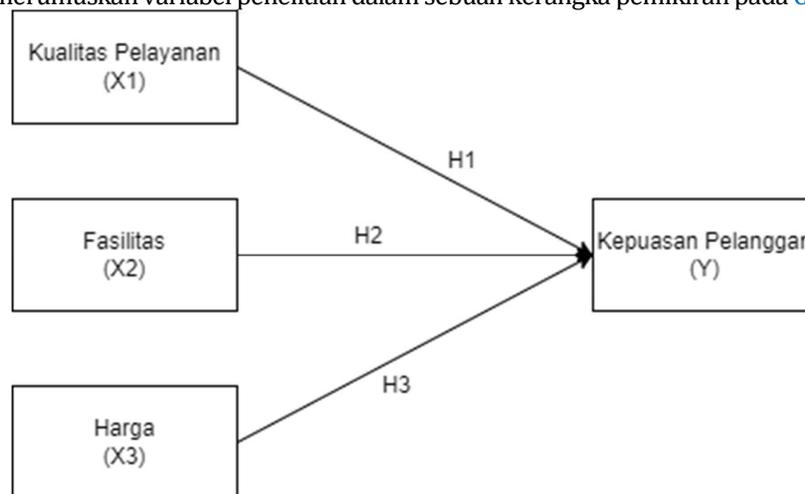
Subjek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelajar pengguna Bus Trans Banyumas koridor tiga rute Terminal Kebondalem–Terminal Bulupitu.

### 2.3 Alur penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, digunakan metode kuesioner dalam bentuk pertanyaan dengan skala likert dan menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Selanjutnya, dilakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara langsung terhadap pelanggan bus Trans Banyumas, khususnya pelajar. Teknik sampling yang disengaja digunakan untuk memilih sampel berdasarkan karakteristik tertentu. Setelah pengumpulan data, akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Jika data dinyatakan valid dan reliabel, analisis data akan dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam penelitian. Selanjutnya hipotesis akan diuji dengan menggunakan uji t (parsial) dan uji f (simultan). Tujuan dari penyelidikan ini adalah untuk menentukan apakah kualitas layanan, fasilitas, dan harga berdampak pada kebahagiaan siswa.

### 2.4 Kerangka penelitian

Peneliti merumuskan variabel penelitian dalam sebuah kerangka pemikiran pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka penelitian

#### Hipotesis

H1 = Diduga ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bus trans Banyumas.

H2 = Diduga ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan bus trans Banyumas.

H3 = Diduga ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan bus trans Banyumas

### 2.5 Populasi

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji populasi pelajar yang menggunakan Bus Trans Banyumas untuk transit di koridor tiga Terminal Kebondalem dan Terminal Bulupitu. Karena jumlah pasti pelanggan bus Trans Banyumas tidak diketahui, maka digunakan strategi purposive sampling untuk memilih sampel penelitian ini. Dengan menggunakan strategi pengambilan sampel ini, sampel akan diambil dari orang-orang yang telah dipilih sebelumnya untuk karakteristik tertentu.

### 2.6 Sampel

Untuk mengatasi populasi yang relatif besar dan jumlah yang tidak diketahui dalam penelitian ini, ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Lemeshow (1997). Jumlah sampel yang sesuai untuk penyelidikan ini dapat ditemukan dengan menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut [12]:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Nilai standar = 1,96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0,5

d = Alpha (0,10) atau sampling error = 10%

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5(1 - 0.5)}{(0,10)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 97

Ukuran sampel yang optimal adalah 97 orang, berdasarkan perhitungan sebelumnya. Namun, untuk meningkatkan keamanan penelitian, sampel 100 orang dipilih..

## 2.7 Metode pengumpulan data

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metodologi analisis data deskriptif dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Bus Trans Banyumas, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur yang digunakan untuk menguatkan teori penelitian sebelumnya. Pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan survei kepada siswa dan menggunakan sumber data sekunder dan Trans Banyumas Busy. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Bus Trans Banyumas, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur yang digunakan untuk menguatkan teori penelitian sebelumnya. Penyebaran kuesioner kepada siswa yang menggunakan layanan Bus Trans Banyumas merupakan bagian dari proses pendataan. Setelah itu, data yang diperoleh diolah dengan menggunakan prosedur statistik sederhana dan diukur dengan menggunakan skala Likert mulai dari 1 sampai 5. **Tabel 1** berisi spesifikasi tersebut.

