

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS PT. SELAMAT JALAN WISATA JURUSAN
KUTABULUH-KABANJAHE-BUKIT LAWANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

Gita Embarina Br. Sitepu¹⁾ Ingan Ukur Br Sitepu²⁾ Conie Novenda Br Sitepu³⁾

¹ Mahasiswa Prodi Manajemen Universitas Quality

² Dosen Fakultas Soshum Universitas Quality Berastagi

³ Dosen Fakultas Soshum Universitas Quality

Email: inganukursitepu@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan jasa transportasi terhadap kepuasan pelanggan. Populasi penelitian ini adalah semua pengguna jasa bus Selamat Jalan Wisata. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dinilai dengan skala *Likert* yang masing-masing sudah diuji cobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diperoleh persamaan regresi $Y = -0,461 + 0,255X_1 + 0,356X_2 + 0,154X_3 + 0,163X_4 + 0,254X_5 + e$. Dari hasil analisis secara parsial kelima variabel independen pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Diperoleh nilai t_{hitung} variabel bukti fisik sebesar 2,210, kehandalan sebesar 3,143, daya tanggap sebesar 2,046, jaminan sebesar 2,127, empati sebesar 4,295. Maka nilai $t_{hitung} >$ dari nilai t_{tabel} (1,98525). Berdasarkan uji f didapatkan nilai f_{hitung} sebesar 132,1006 $>$ f_{tabel} 2,70 dan signifikansi $0,000 <$ $0,05$. Hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,869, yang berarti sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebesar 86,9%, sedangkan sisanya sebesar 13,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

***ANALYSIS OF BUS SERVICE QUALITY PT. WELCOME TO TOURISM DEPARTMENT OF
KUTABULUH-KABANJAHE-BUKIT LAWANG TO CUSTOMER SATISFACTION***

ABSTRACT

*The competition that occurs in the transportation service business is currently getting faster and more advanced, making the competition in getting and keeping customers even tighter. In order to survive in the competition, companies must have the ability to provide the best service quality in order to increase customer satisfaction. This study aims to examine the effect of the quality of transportation services on customer satisfaction. The population of this study were all users of the Selamat Jalan Wisata bus service. The sample in this study amounted to 100 people. The data collection instrument used a questionnaire that was assessed with a Likert scale, each of which has been tested and has met the validity and reliability requirements. Data analysis used multiple linear regression and hypothesis testing. Based on the results of the analysis that has been done, the regression equation $Y = -0.461 + 0.255X_1 + 0.356X_2 + 0.154X_3 + 0.163X_4 + 0.254X_5 + e$. From the results of the partial analysis, the five independent variables have a positive and significant effect on the dependent variable. The t count value of the physical evidence variable is 2.210, reliability is 3.143, responsiveness is 2.046, assurance is 2.127, empathy is 4.295. Then the value of t count $>$ from the value of t table (1.98525). Based on the f test, the f count value is 132.1006 $>$ f table 2.70 and the significance is $0.000 <$ 0.05 . The results of the coefficient of determination test obtained the *Adjusted R Square* value of 0.869, which means the contribution of the influence of the independent variable to the dependent variable is 86.9%, while the remaining 13.1% is influenced by other variables not included in this study.*

Keywords: Compensation; Work Discipline; Employee Performance

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Kualitas pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai, sedangkan Kotler (2016) mendefinisikan “kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Penilaian kualitas pelayanan tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *tangibles* (berwujud). Atribut-atribut tersebut dapat dijabarkan dengan dimodifikasi sesuai dengan jenis usaha yang diteliti dan kemudian dijadikan kriteria-kriteria penilaian bagi pelanggan terhadap kinerja perusahaan.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dianggap mempengaruhi tinggi rendah tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah yang menunjukkan pada

tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap konsumen.

Dalam berkomunikasi dan menyelesaikan masalah dengan konsumen, karyawan harus berusaha memahami kondisi, permasalahan dan perasaan pihak lain dengan menggunakan sudut pandang pihak lain. Berikut beberapa contoh situasi yang dihadapi oleh karyawan dan contoh perilaku yang diharapkan dalam rangka menumbuhkan empati.

Kualitas Pelayanan adalah tingkat layanan yang berkaitan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Hal ini berarti bahwa layanan tersebut berkualitas jika perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan / pengguna. Secara umum, kualitas layanan sering digunakan sebagai dasar untuk produk layanan karena produk utama yang dipasarkan adalah layanan yang berkualitas dan layanan ini dibeli oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas penyediaan layanan adalah dasar untuk pemasaran jasa.

