

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengguna Trans Batam terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batam

Melda ¹, Yudhanto Satya Adiputra ², Ardi Putra ³

^{1,2,3} Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Korespondensi penulis: 170565201080@student.umrah.ac.id *

Abstract. *This study aims to determine the Influence of Facilities and Service Quality of Trans Batam Users on Satisfaction of Batam City Community. The population in this study were people who use Trans Batam public transportation using nonprobability sampling, namely accidental. The criteria used as samples in this study were users who had used Trans Batam public transportation, so that the number of samples was 100 respondents. This type of research is Quantitative. Validity and reliability tests were carried out on the questionnaire. Data were analyzed using multiple linear regression analysis, including t-test, F-test and coefficient of determination. This study was conducted using SPSS version 29. The results showed that partially the variables of Facilities and Service Quality had a significant effect on Satisfaction in Batam City. The results of the F Test obtained an Fcount value of 294,306 with F_{table} 3.09 identifying that the variables of Facilities and Service Quality simultaneously had a significant effect on Satisfaction in the community. Based on the coefficient of determination test, around 85.6% of the satisfaction variables in the community were influenced by the variables of Facilities and Service Quality. The remaining 14.4% is influenced by other factors not explained in this study.*

Keywords: *Facilities, Quality, Service Towards Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengguna Trans Batam Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batam. Populasi didalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan transportasi umum Trans Batam dengan menggunakan *nonprobability sampling* yaitu *accidental*. Kriteria yang dijadikan sampel dipenelitian ini adalah para pengguna yang sudah pernah menggunakan transportasi umum Trans Batam, sehingga jumlah sampel sebanyak 100 responden. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Pada kuesioner dilakukan *test* validitas dan reliabilitas. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, termasuk uji t, uji F dan koefisien determinasi. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 29. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada masyarakat Kota Batam. Hasil Uji F diperoleh nilai F_{hitung} 294.306 dengan F_{tabel} 3.09 mengidentifikasi bahwa variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada masyarakat. Berdasarkan uji koefisien determinasi, sekitar 85,6% variabel kepuasan pada masyarakat dipengaruhi oleh variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan. Sisanya 14,4% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dijelaskan didalam penelitian ini.

Kata kunci: Fasilitas, Kualitas, Pelayanan Terhadap Kepuasan

1. LATAR BELAKANG

Dengan kemajuan teknologi yang cepat, semakin banyak orang yang membutuhkan metode yang lebih kompleks untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Penekanan tidak hanya pada barang berwujud tetapi juga pada layanan menjadi semakin penting. Secara khusus, transportasi sangat penting untuk menjalankan rutinitas sehari-hari orang. (Deliyani & Prambudi, 2019). Kementerian Perhubungan Republik Indonesia meluncurkan penyediaan layanan transportasi di Kota Batam yang difasilitasi oleh Dinas Perhubungan Kota Batam yang beroperasi dengan nama Trans Batam. Terletak di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia, Kota Batam berdiri sebagai pusat kota terkemuka di wilayah tersebut.

Posisinya yang strategis, berdekatan dengan Singapura dan Malaysia, menempatkannya sebagai penghubung penting dalam jalur maritim internasional. Dalam upaya untuk

meningkatkan perekonomian kota, pemerintah daerah telah memulai inisiatif untuk meningkatkan infrastruktur transportasi. Sejak tahun 2004, Proyek Percontohan Transport yang diberi nama Trans Batam telah dilaksanakan sebagai prototipe layanan transport umum perkotaan. Trans Batam berupaya menjadi sarana transportasi yang aman, nyaman, mudah diakses, terjangkau, terpadu, diperkuat dengan infrastruktur yang memadai, selaras dengan visi yang dituangkan dalam Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Batam periode waktu 2016-2021 (Weldy, 2018).

hemat biaya, praktis, dapat diandalkan, dan nyaman bagi penumpang. Karena pengguna layanan Trans Batam adalah individu yang memanfaatkan layanan ini, keterlibatan aktif mereka dalam mengevaluasi fasilitas dan layanan menjadi sangat penting. Expositions evaluasi ini menghasilkan wawasan berharga bagi penyedia layanan, dengan menggabungkan perspektif pengguna dan masyarakat luas mengenai aspek seperti keamanan, ketepatan waktu, konsistensi, aksesibilitas, kecepatan, kenyamanan, dan kepuasan secara keseluruhan (Saputra, 2018).

