

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY DIMENSIONS ON PASSENGERS SATISFACTION AT TYPE-A GIWANGAN BUS STATION YOGYAKARTA

Mursyid^{1)*}, Wilis Fahlefi²⁾, Wahyudiyono³⁾ dan Herman Wahyu DM⁴⁾

¹⁻⁴⁾ Program Studi Manajemen Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

Diajukan 26 Agustus 2023/ Disetujui 29 September 2023

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian terhadap kepuasan penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta. Data diperoleh melalui penyebaran angket kepada penumpang sebanyak 100 responden yang dilakukan secara random. Data diolah dengan uji instrument, uji regresi linier berganda dan uji hipotesis meliputi uji t, uji F dan uji R². Proses perhitungan data menggunakan *software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 20. Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan terhadap kepuasan penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Perhatian dan Kepuasan Penumpang

Abstract

The purpose of this study was to determine the significant effect of service quality which consists of dimensions of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention to passenger satisfaction at type A Giwangan Bus Station Yogyakarta. The data was obtained by distributing a questionnaire to 100 passengers. The data is processed by instrument test, multiple linear regression test and hypothesis testing including t test, F test and R² test. The data calculation process uses the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software version 20. The results of the study concluded that service quality consisting of dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy has a significant partially and simultaneously influence on passenger satisfaction at type A Giwangan Bus Station Yogyakarta.

Keywords: Service Quality, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Passenger Satisfaction

*Korespondensi Penulis:
E-mail: mursyid@amayogyakarta.ac.id

Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara di dunia dengan jumlah penduduk Indonesia yang banyak, diperkirakan berjumlah sekitar 280 juta jiwa. Jumlah tersebut menunjukkan semakin besar dan tinggi tingkat pendidikan dan kondisi sosial ekonomi masyarakat, kebutuhan dan harapan masyarakat akan jasa pelayanan akan menjadi semakin meningkat. Untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut, upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan pelayanan jasa yang terbaik. Salah satu tantangan terbesar bagi suatu organisasi atau perusahaan adalah menciptakan dan menjaga kepuasan dan pelanggan. Organisasi atau perusahaan dapat bertahan lama disebabkan adanya pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, organisasi/perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memuaskan keinginan pelanggan tersebut sehingga mereka dapat membawa dampak positif bagi kemajuan organisasi/perusahaan. Hal yang paling penting pada sektor jasa yang harus diperhatikan perusahaan agar menarik dan retensi pelanggan adalah pelayanan yang baik.

Salah satu organisasi/perusahaan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah jasa transportasi, khususnya jasa transportasi darat dengan penyediaan sarana dan prasarana angkutan umum. Pergerakan manusia antar kota maupun propinsi pada saat ini semakin sering dilakukan. Aktivitas pekerjaan, pendidikan dan sebagainya, mengakibatkan pergerakan manusia tersebut harus dilakukan. Di sisi lain, tidak semua orang yang melakukan perjalanan antar kota maupun propinsi dengan menggunakan kendaraan sendiri, sehingga sebagian menggantungkan pada ketersediaan sarana atau transportasi umum. Pilihan masyarakat untuk menggunakan sarana transportasi umum khususnya di darat sangat beragam, mulai dari kendaraan kecil, sedang sampai besar. Bahkan angkutan massal semacam kereta api dan bus.

Peranan jasa angkutan umum pada sektor transportasi khususnya di kota-kota besar di Indonesia adalah sangat penting, hal ini terlihat dari perkembangan dan pertumbuhan dari usaha sektor transportasi (<https://dephub.go.id>). Dengan pertumbuhan yang makin meningkat terus-menerus maka diperlukan pemeliharaan yang optimal untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna sarana transportasi tersebut. Kondisi persaingan antar armada khususnya bus yang makin ketat pada saat ini, dimana pelayanan yang diberikan kepada penumpang harus berkualitas dan bermutu serta memberikan kenyamanan, keamanan dan ketepatan waktu, karena transportasi merupakan fungsi perpindahan dari satu tempat ke tempat lain khususnya penumpang. Hal ini secara tidak langsung menuntut pengelola terminal untuk mampu mengelola seluruh komponen yang ada di terminal tersebut. Pengelola terminal harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna/pengunjung, terutama para penumpang yang akan melakukan perjalanan atau setelah melakukan perjalanannya.

