

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA PENGGUNA TRANSPORTASI UMUM BUS TRANS BATAM)

Ardida Ponty Basowa*, Joko Setiawan**

*Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

**Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

e-mail: ardidapb.ap@gmail.com

ABSTRACT

Trans Batam is a mode of public transportation offered by the Batam city government to the public. In an effort to maintain relationships with customers, the quality of services and facilities is key in maintaining customer and providing high value through customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and facilities on consumer satisfaction on users of Trans Batam bus transportation. The method used is a quantitative method with a type of causality research. The population in this study were trans Batam bus passengers. While the study sample consisted of 100 respondents who used purposive sampling technique. Based on this research, the hypothesis testing between service quality and facility variables partially and simultaneously has a significant effect on consumer satisfaction, case studies on Transs Batam bus public transportation users. These results indicate that the better the quality of services and facilities provided will increase customer satisfaction as users of public transportation services.

Keyword : Service Quality, Facilities, Customers Satisfaction

PENDAHULUAN

Transportasi adalah bagian dari kebutuhan dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Memiliki peran penting transportasi mencakup beberapa aspek baik sosial, ekonomi, lingkungan hingga keamanan. (Sukarto, 2016: 25) Besarnya manfaat transportasi bagi masyarakat semakin memperbaiki wujud dan keandalannya sepanjang perubahan zaman dari dulu hingga kini baik secara sistem dan kapasitas sudah mengalami banyak perubahan.

Berkembangnya kemajuan teknologi membuat masyarakat semakin jeli dalam menentukan pilihannya. Banyak jasa transportasi ditawarkan demi merebut minat konsumen pada jasa yang diberikan. Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang ditawarkan

telah sesuai dengan keinginan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan.

Di negara kita Indonesia sudah banyak pilihan moda transportasi darat, salah satunya bus. Bus memenuhi kebutuhan masyarakat moda transportasi dalam kota. Seiring perkembangannya sudah banyak moda transportasi umum lain yang bermunculan salah satunya transportasi umum berbasis online. Beragamnya inovasi dan persaingan menuntut perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan calon pelanggan agar dapat eksis di tengah kecanggihan teknologi saat ini. Fokus dan tujuan utama para penyedia bisnis jasa adalah terciptanya kepuasan konsumen. Konsumen yang merasa puas akan berpotensi loyal kepada produk, toko, dan atau penyedia jasa yang sama sehingga akan berpengaruh terhadap

kesuksesan dan kemajuan perusahaan tersebut. (Tjiptono & Diana, 2015: 4).

Trans Batam perlu memperbaiki kualitas pelayanan seperti memberikan pelayanan terbaik, ramah, penampilan sopan dari tiap petugasnya, hal tersebut dapat menjadi penilaian dari konsumen untuk melihat bagaimana kesiapan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang. Selain itu kebersihan armada unit, pintu otomatis yang terkadang macet dan jok tempat duduk sudah bergeser/rusak masih banyak ditemukan. Hal ini tentunya menjadi penilaian dari penumpang akan kualitas pelayanan bus Trans Batam yang mereka tumpangi memiliki kekurangan-kekurangan yang masih perlu di perbaiki. Penumpang akan membandingkan fasilitas ini dengan armada lain yang menjadi pesaing bus Trans Batam dan berpotensi beralih ke armada lain dengan pelayanan yang lebih baik.

Trans Batam adalah transportasi yang memberikan pelayanan yang sifatnya nyaman, aman dan murah kepada masyarakat karena bus Trans Batam sampai saat ini masih menggunakan subsidi dari pemerintah. Tarif yang ditetapkan bus Trans Batam merupakan tarif tetap, tarif yang tidak memperhitungkan jarak jauh dekat, maka semua penumpang umum dikenakan tarif yang sama Rp. 4000.- baik penumpang yang menempuh jarak dekat maupun penumpang yang menempuh jarak jauh, sedangkan untuk pelajar dikenakan tarif yang berbeda yakni Rp. 2000.-. Unggul pada harga namun penumpang busway merasa kinerja bus Trans Batam masih belum optimal. Dibuktikan karena bus sering mengalami keterlambatan datang melebihi waktu tunggu, bus juga pada jam-jam tertentu sering mengalami penumpukan penumpang, serta beberapa kursi penumpang sudah ada kerusakan pada jok-nya. Sehubungan dengan kondisi tersebut seharusnya segera di tindak lanjuti agar konsumen merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan Trans Batam.