**Tabel 1.** Skala *likert*

Skala	Parameter
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut nantinya akan digunakan untuk mendapatkan data kuantitatif pada skala yang telah ditentukan dan sesuai dengan desain penelitian. Selanjutnya, kuesioner ini menggabungkan pertanyaan terbuka yang dirancang untuk memperoleh data kualitatif, yang kemudian dapat digunakan untuk memberikan tanggapan kuantitatif dalam pertanyaan terstruktur.

## 2.8 Metode analisis data

Untuk melakukan analisis data yang telah didapatkan, langkah awal yang akan dilakukan adalah melakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji hipotesis.

### 2.8.1 Uji Validitas

Tujuan uji validitas ini adalah untuk menilai keabsahan atau kesesuaian kuesioner yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dari responden. Estimasi nilai r dibandingkan dengan tolok ukur yang telah ditetapkan dalam uji validitas [13].

Prinsip yang digunakan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel
  - Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka dianggap valid
  - Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka dianggap tidak valid
- b. Melihat nilai signifikansi
  - Jika nilai signifikansi kurang dari 0,1, maka dianggap valid
  - Jika nilai signifikansi lebih dari 0,1, maka dianggap tidak valid

### 2.8.2 Uji Reliabilitas

Ketika pengukuran diulangi, reliabilitas digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi konsistensi kuesioner. Kuesioner dianggap kredibel jika jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten, tepat, dan stabil dari waktu ke waktu. Koefisien alpha Cronbach sebesar 0,6 digunakan dalam uji reliabilitas. Jika suatu variabel memiliki nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,6, itu dianggap dependen.

### 2.8.3 Uji normalitas

Uji normalitas menentukan apakah variabel perancu atau residual dalam model regresi memiliki distribusi normal. Data dalam model regresi yang layak didistribusikan secara teratur atau mendekatinya. Tes Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam penyelidikan ini untuk menentukan kenormalan. Jika ambang signifikansi uji lebih besar dari 0,05 atau 5%, residual diasumsikan terdistribusi normal [14].

## 2.9 Uji Hipotesis

### 2.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Model persamaan yang disebut regresi linier berganda digunakan untuk menggambarkan hubungan antara satu variabel dependen (Y) dan dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ). Menemukan hubungan antara pengaruh faktor independen terhadap variabel dependen adalah tujuan dari uji regresi linier berganda. Persamaan untuk regresi linier berganda dapat dinyatakan secara matematis sebagai berikut [12]:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad (2)$$

Dalam persamaan berikut untuk regresi linier berganda:

Y = variabel dependen

a = konstanta

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

$X_1, X_2, \dots, X_n$  = Variabel bebas

Koefisien nilai ( $b_1$  dan  $b_2$ ) dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika nilai koefisiennya 0, berarti variabel  $X_1$  dan  $X_2$  tidak berpengaruh terhadap variabel Y
- b. Jika koefisiennya negatif, maka antara variabel Y dan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  adalah terbalik (arahnya terbalik)
- c. Nilai koefisien positif menunjukkan hubungan yang searah antara variabel Y dengan variabel  $X_1$  dan  $X_2$  begitu pula sebaliknya.

### 2.9.2 Uji parsial atau Uji T

Uji t pada dasarnya digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 5%, kami membandingkan nilai-p (t-signifikansi) dalam pengujian ini. Kita dapat menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak berdasarkan perbandingan tersebut [15].

### 2.9.3 Uji Simultan atau Uji F

Uji F digunakan untuk mengevaluasi relevansi semua koefisien regresi prediktor (variabel independen) terhadap variabel dependen sekaligus [16].