Yogyakarta merupakan daerah tujuan orang melakukan kegiatan perpindahan dari satu tempat ke tempat lain dengan kepentingan yang berbeda-beda. Moda transportasi yang digunakan menuju Yogyakarta adalah moda transportasi udara, moda transportasi kereta api dan moda transportasi darat. Namun sebagian besar menggunakan moda transportasi darat di antaranya sepeda motor, mobil dan angkutan bus. Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal penumpang angkutan umum terdiri dari tipe A, tipe B dan tipe C. Fasilitas masing-masing tipe terminal disesuaikan dengan tipe terminal tersebut.

Yogyakarta memiliki beberapa terminal besar. Salah satu terminal di Yogyakarta yaitu terminal Giwangan. Terminal Giwangan merupakan salah satu terminal tipe A terbesar di Yogyakarta yang merupakan tempat singgah bus dari seluruh kota besar di Sumatra, Jawa, Bali dan Nusa Tenggara. Terminal ini merupakan terminal pengembangan hasil perpindahan lokasi terminal sebelumnya yang terletak di jalan Veteran, Umbulharjo, Kota Yogyakarta yang dipindahkan di kelurahan Giwangan, Umbulharjo, Yogyakarta, tepatnya di jalan Imogiri Timur Km 6. Terminal Giwangan melayani penumpang dengan tujuan dan jarak pendek, tujuan dan jarak menengah dan tujuan dan jarak jauh. Terminal tipe A Giwangan dikelola oleh Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, sebagian penumpang terkadang terlihat masih kebingungan ketika memasuki Terminal Giwangan, hal ini dimungkinkan karena penumpang tersebut baru datang pertama kali dan tulisan penunjuk arah bus yang tidak terlihat dengan jelas oleh penumpang tersebut. Di sisi lain, umumnya penumpang yang ada terlihat tidak kebingungan dan dapat langsung menuju parkir bus sesuai dengan tujuan penumpang tersebut. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan berkualitas dari para petugas yang berada di terminal memegang peranan penting.

Kotler (2012) menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas meliputi berbagai hal. Setidaknya ada lima dimensi kualitas pelayanan meliputi *tangibles* atau bukti fisik, *reliability* atau kehandalan, *responsiveness* atau ketanggapan, *assurance* atau jaminan dan *emphaty* atau perhatian. Kualitas Pelayanan menurut Kotler dalam Yuliantoharinugroho dan Wilis (2022) menentukan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan, *reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, *responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, *assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun, *empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, memberikan informasi bahwa secara umum, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen/masyarakat/penumpang. Ritohardoyo (2015) menyatakan bahwa jumlah dan jenis fasilitas pelayanan yang terdapat di terminal Giwangan dan Tirtonadi berbeda. Di antara lima indikator kepuasan pelayanan terminal, hanya indikator *Tangible* yang berbeda di terminal Giwangan dan Tirtonadi. Empat indikator lainnya, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* relatif sama pada tingkat kepuasan kategori cukup puas. Letak lokasi terminal Giwangan dan Tirtonadi berdasarkan sebagian besar pengguna pelayanan bahwa lokasi terminal tidak mempengaruhi mereka dalam hal memanfaatkan kedua terminal.

Menurut Dedy Arianto, (2014) Hasil analisis menunjukkan bahwa ada 4 hal pokok dalam pelayanan yang harus diperbaiki yaitu: aspek kenyamanan dilokasi pemberhentian,

halte atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan dan kenyamanan ruang terminal penumpang; aspek keselamatan di lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, disekitar pelabuhan dan keselamatan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya; aspek keamanan berjalan kaki dari lokasi pemberhentian, halte, atau terminal angkutan umum, di sekitar pelabuhan, menuju lokasi terminal penumpang di pelabuhan, atau sebaliknya; serta aspek kemudahan menemukan lokasi fasilitas terminal penumpang dan kemudahan menemukan petunjuk arah menuju lokasi pintu masuk ke kapal atau dari kapal ke terminal penumpang.

Menurut Endang dan Laily Nur Cholida. (2017) hasil analisisnya ditarik kesimpulan bahwa secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. Secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro.

