

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan  
Penumpang Bus BRT Trans Semarang  
(Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II)**

Amri Rifqi Azhari<sup>1</sup>, Nawazirul Lubis<sup>2</sup> & Ngatno<sup>3</sup>

Email: [amri\\_fw14@yahoo.com](mailto:amri_fw14@yahoo.com)

**Abstract:** *The population density in the city of Semarang cause a variety of problems, one of which is the bottleneck. BRT Trans Semarang is one government program to tackle the issue. This study aims to determine the effect of quality of service, tariffs and facilities for passenger satisfaction Trans Semarang BRT corridor II. Data collection techniques used were interviews and questionnaires, while the sampling technique used purposive sampling with a sample size of 100. The data was analyzed through the validity, reliability, product moment correlation, coefficient of determination, simple linear regression, multiple linear regression, t test and F. test quantitative data were analyzed using SPSS version 20. The results showed that the quality of service, rates and facilities significant effect on passenger satisfaction BRT corridor II Trans Semarang partially. And quality of service, rates and facilities significant effect on passenger satisfaction Trans Semarang BRT corridor II simultaneously. Trans Semarang service quality BRT Corridor II should be improved. Enhancement can be done by increasing the number of buses, improve the quality of shelter, improving the quality of human resources through training and extending the hours of service that passengers feel comfortable and satisfied when using BRT transportation services Trans Semarang.*

**Keywords:** *Quality of Service, Rates, Facilities, Customer Satisfaction.*

**Abstrak:** Kepadatan penduduk di Kota Semarang menimbulkan beragam masalah, salah satunya adalah kemacetan. BRT Trans Semarang merupakan salah satu program pemerintah untuk menanggulangi masalah tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang koridor II. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan kuesioner, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100. Data di analisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, korelasi *product moment*, koefisien determinasi, regresi linear sederhana, regresi linear berganda, uji t dan uji F. Analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan program SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang koridor II secara parsial. Dan kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang koridor II secara simultan. Kualitas pelayanan BRT Trans Semarang Koridor II hendaknya ditingkatkan. Peningkatan dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah bus, memperbaiki kualitas shelter, meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan dan memperpanjang jam pelayanan agar penumpang merasa nyaman dan puas saat menggunakan jasa transportasi BRT Trans Semarang.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Tarif, Fasilitas, Kepuasan Penumpang

### **Pendahuluan**

Transportasi merupakan suatu bagian yang tidak dapat dipisahkan dan sangat dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Terdapat hubungan erat antara

---

<sup>1</sup> Amri Rifqi Azhari, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, [amri\\_fw14@yahoo.com](mailto:amri_fw14@yahoo.com)

<sup>2</sup> Nawazirul Lubis, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

<sup>3</sup> Ngatno, Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

transportasi dengan jangkauan dan lokasi kegiatan manusia baik barang atau jasa. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia, transportasi memiliki peranan yang signifikan dalam berbagai aspek, baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan, politik, pertahanan dan keamanan. Betapa besar dan penting peranan transportasi dalam kehidupan manusia, tampak dari usaha-usaha manusia untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan sistem serta kapasitas angkut sepanjang zaman dahulu kala hingga masa sekarang ini. Makin bertambah baik alat transportasi yang digunakan manusia makin bertambah tingkat mobilitas manusia itu, baik secara individual maupun secara sosial; berarti makin besar pula kemungkinan manusia dalam memperoleh sumber kehidupan yang lebih baik.

Di dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah globalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan.

