

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN AKSESIBILITAS WISATAWAN PENGGUNA JASA
TRANSPORTASI KURA-KURA BUS
RUTE KABUPATEN BADUNG**

I Nyoman Suta Widnyana, Made Novia Indriani, I Made Sandita
Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik
Universitas Hindhu Indonesia

Email: gussuta@yahoo.co.id, madenovia@gmail.com,
madesandita6@gmail.com

Abstrak: Transportasi menjadi salah satu elemen yang memegang peranan penting dalam masyarakat. Kura-Kura Bus merupakan salah satu perusahaan transportasi wisata di Bali dengan sistem *public shuttle bus*. Terdapat 5 faktor yang digunakan dalam menilai pengaruh kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan aksesibilitas wisatawan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan wisatawan pengguna jasa transportasi Kura-Kura Bus rute Kabupaten Badung terhadap aksesibilitas, hubungan dan faktor-faktor yang berpengaruh antara kepuasan aksesibilitas wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa transportasi Kura-Kura Bus rute Kabupaten Badung. Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung kepada 100 responden, penelitian ini menggunakan analisis korelasi dan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan dan faktor-faktor yang berpengaruh antara kepuasan aksesibilitas wisatawan terhadap kualitas pelayanan Kura-Kura Bus rute Kabupaten Badung. Hasil penelitian yaitu analisis korelasi dan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan aksesibilitas wisatawan pengguna jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus. Dapat disimpulkan bahwa hubungan yang paling kuat antara tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus terhadap kualitas pelayanan aksesibilitas adalah dari segi *Responsiveness* yaitu servis yang tepat diberikan oleh jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus kepada wisatawan menyebabkan wisatawan puas saat menggunakan jasa transportasi tersebut. Dengan nilai koefisien analisis korelasi 0.899 dan dengan nilai koefisien analisis regresi 0.332. Dari analisis regresi linier berganda maka dihasilkan model regresi sebagai berikut:

$$Y = 2,047 + 0,185X_1 + 0,178X_2 + 0,332X_3 + 0,213X_4 + 0,116X_5$$

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Aksesibilitas, Kura-Kura Bus.*

1. PENDAHULUAN

Transportasi memegang peranan terpenting dalam langkah kegiatan, aktivitas, dan segala penunjang kebutuhan dasar masyarakat. Meliputi kegiatan dasar seperti pertanian,

perekonomian, perindustrian, pariwisata merupakan suatu kegiatan yang sangat melibatkan transportasi. Permasalahan yang muncul di Bali saat ini adalah kemacetan terutama di daerah Bali bagian selatan dimana aktivitas

pariwisata terpusat disana. Permasalahan ini harus dapat diatasi dengan bijaksana mengingat Bali menjadi ikon pariwisata Indonesia. Jangan sampai permasalahan ini merusak citra Bali sebagai island of paradise. Menurut Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Bali 2013-2018 terdapat isu strategis di bidang perhubungan yang harus dipecahkan. Berdasarkan RPJMD Bali tahun 2013-2018 tersebut dapat disimpulkan bahwa transportasi di Bali memerlukan strategi yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi ini. Bali memerlukan suatu sistem transportasi yang dapat membawa wisatawan berwisata di Bali tanpa menimbulkan kemacetan (Ayu, Mananda, Sudana, 2017).

Salah satu perusahaan transportasi wisata di Bali yang memiliki *system public shuttle bus* yaitu Kura-Kura Bus yang memiliki keunikan tersendiri. Kura-Kura Bus merupakan layanan transportasi bus umum yang menghubungkan tempat-tempat wisata di Bali. Pusatnya terletak di Duty Free Shop (DFS) Bus Bay yang berlokasi di Jalan By Pass Ngurah Rai, Simpang Siur, Kuta (Ayu, Mananda, Sudana, 2017).

Beberapa penelitian terdahulu seperti yang diteliti oleh Haryono (2010), dengan judul penelitian Analisis

Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Bus Kota yang objek penelitiannya pada Bus kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus kota) di kota Yogyakarta. Menurut penelitian terdahulu yang diteliti oleh Robet (2012), dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Devisi Denpasar Terhadap kualitas Pelayanan, yang objek penelitiannya pada bus Trans Sarbagita Bali Trayek Batubulan-Nusa Dua. Menurut penelitian yang diteliti oleh Eldon (2016), dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Bus Sekolah Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tulungagung,

2. TINJAUAN PUSTAKA

Transportasi adalah kegiatan memindahkan, menggerakkan, mengangkut suatu objek yang objeknya bisa berupa barang atau orang dan memakai suatu alat angkut dari suatu tempat asal ke suatu tempat tujuan tertentu. Sejak dahulu kala transportasi telah digunakan dalam kehidupan masyarakat, hanya saja alat angkut yang dimaksud bukan seperti sekarang ini alat angkut yang digunakan misalnya jalan kaki, angkutan darat, udara dan lain-lain (Nasution, 2008).