Menurut Saeful Millah, (2013) Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pendaftaran dan Pendataan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan pendaftaran dan pendataan calon jamaah haji yang terdiri dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kepuasan calon jamaah haji dari Kabupaten Magelang, baik secara individu (masing-masing variabel) maupun secara serempak (bersama-sama). Hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa kualitas layanan pendaftaran dan pendataan haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang yang terdiri dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan calon jamaah haji dari Kabupaten Magelang, baik secara masing-masing (individu) maupun secara bersama-sama (serempak).

Handono (2006) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta, diperoleh kesimpulan bahwa secara parsial atau sendiri-sendiri, masing-masing variabel dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan atau bersama-sama, kelima dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta Satu. Variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel daya tanggap.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosional dari konsumen atau pelanggan setelah konsumen menggunakan produk barang atau jasa dimana harapan dan kebutuhan konsumen yang menggunakannya terpenuhi. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya, Umar (2015). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri.

Menurut Kotler dan Keller (2014) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen merupakan perasaan positif konsumen yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk, Qomariah (2016) Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari

persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Berdasarkan data-data tersebut, sebagai terminal terbesar, terminal Giwangan tentunya harus memiliki pelayanan yang berkualitas karena terminal merupakan salah satu tempat dan lokasi yang memerlukan pelayanan publik yang penting dalam menunjang aktivitas transportasi terutama transportasi darat yaitu bus. Oleh sebab itu, perlu adanya evaluasi mengenai sejauh mana infrastruktur yang telah disediakan oleh pemerintah tersebut apakah telah berjalan dengan baik.

Permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini yaitu pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta. Dengan demikian, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh signifikan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Tipe A Giwangan Yogyakarta.

Metode Penelitian

Jenis penulisan ini menggunakan metode kuantitatif yang berkarakter probablistik menggunakan metode analisis regresi berganda. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah regresi linier berganda. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono., 2012). Metode ini dipergunakan mengingat kondisi populasi yang banyak tetapi memiliki karakter yang sama dan semuanya memiliki tujuan yang sama yakni sebagai penumpang bus di terminal type A Giwangan Yogyakarta.

Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut data yang ada, jumlah penumpang yang datang dan berangkat dari terminal Giwangan bisa mencapai 2.000-3.000 per hari (<https://jogja.jpnn.com>). Dengan demikian, maka jumlah populasi harian yang digunakan dalam perhitungan penelitian ini adalah 3.000 penumpang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan tehnik *Random Sampling*. Dengan menggunakan asumsi tingkat kesalahan sebesar 10%, dan populasi harian sebesar 3.000 penumpang, diperoleh jumlah sampel sebanyak 96,77. Guna memudahkan perhitungan dan lain-lain, maka jumlah sampel yang akan dijadikan sebagai responden penelitian dikenakan menjadi 100 responden.

Pengumpulan data penelitisn dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada responden, yakni penumpang bus yang berada di Terminal Giwangan, baik penumpang yang turun maupun hendak naik bus. Penumpang yang dijadikan sampel diambil secara acak, tanpa memilih jenis kelamin, barang bawaan, tujuan naik bus dan sebagainya.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan uji hipotesis yang meliputi Uji regresi linear berganda, Uji t dan Uji Anova (Uji F).

Hasil dan Pembahasan

Hasil

1. Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Hasil uji validitas selengkapnya terangkum pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Rekap Hasil Uji Validitas

No. Item	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
Variabel Bukti Fisik (X₁)				
X1.1	0,919	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X1.2	0,828	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X1.3	0,751	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Variabel Keandalan (X₂)				
X2.1	0,649	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X2.2	0,677	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X2.3	0,651	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Variabel Daya Tanggap (X₃)				
X3.1	0,743	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X3.2	0,783	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X3.3	0,858	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Variabel Jaminan (X₄)				
X4.1	0,762	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X4.2	0,726	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X4.3	0,775	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Variabel Perhatian (X₅)				
X5.1	0,833	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X5.2	0,750	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
X5.3	0,762	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Variabel Kepuasan Penumpang (Y)				
Y1	0,836	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Y2	0,774	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Y3	0,650	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Y4	0,687	0,1297	r hitung > r tabel	Valid
Y5	0,840	0,1297	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah

Tabel 1 tersebut di atas menunjukkan besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan terdiri dari 3 butir pertanyaan untuk variabel Bukti fisik (X₁), 3 butir pertanyaan untuk Keandalan(X₂), 3 butir pertanyaan untuk Daya tanggap (X₃), 3 butir pertanyaan untuk Jaminan (X₄), 3 butir pertanyaan untuk Perhatian (X₅) dan 3 butir pertanyaan untuk variabel Kepuasan Penumpang (Y). Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi (r_{xy}) seluruh variabel mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel (r tabel = 0,1297) (Bawono, 2006).