### 2.9.4 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dengan menggunakan koefisien determinasi ( $R^2$ ), seseorang dapat mengukur seberapa baik suatu model dapat menjelaskan variasi dalam variabel independen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang mendekati satu menunjukkan bahwa hampir semua data yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen [17].

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan **Tabel 2** jumlah laki-laki pada sampel yang digunakan sebanyak 51 anak dan jumlah perempuan pada sampel yang digunakan sebanyak 49 anak. Selama proses pengambilan data pengguna Bus Trans Banyumas paling banyak didominasi anak SMP sebesar 50, diikuti anak SMK sebesar 31, dan anak SMA sebesar 19.

**Tabel 2.** Data demografi brt trans banyumas rute terminal bulupitu-terminal kebondalem

Karakteristik	Jumlah (N)	Persen
Jenis Kelamin		
Laki-laki	51	51%
Perempuan	49	49%
Total	100	100%
Kategori Pelajar		
SMP	50	50%
SMA	19	19%
SMK	31	31%
Total	100	100%

##### 4.1 Validitas dan reliabilitas

Dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut valid berdasarkan temuan uji validitas untuk masing-masing variabel indikator karena nilai  $r$  estimasi lebih tinggi dari nilai  $r$  tabel yaitu 0,165. Nilai cronbach alpha lebih besar dari nilai minimum, dengan nilai cronbach alpha sebesar 0,60, menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat dipercaya sesuai dengan temuan uji reliabilitas untuk semua variabel.

##### 4.2 Uji normalitas

Tes Kolmogorov-Smirnov digunakan dalam pekerjaan ini untuk menguji kenormalan. Tingkat signifikansi yang digunakan untuk menguji apakah residual berdistribusi normal adalah 0,05 atau 5%. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa 0,200 yang lebih besar dari 0,05 merupakan angka probabilitas untuk kepentingan data. Oleh karena itu, model regresi diasumsikan terdistribusi secara teratur.

##### 4.3 Uji hipotesis

##### 4.3.1 Analisis regresi linier berganda

**Tabel 3.** Hasil uji regresi linier berganda

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
1 (Constant)	12,188	1,566
X1	-0,135	0,058
X2	0,523	0,065
X3	0,338	0,097

Dari **Tabel 3**, diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 12,188 - 0,135 X_1 + 0,523 X_2 + 0,338 X_3$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai angka konstanta (12,188) menunjukkan bahwa nilai kepuasan pelajar akan tetap sebesar 12,188 meskipun tanpa adanya variabel bebas.
- Variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelajar yang ditunjukkan dengan koefisien (-0,135). Dengan kata lain, jika variabel lain tetap konstan maka kepuasan pelajar akan turun sebesar 0,135 jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan.

- c. Koefisien variabel fasilitas (0,523) menunjukkan bahwa berpengaruh positif terhadap kepuasan pelajar. Dengan demikian, jika semua faktor lainnya tetap konstan, maka kepuasan pelajar akan meningkat sebesar 0,523 jika fasilitas bertambah satu satuan.
- d. Koefisien variabel harga (0,338) menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh baik terhadap kepuasan pelajar. Dengan demikian, jika semua faktor lainnya tetap konstan, kepuasan pelajar akan meningkat sebesar 0,338 jika harga naik satu satuan.

4.3.2 Hasil Uji T

Berikut ini dapat disimpulkan dari temuan uji t pada **Tabel 4**:

- a. Pengujian Hipotesis Kualitas Pelayanan (X1)  
 Pengujian kualitas pelayanan menunjukkan bahwa nilai signifikansi (0,021) lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung (-2,340) lebih besar dari t tabel (-1,660). Akibatnya, H1 disetujui dan H0 ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelajar terhadap Bus Trans Banyumas dipengaruhi secara negatif dan signifikan oleh kualitas pelayanan.
- b. Pengujian Hipotesis Fasilitas (X2)  
 Pengujian fasilitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi (0,000) lebih rendah dari (0,05) dan nilai t hitung (8,036) lebih tinggi dari t tabel (1,660). Oleh karena itu H0 tidak disetujui sedangkan H2 disetujui. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas secara signifikan dan menguntungkan mempengaruhi tingkat kepuasan pelajar terhadap Bus Trans Banyumas.
- c. Pengujian Hipotesis Harga (X3)  
 Nilai t hitung (3,470) lebih tinggi dari t tabel (1,660) dan nilai signifikansi (0,001) lebih rendah dari (0,05) pada pengujian penetapan harga. Dengan demikian H0 tidak disetujui sedangkan H3 disetujui. Hal ini menunjukkan bahwa tarif Bus Trans Banyumas memberikan pengaruh yang baik dan cukup besar terhadap nilai kepuasan pelajar.

