

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BIS TRANSJAKARTA  
DI TERMINAL KAMPUNG MELAYU**

Elfian <sup>1)</sup>, Prasetio Ariwibowo <sup>2)</sup>

Faculty of Education and Social Sciences  
Indraprasta PGRI University Jakarta

Email (Surel) : [elfianunindra@gmail.com](mailto:elfianunindra@gmail.com); [Prasetio.ariwibowo@yahoo.com](mailto:Prasetio.ariwibowo@yahoo.com)

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to determine the effect of service quality on customer satisfaction Transjakarta bus in Terminal Kampung Melayu. This research uses quantitative descriptive analysis technique conducted at Terminal Kampung Melayu with purposive sampling method amounting to 100 people on Transjakarta bus passengers at random, both during rush hour in morning and afternoon, and the quiet moments of passengers at noon. Data collection through interviews, questionnaire questionnaires, collection of exams (tests), documentation and more. In this research data is processed using simple regression correlation tablature, product moment correlation, and analysis of coefficient of determination in microsoft excel 2010 software to consumer satisfaction.*

*The result of this research can be concluded that consumer satisfaction is equal to 12,496 and b equal to 0,520, meaning every increase per one unit at service quality hence will increase consumer satisfaction equal to 0,520. Then the value of  $r = 0.533$ , this indicates there is a moderate or significant relationship between variables X (quality of service) with variable Y (consumer satisfaction). And the value of determination 28,41% showed that contribution of variable X (service quality) to variable Y (consumer satisfaction) equal to 28,41% and rest equal to 71,59% determined by other factor not discussed in this research. Hypothesis testing can strengthen this research that shows that  $t\text{-count} > t_{table}$  is  $6,140 > 1,9855$  which states that there is significant correlation between service quality to consumer satisfaction*

Keywords: Quality of service, Consumer Satisfaction, Transjakarta, Kampung Melayu Terminal

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan di Terminal Kampung Melayu dengan metode *purposive sampling* berjumlah 100 orang pada penumpang bis Transjakarta secara acak, baik ketika jam-jam sibuk pada pagi dan sore hari, maupun saat-saat sepi penumpang pada menjelang siang hari. Pengumpulan data melalui wawancara, angket kuisisioner, pengumpulan ujian (tes), dokumentasi dan lainnya. Pada penelitian ini data diolah menggunakan tabulasi korelasi regresi sederhana, korelasi *product moment*, dan analisa koefisien determinasi pada *software microsoft excel 2010* terhadap kepuasan konsumen.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen adalah sebesar 12,496 dan b sebesar 0,520, artinya setiap kenaikan per satu satuan pada kualitas pelayanan maka akan naik kepuasan konsumen sebesar 0,520. Kemudian nilai  $r = 0,533$ , ini menunjukkan ada hubungan yang sedang atau cukup signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan konsumen). Dan nilai determinasi 28,41% menunjukkan bahwa kontribusi variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 28,41% dan sisanya sebesar 71,59% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengujian hipotesis yang dilakukan dapat memperkuat penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar dari ttabel yaitu  $6,140 > 1,9855$  yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Konsumen, Transjakarta, Terminal Kampung Melayu

## PENDAHULUAN

Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta (DKI) Jakarta merupakan ibukota negara Republik Indonesia. DKI di samping menjadi pusat bisnis juga pusat pemerintahan dengan jumlah penduduk tahun 2014 mencapai 10,08 juta orang dan kepadatan penduduk 15.234 orang per km<sup>2</sup>. DKI dikelilingi kawasan pemukiman Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi

(Bodetabek) yang berkembang cukup pesat. Tiap hari mereka membutuhkan sarana transportasi untuk pergi dan pulang dalam rangka : bekerja, sekolah, belanja bisnis maupun sekadar melancong. Tentu semuanya itu memerlukan sarana transportasi, baik transportasi umum seperti Bus, Taksi maupun Kereta Api.

Dari hasil survei komuter Jabodetabek tahun 2014 menunjukkan bahwa jumlah komuter Jabodetabek sebanyak 3.566.178 orang, terdiri dari :

- a. DKI 2.429.751 orang
- b. Bodetabek 1.067.762 orang
- c. Di luar DKI dan Bodetabek 68.665 orang

Kemampuan Pemerintah, khususnya DKI dan Bodetabek menyediakan Transportasi hanya sebanyak 1.382.296 orang. Dari data di atas, diketahui terdapat 1.047.455 orang yang tidak terlayani oleh angkutan umum atau menggunakan kendaraan sendiri sebagai sarana transportasi mereka ke tempat tujuan mereka masing-masing. Keadaan ini memperlihatkan bahwa transportasi merupakan kebutuhan yang mendesak untuk ditangani. Apabila tidak dikelola dengan baik akan berdampak pada sektor lainnya, seperti bisnis, pendidikan dan lapangan kerja.