2) Uji Reliabilitas

Rekapitulasi hasil uji reliabilitas selengkapnya tersaji pada tabel berikut.

Tabel 2. Rekap Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Koef. Reliabilitas (Alpha Cronbach)	Nilai Pembanding	Ket
Bukti fisik (X ₁)	0,889	0,60	Reliabel
Keandalan (X ₂)	0,665	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X ₃)	0,853	0,60	Reliabel
Jaminan (X ₄)	0,809	0,60	Reliabel
Perhatian (X ₅)	0,838	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,878	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer yang diolah

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas seluruh variabel diperoleh koefisien reliabilitas alpha yang lebih besar dari nilai pembandingnya yaitu sebesar 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan mengenai variabel Bukti fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya tanggap (X₃), Jaminan (X₄), Perhatian (X₅) dan Kepuasan Penumpang (Y) merupakan pertanyaan/pernyataan yang reliable dan data yang dikumpulkan dinyatakan layak sebagai alat analisa.

b. Uji Statistik

1) Uji Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dari data yang telah dikumpulkan dan lolos uji validitas serta reliabilitasnya tersaji pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-,303	,139		-2,185	,031
1					
Bukti Fisik	,074	,032	,082	2,334	,022
Kehandalan	,154	,053	,126	2,911	,004
Daya Tanggap	,499	,052	,506	9,579	,000
Jaminan	,298	,055	,283	5,441	,000
Perhatian	,080	,034	,092	2,367	,020

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 3 tersebut di atas, diperoleh informasi bahwa hasil olah data berupa besaran koefisien regresi untuk masing-masing variabel bebas yang ada. Persamaan regresi linear bergandanya adalah sebagai berikut:

$$Y = - 0,303 + 0,074X_1 + 0,154X_2 + 0,499X_3 + 0,298X_4 + 0,080X_5$$

Persamaan regresi tersebut akan memberikan informasi besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas (dimensi kualitas pelayanan) terhadap variabel terikatnya (kepuasan penumpang). Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi masing-masing variabel tersebut.

2) Uji t

Berdasarkan tabel 3 tersebut di atas, diperoleh nilai t-hitung untuk masing-masing variabel sebagai berikut: bukti fisik (X₁) sebesar 2,3334 dengan nilai signifikansi 0,022; keandalan (X₂) sebesar 2,911 dengan nilai signifikansi 0,004; daya tanggap (X₃) sebesar 9,579 dengan nilai signifikansi 0,000; jaminan (X₄) sebesar 5,441 dengan nilai signifikansi 0,000; empati (X₅) sebesar 2,367

dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai t tabel untuk $df = 98$ ($df = n - k - 1 = 100 - 1 - 1$) diperoleh sebesar 1,2902 (Bawono, 2006).

3) Uji Regresi Simultan (Uji F)

Hasil pengolahan data untuk melakukan uji F selengkapnya tersaji pada tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	32,505	5	6,501	224,227	,000 ^b
Residual	2,725	94	,029		
Total	35,230	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Perhatian, Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

Sumber: Data Primer yang diolah

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 224,227 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai F Tabel untuk $df = 94$ ($df = n - k - 1 = 100 - 5 - 1$) diperoleh sebesar 3,090 (Bawono, 2006).

4) Uji R² (Koefisien Determinasi)

Hasil pengujian koefisien determinasi selengkapnya terlihat dalam tabel 5 sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,961 ^a	,923	,919	,17027

a. Predictors: (Constant), Perhatian, Bukti Fisik, Keandalan, Jaminan, Daya Tanggap

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 5 tersebut di atas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,923 atau sebesar 92,3%.

Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, disimpulkan bahwa Bukti Fisik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta. Bukti fisik terkait dengan berbagai hal yang terlihat (berwujud), sehingga penumpang dapat merasakan kualitas pelayanan yang ada di Terminal Giwangan Yogyakarta berdasarkan pengamatannya. Tampilan gedung yang megah, penataan ruang kerja petugas di terminal sudah baik, pakaian petugas di terminal rapi dan sebagainya serta dari aspek kebersihan (meskipun masih terlihat beberapa sampah yang berserakan). Kesemuanya terkait dengan bukti fisik yang merupakan bagian dari kualitas pelayanan di Terminal Type A Giwangan Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ritohardoyo (2015), Saeful Millah, (2013) dan Handono (2006).

Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil analisis data, disimpulkan bahwa Keandalan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta. Keandalan terkait dengan perilaku petugas terminal dalam memberikan sambutan kepada penumpang, waktu pelayanan yang sesuai dengan informasi dan sikap petugas yang simpatik terhadap penumpang. Hal-hal tersebut secara langsung akan dirasakan oleh penumpang, sehingga pada pelaksanaannya di lapangan perlu diperhatikan dengan baik.

Dimensi keandalan yang ditunjukkan oleh petugas menunjukkan hubungan yang searah dengan kepuasan penumpang. Karenanya, kebijakan terkait dengan dimensi keandalan perlu dikaji dengan baik agar kepuasan penumpang dapat dipertahankan dan tidak mengalami penurunan selama berada di Terminal Type A Giwangan Yogyakarta. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ritohardoyo (2015), Dedy Arianto (2014), Endang dan Laily Nur Cholida. (2017), Saeful Millah, (2013) dan Handono (2006).

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, diketahui bahwa Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta. Daya tanggap terkait dengan perilaku petugas terminal dalam memberikan pelayanan yang cepat dan nyaman kepada penumpang, memberikan rasa aman serta siap membantu masalah yang dihadapi penumpang. Hal-hal tersebut secara langsung akan dirasakan oleh penumpang, sehingga pada pelaksanaannya di lapangan perlu diperhatikan dengan baik.

Dimensi daya tanggap yang ditunjukkan oleh petugas menunjukkan hubungan yang searah dengan kepuasan penumpang. Karenanya, kebijakan terkait dengan dimensi daya tanggap perlu dikaji dengan baik agar kepuasan penumpang dapat dipertahankan dan tidak mengalami penurunan selama berada di Terminal Type A Giwangan Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ritohardoyo (2015), Dedy Arianto (2014), Endang dan Laily Nur Cholida. (2017), Saeful Millah, (2013) dan Handono (2006).

Pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa Jaminan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Ritohardoyo (2015), Dedy Arianto (2014), Endang dan Laily Nur Cholida. (2017), Saeful Millah, (2013) dan Handono (2006).

Dimensi jaminan terkait dengan perilaku petugas terminal dalam memberikan kepercayaan kepada penumpang, penumpang merasa aman selama dilingkungan terminal dan petugas bersikap sopan dan ramah kepada penumpang. Hal-hal tersebut secara langsung akan dirasakan oleh penumpang, sehingga pada pelaksanaannya di lapangan perlu diperhatikan dengan baik.

Dimensi jaminan yang ditunjukkan oleh petugas menunjukkan hubungan yang searah dengan kepuasan penumpang. Karenanya, kebijakan terkait dengan dimensi jaminan perlu dikaji dengan baik agar kepuasan penumpang dapat dipertahankan dan tidak mengalami penurunan selama berada di Terminal Type A Giwangan Yogyakarta.

Pengaruh Perhatian terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, para peneliti menyimpulkan bahwa Perhatian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal tipe A Giwangan Yogyakarta. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ritohardoyo (2015), Dedy Arianto (2014), Endang dan Laily Nur Cholida. (2017), Saeful Millah, (2013) dan Handono (2006).

Dimensi perhatian terkait dengan perilaku petugas terminal dalam memahami dan memperhatikan kepentingan penumpang, petugas selalu merespon permintaan/keluhan penumpang dan menyediakan tempat pelayanan yang nyaman, aman dan representatif bagi penumpang. Hal-hal tersebut secara langsung akan dirasakan oleh penumpang, sehingga pada pelaksanaannya di lapangan perlu diperhatikan dengan baik.

Dimensi perhatian yang ditunjukkan oleh petugas menunjukkan hubungan yang searah dengan kepuasan penumpang. Karenanya, kebijakan terkait dengan dimensi perhatian perlu dikaji dengan baik agar kepuasan penumpang dapat dipertahankan dan tidak mengalami penurunan selama berada di Terminal Type A Giwangang Yogyakarta.