**Tabel 4.** Hasil uji t

Model	T	Sig.
(Constant)	7,784	0,000
X1	-2,34	0,021
X2	8,036	0,000
X3	3,47	0,001

4.3.3 Hasil Uji F

Nilai F sebesar 33,835 dan nilai sig sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sesuai **Tabel 5**. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen kepuasan pelajar secara signifikan dipengaruhi secara simultan oleh variabel independen kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3). Setidaknya ada satu variabel independen dengan dampak penting.

**Tabel 5.** Hasil uji f

Model	F	Sig.
1 Regression	33,835	.000 <sup>b</sup>
Residual		

4.3.4 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Nilai R square yang dimodifikasi adalah 0,499 berdasarkan temuan uji koefisien determinasi pada **Tabel 6**. Hal ini menunjukkan bahwa tiga faktor independen dalam penelitian ini kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga dapat mencapai sekitar 49,9% dari variasi variabel dependen, kepuasan pelajar. Faktor lain di luar model yang tidak tercakup dalam penelitian ini bertanggung jawab atas 50,1% varian yang tersisa.

**Tabel 6.** Hasil koefisien determinasi

<i>Model Summary<sup>b</sup></i>				
<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.717 <sup>a</sup>	0,514	0,499	1,39035
a. <i>Predictors: (Constant), X1, X2, X3</i>				
b. <i>Dependent Variable: Y</i>				

#### 4.4 Analisa hasil

Semua faktor independen berpengaruh terhadap variabel dependen, menurut temuan studi statistik. Kepuasan pelajar berkorelasi positif dengan fasilitas dan biaya, jadi semakin baik fasilitas dan biaya maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelajar. Di sisi lain, kualitas pelayanan memiliki efek negatif, yang berarti semakin rendah kepuasan pelajar, semakin baik kualitas layanan. Berikut ini dapat digunakan untuk menggambarkan dampak masing-masing variabel:

##### 4.4.1 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelajar

Berdasarkan temuan penelitian, variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien arah negatif sebesar -0,135. Dengan tingkat signifikansi 0,021 yang lebih kecil dari 0,05, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel harga dengan kepuasan pelajar. Nilai t estimasi (-2,340), yang lebih tinggi dari nilai t tabel (-1,660) dan mendukung temuan ini, mendukung hipotesis. Menurut statistik, kepuasan pelajar secara signifikan dan negatif dipengaruhi oleh kualitas layanan. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pelajar menurun seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kepuasan pelajar akan terpengaruh jika pelayanan yang ditawarkan oleh penumpang Bus Trans Banyumas tidak sesuai dengan harapannya.

##### 4.4.2 Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelajar

Berdasarkan temuan penelitian, variabel fasilitas memiliki koefisien arah positif sebesar 0,523, dan hasil pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelajar. Nilai t hitung sebesar 8,036 lebih besar dari t tabel 1,660 dan memiliki tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima. Menurut data, fasilitas memiliki dampak menguntungkan yang besar pada kepuasan pelajar, yang berarti tingkat kepuasan yang lebih tinggi di kalangan pelajar semakin baik fasilitasnya. Kepuasan pelajar akan meningkat jika fasilitas yang diberikan penumpang Bus Trans Banyumas sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan.