Kini Trans Batam berinovasi melalui penerapan non tunai sudah mulai berjalan sejak pertengahan tahun 2018, meskipun sudah diterapkan pembayaran menggunakan *brizie-card* tapi petugas masih melayani pembayaran manual atau tunai. Rencana menggunakan pembelian tiket non

tunai akan mulai aktif secara keseluruhan tahun 2019, jadi penumpang diharapkan sudah memiliki dan menggunakan *brizie-card* sebagai alat pembelian tiket. Pemerintah berusaha menanggapi kekurangan yang perlu diperbaiki dengan adanya aktifitas renovasi sarana dan prasarana penunjang seperti yang ditemui di beberapa halte yang sudah di cat rapih dan di buat loket tiket. "Dishub Batam juga kabarnya akan menambah jumlah armada busway untuk tahun 2019" dikutip dalam cetraltbatam.co.id penambahan unit bus Trans Batam yang baru masih menunggu persetujuan dari pemerintah pusat.

Kerusakan dan kekurangan sudah seharusnya menjadi bahan evaluasi pihak pengelola bus Trans Batam agar dapat memberikan pelayanan lebih baik dan menciptakan kepuasan pada penumpang bus. Berdasarkan pada uraian yang telah dikemukakan diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa angkutan bus Trans Batam. Berdasarkan pada pemikiran tersebut penelitian ini mengambil judul "***Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam)***".

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang (Assauri, 2013:12).

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut (Rambat, 2013:64). Kualitas pelayanan merupakan faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dimana kemampuan perusahaan dalam pelayanan yang berkualitas kepada konsumen dan sebagai strategi untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam persaingan jasa atau produk melaiikan saat sebelum dan sesudah pelayanan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Di dalam penelitian ini ada lima dimensi indikator kualitas pelayanan (Lupiyoadi, 2013:216) yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Respon /Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Emphaty* (Empati)

Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen (Tjiptono, 2014:72).

Indikator Fasilitas

1. Perencanaan Spasial/Tata Ruang
2. Perencanaan Ruang
3. Perlengkapan/Perabotan
4. Tata Cahaya
5. Warna
6. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

Pengertian Kepuasan Konsumen

Menurut (Sunyoto, 2015:35) Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasakan sangat puas senang atau gembira.

Indikator Kepuasan Konsumen

1. *Re-purchase*
2. Menciptakan *month of month*
3. Menciptakan citra merk

4. Menciptakan pembelian pada perusahaan yang sama membeli produk lain dari perusahaan yang sama.

Penelitian Terdahulu

Judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II). Oleh Amri Rifqi Azhari¹, Nawazirul Lubis² & Ngatno³ (Azhari & Lubis, 2015) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan kuesioner, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100. Hasil dari

Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan yang menggambarkan atau memprediksi hubungan-hubungan tertentu diantara dua variabel atau lebih, yang kebenaran hubungan tersebut tunduk pada peluang untuk menyimpang dari kebenaran (Sanusi, 2011:44). Adapun hipotesis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H1= Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
2. H2= Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
3. H3= Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Menurut (Wijayanti, Musringah, & Irdiana, 2018: 190) penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Untuk olah hasil data digunakan analisis yang merupakan teknik analisis kuantitatif yaitu regresi linier berganda. Dan nantinya akan di uji: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji Koefisien Determinasi (R²), Uji T Parsial dan Uji F Simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat ketepatan penggunaan alat ukur

tersebut terhadap gejala apa yang diukur. atau untuk mengukur sah atau tidaknya suatu instrument data sebagai alat penelitian dari masing-masing butir pertanyaan pada kuesioner terhadap variabelnya. Berdasarkan nilai r hitung $<$ r tabel maka data dinyatakan tidak valid.