Kura-Kura Bus merupakan layanan transportasi wisata yang mempunyai *system public shuttle*, bus ini melayani wisatawan dengan cara mengantarkan wisatawan dari halte ke tempat wisata yang diinginkan sesuai rute yang ada. Nama Kura-Kura Bus sendiri diambil dari bentuk bus yang menyerupai kura-kura yang terinspirasi dari banyaknya pantai yang ada di Bali tempat bagi kura-kura untuk berkembang biak, maka dari itu perusahaan memberi nama Kura-Kura Bus bertujuan menambah minat wisatawan untuk menggunakan layanan ini.

Trayek adalah lintasan kendaraan umum untuk pelayan jasa angkutan orang dengan mobil bus, yang mempunyai asal dan tujuan tetap, lintasan tetap dan jadwal tetap maupun tidak terjadwal (Warpani, 1999).

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Aksesibilitas merupakan suatu ukuran kenyamanan atau kemudahan pencapaian lokasi dan hubungannya satu sama lain, mudah atau sulitnya lokasi tersebut dicapai melalui transportasi

(Leksono, 2010). Aksesibilitas adalah konsep yang luas dan fleksibel. aksesibilitas adalah masalah waktu dan juga tergantung pada daya tarik dan identitas rute perjalanan (Talavera, 2012).

Menurut Sugiyono (2011), teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk di pilih menjadi menjadi anggota sampel adalah *Probability Sampling*.

Sugiyono (2011), mengatakan bahwa skala pengukuran merupakan kesempatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran maka nilai variable yang di ukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan kominikatif.

Korelasi ganda adalah hubungan antara dua variable (x) atau lebih yang secara bersama-sama dihubungkan dengan variable terikat (y). Koefisien korelasi adalah indek atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekuatan hubungan dan bentuk atau arah

hubungan. Besarnya angka korelasi disebut koefisien korelasi dinyatakan dalam lambing “R”. Kelayakan dan makna nilai “R” sama seperti yang diuraikan pada “r” korelasi tunggal (Akbar, Usman, 2011).

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variable bebas (X) atau lebih terhadap variable terikat (Y) atau untuk membuktikan bahwa terdapat atau tidak terdapatnya hubungan fungsional antara dua buah variable bebas (X) atau lebih dengan variable terikat (Y). bentuk umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut (Usman, Akbar (2012).

Sugiyono (2011), mengatakan bahwa uji validasi adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Sebuah instrument dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Untuk mengukur validitas instrument dalam penelitian ini, akan digunakan korelasi *person correlation* dengan bantuan *IMB SPSS Statistics 19*. Uji validitas dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pernyataan dengan skor total. Sedangkan untuk menguji tingkat validitas instrument dengan teknik analisis koefisien korelasi produk-moment pearson (*pearsun product moment*

correlation coefficient) dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Sugiyono (2011), mengatakan instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini, dapat digunakan teknik analisis dengan formula *cronbach alpha* melalui program computer *statistical package for social science* (SPSS). Nunnally, 1860 reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60.

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan analisis statistic cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menudeskriptif kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah untuk di pahami cara pengoperasiannya (Santoso, 2015).

3. METODE PENELITIAN

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian dilakukan selama lima hari dimulai dari hari/tanggal Senin, 24 Desember 2018 sampai dengan jumat 28 Desember 2018 pada

wisatawan pengguna jasa Kura-Kura Bus di Kabupaten Badung.

3.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik atau metode pengumpulan data yang akan dilakukan dalam penelitian ini dengan cara :

1. Studi Kepustakaan
2. Observasi / Pengamatan
3. Kuesioner
4. Wawancara

3.2 Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Solvin (Manulang, 2008) :

$$n = \frac{n}{1+N(e)^2}$$

Keterangan : N = Jumlah populasi
n = jumlah sampel
e = Tingkat kesalahan

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrument penelitian menggunakan teknik survey dengan memberikan kuesioner kepada responden untuk mendapatkan data penelitian. Kuesioner dirancang dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu :

1. Data responden
2. Tata cara pengisian kuesioner
3. Data persepsi responden terhadap pelayanan jasa transportasi Kura-Kura Bus.

