

ANALYSIS FACTORS AFFECTING USER SATISFACTION PALANGKA RAYA DAMRI BUS TRANSPORTATION SERVICES (STUDY, ROUTE. PALANGKA RAYA – BUNTOK)

ANALISIS FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS DAMRI PALANGKA RAYA (STUDI, RUTE. PALANGKA RAYA - BUNTOK)

Roni¹, Tarita Aprilani Sitinjak²

¹Mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan

²Dosen Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan Universitas Palangka Raya

e-mail: roniptb2016@gmail.com

ABSTRACT

The increasing number of passengers every year, even during the pandemic, the number of passengers is still said to be normal in using the Palangkaraya Damri bus transportation services, with an increase in the number of passengers every year, the expectations of customers will also increase for the availability of better physical condition of the bus fleet, better service. good prices, appropriate prices and strategic locations, this aims to increase customer satisfaction in using Damri bus services. Research method this use method quantitative. And for taking sample that is taken as many as 80 respondents user service damri bus transportation barrier highway. The sampling technique used is accidental sampling, the type of data used for study this namely primary data. For technique data collection that is use questionnaire. Data analysis techniques used in study this that is multiple linear regression, from multiple linear statistical analysis it was found that the value of the regression coefficient on each variable is $Y = 0.410 + 0.214 X_1 + 0.196 X_2 + 0.365 X_3 + 0.356 X_4$, is a positive coefficient dimension where the value of all variables increases affecting the satisfaction of users of the Palangkaraya Damri bus transportation service. from _ partial test results obtained for the service quality variable, ticket price/cost and location for the $T_{count} > T_{table}$ with a T_{table} value of (1.990) which means that there is a positive and significant influence on the variable satisfaction of damri bus transportation service users, and for the variable physical condition of the bus fleet. $T_{count} < T_{table}$ which has no positive and significant effect on satisfaction. from ri results testing by simultaneous that from calculation $F_{count} (25.957) > F_{table} (2.49)$ so H_1 is accepted and H_0 is rejected. And the amount of influence contribution variable Condition Physical Bus Fleet, Services, Prices and Locations Satisfaction Damri Bus Transportation Service Users Palangka Raya is 58. 1% from results research.

Keywords: Condition Bus Fleet Physical, Quality Service, Price / Fee Tickets and Locations Against Satisfaction User

PENDAHULUAN

Di Kota Palangka Raya terus mengalami peningkatan yang sangat pesat pada bidang transportasi umum dan kebutuhan akan jasa transportasi terus mengalami kenaikan jumlah penumpang dari tahun ke tahun akan tersedianya jasa transportasi maka dari itu pemerintah menyediakan transportasi khusus yaitu (Bus Damri) untuk mengantarkan penumpang atau barang sampai ke tempat tujuan pelanggan dan jasa transportasi bus damri pada rute Palangka Raya - Buntok sangat membantu masyarakat dalam melakukan perjalanan jarak jauh maupun jarak dekat.

Demi menunjang kepuasan pelanggan maka di sediakan fasilitas-fasilitas yang memadai untuk kenyamanan penumpang dalam menggunakan Bus Damri Palangka Raya, dan jika kondisi fisik transportasi

darat (Bus Damri) yang kurang baik akan menimbulkan ketidaknyamanan penumpang selama menempuh rute perjalanan Palangka Raya – Buntok dan dapat menyebabkan menurunnya kepuasan pelanggan terhadap kualitas armada transportasi darat (Bus Damri), apabila kualitas pelayanannya kurang baik maka tingkat kepuasan pelanggan cenderung rendah, penentuan tarif/harga yang dipatok kepada pengguna jasa transportasi bus damri tidak sesuai dengan rute perjalanan yang di tempuh/kemahalan akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi bus damri, dan lokasi yang tempatkan kurang strategis atau kurang baik memungkinkan pelanggan kurang berminat menggunakan jasa bus damri dan berdampak juga terhadap menurunnya kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Data Jumlah Penumpang Bus Damri Palangka Raya

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2015	34.217
2	2016	34.311
3	2017	35.435
4	2018	37.127
5	2019	37.335
6	2020	32.891
7	2021	34.680
Jumlah		211,351

Sumber : Kantor Cabang Perum Bus Damri Kota Palangka Raya

Kenaikan jumlah penumpang Bus Damri dapat dilihat dari tahun 2015 sampai dengan 2019, kecuali pada tahun 2020 yang mengalami penurunan drastis jumlah penumpang berawal pada bulan April yaitu berjumlah 2.540 orang sampai dengan bulan Oktober yaitu berjumlah 520 orang semenjak di berlakukannya surat edaran dari pemerintah yang melakukan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di Kalimantan Tengah yang membatasi aktivitas masyarakat dan mengurangi penyebaran virus *covid-19*, dan mulai normal ada kenaikan jumlah penumpang pada bulan November berjumlah 1,420 sampai dengan akhir tahun bulan Desember berjumlah 5,659 karena diberlakukannya *new normal* di Kalimantan Tengah dapat dilihat dari tabel di atas.