Di Indonesia banyak pilihan moda transportasi darat, salah satunya bus. Bus memenuhi kebutuhan masyarakat akan moda transportasi dalam kota. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan transportasi masyarakat dalam kota, menjadikan persaingan diantara perusahaan-perusahaan bus kota semakin ketat. Perusahaan dituntut untuk mengerahkan seluruh sumber daya yang dimilikinya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan. Konsumen menginginkan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas dari bus. Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2000:51) bahwa “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Trans Semarang memiliki persaingan dengan bus-bus kota lain seperti bus damri, bus kota ukuran  $\frac{3}{4}$ , maupun angkutan kota minibus yang memiliki rute yang sama atau rute yang searah, maka bus Trans Semarang memiliki pesaing – pesaing yang memiliki berbagai keunggulan dan kelemahan yang dapat dimanfaatkan oleh bus Trans Semarang untuk berusaha meningkatkan jumlah penumpang, maka bus Trans Semarang perlu memperbaiki kualitas pelayanan, seperti memperhatikan pelayanan yang baik, ramah, penampilan yang sopan dari personil bus Trans Semarang perlu diperhatikan. Hal ini menjadi penilaian dari penumpang untuk melihat bagaimana sikap, kerapian dan keramahan dari kondektur maupun sopir bus dalam memberikan pelayanan kepada penumpang saat mengoperasikan armada bus, selain itu kebersihan armada unit bus Trans Semarang serta fungsi dari fasilitas unit bus seperti kursi yang masih nyaman, pintu otomatis yang masih berfungsi dengan baik, kaca jendela yang bersih, dengan masih sering ditemukan beberapa bagian yang sudah mulai tidak nyaman karena kursi yang terlalu sempit, pintu otomatis yang terkadang macet saat menutup, kaca jendela yang mulai buram merupakan kekurangan – kekurangan yang masih ditemukan.

Hal ini tentunya menjadi penilaian dari penumpang akan kualitas pelayanan bus Trans Semarang yang mereka naiki memiliki kekurangan-kekurangan yang masih perlu diperbaiki, penumpang akan membandingkan fasilitas ini dengan armada lain yang menjadi pesaing bus Trans Semarang dan berpotensi beralih ke armada lain dengan pelayanan yang lebih baik.

Tarif yang ditetapkan bus Trans Semarang merupakan tarif tetap, tarif yang tidak memperhitungkan jarak jauh dekat, maka semua penumpang umum dikenakan tarif yang sama baik penumpang yang menempuh jarak dekat maupun penumpang yang menempuh jarak jauh, sedangkan untuk pelajar dikenakan tarif yang berbeda. Sistem tarif ini membuat kerugian bagi penumpang yang menempuh jarak dekat, karena diharuskan membayar tarif yang sama dengan penumpang yang menempuh jarak jauh, hal ini merupakan salah satu alasan penumpang untuk memilih menggunakan alat transportasi lain yang lebih murah untuk jarak tempuh yang lebih dekat. Maka kendala tarif mampu mempengaruhi penumpang untuk menggunakan kembali jasa transportasi dari bus Trans Semarang, karena tarif yang ditetapkan bus Trans Semarang yaitu Rp. 3.500 untuk penumpang umum dan Rp 1.000 untuk pelajar mungkin terasa ringan untuk mereka yang menempuh jarak jauh namun terasa berat dan sia-sia untuk mereka yang menempuh jarak dekat, sehingga penumpang bus Trans Semarang dapat beralih ke transportasi lain seperti angkutan umum, bus damri, dan sebagainya.