3.4 Variabel Penelitian

Variable dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel independen/bebas (X), adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan aksesibilitas wisatawan pengguna jasa transportasi Kura-Kura Bus di rute Kabupaten Badung
2. Variable dependen/terikat (Y), adalah kepuasan aksesibilitas wisatawan pengguna jasa transportasi Kura-Kura Bus di rute Kabupaten Badung

3.5 Metode Pengolahan Data

Proses pengolahan data adalah pengolahan data yang dikumpulkan dari penelitian sehingga dapat disimpulkan kebenarannya untuk menjawab masalah yang diajukan.

Tahap-tahap pengolahan data:

1. Editing
2. Skoring
3. Tabulating

3.6 Analisis Data

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan dibantu oleh *software* SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 19. Tujuan dari analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variable dependen (Y) mengenai kepuasan aksesibilitas wisatawan pengguna jasa transportasi Kura-Kura

Bus rute Kabupaten Badung terhadap variable independen (X) diantaranya X_1, X_2, X_3, X_4 , dan X_5 . Sehingga didapatkan persamaan regresinya yaitu :
$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5$$

Keterangan:

Y : variable terikat (nilai duga Y)
 X_1, X_2, \dots, X_k : variable bebas
A, b_1, b_2, \dots, b_k : koefisien regresi linier berganda
A : konstanta (nilai Y, jika $X_1 = X_2 = X_3 = \dots = X_m = 0$)

3.7 Langkah-langkah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, dan teori-teori yang telah dijelaskan sbelumnya, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat dirumuskan seperti pada penjelasan di bawah ini :

1. Rumusan masalah dibuat agar penelitian jelas darimana penelitian harus dimulai, metode yang akan digunakan dalam penelitian serta hasil yang ingin dicapai dalam penelitian.
2. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tentang apa yang akan dicari/dicapi.
3. Tinjauan pustaka dilakukan untuk memperoleh teori-teori, konsep-konsep serta variabel-variabel yang mendukung penelitian. Tinjauan

pustaka bersumber dari bahan kuliah, catatan, laporan, maupun dokumentasi perusahaan, situs web, internet, karya tulis, dan sumber-sumber lainya yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

4. Menentukan variabel dalam penelitian sangat penting karena variable tersebut yang akan menentukan hasil penelitian, variable ditentukan harus berkaitan dengan rumusan masalah serta tujuan dari penelitian.
5. Menentukan sumber dan jenis data dalam penelitian sangat penting dalam penelitian. Menentukan sumber dan jenis data tersebut harus dilakukan dengan cermat agar data yang akan dipakai mempunyai validitas dan realibilitas yang tinggi serta meminimalkan data yang tidak valid.
6. Penyusunan dan penyebaran kuesioner, penyusunan kuesioner berdasarkan variabel yang telah ditetapkan. Setelah selesai penyusunan kuesioner maka akan dilakukan penyebaran kuesioner ke responden.
7. Pengumpulan data, setelah selesai penyusunan dan penyebaran kuesioner maka data tersebut dikumpulkan. Selanjutnya data tersebut akan dilakukan uji

validitas dan uji realibilitas untuk mengetahui variable-variabel yang sesuai dan tidak sesuai dengan hasil yang dicapai.

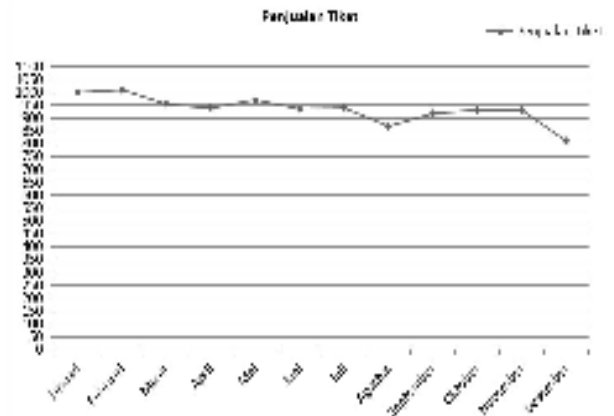
8. Tabulasi data, setelah dilakukan uji validitas dan reabilitas dan dan hasilnya valid dan reliable, maka data tersebut akan dikelompokan untuk mempermudah dalam menganalisisnya.
9. Analisis data yang dilakukan untuk mengetahui apa yang akan dicapai dalam penelitian, pada penelitian ini data dianalisis menggunakan statistic analisi regresi linier berganda dengan dibantu oleh *software* SPSS.
10. Kesimpulan dan saran merupakan jawaban dari hasil penelitian. Kesimpulan dan saran harus sesuai dengan apa yang ingin dicapai.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Jumlah Penumpang

