

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERMINAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI TERMINAL TIPE A MANGKANG KOTA SEMARANG

Vegananda Restu Barunawati, Maesaroh

Program Studi S1 Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: [www.fisip.undip.ac.id](http://www.fisip.undip.ac.id)

Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

---

## ABSTRACT

*Mangkang Type A Terminal is one of the land transportation hubs in Semarang City that plays an important role in supporting public mobility. However, various user reviews indicate that there is still dissatisfaction with the service and condition of the terminal location. Therefore, this study aims to analyze the influence of service quality and location on user satisfaction of Mangkang Type A Terminal in Semarang City. This study uses a quantitative approach with parametric statistical methods. Data were collected by distributing questionnaires to 100 terminal user respondents using a purposive sampling technique. Data analysis was carried out through validity and reliability tests, descriptive analysis, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis including t-test (partial), F-test (simultaneous), and coefficient of determination. The results showed that service quality ( $X_1$ ) has a positive and significant effect on user satisfaction ( $Y$ ) with a regression coefficient of 0.570, a calculated t value of  $10.957 > t$ -table 1.984, and a significance of  $0.000 < 0.05$ . Location ( $X_2$ ) also has a positive and significant effect with a regression coefficient of 0.248, a calculated t value of  $5.502 > t$  table 1.984, and a significance of  $0.000 < 0.05$ . Simultaneously, service quality and location have a significant effect on user satisfaction with a calculated F value of  $137.036 > F$  table 3.09 and a significance of  $0.000 < 0.05$ . The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.739 indicates that 73.9% of the variation in user satisfaction can be explained by these two variables. In addition, service quality is the most dominant variable in influencing user satisfaction. Based on these findings, terminal managers are advised to improve service quality, especially in the aspects of security and comfort, as well as improve accessibility and traffic management in the terminal area to increase user satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Location, User Satisfaction.

## ABSTRAK

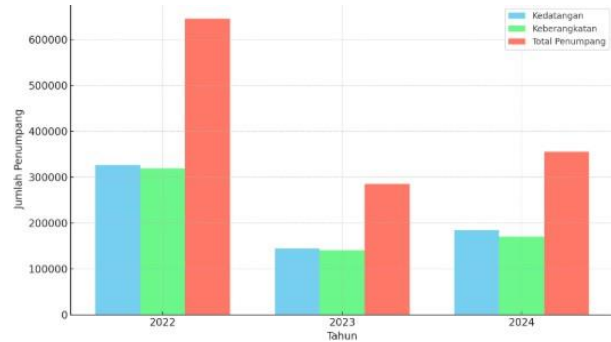
Terminal Tipe A Mangkang merupakan salah satu simpul transportasi darat di Kota Semarang yang berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat. Namun, berbagai ulasan pengguna menunjukkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan dan kondisi lokasi terminal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik parametrik. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna terminal dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier berganda yang meliputi uji t (parsial), uji F (simultan), dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ) dengan koefisien regresi sebesar 0,570, nilai t hitung  $10,957 > t$  tabel 1,984, dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Lokasi ( $X_2$ ) juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,248, nilai t hitung  $5,502 > t$  tabel 1,984, serta signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Secara simultan, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F hitung  $137,036 > F$  tabel 3,09 dan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,739 menunjukkan bahwa 73,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Selain itu, kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, pengelola terminal disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek keamanan dan kenyamanan, serta melakukan perbaikan aksesibilitas dan pengelolaan lalu lintas di area terminal guna meningkatkan kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pengguna.

## PENDAHULUAN

Transportasi publik memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat serta pembangunan kota yang inklusif dan berkelanjutan. Dalam kerangka Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya Tujuan ke-11 tentang kota dan permukiman yang berkelanjutan, sistem transportasi yang aman, terjangkau, dan mudah diakses menjadi indikator penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan transportasi publik tidak hanya berorientasi pada aspek operasional, tetapi juga pada kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.

