

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA *BUS RAPID TRANSIT* (BRT) DI KOTA SEMARANG

Maria Tika Saraswati¹, Hesti Lestari², Dewi Rostyaningsih³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

The background of this research is the many complaints of the public in using Bus Rapid Transit (BRT) Semarang. The purpose of this study is to determine and examine the effect of service quality on community satisfaction using Bus Rapid Transit (BRT) in Semarang City. The research method used is quantitative explanatory, with a research sample of 100. Sampling techniques using Probability Sampling techniques, especially using Simple Random Sampling techniques. The analysis techniques in this study are Validity test, Reliability test, Kendall Tau Correlation, and Determination Coefficient. The results showed that the quality of service to community satisfaction had a correlation of 0,316, with a significance level of 0.01. The value of the contribution of service quality to community satisfaction is 9.98%, so there are 90.02% of other variables that affect the variable of community satisfaction outside of the service quality variable. Based on these results, it can be concluded that there is an influence between the quality of service to community satisfaction of the community of Bus Rapid Transit (BRT) users in Semarang City. The advice given is to provide education or supply to each employee and continue to develop the facilities and infrastructure of BRT Trans Semarang.

Key words: Community Satisfaction, Service Quality, Bus Rapid Transit

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana

¹ Mahasiswi Prodi S1 Administrasi Publik, Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro

² Dosen Prodi S1 Administrasi Publik, Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro

³ Dosen Prodi S1 Administrasi Publik, Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro

ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu tujuan dari pemerintah untuk menyejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Kota Semarang adalah ibukota Provinsi Jawa Tengah, sekaligus kota metropolitan terbesar kelima di Indonesia. Kota Semarang merupakan kota yang berpenduduk padat. Jumlah penduduk di Kota Semarang menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 berjumlah 1.680.417 penduduk.

Dampak dari masalah pertumbuhan penduduk yang dihadapi Kota Semarang salah satunya adalah masalah transportasi. Kota Semarang jika dilihat dari sisi permasalahan sistem kegiatan, terjadi kondisi perubahan guna lahan dan intensitas kegiatan utama di sepanjang jalan utama. Hal ini selanjutnya akan membutuhkan sistem jaringan yang terus berkembang tetapi kondisi sistem jaringan yang ada masih sangat terbatas dengan juga permasalahan buruknya fasilitas dan pelayanan transportasi.

Pemerintah pusat melalui Dinas Perhubungan mengajukan penyelenggaraan sebuah transportasi umum yaitu Bus Rapid Trans (BRT) atau yang lebih dikenal dengan sebutan Busway. Bus Rapid Transit (BRT) merupakan solusi yang sedang populer digunakan di kota-kota besar Indonesia untuk mengatasi kemacetan. Yogyakarta dengan Bus Trans Yogyakarta, Jakarta dengan Bus Trans Jakarta, dan Semarang dengan Bus Rapid Transit (BRT) Semarang. Bus Rapid Transit (BRT) merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang nyaman, cepat, biaya murah, infrastruktur modern, dan operasi pelayanan yang cepat.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting dan perlu diperhatikan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam menentukan, mempertahankan dan menumbuhkembangkan transportasi publik seperti *Bus Rapid Transit* (BRT). Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya (Daryanto dan Setyobudi, 2014 : 127).

Kepuasan masyarakat pengguna BRT di Kota Semarang dapat dipengaruhi oleh banyaknya keluhan dari masyarakat melalui media sosial *twitter* seperti yang terdapat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. Keluhan Masyarakat Pengguna BRT Trans Semarang
di Media Sosial *Twitter* Tahun 2020**

