

Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Trayek Bandara Juanda-Bungurasih

Angghraz Febri Samudr
Program Studi Pendidikan Tata Niaga
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Surabaya
E-mail: angghrazs@mhs.unesa.ac.id

Kualitas layanan dan fasilitas kendaraan menjadi perhatian pengguna untuk memilih bus DAMRI untuk mendapatkan kepuasan. Berdasar hasil observasi armada berjumlah 25 bus yang masih beroperasi dan juga memiliki petugas yang siap melayani pengguna serta memiliki fasilitas yang lengkap tetapi masih adanya kekurangan seperti coretan ditempat duduk, ac kurang berfungsi maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kontribusi kualitas layanan dan fasilitas kendaraan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus DAMRI. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi didapat sebanyak 1.520.780 pengguna sampel yang digunakan sebanyak 100 responden menggunakan rumus (Slovin) dengan teknik *accidental* sampling. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket dan data dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS 22.0 Simpulan penelitian ini adalah kondisi variabel kualitas layanan dan fasilitas kendaraan tergolong sangat kuat. kualitas layanan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Fasilitas kendaraan memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan dan fasilitas kendaraan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus DAMRI trayek bandara Juanda-Bungurasih.

Kata kunci : kualitas layanan, fasilitas kendaraan dan kepuasan pengguna

Abstract

Service Quality and vehicle facilities are the concern of users to choose DAMRI buses to get satisfaction. Based on the results of fleet observations amounted to 25 bus that are still operating and also has officers who are ready to serve the users and has a complete facility but still there are shortcomings such as graffiti sit, ac less functioning maximal. This study aims to describe and analyze the contribution of service quality and vehicle facilities on the user satisfaction of DAMRI bus transportation services. The type of this research is descriptive with quantitative approach. Population obtained as many as 1,520,780 sample users used as many as 100 respondents using the formula (Slovin) with accidental sampling technique. Data collection techniques using questionnaires and document data. The data analysis technique used is classical assumption test and multiple linear regression analysis with tool of SPSS 22.0. The conclusion of this research are the condition of the variable of service Quality and vehicle facility is very strong. service Quality contributes significantly to user satisfaction. Vehicle facilities contribute significantly on user satisfaction. Service quality and vehicle facilities contribute significantly on the user satisfaction of bus transportation services DAMRI route Juanda-Bungurasih airport.

Keyword : service quality, vehicle facilities and user satisfaction

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perkembangan transportasi saat ini dinilai sangat pesat, dimana alat transportasi sangat dibutuhkan oleh manusia untuk perpindahan dari satu tempat ke tempat lain dengan cepat. Dalam kaitannya dengan kehidupan manusia alat transportasi merupakan moda yang signifikan untuk mempermudah aktifitas yang dilakukan. Bus Damri memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan alat transportasi umum lainnya yang ada di bandara dengan memberikan kualitas

layanan dan fasilitas kendaraan yang baik kepada seluruh pengguna Bus DAMRI.

Kualitas layanan yang diberikan oleh jasa transportasi ditujukan untuk penggunaannya. Kualitas layanan yang diberikan oleh Bus DAMRI tersebut tidak menjadi suatu kepemilikan mutlak bagi penggunaannya, sehingga pengguna hanya merasakan kualitas layanan yang diberikan oleh pemilik jasa atau penyedia jasa setelah menggunakan jasa Bus DAMRI tersebut.

Faktor berwujud pada alat transportasi Bus DAMRI layanan yang diberikan adanya armada Bus DAMRI yang menggunakan armada dengan buatan mercedes benz di dalamnya terdapat maksimal 27 kursi penumpang bentuk bus yang kokoh dan kuat adanya karcis untuk tanda dapat menggunakan Bus DAMRI dan juga terdapat 25 armada Bus DAMRI yang masih beroperasi

Faktor kehandalan dari Armada bus yang terbilang masih baru membuat kenyamanan dalam perjalanan menuju tujuan. Tempat duduk disediakan yang terbuat dari bahan yang lembut membuat pengguna merasa nyaman. petugas memberikan layanan kepada pengguna Bus DAMRI ini sudah dilakukan dengan baik. Dilihat pada pengguna yang masih menggunakan alat transportasi Bus DAMRI trayek Bandara Juanda – Bungurasih sebagai pilihan alat transportasinya.