Kota Semarang sebagai salah satu pusat pertumbuhan di Pulau Jawa memiliki tingkat mobilitas yang tinggi seiring dengan jumlah penduduk yang terus meningkat. Salah satu simpul transportasi darat utama di kota ini adalah Terminal Tipe A Mangkang, yang berfungsi melayani angkutan antarkota dalam provinsi (AKDP) maupun antarkota antarprovinsi (AKAP). Sejak relokasi Terminal Terboyo ke Mangkang pada tahun 2018, terminal ini menjadi satu-satunya terminal induk di Kota Semarang dan berada di bawah pengelolaan Kementerian Perhubungan. Sebagai terminal tipe A, pengelolaannya harus memenuhi standar pelayanan minimal sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 24 Tahun 2021.



**Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Angkutan AKAP dan AKDP Terminal Tipe A Mangkang Tahun 2022-2024**

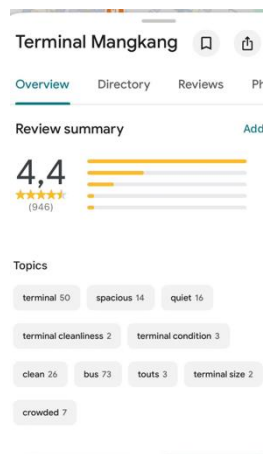
*Sumber: BPTD Kelas I Jawa Tengah Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang (2025), Telah Diolah Kembali*

**Tabel 1. 1 Jumlah Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang Terminal Tipe A Mangkang Tahun 2022-2024**

Tahun	Jumlah Kedatangan	Jumlah Keberangkatan	Total Penumpang
2022	318.745	326.383	645.128
2023	144.922	149.590	294.512
2024	170.939	185.216	356.155

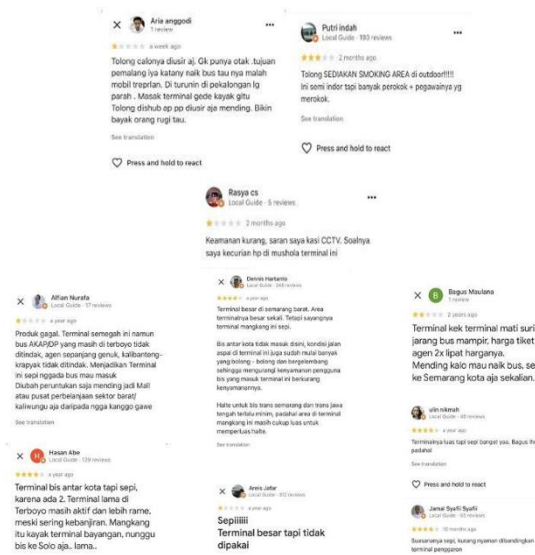
*Sumber: Diolah Penulis (2025)*

Namun demikian, data operasional menunjukkan adanya penurunan signifikan jumlah penumpang dalam tiga tahun terakhir. Total penumpang pada tahun 2022 tercatat sebanyak 645.128 orang, kemudian menurun drastis pada tahun 2023 menjadi 294.512 orang (turun 54,4%), dan pada tahun 2024 mengalami sedikit peningkatan menjadi 356.155 orang, namun belum kembali pada angka tahun 2022. Tren ini mengindikasikan adanya persoalan dalam pemanfaatan layanan terminal yang berpotensi berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna.



**Gambar 1. 2 Rating Ulasan Google Maps Terminal Tipe A Mangkang**

*Sumber: Google Maps, (2025)*



**Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Terminal Mangkang**

*Sumber: Google Maps, (2025)*

Secara umum, Terminal Tipe A Mangkang memperoleh rating 4,4 dari 945 ulasan pada platform Google Maps, yang menunjukkan persepsi publik berada dalam kategori baik. Namun demikian, variasi pengalaman pengguna tetap terlihat melalui sejumlah ulasan dengan penilaian rendah. Keluhan yang muncul antara lain terkait ketidakpastian jadwal keberangkatan, minimnya bus yang masuk ke area terminal,

lemahnya pengawasan terhadap praktik percaloan, serta kurangnya jaminan keamanan fasilitas. Selain itu, dimensi bukti fisik (tangible) juga menjadi sorotan, terutama terkait kondisi terminal yang dinilai sepi dan kurang optimal dalam aktivitas operasional.