No	Tanggal	Keluhan
1.	08/02/2020	Halte BRT sudah rusak.
2.	21/02/2020	Supir tidak sopan.
3.	26/02/2020	Halte BRT terlalu kecil.
4.	26/02/2020	BRT tidak mau berhenti di halte padahal tidak penuh penumpangnya.
5.	15/02/2020	Asap BRT mengganggu pengendara lain.
6.	23/02/2020	BRT tidak mau berhenti di halte padahal tidak penuh penumpangnya.
7.	16/03/2020	BRT tidak mau berhenti di halte padahal tidak penuh penumpangnya.
8.	17/04/2020	Pegawai perempuan BRT tidak ramah.
9.	21/04/2020	Jarak dari rumah ke halte jauh dan membutuhkan biaya.
10.	01/05/2020	Supir ugal-ugalan.
11.	01/05/2020	Pegawai BRT tidak ramah.
12.	05/06/2020	Petunjuk rute BRT tidak ada.
13.	08/06/2020	Halte BRT jaraknya jauh.
14.	07/07/2020	Supir ugal-ugalan.
15.	10/08/2020	Halte BRT jaraknya jauh.
16.	13/08/2020	Supir ugal-ugalan.
17.	17/08/2020	Supir dan kondektur tidak menghargai penumpang.
18.	14/09/2020	BRT hampir menabrak pengemudi lain.
19.	21/09/2020	Lokasi halte BRT mengganggu.
20.	02/10/2020	Supir ugal-ugalan.
21.	20/10/2020	BRT hampir menabrak pengemudi lain.
22.	30/10/2020	Jarak halte terlalu jauh.
23.	23/11/2020	Halte BRT terbatas dan jaraknya jauh.
24.	31/11/2020	Supir ugal-ugalan.
25.	11/12/2020	Supir tidak sopan.

Sumber : *Twitter* #LaporHendi

Masyarakat Kota Semarang beberapa kali menyampaikan keluhan terkait ketidakpuasan dengan *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang melalui media massa seperti laporan Gubernur, laporan Hendi, *twitter*, *facebook*, dan koran. Keluhan tersebut seperti laporan masyarakat, bahwa beberapa *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang telah mengalami kerusakan padahal guna dan fungsi *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang sendiri belum dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat, dan fasilitas yang disediakan juga tidak berfungsi maksimal. Masyarakat juga memberikan keluhan bahwa selama menunggu di halte, apabila penumpang menumpuk, terpaksa harus berdiri karena kursinya tidak mencukupi.

Keluhan lain yang diadukan masyarakat adalah lamanya waktu menunggu bus di dalam halte, sebab tidak jarang penumpang menunggu sampai 30-45 menit, padahal kondisi normal seharusnya jarak antar bus mestinya 5-15 menit. Masyarakat juga menyampaikan keluhan bahwa jarak antara rumah ke halte jauh sehingga menyulitkan masyarakat yang akan menggunakan *Bus Rapid Transit* (BRT). Masyarakat mengeluhkan tentang jumlah halte *Bus Rapid Transit* (BRT) yang sangat terbatas sehingga untuk menuju halte *Bus Rapid Transit* (BRT) membutuhkan biaya lagi.

Kondisi kualitas pelayanan yang terus mengalami penurunan akan berimbas pada ketidakpuasan pengguna. Hal tersebut sangat tidak diharapkan karena tujuan dari kemunculan BRT Trans Semarang adalah alat untuk menekan kemacetan dan jumlah kendaraan bermotor. Ketidakpuasan masyarakat jika semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat akan tetap menggunakan kendaraan pribadi dan kemacetan di Kota Semarang gagal dikurangi.

Lupiyoadi (2013:65) mengemukakan, kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dimana pelayanan yang baik berakibat lebih besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena terjadinya interaksi antara pelanggan dengan pihak perusahaan.