Kemacetan lalu lintas merupakan permasalahan transportasi yang terjadi di DKI Jakarta. Diantaranya kemacetan di seluruh jalan ibu kota maupun dari sekitar Bodetabek merupakan pemandangan sehari-hari. Kemacetan bukan saja terjadi pada jalan protokol, namun pada jalan kampung, jalan kompleks perumahan bahkan jalan tikus sekalipun juga macet pada waktu-waktu tertentu.

Masalah utama kemacetan itu sebenarnya terletak pada ketidak seimbangan tumbuh kembangnya jalan dengan bertambahnya kendaraan dari tahun ke tahun. Sementara itu menambah panjang jalan merupakan hal hampir mustahil dilakukan karena lahan yang tersedia sangat terbatas. Hal itulah yang menyebabkan Pemerintah belum mampu menyediakan sarana transportasi umum yang nyaman, tepat waktu dalam jumlah yang memadai.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar (Tidak Termasuk TNI, Polri dan Menurut Jenis Kendaraan, 2010-2014

Jenis Kendaraan	2010	2011	2012	2013	2014	Pertumbuhan per tahun (%)
Sepeda Motor	8 764 130	9 861 451	10 825 973	11 949 280	13 084 372	10,54

Mobil Penumpang	2 334 883	2 541 351	2 742 414	3 010 403	3 266 009	8,75
Mobil Beban	565 727	581 290	561 918	619 027	673 661	4,46
Mobil Bis	332 779	363 710	358 895	360 223	362 066	2,13
Ransus	-	-	129 113	133 936	137 859	-
Jumlah	11 997 519	13 347 802	14 618 313	16 072 869	17 523 967	9,93

Sumber: Ditlantas Polda Metro Jaya (2016)

Pertumbuhan kendaraan bermotor selama lima tahun terakhir mencapai 9,93 persen per tahun. Jika dirinci menurut jenis kendaraan, sepeda motor mengalami pertumbuhan tertinggi yaitu sebesar 10,54 persen per tahun. Setelah itu mobil penumpang, yang mengalami pertumbuhan sebesar 8,75 persen per tahun, mobil beban tumbuh 4,46 persen per tahun dan terakhir mobil bis yang mengalami sedikit peningkatan sebesar 2,13 persen per tahun.

Tabel di bawah ini memperlihatkan pertumbuhan jumlah berbagai jenis kendaraan sebagai berikut :

Tabel 2. Panjang Jalan Menurut Jenisnya, 2010-2014 (meter)

Tahun	Tol	Jenis Jalan					Kota Administrasi	Jumlah	Tumbuh
		Arteri Primer	Kolektor Primer	Sekunder	Kolektor Sekunder				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
2010	123 481	123 653	18 994	563 438,81	997 019,87	5 039 454,16	6 866 040,84		
2011	123 481	123 653	18 994	563 438,81	1 057 666,87	5 045 059,16	6 932 294,84	0,010	
2012	123 731	128 882	23 694	535 256,69	1 027 019,87	5 117 258,20	6 955 842,26	0,003	
2013	123 731	128 882	23 694	535 256,69	1 027 019,87	5 117 258,20	6 955 842,26	0	
2014	123 731	128 882	23 694	535 256,69	1 027 019,87	5 117 258,20	6 955 842,26	0	

Sumber: Ditlantas Polda Metro Jaya (2016)

Tahun 2013 jumlah kendaraan bermotor sudah mencapai 16.072.869 unit, jika seluruh kendaraan ini disusun tidak akan mencukupi panjang jalan di DKI Jakarta yang

hanya 6.956.842,26 meter artinya setiap satu unit kendaraan bermotor hanya mencapai 0,43 meter atau jika dibandingkan dengan luas jalan di DKI Jakarta 48.502.763,16 m<sup>2</sup>, maka satu unit kendaraan bermotor hanya mencapai 3,02 m<sup>2</sup>. Untuk mengatasi kemacetan dengan terbatasnya lahan yang tersedia, maka Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengeluarkan berbagai kebijakan, seperti diberlakukannya 3 in 1, membangun *under pass* dan *fly over*. Rencana kebijakan lainnya diantaranya penerapan peraturan pembatasan kendaraan bermotor berdasarkan nomor polisi genap dan ganjil. Dinas Perhubungan DKI Jakarta juga tengah menyiapkan sistem *Electronic Road Pricing* (ERP) yaitu jalan berbayar, untuk menggantikan sistem 3 in 1, tahun 2014 sistem ini masih dalam tahap uji coba.