Di sisi lain, faktor lokasi turut menjadi perhatian. Terminal Mangkang terletak sekitar 15 kilometer dari pusat aktivitas Kota Semarang dan berada di jalur Pantura yang padat lalu lintas. Kondisi ini dinilai kurang sesuai dengan pola mobilitas harian masyarakat perkotaan, sehingga mendorong sebagian pengguna untuk memilih titik keberangkatan alternatif atau terminal bayangan yang lebih dekat dan mudah dijangkau. Secara teoritis, lokasi yang tidak strategis dapat memengaruhi minat penggunaan dan tingkat kepuasan terhadap layanan transportasi publik.

Dalam perspektif teori kepuasan pelanggan, kepuasan merupakan hasil perbandingan antara harapan dan kinerja aktual layanan. Ketika layanan yang diterima tidak sepenuhnya memenuhi ekspektasi, maka akan muncul persepsi ketidakpuasan yang berdampak pada minat penggunaan ulang. Kualitas pelayanan sendiri dapat dianalisis melalui pendekatan SERVQUAL yang mencakup dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, faktor lokasi dapat ditinjau dari aspek aksesibilitas, visibilitas, kondisi lalu lintas, dan potensi ekspansi.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi merupakan determinan penting dalam membentuk kepuasan pengguna transportasi publik. Namun, kajian empiris yang secara simultan menguji kedua variabel tersebut dalam konteks Terminal Tipe A Mangkang masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta menjadi dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan transportasi publik yang lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kepuasan Pengguna (Y)**

Kepuasan pengguna merupakan respons emosional yang muncul setelah pengguna membandingkan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang diterima (Fornell et al., 2020; Chang & Nguyen, 2011). Kepuasan terjadi ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi ekspektasi, sedangkan ketidaksesuaian akan menimbulkan ketidakpuasan.

Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan pengguna menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan karena mencerminkan sejauh mana

kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi (SA & Natsir, 2018; Mawati, 2015). Namun, kualitas pelayanan dan lokasi merupakan faktor yang paling konsisten memengaruhi kepuasan. Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna diukur melalui empat indikator utama, yaitu kesesuaian dengan harapan, kesediaan merekomendasikan, minat menggunakan kembali, dan kinerja penyedia jasa.

### **Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna (Kotler & Keller; Tjiptono). Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir layanan, tetapi juga proses penyampaian layanan tersebut.

Model SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988) menjadi landasan utama dalam mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam konteks transportasi publik, kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna. Pelayanan yang andal, responsif, aman, dan didukung fasilitas yang memadai akan meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, pelayanan yang tidak konsisten

dan kurang profesional berpotensi menurunkan tingkat kepuasan.

### **Lokasi (X<sub>2</sub>)**

Lokasi merupakan letak geografis suatu fasilitas yang memengaruhi kemudahan akses, visibilitas, serta efektivitas operasional layanan (Nystuen, 2001; Suharto, 2020). Dalam konteks transportasi, lokasi terminal berperan strategis dalam menentukan tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna.

Terminal yang berada pada lokasi strategis dengan aksesibilitas tinggi cenderung lebih berkembang dan lebih diminati pengguna (Sihono, 2007). Lokasi yang baik mendukung efisiensi waktu tempuh, kenyamanan perjalanan, dan kemudahan integrasi dengan moda transportasi lain.

Dalam penelitian ini, lokasi diukur melalui empat indikator, yaitu aksesibilitas, visibilitas, lalu lintas, dan potensi ekspansi. Lokasi yang mudah dijangkau, terlihat jelas, memiliki arus lalu lintas yang mendukung, serta berpotensi berkembang akan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pengguna.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian eksplanatori yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota

Semarang. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu responden yang pernah menggunakan layanan terminal dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden atau pengguna terminal, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen instansi terkait dan literatur pendukung.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator variabel kualitas pelayanan (mengacu pada dimensi SERVQUAL), variabel lokasi, serta variabel kepuasan pengguna. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian. Analisis data menggunakan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan variabel independen terhadap variabel dependen, dengan bantuan perangkat lunak statistik yaitu IBM SPSS versi 26.