Faktor Daya tanggap yang diberikan petugas Bus DAMRI dengan memberikan layanan yang terbaik bagi penggunaanya sesuai prosedur yang sudah diterapkan dan juga semua petugas atau *crew* paham tentang tugas-tugas yang telah diberikan agar pengguna Bus merasa keinginannya telah dilayani dengan baik oleh petugas Bus. Bus DAMRI ini memberikan kepastian waktu pemberangkatan setiap 15 menit sekali mulai pukul (02.00 - 21.00)

Faktor Jaminan jasa transportasi Bus DAMRI sudah dikelola oleh pemerintah yang dikelola oleh Dishub surabaya atau perum DAMRI sehingga penumpang memiliki jaminan asuransi jiwa dan asuransi kecelakaan apabila terjadi kecelakaan pada waktu perjalanan yang di tanggung oleh negara, jika menggunakan alat transportasi jenis DAMRI ini adanya petugas yang disediakan Bus untuk membantu pengguna dalam memilih Bus DAMRI.

Faktor empati oleh petugas selalu mementingkan kepentingan pengguna Bus DAMRI dan tidak membedakan sesama pengguna Bus ini sehingga semua prosedur ini haruslah dijalankan sesuai prosedur yang telah diberikan agar sesuai harapan. Setelah mengetahui faktor dari kualitas layanan selanjutnya masuk kedalam variabel kedua yaitu Fasilitas kendaraan yang ada di dalam bus disediakan sebelum fasilitas Bus DAMRI di rasakan oleh pengguna.

Faktor perencanaan spasial merupakan bagian penting pada Bus DAMRI seperti kesimetrisan tata letak ruangan di dalam Bus DAMRI diantaranya jarak pandang penumpang tidak terhalangi, penempatan tempat duduk tersusun dengan rapi dan tidak saling berhimpitan. Perencanaan spasial yang ada di Bus DAMRI dapat dilihat dari seluruh penumpang dapat melihat kedepan tanpa terhalangi oleh tempat duduk penumpang yang ada didepannya

Faktor perencanaan ruangan yang berkaitan dengan Bus DAMRI yakni adanya televisi dalam Bus DAMRI yang menghadap ke penumpang, dimana keberadaan televisi tersebut dimaksudkan agar semua pengguna dapat melihat dari depan sampai belakang.

Faktor perlengkapan dimaksudkan adanya tulisan yang menunjukkan status bus yang mengelola dan juga nama bus sendiri di armada Bus DAMRI. Tulisan status Bus DAMRI berada di badan kiri dan kanan yang bertuliskan Bus Khusus Juanda dan juga pada belakang tempat duduk penumpang bertuliskan status pemilik Kendaraan. Perlengkapan atau perabotan yang melekat di badan Bus DAMRI memiliki tujuan agar pengguna dapat mengetahui adanya transportasi yang menyediakan jasa angkutan yang bertujuan dari Bandara Juanda-Bungurasih

Faktor tata cahaya yang ada di Bus DAMRI sudah baik digunakan untuk penerangan pengguna karena pada malam hari terlihat sangat terang di dalam Bus DAMRI ketika lampunya dinyalakan. Pencahayaan tambahan diberikan Bus Damri pada setiap tempat duduk untuk menerangi tempat duduk pengguna.

Faktor pesan-pesan yang disampaikan secara grafis ditempatkan dibelakang dan di badan Bus DAMRI dan juga adanya simbol atau logo dari Bus DAMRI sebagai bentuk perwajahan bahwa Bus DAMRI dikelola oleh pemerintah yang ditangani oleh Perum DAMRI. Himbauan-himbau dilarang merokok atau membawa senjata tajam juga diterapkan pada Bus DAMRI trayek Bandara Juanda Bungurasih.