Namun demikian, masih ada beberapa pihak yang merasa kinerja BRT Trans Semarang masih belum optimal. Beberapa artikel di surat kabar maupun dari artikel di media elektronik memberitakan bahwa pelayanan BRT Trans Semarang harus di tingkatkan. Seperti berita yang dimuat dalam Suara Merdeka pada 13 Oktober 2014 yang berjudul “Pelayanan BRT Perlu Perbaikan”, pengamat transportasi dari Unika Soegidjoprano, Joko Setijowarno mengatakan bahwa Pemkot Semarang terkesan lambat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan transportasi umum. Artikel lainnya dimuat dalam harian Tribun Jateng pada 17 Februari 2015 dengan judul “Sikap Melayani Petugas BRT Perlu Ditingkatkan” yang menyoroti masih minimnya kecakapan personil BRT Trans Semarang dalam memberikan pelayanan kepada publik dan artikel terbaru kembali dimuat dalam portal Radio Republik Indonesia pada 17 Maret 2015 dengan judul “Pelayanan BRT Trans Semarang Belum Optimal”. Artikel tersebut menyoroti masih ditemukannya fasilitas yang terdapat pada BRT Trans Semarang yang harus diperhatikan seperti shelter yang sudah rusak, pegangan yang hilang sehingga membuat penumpang kesusahan ketika jam – jam bus sedang ramai. Tiga artikel yang disebutkan di atas hanyalah sebagian dari berbagai artikel yang berisi kritik dan saran tentang BRT Trans Semarang. Kritik dan saran seharusnya menjadi bahan evaluasi pihak pengelola BRT Trans Semarang agar dapat memberikan pelayanan lebih baik dan menciptakan kepuasan pada penumpang BRT Trans Semarang.

Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan BRT Trans Semarang. Bertolak pada pemikiran tersebut, maka penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang”**

## **Kajian Teori**

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsh dan Davis, 1994 dalam Tjiptono, 2000)

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas jasa pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan

yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan.

Mengukur kualitas jasa pelayanan berarti mengevaluasi atau membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Fandy Tjiptono, 2000 : 100). Pengukuran terhadap kualitas jasa pelayanan harus dilakukan secara periodik.

### **Tarif**

Dalam konteks ekonomi, biasanya harga dipandang sebagai jumlah uang yang harus kita keluarkan untuk mendapatkan sesuatu yang kita inginkan yaitu kita menganggap harga sebagai suatu perbandingan (rasio) formal yang mengindikasikan kuantitas uang atau barang dan jasa yang diperlukan untuk memperoleh suatu jumlah barang atau jasa.

Dalam suatu ekonomi pasar , sistem harga mengalokasikan sumber daya. Dengan kata lain, harga menjadi pemandu yang mengindikasikan bagaimana sumber-sumber daya itu harus digunakan. Harga menentukan produk dan jasa apa yang harus diadakan dan dalam jumlah berapa. Harga menentukan bagaimana produk dan jasa itu harus dibuat. Harga juga menentukan untuk siapa produk dan jasa itu dibuat.

Harga bersifat fleksibel artinya dapat diubah dengan cepat. Berbeda halnya dengan karakteristik produk atau komitmen terhadap saluran distribusi. Kedua hal terakhir tidak dapat diubah/disesuaikan dengan mudah atau cepat, karena biasanya menyangkut kepentingan jangka panjang.

### **Fasilitas**

Fasilitas adalah dimana kebutuhan dan harapan pelanggan, baik yang bersifat fisik maupun psikologis untuk memberikan kenyamanan (Tjiptono, 2006). Salah satu pendukung fasilitas dengan bentuk fasilitas fisik organisasi yang digunakan sebagai alat komunikasi pelayanan terhadap konsumen. Elemen dari desain fasilitas pelayanan meliputi elemen fisik seperti *layout*, kondisi fasilitas, kelengkapan, penggunaan teknologi sebagai sarana dalam pemberian jasa, dandekorasi yang dirasakan aau didapat konsumen secara langsung.

### **Kepuasan konsumen**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Day dalam Tse dan Wilton, 1988 (Dalam Tjiptono, 2006:146) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

### **Metode Penelitian**

#### **Ruang lingkup penelitian**

Pada penelitian ini akan menguji dugaan adanya pengaruh kualitas pelayanan, tariff dan faswilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang koridor II.