##### 4.4.3 Pengaruh harga terhadap kepuasan pelajar

Berdasarkan temuan penelitian diketahui bahwa variabel harga memiliki koefisien positif sebesar 0,338. Selanjutnya berdasarkan pengujian hipotesis terdapat hubungan antara harga dengan kepuasan pelajar pada taraf signifikan 0,001 atau lebih kecil dari 0,05. Hipotesis diterima karena nilai t estimasi sebesar 3,470 lebih besar dari nilai t tabel sebesar -1,660. Hasil uji statistik ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar, yang menunjukkan bahwa semakin baik harga yang ditawarkan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelajar. Dengan demikian, jika harga yang dibayarkan oleh penumpang Bus Trans Banyumas sesuai dengan pelayanan yang diberikan, maka akan meningkatkan kepuasan pelajar.

##### 4.4.4 Implikasi hasil temuan

Secara umum untuk Dinas perhubungan atau pengelola bus Trans Banyumas memiliki peran yang penting dalam peningkatan performansi terhadap kepuasan pelanggan. Dinas perhubungan sebagai pengelola bus Trans Banyumas harus dapat memastikan bahwa semua pelayanan yang diberikan harus berkualitas baik atau memuaskan. Ada beberapa evaluasi terkait dengan koridor bus Trans Banyumas tersebut, salah satu hasil evaluasi dari Dinas Perhubungan bersama pengelola bus Trans Banyumas yaitu diusulkan agar 16 bus di koridor tiga dipecah

menjadi dua (ganjil dan genap). Alasan dipecah menjadi dua dikarenakan terdapat keluhan dari masyarakat yaitu rendahnya keterjangkauan terutama di koridor tiga dan rutenya cukup panjang satu pulang pergi bisa sampai dua jam lebih. Maka untuk itu diusulkan agar 16 bus di koridor tiga dipecah menjadi dua yaitu rute ganjil dan genap. Hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan bus Trans Banyumas, mempersingkat waktu pulang pergi, dan mengurangi waktu tunggu [9]. Pada saat melakukan pengambilan data, terdapat keluhan pelajar terhadap bus Trans Banyumas yaitu titik lokasi halte tidak strategis, waktu datang bus belum tepat, dan jarak antar halte ke halte lain jauh. Rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan performansi pelayanan adalah memberikan kotak saran bagi penumpang di setiap bus Trans Banyumas, hal ini bertujuan untuk memperbaiki keluhan yang dirasakan pelajar saat menggunakan bus Trans Banyumas.

Koridor tiga rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem mayoritas penumpangnya adalah pelajar, dikarenakan jalur yang dilewati bus Trans Banyumas kebanyakan sekolahan dan harga bagi pelajar masih digratiskan [18]. Namun, beberapa kelompok tetap menerima layanan gratis, termasuk pelajar, penyandang disabilitas, dan mereka yang berusia 60 tahun ke atas. Namun, mereka yang berusia di bawah 60 tahun dan mahasiswa harus membayar. Pengguna dapat memanfaatkan aplikasi QRIS selain menggunakan e-money sebagai bagian dari sistem pembayaran non tunai. Penggunaan jasa bus Trans Banyumas dapat dibayar sekali atau dua kali oleh penumpang. Ketika pengguna hanya perlu transit untuk sampai ke koridor berikutnya, teknik ini dapat diterapkan. Penumpang dapat meminta kepada pengemudi untuk mendapatkan kartu transit yang hanya berlaku untuk sekali transit, jika ingin naik angkutan umum [19].

Aplikasi Teman Bus belum maksimal masih terdapat bug terhadap aplikasi tersebut seperti tracking location yang belum berfungsi secara maksimal, jadwal keberangkatan bus tidak real time. Selain itu, susahnya login ke dalam aplikasi juga mempengaruhi kenyamanan dan kemudahan penumpang dalam memakai aplikasi mobile tersebut. Fakta ini dapat diperhitungkan dalam upaya untuk meningkatkan kegunaan dan tingkat layanan aplikasi Bus Teman agar dapat melayani permintaan pengguna dengan lebih baik [9].