Kepuasan pengguna terjadi karena adanya kesamaan antara harapan pengguna Bus DAMRI dengan apa yang telah dirasakan oleh pengguna Bus DAMRI setelah mereka merasakannya secara langsung dan menimbulkan rasa senang atau kecewa dengan hasil yang telah diberikan. Kepuasan penggunaan terjadi apabila pengguna sudah merasakan pelayanan yang diberikan sehingga pengguna dapat menilai secara langsung tentang apa yang telah pengguna rasakan. Adanya kesesuaian kualitas layanan dengan yang diharapkan, adanya Kesesuaian fasilitas dengan yang diharapkan mengakibatkan harapan yang dirasakan pengguna dapat terpenuhi dan ketersediaan pengguna merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Perum DAMRI Trayek Juanda- Bungurasih

NO	TAHUN	BUS DAMRI KHUSUS JUANDA
1	2013	1.617.915
2	2014	1.575.652
3	2015	1.520.780

Sumber : Perum DAMRI UABK Surabaya, 2017

Tabel di atas menunjukkan adanya penurunan jumlah penumpang Bus DAMRI trayek Juanda-Bungurasih. Gap fenomena dari penelitian ini adalah dengan adanya penurunan jumlah penumpang terjadi permasalahan atau terjadi perbedaan dengan kenyataan yang berlaku dengan yang seharusnya terjadi semakin baik kualitas layanan dan fasilitas kendaraan maka seharusnya semakin banyak juga pengguna yang menggunakan Bus DAMRI trayek Juanda-Bungurasih. Namun pada kenyataannya semakin menurunnya jumlah pengguna Bus DAMRI menyebabkan Perum DAMRI

harus terus meningkatkan kualitas layanan yang ada di dalam Bus DAMRI tersebut dan juga tidak ketinggalan selalu berupaya untuk memperbaiki fasilitas kendaraan yang ada di dalam Bus DAMRI agar penumpang Bus DAMRI Juanda ini dapat meningkat dari tiap tahunnya.

Fakta dan fenomena yang telah penulis jabarkan, adapun hasil penelitian terdahulu sebagai penguat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis. Menurut Toriq dan Martoatmodjo (2014) menyimpulkan bahwa fasilitas dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang melakukan pengisian bahan bakar di SPBU 54.612.64 Sidoarjo adalah signifikan. Faryan dan Tanay (2017) menyimpulkan bahwa empat dimensi kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada alat transportasi di kota Munich, Jerman. Nawawi dan Ida (2015) menyimpulkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan civitas akademik pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas tarumanegara. Munzila dan Devapriya (2012) menyimpulkan bahwa layanan, kenyamanan, keterjangkauan dan kehandalan memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Diem-Trinh dan Michael (2014) menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh alat transportasi bus yang ada di kota Dhaka kurang baik sehingga kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kota Dhaka. Yunus dan Budiyanto (2014) menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, variabel fasilitas berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan di Narita Hotel Surabaya. Nondzor dan Solomon (2015) menyimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Marismiati dan Hendra (2013) menyimpulkan bahwa variabel *Tangible*, *Reliability*, dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan arah positif (ditolak) hanya variabel *Responsiveness* dan *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan arah hubungan positif (diterima).

Permasalahan yang telah dijabarkan diatas dengan adanya keganjilan yang terkait dengan fakta dan fenomena yang terjadi disana, dan juga dikuatkan oleh adanya penelitian terdahulu yang menjadi pendukung dalam penelitian. Maka berdasarkan uraian latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **KONTRIBUSI KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS KENDARAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS DAMRI TRAYEK BANDARA JUANDA-BUNGURASIH.**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kondisi variabel kualitas layanan, fasilitas kendaraan, dan kepuasan pengguna pada

jasa transportasi Bus DAMRI trayek Bandara Juanda-Bungurasih?