#### **Populasi dan Penarikan Sampel**

Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah calon penumpang bus Trans Semarang yang sedang menunggu di titik-titik halte yang dilewati bus Trans Semarang

rute Terminal Terboyo – Sisemut Ungaran dan penumpang yang sedang menggunakan jasa transportasi bus Trans Semarang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:116). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, karena jumlah pengguna BRT Trans Semarang tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Pengambilan sampel sebesar 100 mengacu pada teori Cooper dan Emory yang mengasumsikan bahwa populasi adalah tak terbatas. Jadi sebuah sampel sebanyak 100 responden yang diambil dari populasi berjumlah 5000 orang secara kasar mempunyai ketepatan estimasi yang sama dengan 100 sampel yang diambil dari 200 juta populasi (Copper dan Emory, 2006:221).

### **Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran**

Pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan kuesioner kepada responden penelitian. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan/ pernyataan mengenai kualitas pelayanan, tariff dan fasilitas yang terdapat pada BRT Trans Semarang. Untuk skala pengukuran menggunakan skala *Likert*. Dalam skala *Likert*, jawaban yang sangat menunjang pertanyaan diberi skor tertinggi, sedangkan yang kurang menunjang diberi skor lebih rendah. Skala *Likert* yang digunakan adalah interval dari 1 sampai dengan 5.

### **Analisis Data**

#### **1. Analisis Korelasi**

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui seberapa erat atau kuat hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi yaitu Korelasi *Product Moment*.

#### **2. Analisis Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $r^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase (%) sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan variabel kualitas pelayanan (X1), tarif (X2) dan fasilitas (X3) terhadap perubahan variabel kepuasan penumpang (Y).

#### **3. Analisis Regresi Sederhana**

Analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen atau kriteria dapat diprediksi melalui variabel independen atau prediktor, secara individual (Sugiyono, 2010:270).

#### **4. Analisis Regresi Berganda**

Sugiyono (2010:277) menjelaskan analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti yang bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

### **Operasional Variabel**

#### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan suatu kegiatan yang meliputi kecepatan, kecakapan kondektur dan sopir bus Trans Semarang untuk melayani pelanggan bus Trans Semarang rute Terminal Terboyo – Sisemut Ungaran terdiri dari kemampuan kondektur memberikan pelayanan terhadap

pelanggan bus Trans Semarang, kemampuan sopir dalam mengemudikan bus, Sikap kondektur dan sopir bus dalam memberikan pelayanan, penampilan kondektur dan sopir bus dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam kedatangan bus

#### **Tarif**

Tarif dalam penelitian ini yaitu pernyataan nilai yang ditawarkan oleh bus Trans Semarang terhadap penumpang, merupakan rasio atau perbandingan antara persepsi manfaat yang diterima dengan biaya - biaya yang dikeluarkan oleh penumpang

#### **Fasilitas**

Fasilitas dalam penelitian ini yaitu penyediaan perlengkapan fisik yang memberikan kemudahan kepada para penumpang untuk melakukan aktivitas - aktivitasnya menggunakan bus Trans Semarang sehingga kebutuhan para penumpang dapat terpenuhi. Indikatornya terdiri dari kelengkapan fasilitas bus Trans Semarang, jumlah tempat duduk/kursi yang memadai, Air Conditioner yang berfungsi dengan baik, pintu otomatis yang berfungsi dengan baik, halte/Shelter bus yang nyaman dan dapat ditampung oleh banyak calon penumpang yang menunggu bus Trans Semarang. Mesin E-Ticketing yang berfungsi dengan baik.

#### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan transportasi bus Trans Semarang, dengan indikator penumpang merasa puas dengan kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas dari bus Trans Semarang, bersedia menggunakan bus Trans Semarang lagi di kemudian hari, merekomendasikan kepada calon penumpang lain untuk menggunakan jasa transportasi bus Trans Semarang.

#### **Hasil Penelitian**

Hasil penelitian mengenai Kualitas pelayanan diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong perilaku kepuasan pengguna jasa, dengan rata - rata nilai variabel sebesar 3.55. Sedangkan hasil analisis data, diperoleh koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 0.550 atau 55 persen. Hal tersebut berarti sumbangan pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 55 persen, sedangkan sisanya sebesar 45 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.