#### 4.4.5 Rekomendasi perbaikan

Diusulkan agar pengelola melakukan asesmen harian dan perawatan kendaraan sebelum pemberangkatan bagi operator bus Trans Banyumas di koridor tiga Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem. Tindakan ini akan meningkatkan standar keselamatan dan kenyamanan penumpang bus Trans Banyumas. Pada saat melakukan penelitian terdapat keluhan yang dirasakan pelajar yaitu titik lokasi halte tidak strategis, waktu datang bus belum tepat, dan jarak antar halte ke halte lain jauh. Rekomendasi usulan perbaikan yang tepat adalah adanya penambahan titik lokasi halte, yang dimana sekarang halte SPBU Arcawinangun sampai SD UMP tidak dilewati karena terdapat perbaikan jembatan sehingga rute dialihkan melalui jalan Adipati Mersi. Pada rute tersebut bisa ditambahkan halte sehingga penumpang dapat turun tidak terlalu jauh dari lokasi yang dituju. Trans Banyumas juga harus menyediakan kotak saran bagi penumpang di setiap bus Trans Banyumas, hal ini bertujuan untuk mengetahui dan memperbaiki keluhan apa saja yang dirasakan penumpang saat menggunakan bus Trans Banyumas. Aplikasi Teman Bus bisa ditingkatkan lagi dalam segi penjadwalan dan waktu keberangkatan bus secara real time. Faktor-faktor ini dapat menjadi dasar untuk memodifikasi aplikasi Teman Bus untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

## 5. SIMPULAN

Analisis regresi linier berganda tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan biaya terhadap evaluasi kebahagiaan siswa pada Bus Trans Banyumas, hasilnya dapat diringkas sebagai berikut: 1) Hasil pengujian menunjukkan adanya hubungan negatif dan substansial antara variabel kualitas layanan (X1) dan kepuasan pelajar (Y), yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan akan menurunkan peringkat kepuasan pelajar. Sedangkan variabel fasilitas (X2) dan harga (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelajar (Y), yaitu semakin tinggi fasilitas dan harga maka semakin tinggi skor kepuasan pelajar. 2) Hasil uji F menunjukkan

bahwa secara keseluruhan variabel kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan harga (X3) berpengaruh besar terhadap kepuasan pelajar (Y) saat menaiki Bus Trans Banyumas jalur antara Terminal Kebondalem dan Terminal Bulupitu.