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>**: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) dengan kepuasan pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang.

**H<sub>2</sub>**: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara lokasi (X<sub>2</sub>) dengan kepuasan pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang.

**H<sub>3</sub>**: Terdapat hubungan positif dan signifikan secara simultan antara

kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan lokasi ( $X_2$ ) dengan kepuasan pengguna ( $Y$ ) di Terminal Tipe A Mangkang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan temuan penelitian yang didapatkan melalui proses pengolahan dan analisis data kuesioner dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

## HASIL PENELITIAN

### UJI INSTRUMEN

#### Uji Validitas

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	X1.1	0,732	0,361	Valid
	X1.2	0,717	0,361	Valid
	X1.3	0,676	0,361	Valid
	X1.4	0,756	0,361	Valid
	X1.5	0,756	0,361	Valid
	X1.6	0,702	0,361	Valid
	X1.7	0,813	0,361	Valid
	X1.8	0,580	0,361	Valid
	X1.9	0,720	0,361	Valid
	X1.10	0,720	0,361	Valid
Lokasi ( $X_2$ )	X2.1	0,834	0,361	Valid
	X2.2	0,851	0,361	Valid
	X2.3	0,837	0,361	Valid
	X2.4	0,821	0,361	Valid
	X2.5	0,715	0,361	Valid
	X2.6	0,702	0,361	Valid
	X2.7	0,779	0,361	Valid
	X2.8	0,760	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna ( $Y$ )	Y.1	0,737	0,361	Valid
	Y.2	0,788	0,361	Valid
	Y.3	0,863	0,361	Valid
	Y.4	0,860	0,361	Valid
	Y.5	0,915	0,361	Valid
	Y.6	0,721	0,361	Valid
	Y.7	0,829	0,361	Valid
	Y.8	0,780	0,361	Valid

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

Hasil pengujian instrumen penelitian diawali dengan uji validitas. Berdasarkan Tabel 4.1, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Lokasi

( $X_2$ ), dan Kepuasan Pengguna ( $Y$ ) memiliki nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel sebesar 0,361. Nilai  $r$  hitung tertinggi tercatat sebesar 0,915 dan terendah sebesar 0,580. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

### Uji Reliabilitas

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standart Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,892	0,70	Reliabel
Lokasi ( $X_2$ )	0,911	0,70	Reliabel
Kepuasan Pengguna ( $Y$ )	0,924	0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya. Berdasarkan hasil pengujian yang tercantum dalam penelitian, seluruh variabel memenuhi kriteria reliabilitas dimana seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,70$ , sehingga instrumen dinyatakan reliabel atau konsisten dan dapat digunakan dalam pengolahan data lanjutan.

### UJI ASUMSI KLASIK

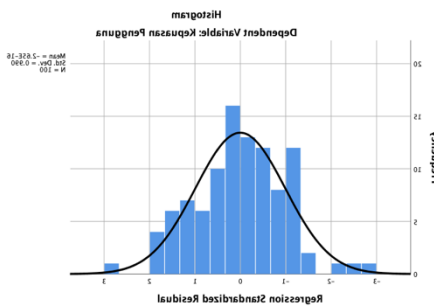
Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, linearitas, homogenitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas.

**- Uji Normalitas**

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Normalitas**

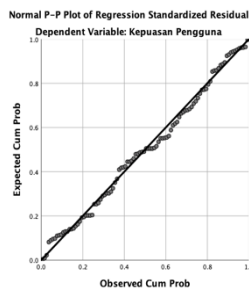
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
	N	Test Statistic	Sig.
Unstandardized Residual	100	0,058	0,200

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)



**Gambar 4. 1 Grafik Histogram Uji Normalitas**

Sumber: Hasil Uji SPSS (2026)



**Gambar 4. 2 Grafik P-P Plot Uji Normalitas**

Sumber: Hasil Uji SPSS (2026)

Uji normalitas menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi pada pengujian Kolmogorov–Smirnov lebih dari 0,05. pola histogram berbentuk kurva lonceng serta titik-titik pada grafik P–P Plot yang mengikuti garis diagonal. Hal ini mengindikasikan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**- Uji Linearitas**

Berdasarkan hasil uji linearitas, hubungan antara kualitas pelayanan ( $X_1$ )

dan kepuasan pengguna ( $Y$ ) menunjukkan nilai signifikansi pada baris *Deviation from Linearity* sebesar 0,348 ( $>0,05$ ) serta nilai signifikansi pada baris *Linearity* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ).