Tabel 1. Uji Validitas

| | Corrected Item-Total Correlation | r tabel | Keterangan |
|------|-------------------------------------|---------|------------|
| x1.1 | .500 | 0,197 | Valid |
| x1.2 | .670 | 0,197 | Valid |
| x1.3 | .700 | 0,197 | Valid |
| x1.4 | .713 | 0,197 | Valid |
| x1.5 | .561 | 0,197 | Valid |
| x2.1 | .590 | 0,197 | Valid |
| x2.2 | .626 | 0,197 | Valid |
| x2.3 | .653 | 0,197 | Valid |
| x2.4 | .503 | 0,197 | Valid |
| x2.5 | .670 | 0,197 | Valid |
| x2.6 | .674 | 0,197 | Valid |
| y1.1 | .796 | 0,197 | Valid |
| y1.2 | .774 | 0,197 | Valid |
| y1.3 | .706 | 0,197 | Valid |
| y1.4 | .800 | 0,197 | Valid |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, 2018

Dari hasil uji validitas pada Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y) terlihat bahwa semua *item* skor dari setiap pernyataan adalah correlation $>$ r tabel. Dalam hasil uji tersebut pernyataan dengan nilai *corrected item – total correlation* tidak ada yang berada dibawah 0,197 maka pernyataan tersebut valid.

Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan

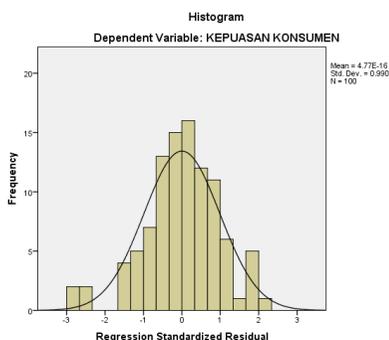
indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2011:47). Pengujian reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan koefisien *cronbach's alpha* dengan taraf signifikan 0,5. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai lebih besar atau sama dengan 0,6. Berikut adalah tabel uji realibilitas Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dan Kepuasan Konsumen (Y)

Tabel 2. Uji Realibilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | N of Items |
|--------------------|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan | .611 | 5 |
| Fasilitas | .663 | 6 |
| Kepuasan Konsumen | .761 | 4 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, 2018

Dari hasil pengolahan data pada tabel 2 dapat disimpulkan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk uji reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2) dan Ke (Y) adalah lebih besar dari 0,6, maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur pernyataan ketiga variabel tersebut adalah realibel.



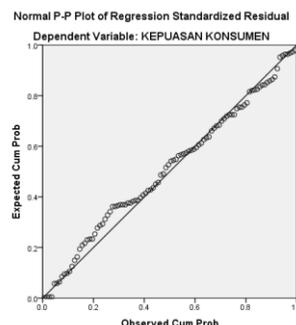
Gambar 1. Hasil Uji Histogram

Data memiliki distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Cara lain untuk menguji normalitas dengan pendekatan grafik yaitu menggunakan *Normal Probability Plot*. Jika garis menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti atau merapat ke garis diagonal, maka data memenuhi asumsi normalitas (Suliyanto, 2011:69).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan analisis grafik dilakukan dengan menggunakan Histogram, jika kurva seperti lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal.



Gambar 2. Hasil Uji P-Plot

Pada grafik di atas data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau garis histogramnya yang menunjukkan pada distribusi normal

Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test* dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (Sunyoto, 2014:167)

Tabel 3. Uji Kolmogorov-Smirnov

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0 |
| | Std. Deviation | 2.35460714 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0.09 |
| | Positive | 0.044 |
| | Negative | -0.09 |
| Test Statistic | | 0.09 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .043 ^c |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Pada tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kurva nilai residual terstandarisasi memiliki distribusi normal karna nilai Kolmogorv-Smirnov memiliki tingkat Signifikan 0,043 lebih > 0.05.