METODELOGI PENELITIAN

Menurut nazir (1988 : 63) penelitian ini adalah penelitian deskriptif, untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat gambaran keadaan atau kondisi mengenai bagaimana kondisi fisik armada bus, pelayanan, harga/biaya tiket dan lokasi terhadap kepuasan pengguna, Sedangkan metode kuantitatif untuk mempermudah analisa dan menghitung hasil penelitian yang menggambarkan fakta yang ada di lapangan untuk menjadi data statistik. Menurut Sugiyono (2003 : 72) Populasi untuk penarikan sampel di dapatkan dari pihak kantor cabang perum damri yaitu berjumlah 210,310 orang pengguna jasa transportasi bus damri selama 6 tahun.

Menurut Riduwan (2014 : 70) Untuk penarikan sampel yaitu menggunakan rumus slovin, yang dimana dari hasil perhitungannya didapatkan jumlah sampel penelitian yaitu sebesar 80 orang. Dan untuk pengumpulan datanya menggunakan kuesioner/angket dengan teknik pemilihan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* (sampling aksidental) teknik pemilihan sampel berdasarkan faktor spontanitas, yang berarti siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya) maka orang tersebut dapat digunakan sampel (responden).

Sebagai pengukuran kuesioner/angket menggunakan *skala likert* yang dimana untuk mempermudah penelitian dalam mengolah data dengan alternatif jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), kurang setuju (KS), dan tidak setuju (TS) yang mana pada setiap alternatif jawaban diberi skor atau nilai yaitu 4,3,2 dan 1 dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skor Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor untuk pertanyaan
Sangat setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

Sumber : (Hadi, 1991)

Penelitian ini mencari hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat, dan untuk variabel bebas adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya yang terbagi menjadi beberapa sub variabel yakni faktor kondisi fisis armada bus (X1), faktor kualitas pelayanan (X2), faktor harga/biaya tiket (X3) dan faktor lokasi (X4), dan variabel terikat yakni kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y).

Teknik analisis data

Uji Instrumen

1. Uji validasi

Dari hasil analisis pengujian validasi di dapatkan nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, dari semua pertanyaan yang di uji validasi (27 butir) di simpulkan semuanya lebih besar dari r_{tabel} (0.374) maka dapat dikatakan bahwa instrument penelitian valid

2. Uji reliabilitas

Dari hasil uji reliabilitas diperoleh semua variabel memiliki nilai $\alpha_{cronbach} > 0,6$, maka dapat di simpulkan bahwa instrument penelitian reliabel dan konsisten dalam penelitian ini

3. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi linier berganda yaitu untuk mengetahui variable yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya terhadap Kondisi fisik armada bus, pelayanan, harga/biaya tiket dan lokasi, dengan menggunakan rumus regresi linier berganda Sugiyono (2014 : 178), yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengolahan Data Penelitian

Untuk mendapatkan hasil data Kondisi Fisik Armada Bus, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palangka Raya, maka penulis membuat kuesioner (Angket) yang terdiri dari 27 pertanyaan yang dijawab oleh responden pengguna jasa Bus Damri Palangka Raya dengan Rute Palangka Raya – Buntok. Penelitian ini dilakukan pada sampel sebanyak 80 Responden pengguna jasa transportasi Bus Damri Palangka Raya.

2. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi pada model regresi linear OLS agar model tersebut menjadi valid sebagai alat penduga, tujuan pengujian asumsi klasik adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi agar tidak bias dan konsisten.

a. Analisis Data Penelitian

Analisis data sangat penting digunakan dalam suatu penelitian dikarenakan data yang didapatkan tersebut menggambarkan variable-variabel yang akan diteliti dan juga sebagai alat pembuktian hipotesis.

1. Uji Regresi Linier Berganda

Kondisi Fisik Armada Bus (X1), Kualitas Pelayanan (X2), Harga (X3), Lokasi (X4) merupakan dimensi yang signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Damri Palangka Raya (Y). Harga/Biaya Tiket memiliki nilai tertinggi (0.365) dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Damri Palangka Raya dan kualitas pelayanan adalah dimensi dengan nilai terendah, dalam hubungan antara kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Damri Palangka Raya.