Namun demikian, pelayanan publik pemerintah masih menunjukkan banyak kekurangan, sehingga tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan stage sosial, sehingga berpotensi mencoreng citra pejabat pemerintah. Kesenjangan antara sarana, prasarana, dan standar kenyamanan yang ada menimbulkan tantangan dalam mencapai tingkat konsistensi yang ideal. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Batam memandang penting untuk meningkatkan sistem transportasi umum perkotaan. Upaya tersebut antara lain dengan promosi Transport Quick Travel Batam yang biasa disebut Trans Batam.. (MCB, 2018).

Berdasarkan observasi langsung, peneliti telah mendokumentasikan beberapa permasalahan pada unit Transport Trans Batam tertentu yang menyebabkan gangguan layanan bagi konsumen. Masalah yang teridentifikasi antara lain sistem pendingin udara yang tidak berfungsi, pegangan tangan yang tidak stabil, jendela yang berdebu, tempat duduk yang tidak nyaman karena dimensi yang sempit, dan pintu otomatis yang terkadang tidak berfungsi. Penting bagi pemerintah untuk memprioritaskan fasilitas aksesibilitas bagi lansia dan penyandang disabilitas, guna memastikan kenyamanan dan keselamatan penumpang.

Pada saat yang sama, diperlukan perbaikan dan penambahan pelayanan pada halte. Saat ini, sebagian besar halte tetap buka, sehingga memerlukan pemberhentian baru di berbagai titik penurunan transport Trans Batam untuk meminimalkan risiko penumpang menyeberang jalan atau turun di lokasi pinggir jalan yang berbahaya. Pemerintah telah menguraikan rencana untuk memperkenalkan lima halte baru pada tahun 2023, antara lain lokasi di depan Pollux Habibie,

kawasan industri Cammo Batam Center, satu titik di Nagoya, dan satu lagi di kawasan Punggur yang telah menjalani upaya perluasan jalan. Sejak diluncurkan pada tahun 2004, transport Trans Batam telah menjadi transportasi umum pilihan utama masyarakat. Penyediaan layanan prima, tarif terjangkau, dan fasilitas memadai telah mendapatkan popularitas luas, menjadikan transport Trans Batam pilihan favorit banyak orang.

2. KAJIAN PUSTAKA

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2014) Fasilitas merujuk pada sumber daya fisik yang diperlukan sebelum suatu layanan dapat disampaikan kepada konsumen. Ini juga mencakup semua elemen yang memfasilitasi pengalaman yang memuaskan bagi konsumen. Fasilitas meliputi berbagai macam peralatan, perlengkapan, dan layanan yang digunakan untuk melaksanakan tugas, baik secara individu maupun secara sosial, yang berkaitan dengan kebutuhan organisasi atau pengguna secara umum. Pengukuran efektivitas fasilitas dapat dilakukan dengan mengevaluasi manfaat yang diperoleh pengguna dari layanan yang disediakan oleh perusahaan. Ketika fasilitas yang disediakan oleh penyedia layanan dianggap memadai dan dapat memenuhi harapan pengguna, hal ini berpotensi memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan. (Tjiptono, & Chandra, 2016).

Dari beberapa pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas yaitu segala hal yang menjadi faktor penunjang yang disediakan perusahaan untuk menciptakan kenyamanan, kelancaran hingga menjadi kepuasan bagi para pelanggan.

Menurut Tjiptono (dalam Munawir, 2018) indikator fasilitas ada 5 (lima) yaitu:

1. Perencanaan Ruang
2. Perlengkapan/Perabotan
3. Tata Cahaya dan warna
4. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis
5. Unsur pendukung.

Kualitas Layanan

Menurut Tjiptono (dalam Layalin, 2017) Kualitas layanan adalah konsep subjektif yang dirasakan oleh pelanggan, yang mengevaluasi kualitas layanan yang dirasakan berdasarkan representasi mental mereka. Pelanggan dapat memilih penyedia layanan alternatif yang menunjukkan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan individu dan menawarkan layanan yang unggul. Kualitas layanan mencakup seluruh aspek bagaimana suatu layanan memenuhi harapan konsumen mengenai produk atau layanan yang diinginkan. Suatu layanan

dianggap berkualitas tinggi jika melebihi tingkat kepuasan yang diharapkan konsumen. (Moenir, 2015).