Uji Multikolinieritas

Uji Multikolonieritas merupakan uji yang ditunjukkan untuk menguji apakah pada

model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (variabel independen). Uji Multikolonieritas di uji dengan metode korelasi parsial (*Examination of partial correclation*) ini dilakukan dengan membandingkan antara koefisien determinasi keseluruhan dengan nilai koefisien korelasi parsial semua variabel.

Tabel 4. Uji Multikolinieritas

| | | Coefficients ^a | |
|-------|--------------------|---------------------------|-------|
| Model | | Collinearity Statistics | |
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | Kualitas Pelayanan | .924 | 1.082 |
| 2 | Fasilitas | .924 | 1.082 |

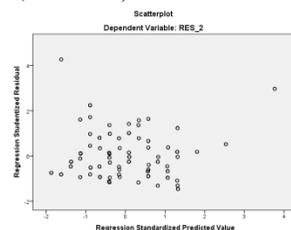
a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, 2018

Berdasarkan hasil perhitungan nilai dalam tabel coefficient Correlations diatas tampak model tidak terjadi Multikolinearitas antar variabel independen karna nilai VIF masing- masing sebesar 1.082 yang lebih kecil dari 10.

Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model regresi yang diharapkan adalah yang homoskedastisitas (tidak terjadi heteroskedastisitas),. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode

Analisis Grafik, dilakukan dengan mengamati *Scatterplot* dimana sumbu horizontal menggambarkan nilai *Predicted Standardized* sedangkan sumbu vertical menggambarkan nilai *Residual Studentized* (Suliyanto, 2011:95).



Gambar 3. Hasil Uji Scatterplot

**Tabel 5. Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 6,664 | 3,337 | | 1,997 | ,049 |
| Kualitas_Pelayanan | ,457 | ,133 | ,317 | 3,426 | ,001 |
| Fasilitas | ,353 | ,112 | ,291 | 3,143 | ,002 |

Analisis Regresi Linear Berganda

Digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel depende. Dari persamaan regresi linier berganda diatas, maka didapat analisis sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 6,664, maka jika variabel bebas labelisasi halal dan harga dianggap konstanta, maka variabel terikat kepuasan konsumen sebesar 3,426.
2. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,457 menyatakan bahwa jika setiap penambahan satu poin,

akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 45,7%.

3. Koefisien regresi fasilitas (X2) sebesar 0,353 menyatakan bahwa jika setiap penambahan satu poin, maka harga akan meningkatkan keputusan pembelian sebesar 35,3%.

Analisis R Square

Koefisien determinasi yang digunakan adalah nilai *Adjusted R Square* karena lebih dapat dipercaya dalam mengevaluasi model regresi. Nilai *Adjusted R Square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

**Tabel 6. Analisis R Square
Model Summary^b**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,487 ^a | ,248 | ,222 | 258,884 |

a. Predictors: (Constant), FASILITAS, KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variable: Unstandardized Residual

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, 2018

Dari tabel 4. diatas menunjukkan nilai korelasi (R^2) sebesar 0,248 atau 25%, hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi atau hubungan antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 25%. Sedangkan sisanya 75% dapat dijelaskan oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Uji t

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial A 0,05.

Tabel 7. Uji t

| Coefficients^a | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 6,664 | 3,337 | | 1,997 | ,049 |
| 1 Kualitas_Pelayanan | ,457 | ,133 | ,317 | 3,426 | ,001 |
| Fasilitas | ,353 | ,112 | ,291 | 3,143 | ,002 |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, 2018

Variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan hasil t hitung 3,426 > t tabel 1,946 dan nilai signifikan 0,001 < 0,05, sehingga keputusan yang diambil adalah H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen(Y).

Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan

Variabel Fasilitas (X2) menunjukkan hasil t hitung 3,143 > t tabel 1,946 dan nilai signifikan 0,002 < 0,05 sehingga keputusan yang diambil adalah H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti bahwa Fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Uji F ANOVA^b

| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 Regression | 202,647 | 2 | 101,324 | 15,118 | ,000 ^a |
| Residual | 650,103 | 97 | 6,702 | | |
| Total | 852,750 | 99 | | | |

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 22, 2018

H₀ = Kualitas pelayanan (X₁) dan fasilitas (X₂) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y).