Demikian pula, hubungan antara lokasi ( $X_2$ ) dan kepuasan pengguna ( $Y$ ) memiliki nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,119 ( $>0,05$ ) dan nilai signifikansi *Linearity* sebesar 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan kedua variabel tersebut juga linear dan signifikan. Dengan demikian, asumsi linearitas dalam penelitian ini terpenuhi dan analisis dapat dilanjutkan ke tahap regresi linier berganda.

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Linearitas**

Variabel	Linearity	Deviation from Linearity	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )	0,000	0,348	0,05	Linear
Lokasi ( $X_2$ )	0,000	0,119	0,05	Linear

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

**- Uji Homogenitas**

**Tabel 4. 5 Hasil Uji Homogenitas**

Variabel yang Diuji	Sig.(Based on Mean)	Kriteria	Keterangan
$X_1$ & $X_2$ terhadap $Y$	0,063	$>0,05$	Homogen

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh nilai signifikansi pada baris *Based on Mean* sejumlah 0,063, di mana nilainya melampaui 0,05. Hasil ini mengindikasikan bahwa varians antar kelompok data adalah sama atau homogen. Dengan terpenuhinya asumsi homogenitas tersebut, maka data pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan lokasi

(X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan pengguna (Y) dinyatakan memenuhi persyaratan analisis dan dapat dilanjutkan ke tahap regresi linier berganda.

**- Uji Multikolinearitas**

**Tabel 4. 6 Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	0,763	1,311
Lokasi (X2)	0,763	1,311

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

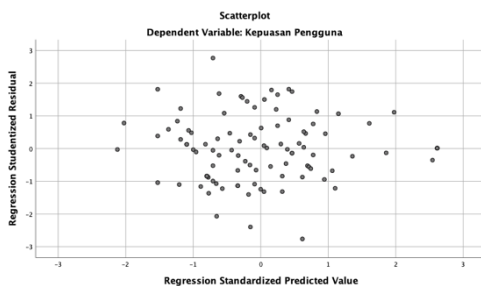
Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, variabel kualitas pelayanan dan lokasi tidak menunjukkan gejala multikolinearitas. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Tolerance masing-masing sebesar 0,763 (>0,100) dan nilai VIF sebesar 1,311 (<10,00). Dengan demikian, sesuai pedoman Ghozali (2021), asumsi tidak adanya multikolinearitas dalam model regresi telah terpenuhi.

**- Uji Heteroskedastisitas**

**Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,315	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Lokasi (X2)	0,592	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)



**Gambar 4. 3 Grafik Scatterplot Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Hasil Uji SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji Glejser, nilai signifikansi variabel kualitas pelayanan sebesar 0,315 dan lokasi sebesar 0,592, yang keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap nilai absolut residual. Hasil ini diperkuat oleh grafik scatterplot yang menunjukkan penyebaran titik secara acak tanpa pola tertentu. Dengan demikian, model regresi dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas dan telah memenuhi asumsi homoskedastisitas sehingga layak digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

**ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA**

**Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	1,265	1,351		.352
Kualitas Pelayanan	.570	.052	.651	.000
Lokasi	.248	.045	.327	.000

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

Berdasarkan tabel 4.8, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,265 + 0,570X_1 + 0,248X_2$$

Persamaan regresi menunjukkan bahwa konstanta sebesar 1,265 berarti ketika kualitas pelayanan dan lokasi dianggap konstan, maka kepuasan pengguna berada pada nilai 1,265. Koefisien kualitas pelayanan sebesar 0,570 dengan signifikansi 0,000 (<0,05) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna, di mana setiap peningkatan satu unit akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,570 unit.

Sementara itu, koefisien lokasi sebesar 0,248 dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ) juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan (65,1%) dibandingkan lokasi (32,7%), sehingga faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas pelayanan.

## Uji T

**Tabel 4. 9 Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	.936	.352
Kualitas Pelayanan	10.957	.000
Lokasi	5.502	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji t, variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki nilai t hitung  $10,957 > 1,984$  dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel lokasi ( $X_2$ ) juga menunjukkan nilai t hitung  $5,502 > 1,984$  dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, hipotesis pertama ( $H_1$ ) dan hipotesis kedua ( $H_2$ ) dinyatakan diterima.

## Uji F

**Tabel 4. 10 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>			
Model	df	F	Sig.
1 Regression	2	137.036	.000 <sup>b</sup>
Residual	97		
Total	99		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna  
b. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar  $137,036 > 3,09$  dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga model regresi dinyatakan signifikan secara simultan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan lokasi ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ( $Y$ ). Dengan demikian, hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima.

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

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.859 <sup>a</sup>	.739	.733	2.146

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data Primer yang Diolah melalui SPSS (2026)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,859 yang menunjukkan hubungan sangat kuat antara kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan lokasi ( $X_2$ ) dengan kepuasan pengguna ( $Y$ ). Nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,739 berarti kedua variabel independen secara simultan mampu menjelaskan 73,9% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 26,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Berdasarkan pedoman Ghazali (2021), nilai tersebut

termasuk kategori moderat. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,733 yang tidak jauh berbeda dari  $R^2$  menunjukkan bahwa model regresi memiliki tingkat keandalan yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang**

Kualitas pelayanan di Terminal Tipe A Mangkang diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kualitas pelayanan cenderung positif, dengan 53% responden menyatakan puas dan 25% sangat puas. Penilaian tersebut didasarkan pada kondisi fasilitas yang cukup baik, kebersihan terminal, serta sikap petugas yang ramah dan responsif. Meskipun demikian, masih terdapat 21% responden tidak puas dan 1% sangat tidak puas, terutama terkait aspek jaminan keamanan yang dinilai belum optimal.

Secara statistik, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung  $10,957 > 1,984$  dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Adipradana et al. (2024) dan Wisnu Ramadhani (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor

utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa transportasi.

### **Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang**

Lokasi Terminal Tipe A Mangkang diukur melalui aspek aksesibilitas, visibilitas, lalu lintas, dan potensi ekspansi. Hasil penelitian menunjukkan persepsi responden terhadap lokasi cenderung negatif, dengan 46% responden tidak puas dan 21% sangat tidak puas. Ketidakpuasan terutama disebabkan oleh jarak terminal dari pusat aktivitas, keterbatasan akses transportasi umum, serta kondisi lalu lintas yang padat. Namun demikian, sebagian responden menilai lokasi cukup baik dari sisi visibilitas dan potensi pengembangan.

Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung  $5,502 > 1,984$  dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), sehingga lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin strategis dan mudah dijangkau lokasi terminal, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Temuan ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya oleh Rahman dan Fakhrudin (2022), Gao et al. (2024), dan Paga & Hatidja (2022), yang menegaskan bahwa lokasi merupakan faktor strategis dalam membentuk kepuasan pengguna.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang**

Secara simultan, kualitas pelayanan dan lokasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F hitung 137,036 > 3,09 dengan signifikansi 0,000 (<0,05), sehingga hipotesis ketiga ( $H_3$ ) diterima. Selain itu, nilai R Square sebesar 0,739 menunjukkan bahwa 73,9% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, sedangkan 26,1% dipengaruhi faktor lain di luar model. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,733 yang mendekati  $R^2$  menunjukkan bahwa model regresi memiliki tingkat konsistensi dan keandalan yang baik.

Dengan demikian, kombinasi antara kualitas pelayanan yang optimal dan lokasi yang strategis menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Andriawan, M. H. (2021) dan Lestari et al. (2024), yang menyatakan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pengguna.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden pengguna Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang dengan menggunakan analisis regresi linier

berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Meskipun demikian, aspek jaminan, khususnya terkait rasa aman di area terminal, masih perlu ditingkatkan karena belum dirasakan optimal oleh seluruh pengguna.
2. lokasi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik aksesibilitas, visibilitas, kelancaran lalu lintas, dan dukungan lingkungan sekitar, maka kepuasan pengguna cenderung meningkat. Namun, aspek kepadatan lalu lintas dan akses menuju terminal masih menjadi kendala yang memengaruhi kenyamanan pengguna.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kontribusi sebesar 73,9% dalam menjelaskan variasi kepuasan.

Seluruh hipotesis dalam penelitian ini dinyatakan diterima. Selain itu, kualitas pelayanan menjadi variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan

pengguna (65,1%), dibandingkan lokasi (32,7%).

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola Terminal Tipe A Mangkang disarankan:

1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, terutama pada aspek jaminan keamanan melalui penguatan sistem pengamanan dan peningkatan pengawasan.
2. Perbaikan aspek lokasi perlu dilakukan, khususnya dalam pengelolaan arus lalu lintas, penataan sirkulasi kendaraan, serta peningkatan aksesibilitas menuju terminal agar kenyamanan pengguna semakin optimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti fasilitas, harga tiket, atau promosi, serta menggunakan pendekatan metode dengan metode kualitatif atau *mix method* serta memperluas jumlah responden atau objek penelitian guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan memiliki tingkat generalisasi yang lebih kuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adipradana et al. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal Dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri. *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(2), 479-490. <https://doi.org/10.32503/revit>
- Andriawan, M H. (2021). "Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Paras Tour and Travel Batam." <http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/943>.
- Chang, Artemis, and Lynda Thi Nguyen. (2011). "The Mediating Effects of Time Structure on the Relationships between Time Management Behaviour, Job Satisfaction, and Psychological Well-being." *Australian Journal of Psychology* 63 (4): 187–97.
- Fornell et al. (2020). "Defining Customer Satisfaction: A Strategic Company Asset?" *The Reign of the Customer: Customer-Centric Approaches to Improving Satisfaction*, 1–24.
- Gao, W, X Sun, M Zhao, Y Gao, and H Ding. (2024). "Evaluate Human Perception of the Built Environment in the Metro Station Area." *Land* 13 (1): 90. <https://doi.org/10.3390/land13010090>.
- Kotler, P, and G Armstrong. (2020). *Principles of Marketing*. Pearson Education. Kotler, P, and K L Keller. 2016. *Marketing Management*. Pearson Education.
- Lestari, D. A. ., & Dharasta , Y. S. M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, 1(1), 9. <https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.233>

alisisi.v13i2.6459

Mawati, L. (2015). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Kedai Susu Mommilk Cabang Manahan di Surakarta. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 15.

Nystuen, J D. (2001). "Location: Absolute/Relative."

Paga, M, and S Hatidja. (2022). "Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hanggar Tala'salampang Di Kota Makassar." *Journal of Management and Social Sciences* 1 (4): 213–29. <https://doi.org/10.55606/jimas.v2i1.179>.

Rahman, N, and A Fakhrudin. (2022). "Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Transportasi Terhadap Minat Pengguna Jasa Layanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta." *Jurnal Kewarganegaraan* 6 (1): 1156–64. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2692>

SA, Mimi, and Khairina Natsir. (2018). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Apartemen Mediterania Garden Residence Di Jakarta Barat." *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis* 2 (1): 10–24912.

Sihono. (2007). "Pengaruh Lokasi terhadap Aktivitas Terminal." *Jurnal Transportasi*, 7(2): 45–52.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, Ir Benny Benyamin. (2020). "Pentingnya Analisis Lokasi Dan Pola Keruangan Di Dalam Perencanaan Wilayah Dan Kota."

Tjiptono, Fandy. (2017). "Service, Quality, Dan Satisfaction."

Wisnu Ramadhani, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan

Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. <https://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/8081>