Adapun terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yaitu (Hardiansyah, 2011):

1. Keandalan (Reliability)
2. Daya tanggap (Responsivity)
3. Jaminan (Assurance)
4. Empati (Empathy)

Berdasarkan gambaran ini, kualitas layanan berfungsi sebagai model yang menggambarkan kondisi pelanggan, yang mencakup ekspektasi layanan yang diperoleh dari pengalaman pribadi, rujukan dari mulut ke mulut, dan pesan promosi. Pelanggan menilai layanan yang mereka antisipasi dibandingkan dengan apa yang sebenarnya mereka terima atau rasakan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan mengacu pada keadaan emosional kepuasan atau kekecewaan individu yang dihasilkan dari perbandingan antara hasil atau produk yang dirasakan dan diantisipasi. Sebagaimana dikemukakan oleh Adisaputro (2010), kepuasan adalah kesenjangan antara harapan dan kinerja; jika ekspektasi melampaui kinerja, kepuasan tidak tercapai, sedangkan jika kinerja melebihi ekspektasi, kepuasan meningkat.

Menurut Oskar (2020) terdapat beberapa indikator kepuasan pelanggan diteliti menjadi seperti dibawah ini:

1. Kinerja
2. Harga
3. Ekspektasi

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan diatas, maka penulis memfokuskan pada rumusan masalah adalah : Bagaimana pengaruh fasilitas dan pelayanan pengguna Trans Batam teradap kepuasan masyarakat Kota Batam.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penulis menentukan tujuan penelitian adalah : untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan pengguna Trans Batam terhadap kepuasan masyarakat Kota Batam.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan transportasi umum bus Trans Batam dan target sasarnya adalah pelanggan yang sudah menggunakan transportasi umum Trans Batam tersebut, dari hasil hitungan rumus Lemeshow, maka diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket atau kuesioner yang disebarakan dengan memanfaatkan google form kepada responden dengan sesuai kriteria populasi sasaran, kemudian pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS Statistical Program for Social Sciences.

Analisis Statistik Data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengujian instrumen meliputi uji kualitas data, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Metode Analisis

Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2016) statistic deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi menurut data yang dilihat dari rata-rata (mean), standar deviasi, varian maksimum, range, kurtosis dan skewness dari setiap variabel penelitian.

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Uji Validitas uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, pengujian validitas setiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir (Sugiyono.2019:176). Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df)=n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dengan nilai $\alpha = 0,05$. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Dengan hipotesis yang diajukan:

H0: skor butir pernyataan korelasi positif dengan total variabel

H0: skor butir pernyataan tidak berkorelasi positif dengan total skor variabel

Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan test-retest (*stability*), *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis

konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono.2019: 185). Dari pernyataan berikut dapat kita simpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reabel akan menghasilkan data yang dapat di percaya juga. Apabila data memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama. Reabel artinya dapat diperrcaya, jadi dapat diandalkan. Butir kuesioner dapat dikatakan reabel apabila *cronbach's alpha* $> 0,06$ dan dikatakan tidak reabel apabila *cronbach's alpha* $< 0,06$.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan analisis grafik histogram dan normal plot. Pada analisis histogram bila grafik normal plot menunjukkan dan menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda memenuhi asumsi normal. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal.

- 1) Jika data menyebar disekitar data diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas bertujuan untuk menuji apakah model regresi yang ada ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variable independen saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak *ortogonal*. Variabel *ortogonal* adalah variable independen yang nilai korelasi antar sesama variable independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolineritas didalam model regresi, yaitu dengan melihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *variance inflation factor (VIF)*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas mana yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dengan pengambilan keputusan jika ada variabel independen yang memiliki nilai *tolerance* $> 0,10$ atau *VIF* < 10 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolineritas antar variabel independen dalam model regresi. (Ghozali.2016:103).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual atau pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Apabila hasil uji diatas level signifikan ($\alpha > 0,05$) berarti tidak terjadi heteroskedastisitas, begitu sebaliknya (Ghozali.2016:134)

Adapun beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan melihat dan tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya) yang telah *studentized*.