Pasal 50 Ayat 1b, Perda DKI Nomor 12 tahun 2003 menjelaskan bahwa, Penerapan kebijaksanaan Manajemen lalu lintas, salah satunya adalah, Manajemen prioritas, terdiri dari :

- a. Jalur Bus Khusus (Bus way)
- b. Lajur Khusus Bus
- c. Jalur/lajur khusus Sepeda Motor
- d. Jalur/lajur khusus Sepeda
- e. Prioritas di persimpangan
- f. Prioritas di persimpangan untuk angkutan Umum
- g. Prioritas bagi kendaraan umum, penumpang dan barang.

Selanjutnya diatur lebih lanjut pada penjelasan Pasal 50 tersebut bahwa, penerapan manajemen lalu lintas yang memerlukan penetapan Gubernur seperti lajur khusus bus (LKB), jalan bus khusus (bus way), jalur/lajur khusus sepeda motor, jalur/lajur khusus sepeda, penataan trayek, penataan lintas angkutan barang dan pembatasan lokasi bongkar muat barang, lajur pasang surut (contra flow), sistem satu arah kawasan, pembatasan lalu lintas: 3 in 1, sistem sticker, sistem ganjil genap, area /icencing sistem, road pricing, penerapan tarif parkir yang tinggi pada daerah pusat-pusat kegiatan (CBD), penerapan pajak progresif terhadap kepemilikan kendaraan lebih dari satu, kawasan tertib lalu lintas (KTL); pembatasan perjalanan kendaraan pribadi dalam tiap tahunnya dengan penggunaan sistem lisensi untuk tiap kendaraan

Berdasarkan Perda tersebutlah dibentuk Bus Transjakarta, yang oleh masyarakat umum lebih dikenal Busway. Bus Transjakarta menggunakan lajur khusus, sehingga diharapkan akan memperlancar dan memperpendek waktu tempuh. Kecuali itu fasilitas yang disediakan,

pada awalnya cukup memadai. Bus menggunakan AC, Ruang Tunggu yang nyaman, harga yang terjangkau serta jadwal keberangkatan dan kedatangan yang relatif tepat. Diharapkan sebanyak mungkin masyarakat akan beralih menggunakan moda transportasi ini.

Upaya mengurai kemacetan di Jakarta terus dilakukan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, salah satu kebijakan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta diantaranya mengintegrasikan bus umum dan bus Trans Jakarta atau biasa disebut bus penghubung (*feeder busway*). Kebijakan ini secara resmi mulai dilaksanakan pada tahun 2011 yang melayani sebanyak tiga rute yaitu rute pertama Sentra Primer Barat-Daan Mogot, rute dua Tanah Abang-Balaikota dan rute tiga Sudirman Central Bisnis Distrik (SCBD)-Senayan (*Beritajakarta.com*, 28 September 2011). Berdasarkan catatan PT Trans Jakarta tahun 2014 Bus Kota Terintegrasi Busway (BKTB) tersedia sebanyak 106 bus.

Penambahan Bus Kota Terintegrasi Busway (BKTB) untuk tahun 2013 diluncurkan pada tanggal 15 Januari 2013 dengan mengoperasikan 40 bus kopaja baru (*Kompas*, 8 Januari 2013), selanjutnya mulai tanggal 5 Juni 2013 kembali diluncurkan kopaja yang sama dengan rute Ragunan-Monas yang beroperasi melayani warga ibukota, Rute ini terintegrasi dengan tiga jalur bus Transjakarta, yakni koridor VI (Ragunan-Dukuh Atas), koridor IX (Pinangranti-Pluit), dan koridor I (Blok M-Kota).