## REFERENSI

- [1] S. A. Prasetya, Purta, S. Aliami, and P. Y. Leksono, "PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, SERTA FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS SUDIRO TUNGGU JAYA RUTE PONOROGO-TANGERANG," *Semin. Nas. Manajemen, Ekon. serta Akuntansi*, vol. 6, no. 1, pp. 623–628, 2021.
- [2] L. STEG, "Can Public Transport Compete With the Private Car?," *IATSS Res.*, vol. 27, no. 2, pp. 27–35, 2003, doi: 10.1016/s0386-1112(14)60141-2.
- [3] D. T. Le-Klähn, C. Michael Hall, and R. Gerike, "Analysis of visitor satisfaction with public transport in Munich," *J. Public Transp.*, vol. 17, no. 3, pp. 68–85, 2014, doi: 10.5038/2375-0901.17.3.5.
- [4] S. I. Zakaria and S. R. T. Astuti, "ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TRANSPORTASI ( studi kasus pada pengguna bus Trans Jogja di Kota Yogyakarta )," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 2, no. 3, pp. 1–8, 2013.
- [5] A. N. Wahyana, "TEMAN BUS: Teman Masyarakat, Hadiah dari Kementerian Perhubungan," *Ketik.Unpad.ac.id*, Dec. 19, 2022. <https://ketik.unpad.ac.id/posts/3214/teman-bus-teman-masyarakat-hadiah-dari-kementerian-perhubungan-1> (accessed Jan. 27, 2023).
- [6] C. P. Abdi Rabbi, "Trans Banyumas Resmi Beroperasi untuk Layani Tiga Koridor - Infrastruktur Katadata.co.id," *katadata.co.id*, Dec. 06, 2021. <https://katadata.co.id/maesaroh/berita/61ad7c14864ef/trans-banyumas-resmi-beroperasi-untuk-layani-tiga-koridor> (accessed Jan. 27, 2023).
- [7] R. Y. Wardana, "Bus BTS Trans Banyumas Sudah Resmi Dioperasikan, Ini Rute-rute yang Dilayani - Semua Halaman - GridOto.com," *gridoto.com*, 2021. <https://www.gridoto.com/read/223030454/bus-bts-trans-banyumas-sudah-resmi-dioperasikan-ini-rute-rute-yang-dilayani?page=all> (accessed Jan. 11, 2022).
- [8] S. Susiladewi, "Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Café Kupu Datu Banjarbaru," *Al-KALAM J. KOMUNIKASI, BISNIS DAN Manaj.*, vol. 7, no. 2, p. 45, 2020, doi: 10.31602/al-kalam.v7i2.3255.
- [9] L. I. Muhammad, I. Nurisusilawati, F. Romadlon, and F. Muharram, "LAUNCHING TRANS BANYUMAS DI MASA PANDEMI ;," pp. 1–15, 2022.
- [10] F. Romadlon, P. F. Arifianto, and N. Nofrizaldi, "Persepsi Komunikasi Visual Terhadap Media Promosi BRT (Bus Rapid Transit) Trans Jateng Koridor Purwokerto - Purbalingga," *Ultim. J. Komun. Vis.*, vol. 14, no. 1, pp. 56–66, 2021, doi: 10.31937/ultimart.v14i1.1996.
- [11] Y. Sainatika and F. Romadlon, "Readiness of Operating Bus Rapid Transit (BRT) Purwokerto-Purbalingga towards Smart City Concept," *Proceeding - 2019 Int. Conf. ICT Smart Soc. Innov. Transform. Towar. Smart Reg. ICISS 2019*, 2019, doi: 10.1109/ICISS48059.2019.8969796.
- [12] D. H. Pane and T. Purba, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Di Situs E-Commerce Bukalapak," *J. Ilm. Kohesi*, vol. 4, no. 3, pp. 149–155, 2020.
- [13] R. Firdaus, A. Wahyuni, and J. Tistogondo, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus : Pelayanan Bus Surabaya)," *J. Mitsu*, vol. 9, no. 1, pp. 47–56, 2021.
- [14] T. N. Padilah and R. I. Adam, "Analisis Regresi Linier Berganda Dalam Estimasi Produktivitas Tanaman Padi Di Kabupaten Karawang," *FIBONACCI J. Pendidik. Mat. dan Mat.*, vol. 5, no. 2, p. 117, 2019, doi: 10.24853/fbc.5.2.117-128.
- [15] W. E. Marita, "Pengaruh Struktur Organisasi dan Ukuran Perusahaan Terhadap Penerapan Business Entity Concept," *AKRUAL J. Akunt.*, vol. 7, no. 1, p. 18, 2015, doi: 10.26740/jaj.v7n1.p18-40.
- [16] I. gede kt. T. P. Budhi and N. K. Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap

- Pelayanan di Century Gym,” *Sisfotenika*, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017, doi: 10.30700/jst.v7i1.131.
- [17] D. Tresiya, D. Djunaidi, and H. Subagyo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri),” *JIMEK J. Ilm. Mhs. Ekon.*, vol. 1, no. 2, p. 208, 2019, doi: 10.30737/jimek.v1i2.310.
- [18] F. M. Zain, “Bus Trans Banyumas Berbayar Mulai Hari Ini, Pelajar, Lansia, dan Disabilitas Tetap Gratis,” *Oct.* 11, 2022. <https://regional.kompas.com/read/2022/10/31/111331778/bus-trans-banyumas-berbayar-mulai-hari-ini-pelajar-lansia-dan-disabilitas> (accessed Feb. 16, 2023).
- [19] A. T. Hapsari, “Sistem Baru Trans Banyumas, Hanya Ada Non-Tunai? | kumparan.com,” *kumparan.com*, Jan. 16, 2023. <https://kumparan.com/ariadne-tiara-hapsari/sistem-baru-trans-banyumas-hanya-ada-non-tunai-1zduDP2r5Qq> (accessed Feb. 16, 2023).