2. Seberapa besar Kontribusi variabel kualitas layanan dan fasilitas kendaraan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi Bus DAMRI trayek Bandara Juanda-Bungurasih?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan kondisi variabel kualitas layanan, fasilitas kendaraan dan kepuasan pengguna jasa transportasi Bus DAMRI trayek Bandara Juanda- Bungurasih.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kontribusi variabel kualitas layanan dan fasilitas kendaraan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi Bus DAMRI trayek Bandara Juanda-Bungurasih.

KAJIAN PUSTAKA

Aspek Kualitas Layanan

Kotler (2002:83) mendefinisikan “kualitas layanan adalah setiap kegiatan atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”. Tjiptono (2007:2) mendefinisikan “kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaikannya dalam mengimbangi harapan konsumen”. Usmara (2003:231) mendefinisikan “kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Aspek Fasilitas Kendaraan

Tjiptono (2004:19) mendefinisikan “fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen”. Kotler (2005:45) mendefinisikan “fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan pelanggan”. Sulastiyono (2006:32) mendefinisikan “fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya sehingga kebutuhan-kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi”.

Apek Kepuasan Pengguna

Kotler dan Keller (2009:139) mendefinisikan “kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil kinerja yang dilakukan terhadap kinerja yang diharapkan”. Engel, *et al* (1994) dalam Tjiptono (2004:164) mendefinisikan “kepuasan penggunaan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan

hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pengguna”. Kotler (2001 : 50) mendefinisikan “kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan”. Riyasa (2007:64) mendefinisikan “kepuasan pengguna yaitu fungsi perbedaan antara kinerja yang dihasilkan dengan harapan yang telah dibandingkan kinerjanya”.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus DAMRI trayek Bandara Juanda-Bungurasih
- H2 : Fasilitas kendaraan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus DAMRI trayek Bandara juanda-Bungurasih.
- H3 : Kualitas layanan, dan fasilitas kendaraan secara simultan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna Bus DAMRI trayek Bandara Juanda-Bungurasih

METODE PENELITIAN

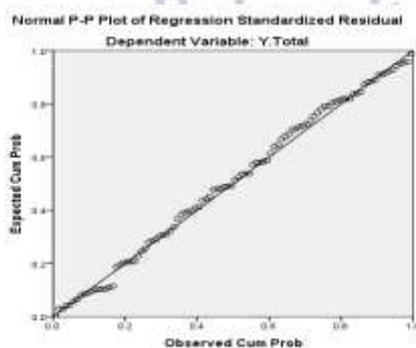
Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan penekatan kuantitatif. Populasi dari penelitian adalah 1.520.780 sampel sebanyak 100Pengguna bus DAMRI. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumen Perum DAMRI. Teknik analisis data menggunakan uji asumsi klasik dan analisis linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Berdasar hasil uji normalitas, Hasil perhitungan menunjukkan nilai signifikansi dari *unstandardized residual* sebesar $0.200 > 0.05$ yang berarti nilai residual berdistribusi normal.



Uji Multikolinieritas

hasil pengujian multikolinieritas, nilai *Tolerance* dari variabel kualitas layanan dan fasilitas kendaraan sebesar 0,801 atau lebih dari 0,01 artinya

tidak terjadi multikolinieritas pada persamaan regresi ini. Hal ini yang sama terjadi jika pengamatan berdasar VIF yaitu sebesar 1,248 atau nilai VIF lebih kecil dari 10

Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics		
		B	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.170		
	X1.Total	.073	.801	1.248
	X2.Total	.315	.801	1.248

a. Dependent Variable: Y.Total

Uji Linearitas

Hasil tampilan *output* menunjukkan nilai R² sebesar 0,630 dengan jumlah n observasi 100, maka besarnya nilai *c*² hitung $100 \times 0.630 = 63$. Karena nilai signifikansi 0.001 kurang dari 0.05 maka dapat disimpulkan bahwa model yang benar adalah model linier.