Jumlah Penumpang Kura-Kura Bus yaitu sama dengan jumlah penjualan tiket setiap bulanya dan direkap setiap 1 tahun kedalam bentuk tabel dan grafik, tabel penjualan tiket dilampirkan didalam lampiran. Grafik dibawah menunjukkan penjumlahan tiket Kura-Kura Bus setiap bulanya

Gambar 4.1 Grafik Penjualan Tiket Kura-Kura Bus 2018



Sumber: PT Kura-Kura 2018

4.2 Jumlah Sampel

Jumlah rata-rata penumpang Kura-Kura Bus rute Kabupaten Badung yaitu 934 wisatawan per hari dalam tahun 2018 sumber PT. Kura-Kura

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Solvin (Manulang, 2008):

$$n = \frac{n}{1+N(e)^2}$$

Keterangan: N = Jumlah populasi
n = jumlah sampel
e = Tingkat kesalahan

Populasi (N) sebanyak 934 orang penumpang dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10%, maka jumlah sampel (n) adalah:

$$n = \frac{934}{1+934(0,10)^2}$$

$$n = 100 \text{ orang}$$

4.3 Karakteristik Responden

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Profil responden

diperoleh dari data responden pada kuesioner yang di olah dan hasilnya dipergunakan untuk memberikan penjelasan ataupun gambaran tentang karakteristik responden yang ditampilkan dalam bentuk tabel dan diagram yang terdiri atas:

1. Jenis Kelamin
2. Umur
3. Status Kewarganegaraan Responden
4. Status Pekerjaan
5. Bus Yang Digunakan

4.4 Jenis Kelamin Responden

Dalam penelitian ini jenis kelamin responden di kelompokkan menjadi 2 (dua) bagian yaitu: pria dan wanita. Untuk jumlah responden diperlihatkan pada tabel

Tabel 1 Karakteristik Responden

Menurut Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
1	Pria	37	37%
2	Wanita	63	63%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Analisis 2019

4.5 Umur Responden

Dalam penelitian ini umur responden di kelompokkan menjadi 4 (empat) bagian yaitu: 9 tahun sampai dengan 15 tahun, 15 tahun sampai dengan 25 tahun, 25 tahun sampai dengan 30 tahun dan 30 tahun ke atas. Untuk jumlah responden diperlihatkan pada tabel

Tabel 2 Karakteristik Responden

Menurut Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah Responden	Presentase
1	18-25 tahun	25	25%
2	25-30 tahun	45	45%
3	30 tahun ke atas	30	30%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Analisis 2019

4.6 Status Kewarganegaraan Responden

Dalam penelitian ini status kewarganegaraan responden di kelompokkan menjadi 2 (dua) bagian yaitu: WNI dan WNA. Untuk jumlah responden diperlihatkan pada tabel

Tabel 3 Karakteristik Responden

Menurut Status Kewarganegaraan

Responden

No	Status Kewarganegaraan	Jumlah Responden	Presentase
1	WNI	11	11%
2	WNA	89	89%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Analisis 2019

4.7 Status Pekerjaan Responden

Dalam penelitian ini status pekerjaan responden di kelompokkan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu: Pelajar/Mahasiswa, Pegawai Swasta, dan Wiraswasta. Untuk jumlah responden diperlihatkan pada tabel

Tabel 4 Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan Responden

No	Status Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	Presentase
1	Pelajar/Mahasiswa	50	50%
2	Pegawai Swasta	18	18%
3	Wiraswasta	32	32%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Analisis 2019

4.8 Bus Yang Digunakan Responden

Dalam penelitian ini bus yang digunakan responden di kelompokan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu: Short Mini Bus (12 Seat), Long Mini Bus (15 Seat), dan Medium Bus (25 Seat). Untuk jumlah responden diperlihatkan pada tabel

Tabel 5 Karakteristik Responden Menurut Bus Yang Digunakan Responden

No	Bus Yang Digunakan Responden	Jumlah Responden	Presentase
1	Short Mini Bus (12 Seat)	25	25%
2	Long Mini Bus (15 Seat)	25	25%
3	Medium Bus (25 Seat)	50	50%
Jumlah		100	100%