Abdulah dan Francis (2016:44) menyatakan “kualitas atau mutu, sering kali dimaknai sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau segala sesuatu yang sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan”. Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan atau konsumen setelah mendapatkan produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan. Perasaan tersebut timbul karena pelanggan membandingkan harapan mengenai produk atau jasa yang akan diperoleh dengan kenyataan. Oleh sebab itu kepuasan memang subjektif, Penilaian tergantung dengan pelanggan itu sendiri.

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2016:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian

terpenting dalam kepuasan”.

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan kumpulan individu atau obyek yang merupakan sifat-sifat umum. Menurut Silaen (2018: 87) “Populasi adalah keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik (sifat-sifat) tertentu yang akan diteliti. Populasi juga disebut universum (*universe*) yang berarti keseluruhan, dapat berupa benda hidup atau benda mati”. Sedangkan menurut Sugiyono (2018:130) populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Maka dari itu penjelasan para ahli tersebut, penulis menetapkan populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Selamat Jalan Wisata Jurusan Kutabuluh-Kabanjahe-Bukit Lawang yang memiliki 25 armada.

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili), maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini menggunakan 100 orang responden.

Pada penelitian ini penulis menggunakan *simple random sampling*, kemudian menurut Sugiyono (2017:82) “*Simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Uji Validitas

Kata validitas berasal dari kata valid yang

menurut Sugiyono (2017:172) adalah “hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur.

Perhitungan validitas dari sebuah instrumen dapat menggunakan rumus *korelasi product moment* atau dikenal juga dengan *korelasi pearson*. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2}}$$

Keterangan:

r= koefisien korelasi

N= jumlah responden uji coba

X= skor tiap item

Y= skor seluruh item responden uji coba

Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018) “reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk”. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi hasil pengukuran dari kuesioner dalam penggunaan yang berulang. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak.

Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit. Berdasarkan pengalaman empiris beberapa

pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar.

Dalam pengujian ini menggunakan uji *Kolmogorof-Smirnov*. Uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah alat uji statistik yang digunakan untuk menentukan apakah suatu sampel berasal dari suatu populasi yang memiliki sebaran data tertentu atau mengikuti distribusi statistik tertentu. Biasanya uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Uji ini bisa digunakan untuk menguji apakah suatu kelompok sampel mengikuti distribusi kelompok tertentu.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis regresi yang menunjukkan pengaruh nilai terhadap dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat.

Model persamaan regresi linear berganda yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Pelanggan
- a = Konstanta
- b1 = Koefisien regresi untuk variabel Bukti Fisik
- b2 = Koefisien regresi untuk variabel Keandalan
- b3 = Koefisien regresi untuk variabel Faktor Daya Tanggap
- b4 = Koefisien Regresi untuk variabel Jaminan
- b5 = Koefisien Regresi untuk variabel Empati
- X1 = Bukti Fisik
- X2 = Keandalan
- X3 = Daya Tanggap
- X4 = Jaminan
- X5 = Empati

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam

satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Uji Hipotesis

Uji t

Uji koefisien regresi secara parsial (uji t) digunakan untuk menguji tingkat signifikansi masing-masing koefisien variabel bebas secara individu terhadap variabel tidak bebas. Kriteria pengujian uji t dengan membandingkan nilai thitung dengan t tabel atau dengan melihat nilai signifikansi (probabilitas) untuk membuat keputusan menolak atau menerima H_0 .

Alternatif keputusannya adalah:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau probabilitas t kurang dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. H_0 ditolak berarti bahwa variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.
- b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau probabilitas F lebih dari $\alpha = 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a diterima. H_0 diterima berarti bahwa variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tidak bebas yang diteliti.

Uji Koefisien Determinasi

Uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X. Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0, artinya variasi dari Y tidak dapat

diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila nilai koefisien determinasi sama dengan 1, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila nilai koefisien determinasi sama dengan 1, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi.

titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R^2 nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Dalam sebuah penelitian setiap instrument harus valid berarti mampu mengukur yang harus diukur. Suatu kuesioner dikatakan valid atau sah jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel} .

- Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada α 5% maka pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid, dengan $r_{tabel} = 0,30$
- Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ pada α 5% maka pertanyaan yang diajukan dinyatakan tidak valid, dengan $r_{tabel} = 0,30$

Hasil uji validitas data pada Tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada α 5% (0,30), sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti valid, artinya bahwa butir pernyataan (instrumen) dalam kuesioner tersebut dapat mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y)..