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang

Berdasarkan uji F, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 224,227 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai F_{Tabel} untuk $df = 94$ ($df = n - k - 1 = 100 - 5 - 1$) diperoleh sebesar 3,090 (Bawono, 2006), sehingga nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($224,227 > 3,090$) dan signifikansinya $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, maka dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Perhatian secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya (Kepuasan Penumpang). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Ritohardoyo (2015), Dedy Arianto (2014), Endang dan Laily Nur Cholida. (2017), Saeful Millah, (2013) dan Handono (2006).

Kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan dan Perhatian, pada pelaksanaannya dapat disesuaikan dengan kondisi dan jenis perusahaan/organisasinya. Namun demikian, implementasi kualitas pelayanan tetap berfokus pada kepuasan pelanggan, yang dalam penelitian ini adalah kepuasan penumpang di Terminal Giwangang Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada penumpang di Terminal Giwangang Yogyakarta tetap mengedepankan konsep pelayanan sebagaimana diatur oleh Dinas Perhubungan. Selain itu, terkait dengan tampilan secara fisik, dari waktu ke waktu terus dilakukan perbaikan dan pembenahan agar terlihat lebih baik, tertata dan nyaman di datangi para penumpang.

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa:

Dimensi Bukti fisik (X_1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Terminal Giwangang Yogyakarta.

Dimensi Keandalan (X_2), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Terminal Giwangang Yogyakarta.

Dimensi Daya tanggap (X_3), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Terminal Giwangang Yogyakarta.

Dimensi Jaminan (X_4), memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Terminal Giwangang Yogyakarta.

Dimensi Perhatian (X_5) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Terminal Giwangang Yogyakarta.

Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel Bukti fisik (X_1) Keandalan (X_2), Daya tanggap (X_3), Jaminan (X_4) dan Perhatian (X_5), secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) di Terminal Giwangan Yogyakarta.

Kontribusi kelima variabel tersebut terhadap Kepuasan Penumpang sangat besar, hal ini terlihat dari hasil uji R^2 yang diperoleh nilai sebesar 0,923 atau 92,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahlul Trina Hidayanti, J. H. (2019). Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Presma Pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora (Studi kasus pada PD Bank Perkreditan Rakyat Blora). *Keunis Majalah Ilmiah*, 40.
- Arianto, D. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang di Pelabuhan Ambon Quality Service Improvement Of Passenger Terminal In Port Of Ambon. *Warta Penelitian Perhubungan*.
- Armaniah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel Ahas Honda Tangerang. *Managerial*, 62.
- Bawono, A. (2006). *Multivariate Analisis dengan Software SPSS*. Salatiga: UIN Salatiga Press.
- <https://dephub.go.id/post/read/transportasi-sebagai-pendukung-sasaran-pembangunan-nasional>
- <https://jogja.jpnn.com/jogja-terkini/2494/mobilitas-penumpang-di-terminal-giwangan-mulai-tinggi-bisa-2-ribu-orang-per-hari>.
- Daryanto, & S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Endang dan Laily Nur Cholida. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknik*.
- Hamdani, R. L. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Handono. (2006). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan di Kantor Pelayanan Pajak Yogyakarta*. Yogyakarta: STIE IEU.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Keller, P. K. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prehallindo.

-
- Millah, S. (2013). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Pendaftaran dan Pendataan Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Magelang terhadap Kepuasan Calon Jamaah Haji*. Yogyakarta.: STIE Widya Wiwaha .
- Nurjaya. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BCA kantor Cabang Utama Cianjur Cabang Cianjur. *Agrosience*, 12.
- Perhubungan, M. (1995). *Keputusan Menteri Perhubungan*. Diambil kembali dari Departemen Perhubungan: file:///C:/Users/hp/Downloads/Kepmenhub_No_31_Tahun_1995.pdf
- Qomariah, N. (2016). *Marketing Adactive Strategy*. Jember: Cahaya Ilmu.
- Ratminto, A. W. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual,Penerapan citizens chapter dan standart pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ritohardoyo, M. (2015). Kualitas Pelayanan Terminal Giwangan dan Tirtonadi Berdasar pada Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan (Kasus: Yogyakarta dan Surakarta). *Jurnal Bumi Indonesia*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta CV.
- Tjiptono. (2014). *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Umar, H. (2015). *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia. Pustaka Utama.
- Yuliantoharinugroho, W. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pasar Seni dan Wisata Gabusan Bantul DIY. *Jurnal MANISE "Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi"*, 23.