Tabel 3. Uji Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.410	1.995		.206	.838
KONDISI FISIK ARMADA BUS (X1)	.214	.118	.170	1.806	.075
KUALITAS PELAYANAN (X2)	.196	.079	.251	2.476	.016
HARGA (X3)	.365	.114	.354	3.215	.002
LOKASI (X4)	.356	.159	.186	2.249	.027

Hasil perhitungan menggunakan SPSS 21

$$Y = 0.410 + 0.214 X1 + 0.196 X2 + 0.365 X3 + 0.356 X4 + e$$

Di mana :

Y = Kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri

a = 0.410

b1 = 0.214

b2 = 0.196

b3 = 0.365

b4 = 0.356

X1 = Kondisi fisik armada bus

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Harga/biaya tiket

X4 = Lokasi

a = Konstanta

e = Tingkat error (Tingkat Kesalahan)

b. Uji Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan/pemecahan persoalan maupun untuk dasar penelitian lebih lanjut.

1. Uji Koefisien Regresi F (Uji Simultan)

Tabel 4. Uji Simultan (F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	222.489	4	55.622	25.957	.000 ^b
Residual	160.711	75	2.143		
Total	383.200	79			

Sumber : hasil perhitungan menggunakan SPSS 21

Uji F adalah mengetahui apakah variable-variabel independent (X_1, X_2, X_3, X_4) yang berpengaruh terhadap variable dependen (Y).

Tabel 5. Uji Simultan (F)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.558	1.46384

Sumber : hasil perhitungan menggunakan SPSS 21

Jadi dari hasil tabel di atas di jelaskan bahwa $F_{hitung} (25.957) > F_{tabel} (2.49)$ maka H_0 di tolak dan H_1 di terima hal ini membuktikan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan pada variabel Kondisi Fisik Armada Bus (X_1), variabel Kualitas Pelayanan (X_2), variabel Harga (X_3) dan variabel Lokasi (X_4) secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palangka Raya (Y)

2. Uji Koefisien Regresi T (Uji Parsial)

Pada penggunaan uji-T adalah semua sampel yang diambil secara acak dan sumber data harus digunakan dari populasi berdistribusi normal, dan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara (individu) atau sendiri-sendiri terhadap variable Y.

Tabel 6. Uji Parsial (T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.410	1.995		.206	.838
1 KONDISI FISIK ARMADA BUS (X_1)	.214	.118	.170	1.806	.075
KUALITAS PELAYANAN (X_2)	.196	.079	.251	2.476	.016
HARGA (X_3)	.365	.114	.354	3.215	.002
LOKASI (X_4)	.356	.159	.186	2.249	.027

Sumber : hasil perhitungan menggunakan SPSS 21

Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y), dari tabel di atas dapat di lihat T_{hitung} sebesar $(2.476) > T_{tabel} (1.990)$ jadi pengujian hipotesis secara parsial adalah (H_1 di terima dan H_0 di tolak) yang berarti terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y) dan nilai signifikan $0.016 < 0.05$. Hal ini

sesuai dengan penelitian (Suneni, 2018) dari hasil tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan konsumen.

Variabel Harga/Biaya Tiket (X_3) secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y), dari tabel di atas dapat di lihat T_{hitung} sebesar (3.215) > T_{tabel} (1.990) jadi pengujian hipotesis secara parsial adalah (H_1 di terima dan H_0 di tolak) yang berarti terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara variabel harga/biaya tiket (X_3) terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y) dan nilai signifikan 0.002 < 0.05. Hal ini sesuai dengan penelitian (Tarita Aprilani Sitinjak, 2020) dari sini diperoleh bahwa harga mempengaruhi atau berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dan keputusan pengguna dalam pemilihan moda.

Variabel Lokasi (X_4) secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y), dari tabel di atas dapat di lihat T_{hitung} sebesar (2.249) > T_{tabel} (1.990) jadi pengujian hipotesis secara parsial adalah (H_1 di terima dan H_0 di tolak) yang berarti terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara variabel lokasi (X_4) terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y) dan nilai signifikan 0.027 < 0.05. Hal ini sesuai dengan penelitian (Intan Sari, 2018) lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri Palembang.