Berdasarkan penjelasan di atas, ditemukan permasalahan yaitu banyaknya masyarakat yang menyampaikan keluhan tentang pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Semarang. Di dalam penelitian ini, peneliti merumuskan pertanyaan penelitian yaitu mengapa pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) belum memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian yang digunakan peneliti adalah tipe penelitian kuantitatif *eksplanatory* yaitu untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang. Teknik pengambilan sampel

menggunakan teknik *Probability Sampling*, khususnya menggunakan teknik *Simple Random Sampling*. Sampel penelitian yaitu 100 responden, menggunakan rumus Slovin. Skala pengukuran dalam penelitian ini yaitu skala *likert*. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diuji menggunakan uji validitas dengan rumus korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alfa Cronbach*. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan metode korelasi *Kendall Tau*.

HASIL PENELITIAN

1. Deskripsi Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 2. Deskripsi Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel Y	Frekuensi				Total	Mean
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
Harga						3,62
Keterjangkauan harga	0 (0%)	4 (4%)	25 (25%)	71 (71%)	100 (100%)	3,67
Harga sesuai dengan pelayanan yang diberikan	0 (0%)	3 (3%)	38 (38%)	59 (59%)	100 (100%)	3,56
Penanganan pengaduan, saran dan masukan						3,21
Kemudahan dalam menyampaikan pengaduan, kritik, saran, dan masukan	3 (3%)	13 (13%)	44 (44%)	40 (40%)	100 (100%)	3,21
Penanganan pengaduan, kritik, saran, dan masukan yang cepat	0 (0%)	17 (17%)	46 (46%)	37 (37%)	100 (100%)	3,20
Kesesuaian dengan harapan						2,48
Kualitas pelayanan yang dilakukan memberikan kepuasan penumpang	11 (11%)	34 (34%)	51 (51%)	4 (4%)	100 (100%)	2,48
Minat menggunakan kembali						2,97
Penumpang menggunakan kembali transportasi BRT	0 (0%)	19 (19%)	40 (40%)	41 (41%)	100 (100%)	3,22

Variabel Y	Frekuensi				Total	Mean
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
Penumpang menggunakan terus menerus transportasi BRT	10 (10%)	38 (38%)	47 (47%)	5 (5%)	100 (100%)	2,47
Penumpang lebih memilih menggunakan BRT daripada transportasi publik lainnya	0 (0%)	17 (17%)	45 (45%)	38 (38%)	100 (100%)	3,21
Merekomendasikan kepada orang lain						3,18
Penumpang merekomendasikan kepada lain untuk menggunakan transportasi BRT	0 (0%)	13 (13%)	45 (45%)	42 (42%)	100 (100%)	3,29
Penumpang akan berkata positif tentang transportasi BRT	1 (1%)	22 (22%)	46 (46%)	31 (31%)	100 (100%)	3,07
Total	25 (2,5%)	180 (18%)	427 (42,7%)	368 (36,8%)	1000 (100%)	3,09 (Baik)

Sumber: Daftar Pertanyaan Y Nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, dan 10 yang diolah, 2021

Dari tabel 2. dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang sudah Baik dengan nilai mean sebesar 3,09. Hal ini juga dapat dilihat dari frekuensi jawaban responden dimana responden yang menjawab Sangat Setuju memiliki persentase sebesar 36,8% dan responden yang menjawab Setuju sebesar 42,7%, sementara responden yang menjawab Kurang Setuju sebesar 18% dan hanya 2,5% responden yang menjawab Tidak Setuju. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang sudah Baik.

2. Deskripsi Kualitas Pelayanan (X1)

Tabel 3. Deskripsi Kualitas Pelayanan (X1)