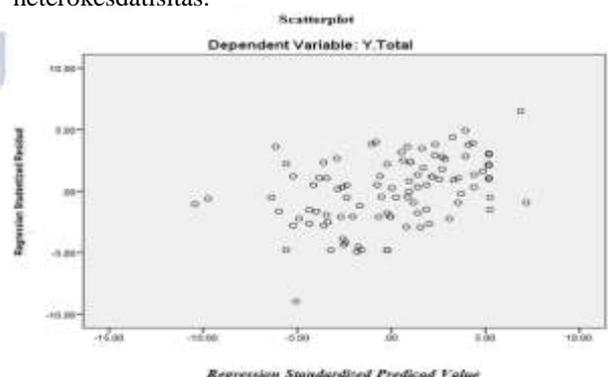
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.547 ^a	.630	.672	2.50449

a. Predictors: (Constant), X.Total
b. Depenent Variable: Y.Total

Uji Heterokedastisitas

pola penyebaran residual yang terjadi tidak teratur dan tidak membentuk suatu pola. Hal ini menghasilkan kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala heterokesdastisitas.



hasil uji heterokedastisitas, dapat menunjukkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas,

sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan pengguna bus DAMRI.

Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	260.320	2	130.160	20.751	.000 ^b
Residual	608.430	97	6.272		
Total	868.750	99			

a. Dependent Variable: Y.Total

b. Predictors: (Constant), X2.Total, X1.Total

Uji ANOVA atau Ftest dapat dilihat pada lampiran, didapat Fhitung adalah 20.751 dengan taraf signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian variabel kualitas layanan (X1) dan Fasilitas Kendaraan (X2) secara bersama-sama berkontribusi terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hasil Uji- t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.170	4.012		1.538	.127
X1.Total	.073	.036	.192	2.027	.045
X2.Total	.315	.069	.434	4.570	.000

a. Dependent Variable: Y.Total

Berdasar tabel 4.12 diatas, menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk kualitas layanan (X1) sebesar 2.027 didukung pula dengan tingkat signifikansi sebesar 0.045 Fasilitas kendaraan (X2) sebesar 4.570 didukung pula dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ atau 5%, maka variabel kualitas layanan dan fasilitas kendaraan (X) secara parsial berperan signifikan terhadap variabel pembentukan keterampilan siswa (Y).

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	6.170	4.012	
X1.Total	.073	.036	.192
X2.Total	.315	.069	.434

a. Dependent Variable: Y.Total

Dari uji analisis regresi linear berganda dapat diperoleh persamaan regresi linear sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

$$Y = 6.170 + 0,073X_1 + 0,315X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pengguna

α = 6.170

β_1 = 0,073

β_2 = 0,315

X1 = kualitas layanan

X2 = fasilitas kendaraan

ϵ = error

Berdasar persamaan regresi linear berganda diatas dapat dijelaskan koefisien regresi dari masing-masing variabel kualitas layanan , fasilitas kendaraan dan kepuasan pengguna dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Berdasar nilai konstanta sebesar 6,170 (bernilai positif) menyatakan bahwa jika nilai dari variabel kualitas layanan (X1) dan fasilitas kendaraan (X2) sama dengan nol (0), maka nilai Y sebesar 6,170. Berdasar hasil tersebut maka berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.
- Berdasar nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,073 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan searah dengan kepuasan pengguna (Y). Artinya apabila kualitas layanan meningkat satu-satuan, maka mengakibatkan peningkatan kepuasan pengguna sebesar 0,073. Artinya kepuasan pengguna bus DAMRI trayek bandara Juanda-Bungurasih akan meningkat ketika mempertahankan kualitas layanan yang ada.
- Berdasar nilai koefisien regresi variabel fasilitas kendaraan (X2) sebesar 0,315 yang menunjukkan bahwa adanya hubungan searah dengan kepuasan pengguna (Y). Artinya terjadi pembentukan kepuasan pengguna apabila fasilitas kendaraan meningkat satu – satuan, maka mengakibatkan peningkatan kepuasan pengguna bus DAMRI ketika fasilitas kendaraan masih dalam keadaan baik.

Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.547 ^a	.630	.672	2.50449

a. Predictors: (Constant), X2.Total, X1.Total

b. Dependent Variable: Y.Total

Berdasar hasil analisis koefisien determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa koefisien determinasi sebesar 0.672. hasil ini berarti besarnya kontribusi

variabel bebas kualitas layanan dan fasilitas kendaraan secara bersama - sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu sebesar 67,2% sedangkan sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak di masukkan dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kontribusi kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada bus DAMRI

Berdasar hasil analisis diperoleh hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna bus DAMRI sehingga hasil ini membuktikan analisis pertama pada penelitian. Dengan hasil tersebut juga sejalan dengan Usmara (2003:231) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dengan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan dan teori Tjiptono (2007:2) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif untuk upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaikannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas layanan (X1) sebesar 2.027 maka variabel kualitas layanan secara parsial berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sesuai dengan Munzila (2013) menyimpulkan bahwa layanan, kenyamanan, keterjangkauan dan keandalan terus-menerus memiliki efek positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan. Tony (2009) menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan predictor yang positif terhadap kepuasan civitas akademika. Dapat disimpulkan semakin baik kualitas layanan yang diberikan perum DAMRI maka akan meningkat pula kepuasan yang dirasakan pengguna bus DAMRI.

Berdasar hasil uji, dapat diketahui bahwa dari variabel kualitas layanan diberikan bus DAMRI baik, sebab perusahaan menerapkan standart kualitas layanan pada setiap awak bus, sehingga dapat dipastikan penumpang akan mendapatkan layanan yang sesuai dan tidak akan mengalami salah sasaran. Hal ini sesuai dengan teori Wood (2009:5) kualitas layanan adalah memuaskan pelanggan dan melampaui harapan-harapan dari pelanggan”, bus DAMRI telah memberikan kualitas layanan lebih dari harapan pengguna sebelumnya.

Kontribusi fasilitas kendaraan terhadap kepuasan pengguna pada bus DAMRI.

Berdasar hasil analisis diperoleh hasil bahwa fasilitas kendaraan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna bus DAMRI sehingga hasil ini membuktikan analisis kedua pada penelitian ini. Dengan hasil tersebut juga sejalan dengan teori Tjiptono (2001:184) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, karena fasilitas merupakan sumber daya fisik yang

harus ada sebelum jasa dapat ditawarkan kepada konsumen dan Sulastiyono (2006:32) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya sehingga kebutuhan-kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Hasil uji t pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel fasilitas kendaraan (X2) sebesar 4.570 maka variabel fasilitas kendaraan secara parsial berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sesuai dengan Toriq (2014) menyimpulkan fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Yunus (2014) menyimpulkan variabel fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas kendaraan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka dapat disimpulkan semakin baik dan semakin lengkapnya fasilitas yang di sediakan akan semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bus DAMRI memberikan kemudahan untuk seluruh penumpang bus DAMRI dalam menemukan bus DAMRI itu sendiri dan juga berfungsi sebagai identitas bus DAMRI yang menjadikan ciri khas bus DAMRI sebagai alat transportasi milik negara dalam naungan Perum DAMRI. Peringatan dan himbauan yang diterapkan di dalam bus DAMRI sebagai salah satu cara menjaga keamanan, kenyamanan dan kebersihan yang diterapkan di dalam perjalanan bus DAMRI. Sulastiyono (2006:32) menyatakan fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas kegiatan-kegiatan sehingga dapat terpenuhi.