Sumber: Hasil Analisis 2019

4.9 Hasil Uji Validitas

Sesuai dengan penjelasan 2.15.1 pada bab 2 untuk mengukur validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan disebarakan kepada responden, kuesioner

tersebut harus terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Untuk pengujian ini diperlukan sampel minimal 30 (tiga puluh) responden untuk mengisi kuesioner yang akan diuji. Kuesioner disebarakan dan ditarik kembali setelah selesai diisi oleh responden dan selanjutnya ditabulasi (data yang akan diuji dan hasil tabulasi dilampirkan dalam lampiran). Setelah 30 (tiga puluh) data tersebut ditabulasi selanjutnya akan diuji menggunakan *software IBM Statistic SPSS Version 19*. Syarat minimum uji validitas untuk dianggap memenuhi syarat apabila $r = 0,30$ sehingga mendapatkan hasil seperti tabel di bawah ini.

Tabel 6 Hasil Uji Validitas Kuesioner

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Nyata (X1)	X1.1	0,932	0,30	Valid
	X1.2	0,860	0,30	Valid
	X1.3	0,915	0,30	Valid
	X1.4	0,913	0,30	Valid
	X1.5	0,747	0,30	Valid
	X1.6	0,832	0,30	Valid
Kehandalan (X2)	X2.1	0,851	0,30	Valid
	X2.2	0,865	0,30	Valid
	X2.3	0,824	0,30	Valid
Responsive (X3)	X3.1	0,841	0,30	Valid
	X3.2	0,900	0,30	Valid
	X3.3	0,909	0,30	Valid
Jaminan (X4)	X3.4	0,961	0,30	Valid
	X4.1	0,879	0,30	Valid
	X4.2	0,860	0,30	Valid
	X4.3	0,926	0,30	Valid
Perhatian (X5)	X4.4	0,918	0,30	Valid
	X5.1	0,942	0,30	Valid
Kepuasan Aksesibilitas (Y)	X5.2	0,935	0,30	Valid
	Y1	0,938	0,30	Valid
	Y2	0,920	0,30	Valid
	Y3	0,832	0,30	Valid

Sumber: Hasil Analisis 2019

Sesuai dengan penjelasan 2.15.1 pada bab 2, untuk pengujian validitas, item pertanyaan dikatakan valid apabila nilai *corrected item-total correlation* memenuhi ketentuan ≥ 0.30 . Tabel di

atas menjelaskan bahwa nilai validitas paling terkecil adalah 0,747 dan terbesar adalah 0,961, maka dari itu seluruh item pertanyaan dinyatakan valid.

4.10 Hasil Uji Reliabilitas

Sesuai dengan penjelasan 2.15.2 pada bab 2, instrument yang reliable adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini, dapat digunakan teknik analisis dengan formula *cronsbach alpha* melalui program computer *statistical package for cocial science* (SPSS). Suatu konstruk atau variable dikatakan reliable jika memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. Rekapitulasi hasil uji reliabilitas instrumen penelitian dapat dilihat pada Tabel berikut.

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas	Keterangan
1	Nyata (X1)	0,928	0,60	Reliabel
2	Kehandalan (X2)	0,803	0,60	Reliabel
3	Responsive (X3)	0,919	0,60	Reliabel
4	Jaminan (X4)	0,918	0,60	Reliabel
5	Perhatian (X5)	0,864	0,60	Reliabel
4	Kepuasan Aksesibilitas (Y)	0,878	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis 2019

Pada uji reliabilitas variabel yang dikatakan reliabel bila nilai *Cronbach's Alpha* memenuhi ketentuan ≥ 0.60 .

Tabel di atas menunjukkan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* berada diatas 0,60, sehingga semua variabel dikatakan reliabel.

4.11 Deskripsi Variabel Penelitian

Sesuai dengan penjelasan 2.13 pada bab 2, responden sejumlah 100 orang melakukan penilaian tentang variabel penelitian antara lain nyata, kehandalan, responsive, jaminan, perhatian dan kepuasan aksesibilitas. Penilaian yang berdasarkan jawaban responden terhadap masing-masing indikator setiap variabel nyata, kehandalan, responsive, jaminan, perhatian dan kepuasan aksesibilitas, tujuannya untuk mendapatkan “bagaimana kepuasan wisatawan pengguna jasa transportasi Kura-Kura Bus rute Kabupaten Badung terhadap aksesibilitas” dan untuk “mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh dalam tingkat kepuasan aksesibilitas wisatawan pengguna jasa trasportasi Kura-Kura Bus rute Kabupaten Badung”, hasil dari analisis deskripsi dijelaskan pada tabel dibawah

Tabel 8 Variable Yang Paling Berpengaruh Dalam Kepuasan Aksesibilitas.