Variabel X1	Frekuensi				Total	Mean
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
Kehandalan (<i>Reability</i>)						2,37
Pegawai memberikan pelayanan yang sama rata	27 (27%)	30 (30%)	41 (41%)	2 (2%)	100 (100%)	2,18
Ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan	24 (24%)	16 (16%)	51 (51%)	9 (9%)	100 (100%)	2,45
Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi dengan jelas	5 (5%)	45 (45%)	48 (48%)	2 (2%)	100 (100%)	2,47
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)						3,03
Kemudahan dalam pembelian tiket	0 (0%)	5 (5%)	68 (68%)	27 (27%)	100 (100%)	3,22
Kemudahan dalam memperoleh informasi	0 (0%)	28 (28%)	48 (48%)	24 (24%)	100 (100%)	2,96
Kecepatan dan keterampilan pegawai dalam melayani penumpang	0 (0%)	25 (25%)	59 (59%)	16 (16%)	100 (100%)	2,91
Jaminan (<i>Assurance</i>)						2,71
Kejujuran pegawai dalam melayani penumpang	0 (0%)	34 (34%)	47 (47%)	19 (19%)	100 (100%)	2,85
Keterampilan pengemudi dalam menjalankan BRT	26 (26%)	27 (27%)	45 (45%)	2 (2%)	100 (100%)	2,23
Penumpang merasa aman, nyaman, dan tenang	3 (3%)	17 (17%)	52 (52%)	28 (28%)	100 (100%)	3,05
Empati (<i>Empathy</i>)						2,83
Keramahan dan kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan dari penumpang	0 (0%)	19 (19%)	71 (71%)	10 (10%)	100 (100%)	2,91
Kerapian pegawai	3 (3%)	7 (7%)	71 (71%)	19 (19%)	100 (100%)	3,06

Variabel X1	Frekuensi				Total	Mean
	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju		
Kepedulian pegawai pada penumpang	0 (0%)	31 (31%)	52 (52%)	17 (17%)	100 (100%)	2,86
Pegawai cepat tanggap dalam menanggapi keluhan	0 (0%)	47 (47%)	34 (34%)	19 (19%)	100 (100%)	2,72
Bukti Langsung/Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)						2,69
Kebersihan dan kenyamanan Halte BRT	20 (20%)	33 (33%)	47 (47%)	0 (0%)	100 (100%)	2,27
Kondisi Kendaraan BRT Layak	0 (0%)	30 (30%)	55 (55%)	15 (15%)	100 (100%)	2,85
Kelengkapan fasilitas di dalam BRT	0 (0%)	24 (24%)	56 (56%)	20 (20%)	100 (100%)	2,96
Kelengkapan fasilitas halte BRT	19 (19%)	33 (33%)	44 (44%)	4 (4%)	100 (100%)	2,33
Aksesibilitas						2,73
Jarak Penumpang untuk Mencapai Halte	20 (20%)	37 (37%)	37 (37%)	6 (6%)	100 (100%)	2,29
Kemudahan Penumpang Menjumpai Halte di Dekat Fasilitas Publik	0 (0%)	6 (6%)	69 (69%)	25 (25%)	100 (100%)	3,19
Akses Menuju Halte Mudah Dijangkau Penumpang	4 (4%)	33 (33%)	52 (52%)	11 (11%)	100 (100%)	2,70
Total	151 (7,55%)	527 (26,35%)	1047 (52,35%)	275 (13,75%)	2000 (100%)	2,73 (Baik)

Sumber: Daftar Pertanyaan X₁ Nomor 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, dan 20 yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 3. dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang Baik dengan nilai mean sebesar 2,73. Hal ini juga dapat dilihat dari frekuensi jawaban responden dimana responden yang menjawab Sangat Setuju memiliki persentase sebesar 13,75% dan responden yang menjawab Setuju sebesar 52,35%, sementara responden yang menjawab Kurang Setuju sebesar 26,53% dan hanya 7,55% responden yang menjawab Tidak Setuju. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang sudah Baik.

3. Pengujian Hipotesis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) di Kota Semarang

Tabel 4. Pengujian Hipotesis

			Kualitas Pelayanan (X₁)	Kepuasan Masyarakat (Y)
<i>Kendall's tau_b</i>	Kualitas Pelayanan (X ₁)	<i>Correlation Coefficient</i>	1.000	.316**
		<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
		<i>N</i>	100	100
	Kepuasan Masyarakat (Y)	<i>Correlation Coefficient</i>	.316**	1.000
		<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
		<i>N</i>	100	100

Sumber: *Output SPSS Uji Korelasi X1 terhadap Y yang diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 4. diatas yaitu pengujian pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) dengan metode korelasi *kendall tau_b* maka hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,316 artinya antara variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) memiliki pengaruh yang Lemah, tanda bintang (**) menunjukkan hubungan yang terbentuk adalah hubungan yang signifikan pada angka signifikansi 0,01.
- 2) Nilai signifikansi antara variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 0,000 atau nilai signifikansi yang didapatkan < 0,01 artinya sangat signifikan.
- 3) Koefisien korelasi antara variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) bernilai positif artinya ada pengaruh yang “positif” antara variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y). Hasil tersebut artinya apabila Kualitas Pelayanan (X₁) meningkat maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika Kualitas Pelayanan (X₁) menurun, maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan menurun.
- 4) Dari hasil korelasi variabel Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y), peneliti mengambil kesimpulan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya

ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

- 5) Nilai kontribusi dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah : $K = R^2 \times 100\%$, $K = (0,316)^2 \times 100\% = 9,98\%$, maka kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 9,98%.

PEMBAHASAN

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang dengan nilai koefisien korelasi 0,316 atau yang memiliki arti Lemah. Nilai kontribusi dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah sebesar 9,98%. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dahmiri Vera dan Suzana (2016) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi pada Mahasiswa Universitas Jambi)” bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh dengan tingkat kepuasan seseorang. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (2009 : 98) yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Memahami keinginan dan kebutuhan seseorang, memberikan kemudahan dalam pelayanan, melakukan komunikasi yang efektif kepada konsumen, memberikan perhatian penuh terhadap keluhan konsumen serta memahami kebutuhan para konsumen akan membuat kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

PENUTUP

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, apabila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dari hasil pengujian hipotesis, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) pengguna *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Semarang. Hasil pengujian pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yaitu memiliki nilai koefisien korelasi sebesar 0,316, dengan taraf signifikansi 0,01. Berdasarkan hasil tersebut, bisa disimpulkan Kualitas Pelayanan (X_1) mempunyai pengaruh yang Lemah dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Nilai dari koefisien korelasi antara variabel Kualitas

Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah bernilai positif. Hal ini memiliki arti apabila Kualitas Pelayanan (X_1) meningkat, maka Kepuasan Masyarakat (Y) juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Nilai kontribusi dari Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 9,98%, sehingga terdapat 90,02% variabel lain yang mempengaruhi variabel Kepuasan Masyarakat (Y) diluar dari variabel Kualitas Pelayanan (X_1). Variabel lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu variabel harga, faktor emosional, kemudahan mendapatkan produk atau jasa, dan lain sebagainya.

SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian variabel kualitas pelayanan, diperoleh indikator Keandalan (*Reability*) memiliki skor rendah dan perlu untuk ditingkatkan agar menciptakan kepuasan pada penumpang. Saran dari penulis yaitu BLU UPTD Trans Semarang sebaiknya mengadakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Adanya pelatihan diharapkan dapat meningkatkan keandalan pegawai BRT Trans Semarang terhadap pengguna jasa tersebut semakin baik.

Pada indikator Jaminan (*Assurance*), sub indikator keterampilan pengemudi dalam menjalankan BRT memiliki skor rendah. Hal yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan keterampilan pengemudi dalam menjalankan BRT adalah sosialisasi kepada para pengemudi. Sosialisasi dapat dilakukan dengan pemberian materi seperti, cara berkendara yang aman dan cepat dengan tetap mematuhi aturan yang berlaku.