Uji Hipotesis

Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2016:97) menyatakan bahwa uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria signifikansi parameter individual (uji statistik t) adalah:

- 1) Apabila angka probabilitas signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Apabila angka probabilitas signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2016:96) Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

- 1) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, tingkat signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, tingkat signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali (2018) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur dalam menjelaskan variasi variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Begitu pula sebaliknya, nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah biasa terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan

terhadap seberapa jauh pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen (Fasilitas dan Kualitas Pelayanan) variabel terikat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang telah diteliti melalui data sampel atau populasi. Berikut hasil perhitungan statistic deskriptif dengan SPSS 29 sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Fasilitas	100	6	23	15,83	6,064
Kualitas Pelayanan	100	8	25	18,56	2,873
Kepuasan	100	9	23	17,82	4.083
Valid N (listwise)	100				

(Sumber: data diolah, 2024)

Berdasarkan data yang dipaparkan pada tabel 1 dapat diketahui bahwa pada variabel Fasilitas jawaban responden sebesar 6 dan maksimum 23, dengan rata total jawaban 15.83 dan standar deviasi 6.064. variabel Kualitas Pelayanan jawaban responden sebesar 8 dan maksimum 25, dengan rata total jawaban 18.56 dan standar deviasi 2.873. variabel Kepuasan jawaban responden sebesar 9 dan maksimum 23, dengan rata total jawaban 17.82 dan standar deviasi 4.083.

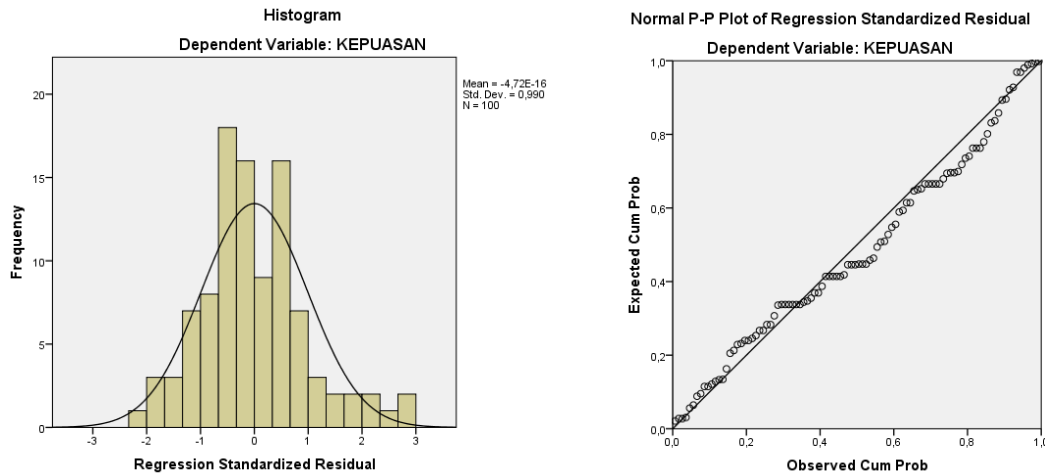
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau sah tidaknya suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk menangkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan uji reliabilitas untuk mengetahui apakah kuesioner dapat memberikan ukuran yang konstan atau tidak. Teknik yang digunakan adalah teknik koefisien *Cronbach's Alpha*. dengan suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0.60 .

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan dapat diperoleh hasil bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dinyatakan valid yaitu nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} sebesar 0.1996 sehingga semua instrumen dapat digunakan dalam penelitian ini. Dari hasil reliabilitas dengan menggunakan variabel kualitas produk, harga, citra merek dan keputusan pembelian mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari *Cronbach's Alpha* yang disarankan yaitu $> 0,06$ sehingga instrumen layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 1. dan 2. Hasil Grafik Histogram dan Grafik P-Plot

Berdasarkan gambar 1 dan 2 diatas, grafik histogram berbentuk lonceng sempurna yang didapatkan garis kurva normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diteliti berdistribusi normal untuk memperkuat argumen ini maka juga dilakukan uji P-Plot. Gambar 4.2 di peroleh hasil bahwa semua data berdistribusi secara normal, sebaran data berada disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Selain analisis grafik diatas, penelitian ini juga menggunakan uji statistic yaitu non-parametrik *Kolmogorof-Smirno (K-S)* dalam melakukan uji normalitas sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji One-sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,53592799
	Absolute	,087
	Positive	,087
	Negative	-,057
Kolmogorov-Smirnov Z		,868
Asymp. Sig. (2-tailed)		,439

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.

(Sumber: data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 2 diatas, dapat diketahui Uji *Kolmogorof-Smirno* dan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* adalah > 0.05 . nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0.439. hal ini berarti data residual terdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016:103) Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen).