No	5 (lima) variable Kualitas Pelayanan	Mean	Rangking
1	<i>Tangible</i> / nyata	3.87	3
2	<i>Reliability</i> / kehandalan	3.91	1
3	<i>Responsiveness</i> / renponsive	3.84	4
4	<i>Assurance</i> / jaminan	3.90	2
5	<i>Empathy</i> / perhatian	3.69	5

Sumber : Hasil Analisi 2019

4.12 Hasil Analisis Korelasi

Tabel 9 Analisis Korelasi Terhadap Responden Kura-Kura Bus.

Correlations							
		X1	X2	X3	X4	X5	Y
X1	Pearson Correlation	1	.766**	.841**	.783**	.711**	.850**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.766**	1	.823**	.823**	.551**	.832**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.841**	.823**	1	.892**	.648**	.899**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.783**	.823**	.892**	1	.630**	.874**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	.711**	.551**	.648**	.630**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.850**	.832**	.899**	.874**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Hasil Analisis 2019

4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan dibantu oleh *software* SPSS (*Statistical Program for Social Science*) versi 19 (data hasil pengujian selengkapnya dilampirkan dalam lampiran). Tujuan dari analisis ini untuk mengetahui hubungan antara variable dependen (Y) mengenai kepuasan aksesibilitas wisatawan pengguna jasa transportasi Kura-Kura Bus rute Kabupaten Badung terhadap variable independen (X) diantaranya X1,X2,X3,X4, dan X5.

Tabel 10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Standardized	T hitung	Sig.	Keterangan
	Coefficients (B)			
Konstanta (Constant)	2.047	4.582	.000	Signifikan
Nyata	.185	2.386	.019	Signifikan
Kehandalan	.178	2.482	.015	Signifikan
Responsive	.332	3.409	.001	Signifikan
Jaminan	.213	2.409	.018	Signifikan
Perhatian	.116	2.158	.034	Signifikan
R	: 0,933		F _{hitung}	: 126,464
R Square	: 0,871		Sig. F	: 0,000
Adjusted R Square	: 0,864			

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 4.17 dapat dibuat model regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,047 + 0,185X_1 + 0,178X_2 + 0,332X_3 + 0,213X_4 + 0,116X_5$$

Bila Y sama dengan X dengan nilai + (*plus*) artinya bila X meningkat akan mempengaruhi Y yang akan meningkat juga. Bila Y sama dengan X dengan Nilai – (*minus*), artinya bila X nilainya menurun maka akan mempengaruhi Y yang akan menurun juga.

4.14 Anova

Pengujian statistik F bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dari variabel independen terhadap variabel dependen yang ditunjukkan pada tabel ANOVA. Kriteria dari pengujian hipotesis adalah sebagai berikut.

1. A Nilai signifikansi $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.
2. Nilai signifikansi $>0,05$ maka hipotesis ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan

Tabel 11 Anova (b) Uji F

ANOVA*					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	270.045	5	54.009	126.464	0.000
Residual	40.145	94	.427		
Total	310.190	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Aksesibilitas
 b. Predictors: (Constant), Perhatian, Kehandalan, Nyata, Jaminan, Responsive

4.15 Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian statistik t bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independent secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Berdasarkan dasar signifikansi, kriterianya adalah sebagai berikut:

1. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_1 ditolak
2. Jika signifikansi $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak, H_1 diterima

Tabel 12 Hasil Uji t

Variabel Independen	Standardized	T hitung	Sig.	Keterangan
	Coefficients (B)			
Konstanta (Constant)	2.047	4.582	.000	Signifikan
Nyata	.185	2.386	.019	Signifikan
Kehandalan	.178	2.482	.015	Signifikan
Responsive	.332	3.409	.001	Signifikan
Jaminan	.213	2.409	.018	Signifikan
Perhatian	.116	2.158	.034	Signifikan
R	: 0,933	F _{hitung}	: 126,464	
R Square	: 0,871	Sig. F	: 0,000	
Adjusted R Square	: 0,864			