Berikutnya pada tahun 2012 Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan Angkutan Perbatasan Terintegrasi Busway (APTB) yang melayani wilayah perbatasan Jakarta (Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi). Tahun 2013 PT Trans Jakarta mencatat telah menyediakan sebanyak 123 bus APTB dengan 11 trayek, selanjutnya tahun 2014 ditambah 7 trayek sehingga seluruhnya ada 16 trayek APTB dengan 193 bus. Penambahan Bus APTB tahun 2014 adalah

Pada kenyataannya, pelayanan Bus Transjakarta semakin menurun dari hari kehari. Ketepatan jadwal, waktu tempuh, kenyamanan di Bus dan ruang tunggu tidak lagi nyaman ketika awal-awal Transjakarta dibentuk. Akibatnya banyak penumpang beralih kembali menggunakan kendaraan pribadi. Ujung-ujungnya kemacetanlah yang terjadi pada waktu-waktu tertentu.

Banyak kemungkinan yang bisa terjadi yang mengakibatkan penumpang kembali menggunakan kendaraan pribadi, antara lain :

a. Tidak tepat waktunya jadwal keberangkatan Bus Transjakarta;

Konsumen butuh jaminan bahwa Bus akan berangkat dan tiba sesuai jadwal waktu yang ditetapkan. Konsistensi ketepatan waktu berangkat dan tiba di tempat tujuan akan mempermudah konsumen untuk memperkirakan kapan mereka harus siap di terminal Bus

TransJakarta.

b. Pelayanan Bus Transjakarta yang kurang memuaskan;

Pelayanan yang standar akan dapat mendorong konsumen untuk setia menggunakan jasa Bus TransJakarta. Lebih dari itu akan sangat memungkinkan menarik konsumen untuk beralih menggunakan moda transportasi ini. Senyum, keramahan awak Bus TransJakarta serta tersedianya ruang tunggu, WC, Toilet yang bersih merupakan salah satu standar pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian;

c. Pengguna jalan yang kurang disiplin.

Peran serta masyarakat pengguna jalan raya, sangat menunjang tercapainya kepuasan pelanggan. Jalan yang dilalui Bus TransJakarta mestinya selalu dalam keadaan steril. Itu berarti jalan khusus semata-mata digunakan oleh Bus TransJakarta.

Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut sebelumnya, maka penulis melakukan penelitian ini yang digunakan untuk menjawab berbagai permasalahan yang timbul seperti apakah ketidaktepatan jadwal keberangkatan Bus Transjakarta mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Bus Transjakarta?;

Apakah pelayanan Bis Transjakarta mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Bis Transjakarta?, Apakah pengemudi yang kurang disiplin mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang Bis Transjakarta?.

## **KAJIAN TEORI**

### **A. Transportasi**

Menurut Nasution (2004:15), Transportasi atau pengangkutan diartikan sebagai pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan. Pengangkutan memberikan jasanya kepada masyarakat yang disebut jasa angkutan.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. 35 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang di Jalan dengan Kendaraan Umum adalah pemindahan orang dan/atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan;

Nasution (2004:119) juga mengemukakan hal yang sama mengenai angkutan jalan atau angkutan umum dengan mendefinisikan angkutan jalan atau kendaraan

bermotor adalah moda transportasi yang menggunakan kendaraan bermotor sebagai fasilitas operasinya yang bergerak di jalan raya. Bagi daerah perkotaan pengangkutan memegang peranan yang cukup menentukan. Kota yang baik dapat ditandai antara lain dengan melihat kondisi pengangkutannya. Pengangkutan yang aman dan lancar, selain mencerminkan keteraturan kota juga mencerminkan kelancaran kegiatan perekonomian kota.

Dengan melihat berbagai definisi dari beberapa orang ahli di atas dapat disimpulkan bahwa transportasi merupakan suatu alat atau kendaraan yang mampu memperlancar, mempermudah dan meringankan kegiatan manusia dengan menggunakan mesin atau kendaraan bermotor untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

## B. Kualitas Pelayanan

Menurut Sugiarto (2002:38), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan

Haynes & Du Vall (1992) dalam Wahyu Ariani (2009:180) mendefinisikan pengertian Kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, pelanggan internal dan pelanggan eksternal dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa

Menurut Sallis (2006:73) mengemukakan pengertian Kualitas Pelayanan yaitu *Total Quality Management* adalah sebuah filosofi tentang perbaikan secara terus menerus, yang dapat memberikan seperangkat alat praktis kepada perusahaan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggannya saat ini dan untuk masa yang akan datang.