Hasil penelitian mengenai variabel tarif diperoleh kesimpulan bahwa tarif termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong perilaku kepuasan pengguna jasa, dengan rata - rata nilai variabel sebesar 3.62. Sedangkan hasil analisis data, diperoleh koefisien determinasi tarif terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 0.044 atau 4,4 persen. Hal tersebut berarti sumbangan pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II hanyalah sebesar 4,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 95,6 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Diketahui juga bahwa pengaruh tarif terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.255, yang berarti bahwa semakin tinggi tarif yang ditetapkan BRT Trans Semarang pada pengguna jasa, maka semakin rendah kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II. Selain itu diperoleh nilai t hitung (2,133) > t tabel (1.984) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara tarif terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II.

Hasil penelitian mengenai variabel fasilitas diperoleh kesimpulan bahwa fasilitas termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong perilaku kepuasan pengguna jasa, dengan rata – rata nilai variabel sebesar 3.39. Sedangkan hasil analisis data, diperoleh koefisien determinasi fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 0.532 atau 53,2 persen. Hal tersebut berarti sumbangan pengaruh yang diberikan variabel fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 53,2 persen, sedangkan sisanya sebesar 46,8 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Diketahui juga bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.685, yang berarti bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan pada pengguna jasa, maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II. Selain itu diperoleh nilai  $t$  hitung (10.562) >  $t$  tabel (1.984) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II.

Hasil pengujian antara ketiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II menghasilkan koefisien determinasi sebesar 0.604 atau 60.4 persen. Hal tersebut berarti bahwa sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 60.4 persen, sedangkan sisanya sebesar 39.6 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Diketahui juga bahwa kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang masing - masing sebesar 0,505, variabel tarif sebesar 0,288 dan variabel fasilitas adalah sebesar 0,348, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas yang diberikan pada pengguna jasa, maka akan berakibat semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II. Selain itu diketahui bahwa  $F$  hitung (51,408) >  $F$  tabel (3,09), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang. Dari hasil penelitian yang telah diuraikan, diketahui bahwa secara parsial, sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 55 persen lebih kuat dibandingkan dengan sumbangan yang diberikan tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II masing – masing sebesar 4,4 persen dan 53.2 persen. Sedangkan secara simultan, sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang sebesar 60.4 persen.

## **Pembahasan**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mencari jawaban dari rumusan masalah yang telah dikemukakan pada bab I yaitu mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II, mengetahui pengaruh tarif terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II, mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II.

Hasil penelitian mengenai Kualitas pelayanan diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong perilaku kepuasan pengguna jasa, dengan rata – rata nilai variabel sebesar 3.55. Sedangkan hasil analisis data, diperoleh koefisien determinasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 0.550 atau 55 persen. Hal tersebut berarti sumbangan pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang

BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 55 persen, sedangkan sisanya sebesar 45 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian.

Hasil penelitian mengenai variabel tarif diperoleh kesimpulan bahwa tarif termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong perilaku kepuasan pengguna jasa, dengan rata – rata nilai variabel sebesar 3.62. Sedangkan hasil analisis data, diperoleh koefisien determinasi tarif terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 0.044 atau 4,4 persen. Hal tersebut berarti sumbangan pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II hanyalah sebesar 4,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 95,6 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Diketahui juga bahwa pengaruh tarif terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.255, yang berarti bahwa semakin tinggi tarif yang ditetapkan BRT Trans Semarang pada pengguna jasa, maka semakin rendah kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II. Selain itu diperoleh nilai t hitung (2,133) > t tabel (1.984) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara tarif terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II.