Sumber : Hasil Analisis 2019

Berdasarkan hasil tabel *Coefficients* di atas maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut berpengaruh terhadap variabel Y.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian ini dengan 3 rumusan masalah yang ada dan mengacu pada analisis data dan pembahasan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Deskriptif Variabel menunjukkan tanggapan Responden tentang secara keseluruhan kepuasan wisatawan pengguna jasa transportasi Kura-Kura Bus rute Kabupaten Badung terhadap aksesibilitas hal ini dapat dilihat dari keseluruhan rata-rata nilai yaitu 3,86. Nilai rata-rata tertinggi pada pertanyaan “Setelah menggunakan jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus, puaskah konsumen terhadap aksesibilitas dalam pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa

transportasi Kura-Kura Bus, dibandingkan dengan apa yang konsumen harapkan?” dengan nilai rata-rata 3,93. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan konsumen terhadap kepuasan terhadap aksesibilitas setelah menggunakan jasa transportasi Kura-Kura Bus sudah seperti yang dibayangkan dan diharapkan. Nilai rata-rata terendah terdapat pada pertanyaan “Setelah menggunakan jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus, seberapa puaskah konsumen tentang Aksesibilitas transportasi wisata Kura-Kura Bus?” dengan nilai rata-rata 3,78. Hal ini menunjukkan bahwa tanggapan konsumen Setelah menggunakan jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus sudah puas namun perlu ditingkatkan kembali.

2. Berdasarkan hasil penelitian Analisis Deskriptif Variabel ada lima faktor yang berpengaruh dalam tingkat kepuasan aksesibilitas jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dari kelima faktor yang berpengaruh dalam kualitas pelayanan jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus terhadap tingkat kepuasan aksesibilitas jasa, yang menjadi peringkat 1 (pertama) yaitu dari segi

Reliability/kehandalannya nilai rata-rata 3,91 yang artinya penilaian responden baik terhadap ketepatan waktu dalam jam pemberangkatan armada transportasi wisata Kura-Kura Bus, dan kepedulian petugas transportasi wisata Kura-Kura Bus terhadap konsumen.

3. Berdasarkan hasil penelitian yaitu analisis korelasi dan analisis regresi linier berganda yang bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan aksesibilitas wisatawan pengguna jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus. Dapat disimpulkan bahwa hubungan yang paling kuat antara tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus terhadap kualitas pelayanan aksesibilitas adalah dari segi *Responsiveness* yaitu servis yang tepat diberikan oleh jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus kepada konsumennya menyebabkan wisatawan puas saat menggunakan jasa transportasi tersebut. dengan nilai koefisien analisis korelasi 0.899 dan dengan nilai koefisien analisis regresi 0.332. Dari analisis regresi linier berganda maka dihasilkan model regresi sebagai berikut :

$$Y = 2,047 + 0,185X_1 + 0,178X_2 + 0,332X_3 + 0,213X_4 + 0,116X_5$$

5.2 Saran

Saran yang dapat diajukan berdasarkan hasil penelitian ini dengan mengacu pada analisis data dan pembahasan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan aksesibilitas jasa transportasi wisata Kura-Kura Bus dapat terus ditingkatkan, agar wisatawan lebih puas dan lebih baik dalam menggunakan jasa transportasi tersebut.
2. Pemerintah sebaiknya mencontoh dan mendukung program transportasi umum seperti Kura-Kura Bus untuk meminimalisir penyewaan transportasi pribadi kepada wisatawan dan untuk mengurangi kemacetan terutama di daerah Bali bagian selatan.
3. Pada penelitian ini hanya meneliti tentang kepuasan aksesibilitas, selanjutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kinerja Transportasi Kura-Kura Bus.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, P.S. & Usman, H. 2011, *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Anonim, 2012. www.dishubinkom.baliprov.go.id, Diakses tanggal 15/9/2018.
- Anonim, 2013. www.kura2bus.com, Diakses tanggal 22/9/2018.
- Ayu, Mananda, & Sudana. 2017, *Strategi Pengembangan*

- Transportasi Wisata Kura-Kura Bus Di Bali*. Jurnah IPTA Vol. 5 No 2. Denpasar: Universitas Udayana.
- Bintarto. 1989, *Interaksi Desa Kota dan Permasalahannya*. Penerbit Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Black. J. 1981. *Urban Transport Planning*. London: Croom Helm.
- Departemen Perhubungan, Direktorat Jenderal Perhubungan darat, Pedoman Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum 1996.
- Eldon, Mokhammad, 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan transportasi Bus Sekolah Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tulungagung*. Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi Universitas Tulungagung, Jawa Timur.
- Haryono, Sigit, 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta*. Tugas Akhir, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis FISIP Universitas Pembangunan Nasional "Veteran", Yogyakarta.
- James. J. Spillane DR, 2002, "Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Prospeknya", Yogyakarta: Kanisius.
- Jasfar. F. 2002, "Kualitas Jasa dan Hubungan dengan Loyalitas serta Komitmen Konsumen: Studi Pada Pelanggan Salon Kecantikan", *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol. 17 No. 1.
- John. D. Edwards, Jr., P.E 1992, *Transportation Planning Handbook*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey.