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

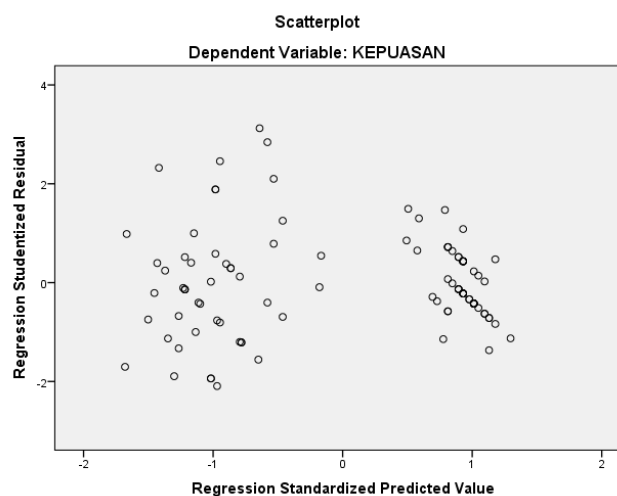
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Fasilitas	.292	3.428
Kualitas Pelayanan	.292	3.428

a. Dependent variabel: KEPUASAN

(Sumber: data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 3 diatas, dapat dilihat perhitungan menunjukkan nilai *tolerance* variabel independen memiliki nilai *tolerance* > 0.10 dan hasil perhitungan nilai VIF juga menunjukkan variabel independen memiliki nilai VIF < 10 . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

Uji Heteroskedasitas



Gambar 3. Grafik Scatterplot

(Sumber: data diolah, 2024)

Pada penelitian ini dapat ketahui pada Gambar 4.8 Grafik Scatter Plot yaitu titik responden menyebar secara acak atau tidak berbentuk pola yang jelas tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Tabel 4. Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas

Model		Sig.
1	(Constant)	.000
	Fasilitaas	.071
	Kualitas Pelayanan	.930

(Sumber: data diolah, 2024)

Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu: Kualitas Produk (X1), Harga (X2), dan Citra Merek (X3) terhadap variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian (Y). Adapun persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = variabel dependen (Kepuasan)

α = konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien garis regresi

X_1, X_2, X_3 = variabel independen (Fasilitas dan Kualitas Pelayanan)

e = error atau variabel pengganggu.

Tabel 5. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	St d. Error	Beta		
1	(Constant)	4,941	,867		5,699	,000
	FASILITAS	,446	,048	,662	9,366	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,313	,075	,297	4,204	,000

(Sumber: data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 5 diatas disusun persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan} = 4,941 + 0,446 \text{ Fasilitas} + -0,313 \text{ Kualitas Pelayanan} + e$$

Uji Hipotesis

Uji t (Pengujian secara parsial)

Tabel 6. Hasil uji t secara parsial

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	4,941	,867		,000
	FASILITAS	,446	,048	,662	,000
	KUALITAS PELAYANAN	,313	,075	,297	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

(Sumber: data diolah, 2024)

1. Nilai konstanta (a) sebesar 4.941, artinya jika nilai variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan dianggap tidak ada atau sama dengan 0, maka nilai Kepuasan Pengguna transportasi Trans Batam 4.941.
2. Variabel Fasilitas dengan nilai sig 0.000 dan nilai t_{hitung} 9.366 ini berarti nilai sig lebih kecil dari taraf signifikan 0.05 ($0.000 < 0.5$) dan berdasarkan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.941 > 1.985$) maka dalam hal ini, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga Fasilitas (X1) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
3. Variabel Kualitas Pelayanan dengan nilai sig 0.000 dan nilai t_{hitung} 4.204 ini berarti nilai sig lebih kecil dari taraf signifikan 0.05 ($0.000 < 0.5$) dan berdasarkan perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel} didapat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.204 > 1.985$) maka dalam hal ini, H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga Kualitas Pelayanan (X2) secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersamaan-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Tabel 7. Hasil Uji F Secara Simultan

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F
1	Regression	1417,212	2	708,606	294,306
	Residual	233,548	97	2,408	
	Total	1650,760	99		

a. Dependent Variable: KEPUASAN

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

(Sumber: data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 7 diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi 0.000 dan nilai F_{tabel} 3.09. Ini berarti nilai sig lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Dan berdasarkan perbandingan F_{hitung} dengan F_{tabel} ($F_{\text{tabel}} \alpha = 0.05$, $df = 96$) didapat F_{hitung} 50.587. lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3.09 ($50.587 > 3.09$), maka dalam hal ini H_4 diterima dan H_0 ditolak yang menunjukkan bahwa Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Adapun hasil analisis koefisien determinasi dalam penelitian ini dapat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,927 ^a	,859	,856	1,552