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Data

Indikator	Pert anya an	r hitung	r tabel	Keterangan
Bukti Fisik	1	0,896	0,30	valid
	2	0,892	0,30	valid
	3	0,873	0,30	valid
Kehandalan	1	0,882	0,30	valid
	2	0,867	0,30	valid
	3	0,857	0,30	valid
Daya Tanggap	1	0,850	0,30	valid
	2	0,750	0,30	valid
	3	0,803	0,30	valid
	4	0,821	0,30	valid
Jaminan	1	0,801	0,30	valid
	2	0,800	0,30	valid
	3	0,817	0,30	valid
	4	0,849	0,30	valid
Empati	1	0,816	0,30	valid
	2	0,849	0,30	valid
	3	0,749	0,30	valid
	4	0,797	0,30	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,762	0,30	Valid
	2	0,814	0,30	Valid
	3	0,783	0,30	Valid
	4	0,902	0,30	Valid

Hasil uji validitas data pada di atas menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada α 5% (0,30), sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner terbukti valid, artinya bahwa butir pernyataan (instrumen) dalam kuesioner tersebut dapat mengukur variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penelitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Data

Variabel	Indikator	Jumlah Item Dalam Kuesioner	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	3	0,865>0,6	Reliabel
	Kehandalan	3	0,837>0,6	Reliabel
	Daya Tanggap	4	0,819>0,6	Reliabel
	Jaminan	4	0,832>0,6	Reliabel
	Empati	4	0,815>0,6	Reliabel

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2021

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Data

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,79271030
Most Extreme Differences	Absolute	,063
	Positive	,049
	Negative	-,063
Test Statistic		,063
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2021

Dari hasil output SPSS versi 22 pada Tabel terlihat bahwa *Asymp.Sig (2- tailed)* sebesar 0,200. Dikarenakan *Asymp.Sig (2-tailed) > level of significant* ($\alpha = 0,05$) atau $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda, dilakukan dengan

menggunakan metode enter, dimana semua variabel dimasukan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui meregresikan Kepuasan Pelanggan (Y) sebagai variabel dependen serta Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) sebagai variabel independen. Hasil hipotesis terdapat dalam Tabel 4.12 di bawah ini

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 Constant)	-,461	,701		-,657	,513
Bukti Fisik	,255	,115	,200	2,210	,030
Kehandalan	,356	,113	,282	3,143	,002
Daya Tanggap	,154	,075	,143	2,046	,044
Jaminan	,163	,077	,150	2,127	,036
Empati	,254	,059	,255	4,295	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2021

Model persamaan regresi linear berganda yaitu :

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

$$Y = -0,461 + 0,255X_1 + 0,356X_2 + 0,154X_3 + 0,163X_4 + 0,254X_5 + e$$

Uji Hipotesis

Uji F (Uji Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Untuk membuktikan secara bersama-sama, maka

dilakukan uji F. Adapun Hipotesisnya sebagai berikut :

- Ho : secara simultan variabel Kualitas Pelayanan(Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5)) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).
- Ha : secara simultan variabel Kualitas Pelayanan(Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5)) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Pengambilan keputusan jika:

- 1) $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima, artinya signifikan. Dengan taraf signifikan (α) = 0,05 atau 5%.
- 2) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka Ha ditolak dan Ho diterima, artinya tidak signifikan. Dengan taraf signifikansi (α) = 0,05 atau 5%.

**Tabel 5. Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	437,149	5	87,430	132,106	,000 ^b
Residual	62,211	94	,662		
Total	499,360	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Empati, Bukti Fisik, Jaminan, Daya Tanggap, Kehandalan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS 2021

Dari Tabel diatas diperoleh nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai $Sig < 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka keputusannya adalah Ho ditolak dan Ha diterima. Kesimpulannya signifikan artinya bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pelanggan Bus Selamat Jalan Wisata. Adapun cara lain melihat uji F ini dengan membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} . Caranya yaitu dengan menentukan nilai derajat bebas (df) untuk pembilang (df1) dengan rumus $df1 = k-1$. Kemudian menentukan derajat bebas / *degree of freedom* (df) untuk penyebut atau df2 dengan rumus $df2 = n-k$. dimana k adalah jumlah variabel (bebas + terikat) dan n adalah jumlah data. Dalam penelitian ini nilai $k = 6$ dan $n = 100$. Maka nilai df1 dalam penelitian ini adalah $df1 = 6 - 1 = 5$ dan $df2 = 100 - 6 = 94$, sehingga dengan melihat nilai pada F_{tabel} dengan $df1 = 5$ dan $df2 = 94$ diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 2,31. Selanjutnya membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dari tabel diatas diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 10,272. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($10,272 > 2,31$), artinya bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus Selamat Jalan Wisata.

Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk menguji hubungan koefisien regresi secara parsial atau terpisah dari variabel independennya, apakah masing-masing variabel independen atau variabel bebas berpengaruh terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Adapun Hipotesisnya sebagai berikut:

Ho : Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan(Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5)) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y).