Dan sedangkan Kondisi fisik armada bus (X_1) secara parsial terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y), dari tabel di atas dapat di lihat T_{hitung} sebesar (1.806) < T_{tabel} (1.990) jadi pengujian hipotesis secara parsial adalah (H_1 di tolak dan H_0 di terima) yang berarti tidak terdapatnya pengaruh positif dan signifikan antara variabel kondisi fisik armada bus (X_1) terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya (Y) dan nilai signifikan 0.075 > 0.05. Hal ini sesuai dengan penelitian (Intan Sari, 2018) menyatakan bahwa kondisi fisik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bus damri Palembang.

Tabel 7. Koefisien Determinasi R square (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.581	.558	1.46384

a. Koefisien Determinasi R Square (R^2)

Koefisien determinasi (R Square) adalah untuk menentukan hasil presentase variasi di dalam variabel dependen (variabel terikat) yang di jelaskan oleh variabel independent (variabel bebas).

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil *R Square* sebesar 0.581 atau 58.1%, maka besaran sumbangan pengaruh variabel Kondisi Fisik Armada Bus, Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palangka Raya yaitu sebesar 58.1%.

PENUTUP

KESIMPULAN

a. Analisis Statistik Regresi Linier Berganda

Dari analisis statistik linier berganda didapatkan bahwa nilai koefisien regresi pada masing-masing variabel adalah kondisi fisik armada bus, kualitas pelayanan, harga/biaya tiket dan lokasi nilai analisis linier berganda yaitu : $Y = 0.410 + 0,214 X_1 + 0.196 X_2 + 0.365 X_3 + 0.356 X_4$, merupakan dimensi koefisien yang positif dimana nilai semua variabel meningkat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya.

b. Berpengaruh Secara Simultan (Uji F)

Variabel kondisi fisik armada bus (X_1), Variabel kualitas pelayanan (X_2), Variabel harga/biaya tiket (X_3), Variabel lokasi (X_4) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri

Palangka Raya (Y) dimana dengan F_{hitung} sebesar (25.957) > F_{tabel} (2.49) jadi (H_1) di terima dan (H_0) di tolak, yang membuat semakin bagus kondisi fisik armada bus, kualitas pelayanan, harga/biaya tiket dan lokasi pada Bus Damri Palangka Raya maka hipotesis nya yaitu : Jadi kesimpulan untuk Uji F (simultan), dimana semua variabel berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri Palangka Raya.

c. Berpengaruh Secara Parsial (Uji T)

Variabel kondisi fisik armada bus (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya dimana dengan T_{hitung} (1.806) < T_{tabel} (1.990), variabel kualitas pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya dimana dengan T_{hitung} (2.476) > T_{tabel} (1.990), variabel harga/biaya tiket (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya dimana dengan T_{hitung} (3.215) > T_{tabel} (1.990) dan variabel lokasi (X_4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi Bus Damri Palangka Raya dimana dengan T_{hitung} (2.249) < T_{tabel} (1.990). Jadi kesimpulan untuk Uji T (parsial), faktor-faktor yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi bus damri palangka raya adalah faktor variabel harga/biaya tiket (X_3).

d. Determinasi R square (R²)

Sumbangan yang dapat diberikan sebesar 58.1% sehingga masih tersisa 41.9% dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SARAN

a. Bagi Akademik

Bagi peneliti selanjutnya yang judulnya mengarahkan tentang rekayasa transportasi, di harapkan mahasiswa dalam melakukan penelitian dengan variabel yang banyak (variabel bebas) dan juga tidak hanya berfokus ke kepuasan pelanggan saja, serta dalam melaksanakan penelitian dilalukan di berbagai tempat.

b. Bagi Bus Damri

Bagi bus damri di palangka raya sangat di perlukan untuk lebih ditingkatkan lagi fasilitas-fasilitas pada kantor cabang perum damri khususnya pada bagian pelayanan dan pemasaran, serta perlu juga di perhatikan tempat ruang tunggu penumpang, demi menunjang kepuasan pelanggan serta lebih di tingkatan juga kualitas pelayanan agar dapat menarik minat pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Intan Sari (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Palembang, Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- [2] Nazir (1988), Metode Penelitian. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- [3] S. Hadi, Analisis Butir Untuk Instrument Angket, Tes, Dan Skala Nilai. Yogyakarta : Fp Ugm, 1991.
- [4] Sugiyono (2003). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta. Halaman 72.
- [5] Sugiyono (2014). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta. Halaman 118.
- [6] Suneni (2018), Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Studi Pada Mahasiswa FE Universitas Negeri Jakarta, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
- [7] Tarita Aprilani Sitinjak, Ludfi Djakfar & Achmad Wicaksono (2020), Study of Online - Taxi Choice Model in Indonesia. The Open Civil Engineering Journal 1874-1495/20, pp.238 -246.