- Kotler, dan Keller, 2009. *Marketing Management. International Edition*
- Leksono, B., A.Y.P.B.C. Widyatmoko. 2010. Strategi pemuliaan Nyamplung (*Calophyllum Inophyllum*) untuk bahan bakar *biofuel*. Prosiding Seminar Nasional Sains dan Teknologi III: Peran Strategis Sains dan Teknologi dalam Mencapai Kemandirian Bangsa. Bandar Lampung 18-19 Oktober 2010. Universitas Lampung. Hal.125-137.
- Lewis, R.C. and B.H. Booms, 1983. "The Marketing Aspects of Service Quality", in Berry, L.L., G. Shostack, and G. Upah (eps.) *Emerging Perceptions of Service Marketing*. Chicago: American Marketing Association, pp. 99-107.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Prakti*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Manulang, Ida, 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines Di Bandara Polonia Medan*, Tesis, Sekolah Pascasarjana Universitas Sumatra Utara, Medan.
- Miro, Fidel, 2002. *Perencanaan Transportasi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Edisi Ke-2. Cetakan Ke-2. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Munawar, A, 2004. *Manajemen Lalu Lintas Perkotaan*. Penerbit Beta OFFSET, Jogjakarta.
- Mursid, 1993. *Manajemen Pemasaran*. Ed 1, Cet 1. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- Nasution, 2008. *Perencanaan Transportasi*. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Nasution, M Nur. 2008. *Manajemen Transportasi edisi ketiga*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ofyar, Tamin Z, 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Penerbit ITB, Bandung.
- Ofyar, Tamin Z, 2005. *Perencanaan, Pemodelan, & Rekayasa Transportasi*. Penerbit ITB, Bandung.
- Olvier, Sandra. 2007. *Strategi Public Relations*, Jakarta: Erlangga.
- Payne, Adrian, 2005. *Pemasaran Jasa (The Essence Of Service Marketing)*, Terjemahan Fandy Tjiptomo, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Pemerintah Provinsi Bali. 2012. *Rancangan RPMJD Bali 2013-2018*. Denpasar.
- Pendit, Nyoman S. 2002. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita
- Robet, Diah, Lisnawati, 2012. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Porum Damri Devisi Denpasar Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bus Trans Sarbagita Trayek Batubulan-Nusa Dua*. Tugas Akhir, Program Studi Teknik

- Sipil Fakultas Teknik Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Saleh, 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Ed 2. Bandung : Alfabeta.
- Santoso, Sigih, 2015. *Menguasai SPSS 22*. Penerbit PT Elex Media Komputindo, Jakarta
- Smith, J.M and Van Ness, H.C., 1959, "Introduction to Chemical Engineering Thermodynamics", Mc.Graw Hill Book Company, Inc., New York.
- Sudjana, 2004. *Metode Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sumaatmadja, 1988. *Studi Geografi Suatu Pendekatan dan Analisis Keruangan*. Alumni, Bandung.
- Talavera, Oleksandr., Tsapin, Andriy., and Zhould Oleksandr. "Macroeconomic Uncertainty and Bank Lending: The Case of Ukraine". *Economic System* 36, (2012): 279-293.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2011. *Servis, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Keputusan Menteri Perhubungan No. KM 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang.
- Uva, Iva, Mas, 2004. *Evaluasi Kinerja Angkutan Pedesaan Di Kabupaten Karangasem*. Tugas Akhir, Program Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Udayana, Denpasar.
- Wahab, Salah, 2003. *Manajemen Kepariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Warpani, Suwardjoko, 1999. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Penerbit ITB, Bandung.
- Warpani, Suwardjoko, 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas*. Penerbit ITB, Bandung.
- Wirajaya, 2005. *Analisis Jaringan Trayek Angkutan Kota Di Kabupaten Tabanan*. Tugas Akhir, Program Studi Teknik Sipil Universitas Udayana, Denpasar.