Kontribusi kualitas layanan dan fasilitas kendaraan secara simultan terhadap kepuasan pada pengguna Bus DAMRI

Berdasar hasil analisis, diperoleh hasil bahwa kualitas layanan dan fasilitas kendaraan secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji F hitung menunjukkan nilai F hitung sebesar 20.751 Hasil analisis ini menjelaskan bahwa kualitas layanan dan fasilitas kendaraan saling berkaitan satu sama lain, sesuai penelitian dari Yunus (2014) menyimpulkan antara kualitas layanan dan fasilitas memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan pelanggan. Pengguna bus akan melihat fasilitas dan layanan yang diberikan. Hasil temuan dari beberapa pengguna yang berada di terminal, mereka akan menggunakan bus DAMRI karena melihat dari pelayanan yang diberikan oleh bus DAMRI sangatlah baik dan juga berbeda dengan pesaingnya, dan fasilitas serta layanan yang diberikan sangatlah lengkap dan maksimal. Pengguna akan merasakan kenyamanan selama perjalanan jika dapat merasakan kualitas layanan yang baik dan fasilitas

kendaraan yang lengkap. Wujud diatas adalah salah satu bentuk keterkaitan antara kualitas layanan dan fasilitas kendaraan terhadap kepuasan pengguna jika perusahaan konsisten dengan pemberian kepuasan terhadap penumpang, kemungkinan besar akan menimbulkan loyalitas terhadap bus DAMRI trayek bandara Juanda-Bungurasih

PENUTUP

Simpulan

Berdasar hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kondisi variabel kualitas layanan, variabel fasilitas kendaraan dan kepuasan pengguna tergolong sangat kuat.
2. Variabel Kualitas layanan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus DAMRI trayek bandara Juanda-Bungurasih
3. Variabel Fasilitas kendaraan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus DAMRI trayek bandara Juanda-Bungurasih
4. Variabel kualitas layanan dan variabel fasilitas kendaraan berkontribusi terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi bus DAMRI trayek bandara Juanda-Bungurasih

DAFTAR PUSTAKA

- Afshar, Asghar Jahanshahi *et al.* 2011. "Study the Effects of Customer Service and product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty". *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 1 (7): pp 253-260.
- Anggra Yudha Ramadianto, 2013. "Membuat Gambar Vektor dan Animasi aktif Dengan Flash Profesional 8" Bandung : Rama Wijaya
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Edisi Keempat*. Semarang: BPUNDIP.
- , 2013. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 22, Edisi Ketujuh*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handi, Irawan dan Basu Swasta . 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan,*

Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.

-----, 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Ketigabelas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

-----, 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi Kedelapan Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

-----, 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi Kedelapan Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Christopher dan Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Malhotra. 2009. *Riset Pemasaran, Edisi Keempat Jilid 1*. Jakarta: PT Indeks.

Marismiati dan Hendra Hadiwijaya. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa BRT Transmuni Palembang". *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akuntansi*. Vol. 3 (3): pp 268-281.

Munzilah dan Devapriya. 2013. "Bus Operation, Quality Service and The Role of Bus Provider and Driver". *Procedia Engineering*. Vol.53: pp 167-178

Nonzhor Emmanuel dan Solomon Tawiah. 2015. "Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction: a Study Of Minicab Taxi Service In Cape Coast, Ghana". *International Journal of Economics, Commerce and Management*. Vol.3 : 1451-1464.

Rahman Farzana dan Tanay Datta. 2017. "Identifying Existing Bus Service Condition and Analyzing Customer Satisfaction of Bus Service in Dhaka City". *Journal of Transportation Technologies*. Vol.7 :107-122

Riduwan dan Engkos Achmad Kuncoro. 2012. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.

-----, 2006. *Manajemen Jasa, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Andi.

-----, 2007. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.

----- 2007. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

-----, 2005. *Manajemen Kualitas Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Tony, M Nawawi dan Ida Puspitowati. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan sebagai Prediktor terhadap Kepuasan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara di Jakarta". *Jurnal Ekonomi*. Vol. 20 (2): pp 320-334.

Toriq, Mochammad dan Soebari Martoatmodjo. 2014. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU

Pertamina 54.612.64 di Sidoarjo". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 3 (8): pp 01-16.

Trinh, Diem dan C. Michael Hall. 2014. "Analysis of Visitor Satisfaction with Public Transport in Munich". *Journal of Public Transportation*. Vol.17:68-85

Yunus dan Budiyanto. 2014. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan". *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol. 3 (12): pp 1-20.

Umar, Husein (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama