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

(Sumber: data diolah, 2024)

Berdasarkan tabel 8 diatas, maka dapat dilihat *Adjusted R Square* dalam penelitian ini adalah sebesar 0.856 (85.6%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen yaitu Kualitas Produk, Harga, dan Citra Merek memberikan pengaruh terhadap Keputusan Pembelian 85.6% sedangkan sisanya sebesar 14.4% ($100\% - 85.6\%$) dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasar hasil uji t dapat dijelaskan bahwa secara parsial variabel Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan jasa transportasi Trans Batam. Hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai t_{hitung} Fasilitas sebesar = 9.366 lebih besar dari t_{tabel} , yaitu 1,985.
2. Berdasar hasil uji t dapat dijelaskan bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan jasa transportasi Trans Batam. Hal ini dibuktikan dengan besarnya nilai t_{hitung} Fasilitas sebesar = 4.204 lebih besar dari t_{tabel} , yaitu 1,985.

3. Berdasarkan hasil uji F dapat dijelaskan bahwa variabel–variabel bebas (Variabel independen) yang terdiri dari : Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi Trans Batam. Hal ini dibuktikan dengan besaran nilai F_{hitung} : 294,306 lebih besar dari F_{tabel} : 3.09

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Bapak Jimmy dari Divisi Kepegawaian dan Kakak Widya Hidayana sebagai SekretarisNya yang telah memberikan informasi mengenai penelitian tentang Trans Batam, kepada dosen pembimbing 1 dan dosen pembimbing 2 yang telah memberikan banyak masukan informasi dan revisi atas penelitian yang saya buat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.M. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswara Pressindo.
- Adisaputro, G. (2010). Manajemen Pemasaran Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Agung Sudoyu. (2018). Standar Pelayanan Minimal Terminal Bus.
- Alfisyahrin, Muhammad. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia. Penerbit: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penumpang MRT Jakarta. Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis dan Manajemen. Volume 9 Nomor 2.
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). Jurnal Riset Bisnis dan Investasi, Volume 7 Nomor 3.
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya), Konsep Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gavamedia.
- Komang Adi Suniantara. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Trans Batam.
- Media Center Batam. (2022). Pemko Dapat Tambahan 45 Armada Bus Trans Batam. <https://webarchive.batam.go.id/mediacenter.batam.go.id/01/berita-pemko-dapat-tambahan-45-armada-bus-trans-batam.html>. Diakses Pada Tanggal 27 April 2024 Pukul 14:45 WIB.

- Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution. (2018). Manajemen Transportasi.
- Oskar. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Cahaya Express di Kota Batam. Skripsi. Universitas Putera Batam.
- Prayetya, Sandi. (2015). Evaluasi Tarif Angkutan Umum Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan.
- Ratna, P. M. (2021) [Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam di Koridor Sekupang-Jodoh](#). Skripsi. Universitas Putera Batam.
- Saputra, A. A. (2018). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Volume 3 Nomor 2.
- Sugiyono. (2019). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto. (2022). Mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
- Titi Rohayati. (2018). Desain dan inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik.
- Tjiptono, F. (2014). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Weldy, R. A. (2018). Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang Pada Sistem Transportasi Perkotaan. Warta Penelitian Perhubungan. Volume 30 Nomor 2.
- Yineu, N. L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan TOP 40 Family Karaoke Yogyakarta). Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.

Undang-Undang Dan Peraturan Pemerintah :

- Peraturan bahwa lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai peran strategis dalam mendukung pembangunan dan integrasi nasional sebagai dari upaya memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Peraturan bahwa mengenai upaya cipta kerja yang diharapkan mampu menyerap tenaga kerja indonesia yang seluas-luasnya ditengah persaingan yang semakin kompetitif dan tuntutan globalisasi ekonomi.

Peraturan bahwa untuk menunjang keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan dapat diadakan fasilitas parkir umum.

Peraturan Menteri (PM) Perhubungan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun Angkutan jalan, Lembaran Negara Nomor 260 Tahun 2014.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Lembaran Negara Nomor 96 Tahun 2009.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.