Perbaikan pelayanan harus diupayakan meningkat dari hari ke hari. Tiada hari tanpa upaya peningkatan pelayan, rasanya tidak berlebihan untuk dijadikan “moto”. Apalagi sarana untuk itu saat ini sudah tersedia.

Komputer, baik berupa *hardware* maupun *software* sangat membantu untuk digunakan guna mendapatkan data dan mengolahnya menjadi informasi. Informasi itulah nanti merupakan salah satu unsur yang penting dalam mengambil keputusan.

Dengan menggunakan Teknologi Informasi ternyata dapat menghemat biaya. Dengan bantuan Teknologi Informasi pekerjaan yang tadinya dikerjakan oleh beberapa orang, bisa dilakukan oleh seorang saja.

Penggunaan Teknologi Informasi juga mampu menghemat waktu. Dengan menginput data masukan sesuai kebutuhan, maka dengan hitungan detik telah tersedia informasi yang dibutuhkan. Informasi itu valid dan *fair* karena keputusan itu murni, tanpa melibatkan emosi pihak manapun. Itu berarti bahwa informasi yang tersaji tanpa campur tangan pihak-pihak lain yang tidak berkepentingan.

Ujungnya, penggunaan Informasi Teknologi akan dapat memuaskan konsumen. Kalau konsumen puas, rasanya target sebarangpun besarnya, sepanjang target itu ditetapkan secara rasional bukanlah merupakan kesulitan yang berarti

### C. Penelitian Relevan

#### 1. Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati (2016)

Penelitian tersebut berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung. JNE adalah perusahaan pengangkutan dan pengiriman dokumen yang telah berdiri sejak tahun 1990. Pada tahun 2004, JNE mendirikan kantor pusat di Jakarta. JNE Bandung memiliki cabang di Jalan Permata Kewalayaan nomor 1 – 4 Soekarno Hatta, Bandung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik analisa yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif dan dengan menggunakan regresi berganda. Sedangkan sampel teknik yang digunakan adalah non probability sampel yang menggunakan total sampel sebesar 78 orang. Berdasarkan hasil dari penelitian ini bahwa kualitas layanan (X) yang terdiri dari kehandalan, kepastian, kenyataan, empati, dan daya tanggap, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai (nilai p)  $0.003 < 0.05$ . Sebagian hasil uji menunjukkan bahwa hanya variabel empati yang memiliki sebagian pengaruh dalam kepuasan pelanggan dengan jumlah variabel yang signifikan (nilai p) berjumlah  $0.021 < 0.05$

#### 2. Tri Hari Koestanto (2014)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang

melakukan transaksi perbankan di Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya dengan sampel ditetapkan sebanyak 80 orang. Adapun teknik analisa data menggunakan regresi linier berganda Hasil pengujian uji F menunjukkan variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang melakukan transaksi perbankan di Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya. Hasil ini mengindikasikan model penelitian layak. Hasil ini didukung dengan perolehan koefisien korelasi sebesar 84,1% yang menunjukkan hubungan antara variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah memiliki hubungan yang erat Hasil pengujian selanjutnya menunjukkan 5 variabel kualitas jasa yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang masing-masing menunjukkan pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah yang melakukan transaksi perbankan di Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya hanya pada variabel daya tanggap dan empati. Hal tersebut dapat diindikasikan dengan tingkat signifikansi masing-masing variabel tersebut tidak melebihi  $\alpha = 5\%$ .

## METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan berbentuk abstrak dan tidak diwujudkan dalam bentuk benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya an mengumpulkan data melalui wawancara, angket, pengumpulan ujian (tes), dokumentasi dan lainnya.

Data diperoleh melalui penyebaran angket yang sudah dipersiapkan sebelumnya yang didapatkan dari pengguna jasa Bus Trans Jakarta berupa : 10 pertanyaan yang berhubungan dengan Kualitas Pelayanan dan 10 pertanyaan yang berhubungan dengan Kepuasan Kosumen

Data yang diterima melalui angket ditabulasikan dan diolah sedemikian rupa untuk selanjutnya diuji dengan Uji Validitas. Upaya untuk menguji kualitas Pelayanan dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment*. Menurut Sugiyono, (2010:248) rumusnya sebagai berikut :

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

Di mana :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah Responden

$X$  = Skor butir angket yang dihitung dalam validitas

$Y$  = Skor total

Nilai  $r_{xy}$  yang diperoleh dari perhitungan, selanjutnya dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  *productmoment*, kriterianya adalah jika  $r_{xy} > r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid dan sebaliknya jika ternyata  $r_{xy} < r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid. (Sugiyono, 2010:245).

#### A. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen penelitian dilakukan melalui metode *Alpha Chonbach* lebih besar untuk signifikan 5%. Jika nilai *Alpha Chonbach* lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  maka dan nilai *Alpha Chonbach* bersifat positif maka instrument dinyatakan reliable. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas  $r > 0,6$  (Siregar: 2012:175). Rumus yang digunakan adalah :

1. Menghitung nilai varians setiap butir pernyataan:

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

2. Menghitung total nilai varians:

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{n}}{n}$$

- a.5. Menghitung nilai reliabilitas instrumen:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

$r$  = Reliabilitas Alpha Cronbach

$k$  = Jumlah butir instrumen

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = Varians total

#### B. Koefisien Regresi Linear Sederhana

Menurut Siregar (2012:284) Regresi linear sederhana digunakan untuk satu variabel bebas (independent) dan satu variabel tak bebas (dependent). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel (X) dengan variabel (Y). Adapun rumus regresi linear sederhana :

$$Y = a + bX$$

Di mana :

Y = Nilai estimasi

a =Konstan

b = Angka arah atau koefisien korelasi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada Variabel Independen yang memiliki nilai tertentu.

Adapun koefisien a dan b dapat dicari dengan menggunakan rumus berikut :

$$a = \frac{(\sum Y) - b \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n \cdot (\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Keterangan :

$n$  = banyaknya sampel

$\sum x$  = jumlah x (Kualitas Pelayanan)

$\sum y$  = jumlah y (Kepuasan Konsumen)

$\bar{X}$  = rata-rata x

$\bar{Y}$  = rata-rata y

### C. Analisis Korelasi

Rumus korelasi *product moment*, pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu Jakarta Timur.

Rumus korelasi *product moment* adalah sebagai berikut :

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

Di mana :

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*

X = Variabel Kualitas Pelayanan

$Y$  = Variabel Kepuasan Konsumen

$\sum Y$  = Jumlah Variabel Kepuasan Konsumen

$\sum X$  = Jumlah Variabel Kualitas Pelayanan

$n$  = Banyaknya Sampel/ data

Menurut Sugiyono, (2010:250) untuk dapat memberikan intreprastasi terhadap kuat atau tidaknya hubungan, maka dipergunakan pedoman seperti yang tertera pada tabel berikut :

Tabel 3

Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2010:250)

Korelasi *product moment* dilambangkan dengan ( $r$ ) dengan ketentuan nilai  $r$  tidak lebih dari harga ( $-1 \leq r \leq + 1$ ) . Apabila nilai  $r = 1$  artinya korelasi negatif sempurna.  $r = 0$  artinya tidak ada korelasi dan  $r = 1$  artinya korelasinya sangat kuat.

#### D. Analisis Koefisien Determinasi

Metode Koefisien determinasi dapat dengan mengkuadratkan koefisien korelasi. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.

Dengan menggunakan rumus :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Di mana :

KD = Koefisien Determinasi

$r$  = Koefisien Korelasi (Supardi 2013:188)

## E. Pengujian Hipotesis

Untuk menganalisis hipotesis dilakukan pengujian terhadap koefisien regresi dengan  $t_{hitung}$  yaitu :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan;

$t_{hitung}$  = Skor signifikan koefisien korelasi

$r$  = Koefisien korelasi product moment

$n$  = Banyaknya sampel / data

Berlaku hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho:  $\rho = 0$  tidak ada pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Ha :  $\rho \neq 0$  ada pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut :

Ho diterima apabila  $-t_{\alpha}(dk=n-2) < t < t_{\alpha}(dk=n-2)$

Ho ditolak apabila  $-t_{\alpha}(dk=n-2) > t > t_{\alpha}(dk=n-2)$

Dengan ketentuan :

Df = n-2 signifikansi  $\alpha = 0,05$

a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka Ha diterima dan Ho ditolak.

Yang berarti ada pengaruh variabel (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen).

b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak.

Yang berarti tidak ada pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen). (Sugiono, 2010:250)

Setelah melakukan penyebaran angket untuk memperoleh data, responden dipilih secara acak, baik ketika jam-jam sibuk pada pagi dan sore hari, maupun saat-saat sepi penumpang pada menjelang siang hari. Selanjutnya diolah melalui tabulasi dengan menggunakan *Microsoft Excel 2007*, dianalisis dan disimpulkan.

## HASIL PEMBAHASAN

Dari hasil perhitungan didapat persamaan regresi  $Y = 12,496 + 0,520 X$  di mana nilai konstanta (a) atau nilai tetap dari persamaan 12,496 artinya pada saat kualitas pelayanan sama dengan 0 maka kepuasan konsumen adalah sebesar 12,496 dan bila b sebesar 0,520 artinya setiap kenaikan per satu satuan pada kualitas pelayanan maka akan naik kepuasan konsumen sebesar 0,520.

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat hubungan (korelasi) antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, maka dilakukan perhitungan koefisien korelasi dan mendapatkan hasil  $r = 0,533$ . Ini menunjukkan ada hubungan yang sedang atau cukup signifikan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan konsumen).

Koefisien determinasi 28,41% menunjukkan bahwa kontribusi variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) sebesar 28,41% dan sisanya sebesar 71,59% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pengujian hipotesis yang dilakukan dapat memperkuat penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa thitung lebih besar dari ttabel yaitu  $6,140 > 1,9855$  yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

## SIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka diperoleh kesimpulan bahwa terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu, Jakarta Timur, dengan kekuatan sedang. Rincian dari simpulan adalah Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu, Jakarta Timur sebesar 0,533 maka dapat diinterpretasikan berpengaruh sedang atau cukup signifikan yang dapat terbaca melalui penjabaran sebagai berikut :

1. Dari jawaban responden yang ada pada penelitian ini maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas butir pertanyaan dan didapati bahwa sepuluh pertanyaan dari masing-masing variabel X dan Y adalah valid dan reliabel.
2. Dari hasil analisis diperoleh persamaan regresi  $Y = 12,496 + 0,520 X$ . Koefisien determinasi 28,41% menunjukkan bahwa kontribusi variabel X (kualitas pelayanan)

terhadap variabel (kepuasan konsumen) sebesar 28,41% dan sisanya sebesar 71,59% ditentukan oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

3. Penelitian ini juga diperkuat dengan hasil yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$  yaitu  $6,140 > 1,9855$  yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Dari 20 pertanyaan yang disusun pada angket yang terdiri 10 pertanyaan di bidang pelayanan kepada konsumen dan 10 pertanyaan di bidang Kepuasan Konsumen semuanya Valid.

## B. Saran

Dari data dan informasi yang diperoleh dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Menjaga ketepatan dan keteraturan waktu keberangkatan dan kedatangan Bus Transjakarta;
2. Penambahan armada baru bagi setiap koridor;
3. Sterilisasi jalur busway sehingga memperlancar perjalanan bis Transjakarta yang akan menciptakan kenyamanan penggunaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ditlantas Polda Metro Jaya. 2016. *Jenis Kendaraan Bermotor yang Terdaftar*. Diakses dari <http://korlantas.polri.go.id/news-2/> pada tanggal 23 Februrari 2016
- Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. 2016. Panjang Jalan di DKI Jakarta Menurut Jenisnya. Diakses dari <http://data.jakarta.go.id/dataset/data-panjang-luas-dan-status-jalan-menurut-jenisnya-di-dki-jakarta> pada tanggal 23 juli 2016.
- Pemerintahan Provinsi DKI Jakarta. 2003. *Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 12 Tahun 2003 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Kereta Api, Sungai, dan Danau serta Penyebarangan di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta*. Jakarta. Diakses dari <http://tarulh.com/2016/12/09/peraturan-daerah-provinsi-daerah-khusus-ibukota-jakarta-nomor-12-tahun-2003/> pada tanggal 25 Juli 2016.
- Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. 2011. *Kebijakan Tiga Rute Baru TransJakarta*. Diakses dari <http://www.beritajakarta.id> pada 23 Juli 2016.
- Ariani, D. Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Edward Sallis, 2006. *Total Quality Management in Education*. Jogjakarta:IRCiSoD.
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Siregar, Syofian. 2012. *Statistika Deskriptif untuk Penulisan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*. DeReM Jurnal Manajemen Vol. 11 No. 2. September 2016 – 265. DOI: <http://dx.doi.org/10.19166/derema.v11i2.197>.

Tri Hari Koestanto dan Tri Yuniarti. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank Jatim Cabang Klampis Surabaya*. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen Vol. 3 No. 10 (2014). DOI : <https://ejournal.stiesia.ac.id/jirm/article/viewFile/645/615>.