Di dalam indikator Bukti Fisik (*Tangible*), terdapat dua sub indikator yang memiliki skor rendah yaitu kebersihan dan kenyamanan halte BRT dan kelengkapan fasilitas halte BRT. Saran dari penulis untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu pihak BLU UPTD Trans Semarang hendaknya rutin untuk melakukan perbaikan, perawatan, dan menjaga kebersihan halte. Saran lainnya yaitu BLU UPTD Trans Semarang sebaiknya menambah tempat duduk di halte yang belum memiliki tempat duduk untuk pelanggan menunggu.

Indikator aksesibilitas memiliki skor rendah pada sub indikator Jarak. Jarak yang dimaksud yaitu jarak penumpang untuk mencapai halte. Saran dari penulis atas permasalahan tersebut adalah BLU UPTD Trans Semarang perlu untuk melakukan pengembangan dalam hal penambahan jumlah halte BRT Trans Semarang. BLU UPTD Trans Semarang juga perlu mengkaji ulang terkait penempatan dari halte-halte BRT.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Creswell, J. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Metode Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Daryanto dan Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Prasetyo dan Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti H. Aksa. (2011). *Teori dan Kasus Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Rivai, V. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saleh, M. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangadji, E.M, dan Sopiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2011). *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal :

- Aryani, D. R. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17 No. 2.
- Darmawanto, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15 No.1.
- Karlina, E., Rosanto, O., dan Saputra, N. E. . (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Jurnal Widya Cipta*, 3 No. 1.
- Kereta, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, 1, No. 3.

- Neupane, R., Devkota, M. (2017). Evaluation of the impacts of service quality dimensions on patient/customer satisfaction: A study of private hospital in Nepal. *International Journal Social of Sciencess and Management*, 4 No. 3.
- Panjaitan dan Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*, 11 No.2.
- Putra., Pratiwi dan Trisnawati. (2015)). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3 No. 12.
- Vera, Dahmiri dan Susana. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi). *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 5 No. 3.
- Windarti, A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCU Palembang. *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi*, 2 No.1.

Skripsi :

- Prawira, S. A. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Fasilitas Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Disabilitas Di Kereta Rel Listrik Jakarta. *Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta*.
- Talitha, A. (2017). Analisis pengaruh persepsi harga, kualitas produk, dan aksesibilitas terhadap kepuasan konsumen dan dampaknya pada niat beli ulang Tupperware. *Skripsi Universitas Katolik Parahyangan*.
- Tika, A. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Tanjungpinang Timur. *Skripsi Universitas Maritim Raja Ali Haji*.

Sumber Lain :

- Badan Perencana Pembangunan Daerah. (2009). Master Plan Kota Semarang 2009-2029. Semarang : Badan Perencana Pembangunan Daerah Kota Semarang.
- Badan Pusat Statistik Kota Semarang. (2017). Jumlah Kendaraan Pribadi Di Kota Semarang Tahun 2009-2014. Semarang : BPS.
- Kartikaningdyah, Ely. (2013). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. Batam: Jurnal Integrasi 2013. Sumber: <http://p2m.polibatam.ac.id/wp-content/uploads/2013/07/Microsoft-Word-04Jurnal-Integrasi-Ely-Kartika-IKM-2.pdf>. Diakses hari Rabu pada tanggal 12 Februari 2021 pukul 10:19 WIB.
- <https://bappeda.semarangkota.go.id/>. Diakses pada 29 Desember 2020 pukul 20.10 WIB.
- <https://semarangkota.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/72>. Diakses pada tanggal 30 Desember 2020 pukul 10.00 WIB.
- <http://dispendukcapil.semarangkota.go.id/statistik/jumlahpendudukkotasemarang/2016-12-15/>. Diakses pada 29 Desember 2020 pukul 21.30 WIB.

<http://laporhendi.semarangkota.go.id/>. Diakses hari Rabu pada tanggal 12 Februari 2021 pukul 10:35 WIB.

<http://transsemarang.semarangkota.go.id/>. Diakses hari Rabu pada tanggal 12 Februari 2021 pukul 10:57 WIB.