H₃ = Kualitas Pelayanan (X₁) dan Fasilitas (X₂) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Sesuai dari tabel 5 di atas menunjukkan bahwa $f_{hitung} = 15,118 > F_{tabel} = 3,090$ dan signifikan = 0,000 < 0,05 maka hasil penelitian menunjukkan H₀ ditolak dan H₃ diterima, yaitu kualitas pelayanan (X₁) dan fasilitas (X₂) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan konsumen (Y).

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Pengujian terhadap variabel kualitas pelayanan (X1) memperoleh nilai koefisiensi 0,457 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai signifikan sebesar 0,001 < 0,05 (nilai alpha) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) dengan kepuasan pelanggan (Y). Hasil t hitung 3,426 > t tabel 1,946 semakin memperkuat hasil uji variabel kualitas

pelayanan (X1) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil ini selaras dengan penelitian (Yunus & Budiyanto, 2014) dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan diperoleh hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa semakin baik layanan yang dilakukan oleh pihak Kapal tersebut baik dalam bentuk kebersihan dan kerapian berpakaian karyawan, pelayanan yang menyenangkan, kemauan memberikan bantuan dengan ramah, kejujuran serta kehandalan karyawan tentunya akan membuat pelanggan akan senang sehingga mereka akan merasa puas saat menggunakan jasa transportasi bus Trans Batam.

Pengaruh Fasilitas (X₂) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Pengujian terhadap variabel fasilitas (X₂) memperoleh nilai koefisiensi 0,353 berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$ (nilai alpha) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara fasilitas (X₂) dengan kepuasan pelanggan (Y). Hasil t hitung $3,143 > t$ tabel $1,984$ semakin memperkuat hasil uji variabel fasilitas (X₂) yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil ini selaras dengan penelitian (Yunus & Budiyanto, 2014) dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan diperoleh hasil fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang baik dapat memberikan kenyamanan terhadap konsumen serta dapat memudahkan konsumen dalam melaksanakan aktifitasnya dan tentunya akan membuat konsumen akan senang sehingga mereka akan merasa puas saat menggunakan jasa transportasi bus Trans Batam.

Pengaruh Kualitas Pelayanan (X₁) Dan Fasilitas (X₂) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Melalui hasil perhitungan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa nilai signifikan dari variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X₁) sebesar $0,001 < 0,05$ dan fasilitas (X₂) sebesar $0,002 < 0,05$ dan

$15,118$ (F hitung) $> 3,090$ (F tabel) hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X₁) dan fasilitas (X₂) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Hasil ini selaras dengan penelitian (Yunus & Budiyanto, 2014) dengan Judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan diperoleh hasil kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Adanya pengaruh yang signifikan dari kedua variabel tersebut yakni kualitas pelayanan dan fasilitas sebaiknya menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen bus Trans Batam untuk selalu bersinergi dan terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih memperhatikan kepuasan konsumen, disamping itu fasilitas yang memadai dapat memudahkan konsumen dalam melaksanakan aktifitasnya. Hal ini dapat berdampak kepada baik untuk melakukan perjalanan ulang, selalu mengingat dan menjadi andalan andalan dalam menggunakan bus Trans Batam jika ingin berpergian menggunakan transportasi ramah dan murah, sehingga hal tersebut tentunya akan menambah profit bagi Trans Batam.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian adalah jawaban dari permasalahan penelitian yang dilakukan. Pada bab ini penulis akan menyajikan kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Berikut ini adalah kesimpulan dari hasil penelitian yaitu:

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen bus Trans Batam.
2. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bus Trans Batam.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen bus Trans Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Azhari, A. R., & Lubis, N. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus : Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II) Pendahuluan.
- Ghozali, I. (2009). “Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, 147.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi Dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Sunyoto, D. (2014). *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2015). *PELANGGAN PUAS? TAK CUKUP!* Yogyakarta: C.V Andi Offset (Penerbit Andi).