Hasil penelitian mengenai variabel fasilitas diperoleh kesimpulan bahwa fasilitas termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong perilaku kepuasan pengguna jasa, dengan rata – rata nilai variabel sebesar 3.39. Sedangkan hasil analisis data, diperoleh koefisien determinasi fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 0.532 atau 53,2 persen. Hal tersebut berarti sumbangan pengaruh yang diberikan variabel fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 53,2 persen, sedangkan sisanya sebesar 46,8 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Diketahui juga bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang sebesar 0.685, yang berarti bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan pada pengguna jasa, maka semakin tinggi pula kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II. Selain itu diperoleh nilai t hitung (10.562) > t tabel (1.984) sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Pengujian hipotesis tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II.

Hasil pengujian antara ketiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II menghasilkan koefisien determinasi sebesar 0.604 atau 60.4 persen. Hal tersebut berarti bahwa sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 60.4 persen, sedangkan sisanya sebesar 39.6 persen diperoleh dari variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Diketahui juga bahwa kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang masing - masing sebesar 0,505, variabel tarif sebesar 0,288 dan variabel fasilitas adalah sebesar 0,348, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas yang diberikan pada pengguna jasa, maka akan berakibat semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II. Selain itu diketahui bahwa F hitung (51,408) > F tabel (3,09), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas secara simultan terhadap variabel kepuasan penumpang. Dari hasil penelitian yang telah diuraikan, diketahui bahwa secara parsial, sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II sebesar 55 persen lebih kuat dibandingkan dengan sumbangan yang diberikan tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II masing – masing sebesar 4,4 persen dan 53.2 persen. Sedangkan

secara simultan, sumbangan yang diberikan kualitas pelayanan, tarif, dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang sebesar 60.4 persen.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat dihasilkan kesimpulan yaitu variabel kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terbukti berpengaruh dan memenuhi kriteria cukup tinggi dalam mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini membuktikan bahwa model penelitian yang menghasilkan uji pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang telah sesuai dengan data di lapangan..

## **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan BLU Terminal Mangkang dalam rangka meningkatkan kepuasan penumpang BRT Trans Semarang, yaitu :

1. Kualitas pelayanan termasuk kategori cukup tinggi dalam mendorong kepuasan pengguna jasa menggunakan BRT Trans Semarang Koridor II. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa poin dalam kualitas pelayanan yang dirasa lemah dan perlu ditingkatkan agar dapat menciptakan kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II yang maksimal. Adapun saran yang diberikan adalah :
  - Etika dalam bekerja sangat diperlukan, terutama dalam bidang pelayanan jasa. Hendaknya BLU UPTD Terminal Mangkang melakukan pelatihan secara berkala dalam rangka meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan begitu diharapkan keramahan dan kepedulian petugas BRT Trans Semarang Koridor II terhadap pengguna jasa semakin baik.
  - Hendaknya BLU UPTD Terminal Mangkang terus melakukan pengembangan dalam rangka menyediakan jumlah armada BRT Trans Semarang Koridor II yang tepat, sehingga semua kebutuhan transportasi di jam padat dan ketepatan waktu kedatangan bus terpenuhi dan pengguna jasa tidak perlu menunggu terlalu lama. Sedangkan di jam luang, operasional armada BRT tetap berjalan efektif dan efisien.
2. Tarif termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong kepuasan pengguna jasa menggunakan BRT Trans Semarang Koridor II. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa poin dalam variabel tarif yang dirasa lemah dan perlu disesuaikan agar dapat menciptakan kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II yang maksimal. Adapun saran yang diberikan adalah dengan menentukan besarnya tarif sesuai dengan manfaat yang diperoleh penumpang dan membedakan antara penumpang umum dan penumpang pelajar.
3. Fasilitas termasuk kategori cukup kuat dalam mendorong kepuasan pengguna jasa menggunakan BRT Trans Semarang Koridor II. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh beberapa poin dalam variabel tarif yang dirasa lemah dan perlu ditingkatkan agar dapat menciptakan kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II yang maksimal. Adapun saran yang diberikan adalah :
  - Memperbaiki shelter – shelter agar penumpang merasa nyaman ketika menunggu kedatangan bus
  - Menambah kapasitas seat/tempat duduk
  - Memperbaiki kinerja pintu otomatis yang terkadang macet dan mesin E-ticketing yang terkadang tidak berfungsi
4. Kepuasan penumpang BRT Trans Semarang Koridor II termasuk dalam kategori cukup tinggi. Namun hendaknya kualitas dan jam pelayanan BRT Trans

Semarang Koridor II terus ditingkatkan, agar pengguna jasa merasa lebih puas dan tidak mempertimbangkan alternatif transportasi lain untuk memenuhi kebutuhannya.

**Keterbatasan Penelitian:**

Dalam penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu dalam pengambilan sampel hanya diambil penumpang dan calon penumpang BRT Trans Semarang koridor II.

**DAFTAR PUSTAKA**

Cooper, Donald R.1996. *Metode penelitian bisnis jilid 1 / Donald R. Cooper, C. William Emory*. Jakarta : Erlangga

Dewan Nilai Pengelolaan BRT Tak Maksimal.(2015).Dalam <http://berita.suaramerdeka.com/smcetak/dewan-nilai-pengelolaan-brt-tak-maksimal/>. Diunduh pada 20 Februari 2015 pukul 20.04.

**Ghozali, Imam, 2001, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. (Edisi Kedua), Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.**

Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. BP-. Universitas Diponegoro, Semarang.

Herlambang, Setyaji.2013.*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang*.Skripsi tidak dipublikasikan.

Juwandi, Hedy Irawan.2004.*Kepuasan Pelayanan Jasa*.Erlangga.Jakarta.

Kotler,Philip.2003.*Manajemen Pemasaran*,edisi kesebelas Jakarta : PT Indeks Pustaka Gramedia

Kotler Phillip dan Gary Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (ed. 12). Jakarta: Erlangga

Kotler, P. dan Keller, K.K. (2008). *Manajemen Pemasaran Jilid 1* (ed. 13). Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran* (Edisi Kesebelas). Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama

Kuncoro, Mudrajat. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Layanan BRT Harus Ditingkatkan. (2014).Dalam <http://www.koran-sindo.com/read/921319/151/layanan-brt-harus-ditingkatkan-1415358418>. Diunduh pada tanggal 11 November 2014 pukul 17.55.

Malhotra, Naresh K. 2003. *Marketing Research And Applied Orientation*. London: Prentice Hall

Mowen, J. C. & Minor, M. 2001. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Erlangga.

Nia Fardiani, Aprilia.2013. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dyriana Bakery & Café Pandanaran Semarang*.Skripsi tidak dipublikasikan

**Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.1990.Delivering Quality Service.The Free Press, New York, hal 46 dala Farida Jafar.2005. Hal : 59**

- Puspitasari, Dian.2010. ***Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Loyalitas Konsumen pada Bengkel Sarang Knalpot Semarang***.Skripsi tidak dipublikasikan
- Pelayanan BRT Perlu Perbaikan.* (2014). Dalam <http://berita.suaramerdeka.com/smcetak/pelayanan-brt-perlu-perbaikan/>. Diunduh pada tanggal 14 Oktober 2014 pukul 18.30 WIB.
- Sugiyono.2008.***Metode Penelitian Bisnis***.Bandung : Alfabeta
- Swasta,Basu.2000.***Azas-Azas Marketing***.Liberty.Indonesia
- Singarimbun, M dan Effendi, S.,ed.1989***Metode Penelitian Surey***..Jakarta. Puastaka LP3ES Indonesia
- Sutisna. 2001. ***Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran***. Bandung: PT.Renega Rosdakarya
- Swatha, Basu dan T. Handoko. 2000. ***Manajemen Pemasaran. Analisis Perilaku-Perilaku Konsumen Edisi I***. Yogyakarta: BPFE.