Ha : Secara parsial variabel Kualitas Pelayanan(Bukti Fisik (X1), Kehandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5)) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,461	,701		-,657	,513
Bukti Fisik	,255	,115	,200	2,210	,030
Kehandalan	,356	,113	,282	3,143	,002
Daya Tanggap	,154	,075	,143	2,046	,044
Jaminan	,163	,077	,150	2,127	,036
Empati	,254	,059	,255	4,295	,000

Sumber : Pengolahan Data SPSS 2021

Dari Tabel di atas dapat kita lihat masing-masing nilai t hitung dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai t tabel dengan persamaan $n - k - 1$; $\alpha / 2 = 100 - 5 - 1$; $0,05/2 = 95$; $0,025 = 1,98525$ pada signifikansi 5%.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskripsi responden menunjukkan bahwa dari 100 responden yang dijadikan subjek dalam penelitian bus selamat jalan wisata, dapat diketahui responden yang berjenis laki-laki lebih banyak dibandingkan jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 52 orang, umur responden yang terbanyak adalah yang berumur antara 21 - 30 tahun sebanyak 28 orang, dan sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 28 orang.
2. Berdasarkan uji hipotesis F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 132,106 dimana nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($132,106 > 2,70$) dan nilai probabilitas (Sig) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara bersama-sama atau secara simultan berpengaruh signifikan

- terhadap kepuasan pelanggan pada Bus Selamat Jalan Wisata. Berdasarkan uji hipotesis T didapatkan hasil nilai T_{hitung} variabel bukti fisik (X1) sebesar 2,210, variabel kehandalan (X2) sebesar 3,143, variabel daya tanggap (X3) sebesar 2,046, variabel jaminan (X4) sebesar 2,127, dan variabel empati (X5) sebesar 4,295. Maka nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu 1,98525. Hal ini menunjukkan bahwa secara parsial kelima variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
4. Variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati mempengaruhi pelanggan dalam kepuasan pelanggan Bus Selamat Jalan Wisata. Dari kelima variabel tersebut, yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan Bus Selamat Jalan Wisata adalah variabel empati. Hal ini terlihat karena nilai t_{hitung} variabel faktor psikologis tertinggi diantara variabel yang lain, yaitu sebesar 4,295.
 5. Berdasarkan nilai determinasi (R^2) diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,869. Artinya adalah bahwa sumbangan pengaruh variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) adalah sebesar 86,9%, sedangkan sisanya sebesar 13,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan maka penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bus Selamat Jalan Wisata merupakan sebuah moda angkutan yang terus tumbuh besar dan berkembang. Layaknya sebuah usaha yang semakin besar dan berkembang karena Bus Selamat Jalan Wisata belum memiliki struktur organisasi, maka tentunya perlu dibuat struktur organisasi untuk mempermudah dalam mengkoordinasi setiap karyawan sesuai dengan tugas-tugas pada setiap bagiannya.

2. Mengingat variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan bus wisata selamat jalan, maka pihak bus selamat jalan wisata harus memperhatikan hal-hal yang berhubungan dengan kelima variabel tersebut.
3. Dari kelima variabel (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) diketahui empati merupakan variabel yang paling kuat mempengaruhi kepuasan pelanggan bus selamat jalan wisata. Fasilitas yang dimiliki harus tetap dijaga dan ditingkatkan khususnya untuk bus harus selalu dirawat dengan baik. Selanjutnya pelayanan juga harus ditingkatkan, karena ini juga merupakan item yang memiliki pengaruh yang cukup tinggi dari jawaban responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulah, Francis. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo Persada..
- Anonim. 2016. *Kualitas Pelayanan : Dimensi dan Cara mengukurnya*.
- Ariani, Dorothea Wahyu. 2020. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Bahrul, Kirom. 2020. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Edisi Revisi)*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Dickson Kho, Analisis Regresi Sederhana, <https://teknikelektronika.com/analisis-regresi-linear- sederhana-simple-linear-regression/>
- Elina, 2019. Resume Kepuasan Pelanggan.
- Gaspersz, Vincent. 2018. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, Richard F. 2020. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gie, 2020. Indikator Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Jenis, dan Fungsinya Bagi Bisnis. Marketing dan Manajemen.
- H, Bariroh. 2015. *Kajian Teori*, http://etheses.uin-malang.ac.id/1552/6/11410152_Bab_2.pdf
- Keller, K. L., & Kotler, P. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- LinovHR.2020. Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Manfaat, dan Cara Meningkatkan.
- Moleong Lexy J, 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mts Arief. 2020. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia