PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TRANS JATENG TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI KORIDOR 1 RUTE SEMARANG - BAWEN

TUGAS AKHIR TP216012001

Disusun Oleh:

ANGGI HERDIAN MAULANA

31202000013

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG

2025

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TRANS JATENG TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI KORIDOR 1 RUTE SEMARANG - BAWEN

TUGAS AKHIR TP216012001

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Perencanaan Wilayah dan Kota

ANGGI HERDIAN MAULANA

31202000013

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG

2025

LEMBAR PERNYATAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Herdian Maulana

NIM : 31202000013

Status : Mahasiswa Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir/Skripsi saya dengan judul **"PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TRANS JATENG TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI KORIDOR 1 RUTE SEMARANG – BAWEN"** adalah karyailmiah bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti terdpat plagiasi dalam Tugas Akhir/Skripsi ini, maka saya akan bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undngan yang berlaku.

Demikian surart pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, Maret 2025

Yang menyatakan,

Anggi Herdian Maulana

NIM: 3120200001

Mengetahui,

Pembimbing

Abied Rizky Putra Muttaqien, ST.,MT.,M.PWK

NIK.210221065

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TRANS JATENG TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI KORIDOR 1 RUTE SEMARANG -BAWEN

Disusun Guna Memenuhi Tugas Akhir

Disusun Oleh:

Anggi Herdian Maulana

NIM. 31202000013

Disahkan pada tanggal 2025

Mengetahui,

Abied Rizky Putra Muttaqien, ST.,MT.,M.PWK Pembimbing .....
NIK. 210221065

Ir. H. Rachmat Mudiyono, MT., Ph.D Penguji I.....
NIK. 210293018

Dr. Agus Rochani, ST., MT Penguji II.....
NIK. 2302022048

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik Unissula

Dr. Abdul Rochim ST., MT
NIK. 210200031

Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota

Dr. Hj. Mila Karmila, ST., MT
NIK. 210298024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua. Sehingga dalam kesempatan ini, penulis dapat menyelesaikan laporan metodelogi riset dengan judul "Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Trans Jateng Terhadap Kepuasan Penumpang Di Koridor 1 Rute Semarang - Bawen". Ucapan terima kasih disampaikan penulis kepada:

1. Dr Abdul Rochim ST., MT selaku Dekan Fakultas Teknik UNISSULA.
2. Dr. Hj. Mila Karmilah, ST., MT dan Hasti Widyasamratri, S.Si., M.Eng., Ph. D selaku Dosen Pengampu mata kuliah Praktikum Metodologi Riset.
3. Abied Rizky Putra Muttaqien, ST.,MT.,M.PWK selaku Dosen pembimbing dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
4. Orang tua, keluarga dan teman-teman Planologi'20 yang telah mendoakan dan memberi semangat serta motivasi dalam mengerjakan hingga menyelesaikan laporan Tugas Akhir.

Penulis sadar akan adanya kekurangan dalam penulisan laporan, sehingga penulis berharap memperolah kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan Tugas Akhir ini ke depannya dapat bermanfaat secara umum bagi pembaca, dan secara khusus bagi program studi Perencanaan Wilayah dan Kota Fakultas Teknik UNISSULA.

Semarang, Januari 2025

Anggi Herdian Maulana

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Dengan Menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا
تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إِصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى
الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا ۚ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۚ وَاعْفُ عَنَّا ۗ وَاغْفِرْ لَنَا ۗ
وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانْصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ﴿٢٨٦﴾

Artinya: *Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa,) "Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami salah. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau bebani kami dengan beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Wahai Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkaulah pelindung kami. Maka, tolonglah kami dalam menghadapi kaum kafir."* **(Q.S Al Baqarah : 286)**

<u>Kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk:</u>

- Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga membuat hambamu ini selalu bersyukur atas segala nikmat-Mu.
- Kedua Orang Tua tersayang,Bapak Sarozi Spd dan Ibu Widayati Spd,terimaksih atas semua doa dan segala dukungan dalam bentuk apapun selama masa perkuliahan.
- Seluruh keluarga besarku, orang-orang terkasihku, sahabat-sahabatku dan teman-temanku semua yang tidak dapat disebutkan

satu per satu, terima kasih telah menjadi orang-orang penting dalam perjalanan hidupku dengan saling memberikan doa serta dukungan selama ini khususnya dalam menyelesaikan masa perkuliahan dan Tugas Akhir

- Kekasih saya Vicky Nesriyan Dewi Shofiana yang telah menemani dan memberi semangat sampai detik ini.

ABSTRAK

Trans Jateng rute Semarang-Bawen adalah salah satu jalur transportasi publik yang menghubungkan Kota Semarang dengan Kabupaten Semarang, menawarkan solusi transportasi massal yang efisien dan nyaman bagi masyarakat. Rute Trans Jateng Semarang-Bawen merupakan bagian integral dari sistem transportasi publik yang dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, bertujuan untuk menyediakan solusi transportasi massal yang efisien, terjangkau, dan ramah lingkungan bagi masyarakat. Rute ini menghubungkan pusat Kota Semarang dengan wilayah Kabupaten Semarang, Dengan fasilitas bus yang dilengkapi dengan pendingin udara (AC) dan kursi yang nyaman, layanan ini menawarkan kenyamanan dalam perjalanan sehari-hari. Trans Jateng Semarang-Bawen beroperasi setiap hari dengan jadwal yang fleksibel, mulai pagi hingga malam, dan memberikan kemudahan akses melalui sistem pembayaran yang praktis, termasuk Kartu Multi Trip (KMT). Rute ini tidak hanya memberikan kemudahan transportasi, tetapi juga berperan dalam mengurangi kemacetan dan polusi udara, mendukung mobilitas masyarakat dengan cara yang lebih berkelanjutan. Dengan demikian, Trans Jateng Semarang-Bawen menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang mengutamakan kenyamanan, efisiensi, dan keberlanjutan dalam perjalanan antar kota.

Kata kunci: transportasi publik, fasilitas dan pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PERNYATAN BEBAS PLAGIASI ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
KATA PENGANTAR iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR PETA xvii
DAFTAR LAMPIRAN xviii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan dan Sasaran 4
1.3.1 Tujuan Penelitian 4
1.3.2 Sasaran Penelitian 4
1.4 Ruang Lingkup 4
1.5 Ruang Lingkup Wilayah 5
1.6 Kerangka Pikir Penelitian 14
1.7 Metodologi Penelitian 15
`1.7.1 Tahap Pelaksanaan Penelitian 15
1.7.1.1 Tahap Persiapan 15
1.7.1.2 Alat dan Bahan 16

1.7.2 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi 17
1.7.2.1 Data Primer 17
1.7.2.2 Data Sekunder 18
1.7.3 Tahap Analisis Data 18
1.7.3.1 Uji Pengaruh 20
1.7.3.2 Uji Hipotesis 21
1.7.3.3 Teknik Sampling (Pengambilan Sampel) Jumlah sampel 23
1.7.4 Uji Instrumen 25
1.7.4.1 Uji Validitas 25
1.7.4.2 Uji Reliabilitas 26
BAB II LANDASAN TEORI 29
2.1 Penelitian Terdahulu 29
2.2 Kajian Teori Pengaruh 31
2.2.1 Definisi Pengaruh 31
2.2.2 Pengaruh dalam Penelitian 32
2.3 Kajian Teori Fasilitas 32
2.4 Teori Pelayanan 33
2.5 Teori Kepuasan Penumpang 34
2.6 Kerangka Konsep 34
2.6.1 Definisi Fasilitas 34
2.6.2 Unsur-Unsur Fasilitas 36
2.7 Konsep Pelayanan 37
2.7.1 Definisi Pelayanan 37
2.7.2 Kualitas Pelayanan 37
2.7.3 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan 38
2.8 Konsep Kepuasan Penumpang 39
2.8.1 Definisi Kepuasan Penumpang 39

2.8.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen 39
2.8.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan 40
2.9 Variabel Penelitian 42
BAB III GAMBARAN UMUM 44
3.1 Gambaran Umum Wilayah 44
3.1.1 Administrasi wilayah Penelitian 44
3.1.2 Jumlah Penduduk 44
3.2 Gambaran Umum Bus Trans Jateng 49
3.2.1 Sarana dan prasarana 50
3.2.2 Kondisi Halte 51
3.2.3 Jumlah Penumpang Bus Trans Jateng 52
3.2.4 Rute Bus Trans Jateng Koridor 1 Rute Semarang -Bawen 54
BAB IV ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK 57
4.1 Analisis Karakteristik Responden 57
4.1.1 Jenis Kelamin 57
4.1.2 Berdasarkan Usia 57
4.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan 58
4.1.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan 59
4.2 Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelaayanan Bus Trans Jateng 60
4.2.1 Variabel Fasilitas 61
4.2.1.1 Indikator Perencanaan Ruang 61
4.2.1.2 Indikator Perencanaan Spasial 68
4.2.1.3 Indikator Perlengkapan 72
4.2.1.4 Indikator Pesan Grafis 78
4.2.2 Variabel Pelayanan 82
4.2.2.1 *Tangibles* (Bukti Fisik) 83

4.2.2.2 Reliability (Kehandalan) 86
4.2.2.3 Indikator Responsiveness (Daya Tanggap) 90
4.2.2.4 Indikator Emphaty (Empati) 93
BAB V Kesimpulan dan Saran 100
5.1 Kesimpulan 100
5.2 Saran 100
DAFTAR PUSTAKA 102
LAMPIRAN 104

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Keaslian Penulisan 7

Tabel I. 2 Alat dan Bahan Penelitian 16

Tabel I. 3 Kebutuhan Data Primer 18

Tabel I. 4 Kebutuhan Data Sekunder 18

Tabel I. 5 Skor Data 19

Tabel I. 6 Interval Kelas 20

Tabel I. 7 Analisis Regresi Linier Berganda 21

Tabel I. 8 Hasi Uji T 22

Tabel I. 9 Karakteristik Pengguna 24

Tabel I. 10 Uji Validitas 25

Tabel I. 11 Uji Reliabilitas 27

Tabel II 1 Penelitian Terdahulu 30

Tabel II 2 Variabel, Indikator, dan Parameter 42

Tabel III. 1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang yang di lewati oleh Trans Jateng K1 45

Tabel III. 2 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Semarang yang dilewati oleh Trans Jateng K1 46

Tabel III.3 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2019-2023 yang dilewati oleh Trans Jateng K1 47

Tabel III.4 Jumlah Penduduk Kabupaten Semarang Tahun 2019-2023 yang dilewati oleh Trans Jateng K1 48

Tabel III 5 Lokasi Halte Trans Jateng Bawen- Semarang 53

Tabel III 6 Rute bus Trans Jateng Koridor 1 54

Tabel IV 1 Nilai Kepuasan Indikator Perencanaan Ruang 62

Tabel IV 2 Nilai Kepuasan Perencanaan Ruang 68

Tabel IV 3 Nilai Kepuasan Indikator Perencanaan Spasial.....68
Tabel IV 4 Nilai Kepuasan Perencanaan Spasial 72
Tabel IV 5 Nilai Kepuasan Indikator Perlengkapan.....73
Tabel IV 6 Nilai Kepuasan Perlengkapan 78
Tabel IV 7 Nilai Kepuasan Indikator Pesan grafis 78
Tabel IV 8 Nilai Kepuasan Pesan Grafis.....81
Tabel IV 9 Perhitungan Nilai Variabel Fasilitas.....82
Tabel IV 10 Nilai Kepuasan Indikator Bukti fisik..... 83
Tabel IV 11 Nilai Kepuasan Tangibles (Bukti Fisik).....86
Tabel IV 12 Nilai Kepuasan Indikator Kehandalan 87
Tabel IV 13 Nilai Kepuasan Reliability (Kehandalan).....90
Tabel IV 14 Nilai Kepuasan Indikator Daya Tanggap 90
Tabel IV 15 Nilai Kepuasan Responsiveness (Daya Tanggap).....93
Tabel IV 16 Nilai Kepuasan Indikator Empati.....94
Tabel IV 17 Nilai Kepuasan Emphaty (Empati).....96
Tabel IV 18 Perhitungan Nilai Variabel Pelayanan.....97
Tabel IV 19 Temuan Studi Penelitian 99

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Fukos Keaslian Penelitian 12

Gambar I. 2 Metode Penelitian..... 13

Gambar III.1 Luas Wilayah Yang di lewati Bus Trans Jateng di kota Semarang 45

Gambar III.2 Luas wilayah yang di lewati Bus Trans Jateng di Kabupaten Semarang..... 46

Gambar III. 1 Armda BRT Trans Jateng..... 50

Gambar III. 2 Fasilitas Bus Trans Jateng 51

Gambar III. 3 Kondisi Halte Semarang -Bawen..... 52

Gambar VI. 1 Diagram Presentase Jenis Kelamin..... 57

Gambar VI. 2 Diagram Presentase Berdasarkan Usia..... 58

Gambar VI. 3 Diagram Presentase berdasarkan Tingkat pendidikan..... 59

Gambar VI. 4 Diagram Presentase berdasarkan Jenis Pekerjaan 60

Gambar IV. 1 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan jenis Kelamin dan usia pada fasilitas Tempat duduk di halte 65

Gambar IV. 2 Nilai Ketidakpuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan usia pada fasilitas tempat sampah 65

Gambar IV. 3 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Tingkat Pendidikan usia pada fasilitas Tempat duduk di halte 66

Gambar IV. 4 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Tingkat Pendidikan usia pada fasilitas Tempat Sampah 66

Gambar IV. 5 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada fasilitas Tempat duduk di halte..... 67

Gambar IV. 6 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada fasilitas Tempat Sampah..... 67

Gambar IV. 7 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan jenis Kelamin dan usia pada Kesimetrian tempat duduk 70

Gambar IV. 8 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Kesimetrian tempat duduk 70

Gambar IV. 9 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Kesimetrian tempat duduk 70

Gambar IV. 10 Grafik nilai kepuasan berdasarkan jenis kelamin dan usia pada penempatan fasilitas tempat sampah 71

Gambar IV. 11 Grafik nilai kepuasan berdasarkan tingkat pendidikan pada penempatan fasilitas tempat sampah 71

Gambar IV. 12 Grafik nilai kepuasan berdasarkan jenis pendidikan pada penempatan fasilitas tempat sampah 71

Gambar IV. 13 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keamanan Kamera CCTV berdasarkan usia dan jenis kelamin 76

Gambar IV. 14 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keamanan Kamera CCTV berdasarkan Tingkat Pendidikan 76

Gambar IV. 15 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keamanan Kamera CCTV berdasarkan Jenis Pekerjaan 76

Gambar IV. 16 Grafik kepuasan penumpang terhadap Papan Informasi Rute berdasarkan usia dan jenis kelamin 77

Gambar IV. 17 Grafik kepuasan penumpang terhadap Papan Informasi Rute berdasarkan Tingkat Pendidikan 77

Gambar IV. 18 Grafik kepuasan penumpang terhadap Papan Informasi Rute berdasarkan Jenis Pekerjaan 77

Gambar IV. 19 Grafik kepuasan penumpang terhadap Informasi Rute berdasarkan usia dan jenis kelamin 80

Gambar IV. 20 Grafik kepuasan penumpang terhadap Informasi Rute berdasarkan Tingkat Pendidikan 80

Gambar IV. 21 Grafik kepuasan penumpang terhadap Informasi Rute berdasarkan Jenis Pekerjaan 80

Gambar IV. 22 Grafik kepuasan penumpang terhadap Tempat Duduk halte berdasarkan usia dan jenis kelamin.....85

Gambar IV. 23 Grafik kepuasan penumpang terhadap Tempat duduk halte berdasarkan Tingkat Pendidikan.....85

Gambar IV. 24 Grafik kepuasan penumpang terhadap Tempat Duduk halte berdasarkan Jenis Pekerjaan.....85

Gambar IV. 25 Grafik kepuasan penumpang terhadap Kehandalan Pegawai dalam menyelesaikan masalah berdasarkan usia dan jenis kelamin.....89

Gambar IV. 26 Grafik kepuasan penumpang terhadap Kehandalan Pegawai dalam menyelesaikan masalah berdasarkan Tingkat Pendidiakan 89

Gambar IV. 27 Grafik kepuasan penumpang terhadap Kehandalan Pegawai dalam menyelesaikan masalahberdasarkan Jenis Pekerjaan.....89

Gambar IV. 28 Grafik kepuasan penumpang terhadap pelayanan pembelian tiket berdasarkan usia dan jenis kelamin.....92

Gambar IV. 29 Grafik kepuasan penumpang terhadap pelayanan pembelian tiket berdasarkan Tingkat Pendidikan.....92

Gambar IV. 30 Grafik kepuasan penumpang terhadap pelayanan pembelian tiket berdasarkan Jenis Pendidikan 92

Gambar IV. 31 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keramahan Pegawai berdasarkan usia dan jenis kelamin.....95

Gambar IV. 32 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keramahan Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan.....95

Gambar IV. 33 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keramahan Pegawai berdasarkan Jenis Pekerjaan.....95

DAFTAR PETA

Peta 1 Rute Bus Trans Jateng K1 6
Peta 2 Sebaran Halte Bus Trans Jateng K1 56

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian.....104

Jawaban Kuesioner Penelitian.....107

Hasil Tingkat Kepuasan Variabel Fasilitas.....168

Hasil Tingkat Kepuasan Variabel Pelayanan.....169

Hasil Tingkat Kepuasan 170

Hasil Turnitin 172

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografi wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja Transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan Transportasi melayani kebutuhan masyarakat. Di perkotaan, kecenderungan yang terjadi adalah meningkatnya jumlah penduduk yang tinggi karena tingkat kelahiran maupun urbanisasi. Tingkat urbanisasi berimplikasi pada semakin padatnya penduduk yang secara langsung maupun tidak langsung mengurangi daya saing dari Transportasi wilayah (Susantoro & Parikesit, 2004:14). Realitas Transportasi publik di Semarang sebagai satu bagian dari kota besar di Indonesia sudah menunjukkan kerumitan persoalan Transportasi publik. Sebagai sarana Transportasi publik, maka Transportasi harus memenuhi kriteria pelayanan publik. Dagun et. al (2006) mengungkapkan bahwa Transportasi yang baik bagi pelayanan publik harus memenuhi tiga kriteria dasar, yaitu kenyamanan, keamanan, dan kecepatan.

Jawa Tengah adalah sebuah provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah pulau Jawa. Luas wilayahnya 32.548 km2. Jika dilihat dari data Badan Pusat Statistik, di Jawa Tengah mengalami peningkatan jumlah kendaraan yakni untuk mobil pada tahun 2018 dengan jumlah 857.335 unit kemudian naik pada tahun 2019 sebanyak 908.665, sedangkan untuk sepeda motor pada tahun 2018 dengan jumlah 9.773.155 unit. Kemudian naik pada 2019 sebanyak 10.013.993 unit. Tingginya peningkatan jumlah kendaraan menyebabkan kepadatan pergerakan arus lalu lintas. Kecenderungan perjalanan orang dengan angkutan pribadi di daerah perkotaan akan meningkat terus apabila kondisi sistem Transportasi tidak diperbaiki secara mendasar. Oleh karenanya maka akan lebih banyak lagi kendaraan pribadi yang digunakan karena pelayanan angkutan umum seperti saat ini tidak dapat diharapkan lagi dalam proses pemenuhan kebutuhan.

Sebagai upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan lalu-lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terjangkau maka pemerintah Provinsi Jawa Tengah menghadirkan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Jateng. Dioperasikannya BRT Trans Jateng ini sebagai bentuk penerapan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 139 ayat (2), di mana pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya angkutan umum untuk jasa angkutan orang dan barang antar kota dalam provinsi. Kebijakan BRT Trans Jateng ini merupakan upaya dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat di bidang Transportasi publik.

Bus Rapid Transit (BRT) merupakan salah satu sistem Transportasi publik yang dapat digunakan sebagai salah satu solusi permasalahan Transportasi perkotaan. Sistem BRT diketahui sebagai salah satu sistem Transportasi dengan biaya infrastruktur yang relatif rendah. Sehingga tentunya, model sistem Transportasi publik ini cocok diimplementasikan bagi kota-kota khususnya di negara berkembang. Wright (2004) menyampaikan bahwa perbedaan paling signifikan dari sistem BRT dengan sistem bus reguler terletak pada infrastruktur dan sistem operasionalnya. Hook dan Wright (2007) membedakan sistem bus menjadi layanan informal, layanan konvensional, busway, BRT lite, BRT, dan full BRT.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2019) menunjukan pengaruh faktor fasilitas dan pelayanan yang diberikan kepada penumpang sangat berpengaruh kepada kepuasan penumpang. Dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menjadi bentuk kepuasan penumpang terhadap jasa transportasi.

Dengan pelayanan dan fasilitas yang di berikan kepuasan ke pada masyarakat. Kepuasan dalam melakukan suatu pembelian kadang kala terbentuk oleh rasa tidak puas dan puas. Meskipun demikian tidaklah gampang untuk menjadikan kepuasan pelanggan secara menyeluruh, oleh karena itu dapatlah dipahami bahwa ada kalangan pakar pemasaran berpendapat bahwa tidak realistis bila suatu perusahaan mengharapkan tidak ada pelanggan yang tidak puas. Di bawah ini dijelaskan beberapa pengertian kepuasan pelanggan oleh beberapa ahli: Day Dalam (Tse dan Wilton, 1988) dan Fandy Tjiptono (1996): Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi

ketidaksesuaian atau dikonfirmasikan yang disesuaikan antara harapan sebelumnya (Norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kotler (1994) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Engel, ef al (1990) dalam Fandy Tjiptono (1996) Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*Out Come*) sama atau melampaui harapan pelanggan. Selain pengertian oleh para ahli berdasarkan kepuasan penumpang dapat di nilai dengan melihat dari kapasitas armada hal ini dapat di hitung dengan load faktor.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rahmadan (2023) menyatakan dalam penelitian bahwa indikator kepuasan penumpang terhadap pelayanan public cenderung cukup puas dengan kualitas pelayanan Trans Jateng. Berdasarkan Berita dari (Kompas Siana) Berdasarkan Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan Kinerja dari kondektur BRT Trans Jateng cukup Baik. Responsi terhadap penumpang ketika naik atau turun. Kondektur Trans Jateng hampir selalu menjadi jembatan antara bus dengan halte, mereka selalu memastikan penumpang turun dan naik dengan aman.

Dengan adanya pelayanan yang baik di dalam suatu kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah, maka akan menciptakan kepuasan bagi para masyarakat yang merasakannya. Mereka akan sangat senang bahkan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu seharusnya badan pemerintah harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam membuat kebijakan yang lebih baik untuk kedepannya.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan narasi singkat mengenai pertanyaan atau masalah yang dimunculkan dalam karya ilmiah. Rumusan masalah menjadi penegas utama dan sebagai topik fokus utama dalam pemecahan masalah agar tidak melenceng terhadap pembahasan lain di luar topik utama. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya memunculkan suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Jateng Koridor 1 Semarang -Bawen?

2. Bagaimana pengaruh pelayyanan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Jateng Koridor 1 Semarang -Bawen?

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin di capai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas Bus Trans Jateng Koridor 1 Semarang - Bawen yang berpengaruh berdasarkan karakteristik penumpang.
2. Untuk mengetahui apakah pelayanan Bus Trans Jateng Koridor 1 Semarang - Bawen berpengaruh terhadap kepuasan penumpang yang berpengaruh berdasarkan karakteristik penumpang

1.3.2 Sasaran Penelitian

Sasaran penelitian yang di gunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Mengidentifikasi fasilitas Bus Trans Jateng dan Halte yang ada di rute Semarang Bawen .
b. Mengidentifikasi pelayanan Bus Trans Jateng yang di berikan terhadap penumpang.

1.3.3 Manfaat Teoritis

Dalam melakukan penelitian ini harapan penulis memberikan manfaat secara teoritis bagi pengelola dalam mengkaji kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan bus Trans Jateng yang di berikan oleh pemerintah kepada penumpang, hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan ide atau gagasan kepada pemerintah untuk mengetahui fasilitas dan pelayanan bus Trans Jateng.

1.3.4 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini harapannya memiliki manfaat sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah kota Semarang dan kabupaten Semarang untuk dapat mengetahui seberapa tingkat kepuasan penumpang dengan fasilitas dan pelayanan yang di berikan pada bus Trans Jateng.

1.4 Ruang Lingkup

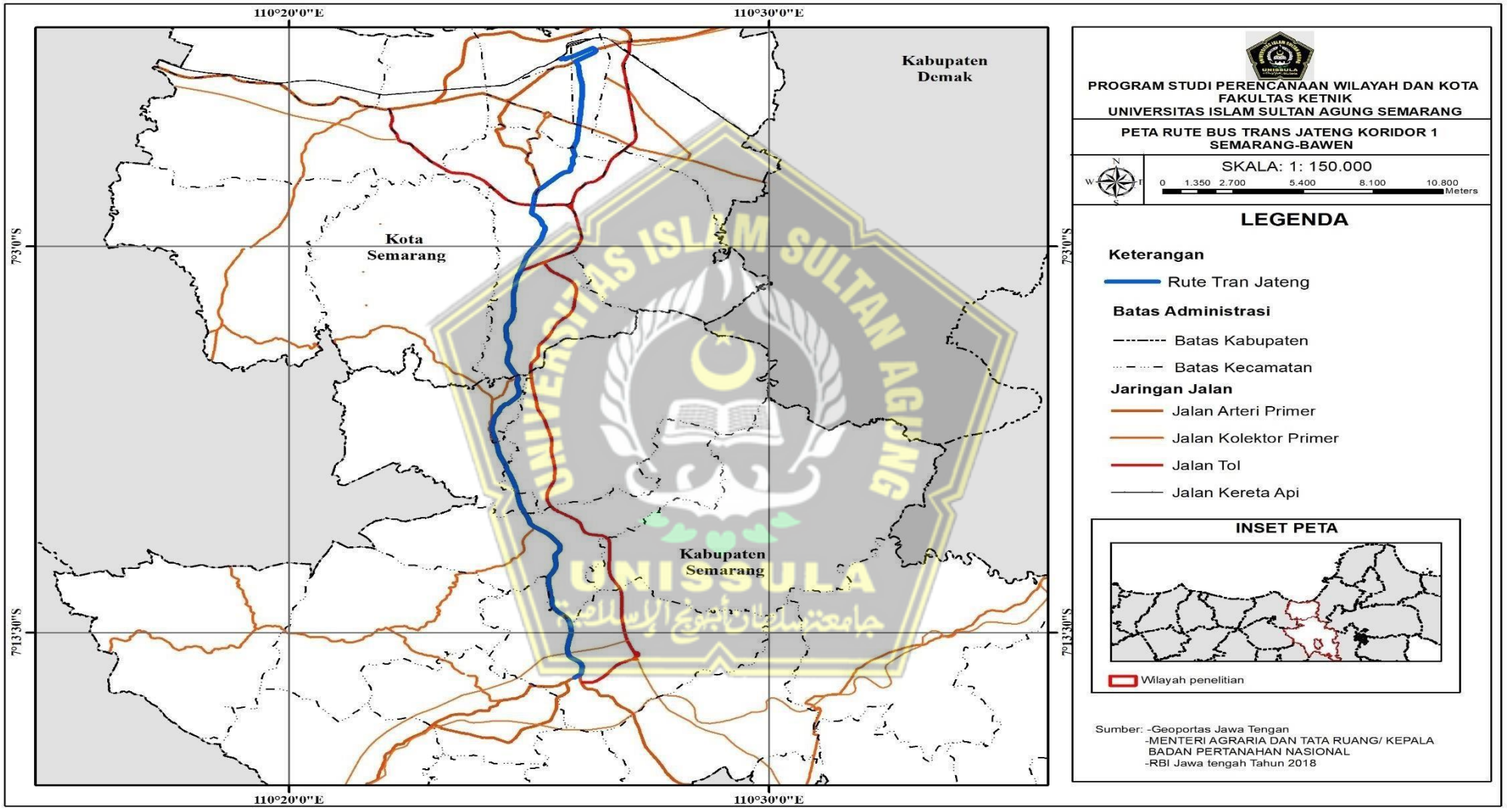
Ruang lingkup pada penelitian ini mengkaji tentang efektifitas pelayanan Transportasi publik Trans Jateng terhadap kepuasan masyarakat

kota Semarang . Penelitian ini berfokus kepada kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang di sediakan, dimana pada kenyataannya fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh pihak pengelola Bus Trans Jateng kurang memuaskan.

1.5 Ruang Lingkup Wilayah

Trans Jateng Koridor 1 melewati beberapa wilayah meliputi Setasiun Tawang sampai dengan terminal Bawen yang melewati 49 halter .Rute ini telah beroperasi sejak tahun 2017 sampai saat ini. Titik awal keberangkatan dimulai dari Stasiun Tawang dan Terminal Bawen dengan jam operasional yang dimulai dari pukul 05.00 WIB. Pemberangkatan terakhir pukul 19.30 WIB di TIC Semarang Jalan Pemuda. Sedangkan dari Terminal Bawen pukul 19.10 WIB. Jam operasional BRT Trans Jateng berakhir pada pukul 20.50 WIB.

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية



PETA 1 RUTE BUS TRANS JATENG K1

Tabel I. 1 Keaslian Penulisan

No	Judul, Nama Penelitian	Nama Jurnal penelitian	Lokasi dan tanggal penelitian	Metode Penelitian	Tujuan dan sasaran penelitian	Hasil Penelitian
	Potensi Pengembangan Fasilitas Parkir dan Menumpang (Park and Ride) untuk Mendukung Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kawasan Perkotaan Purwokerto(Ningsih & Andani, 2023)	Jurnal Penataan Ruang	Perkotaan Purwokerto, 2023	Pengumpulan data dan Penentuan Sempel	Mengidentifikasi potensi pengembangan fasilitas park and ride untuk mendukung pelayanan brt di kawasan perkotaan purwokerto	Nilai probabilitas pemilihan moda Park and Ride Terminal Ajibarang dengan BRT adalah 12,4%, moda Park and Ride Kedungrandu, Patikraja dengan BRT 2,9%, moda Park and Ride Terminal Purbalingga dengan BRT 4,8%, moda BRT (tanpa Park and Ride) 33,1%, sepeda motor pribadi 44,6%, dan mobil pribadi atau kendaraan lainnya (angkot, ojek, dll.) sebesar 2,2%
	Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Pegawai Bus Rapid Transit (Brt) Terhadap Kepuasan Konsumen Kota Palangka Raya (Widianto, 2021)	Skripsi	Kota Palangkaraya, 2021	Penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data penulis menggunakan observasi dan angket	Menganalisis dan mengetahui pengaruh: (1) fasilitas terhadap kepuasan konsumen pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya, (2) kualitas pelayanan pegawai Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya terhadap kepuasan pelanggan, (3) fasilitas dan kualitas pelayanan pegawai bus secara simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Kota Palangka Raya.	Nilai R Square sebesar 0,790 yang dapat diartikan bahwa variabel fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh sebesar 79% terhadap variabel kepuasan konsumen, sedangkan sisanya 21% lainnya dipengaruhi oleh faktor faktor diluar dari variabel yang diteliti oleh peneliti.
	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II) (Azhari & Lubis, 2018)	Jurnal Administrasi Bisnis	Kota Semarang , 2018		Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang koridor II.	Menunjukan bahwa kualitas pelayanan, tarif dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Semarang koridor II secara parsial
	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap	Seminar Nasional UNIBA Surakarta	Surakarta, 2022	Analisis regresi linier	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga	Hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa tidak semua variabel independen memiliki pengaruh yang

No	Judul, Nama Penelitian	Nama Jurnal penelitian	Lokasi dan tanggal penelitian	Metode Penelitian	Tujuan dan sasaran penelitian	Hasil Penelitian
	Kepuasan Pelanggan BRT Trans Jateng (Primasanti et al., 2022)				dan fasilitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BRT Trans Jateng.	signifikan terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini hanya variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
	pengaruh Desain Fasilitas Halte terhadap Kepuasan Pengguna Bus Trans Metro Deli (fasilitas et al., n.d.)		Metro Deli	Gabungan kualitatif kuantitatif	Menganalisis dan mengetahui peran desain fasilitas halte bus terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Metro Deli.	Menunjukkan bahwa desain fasilitas halte bus memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Trans Metro Deli. Sebesar 46,4% kepuasan pengguna Bus Trans Metro Deli ditentukan oleh desain fasilitas halte bus.
	Kualitas Pelayanan Haalte Trans Metro Bandung. (Gultom & tri basuki joewono, 2014)	Jurnal artikel	Kota Bandung, 2014	Metode analisi tingkat kepentingan - kepuasan	Untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat terhadap halte TMB	Analisis menunjukan pula bahwa tingkat kepentingan yang tinggi di ikuti oleh tingkat kepuasan yang tinggi juga.
	Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Bus Surabaya) (Firdaus et al., 2021)	Jurnal Media Informasi Teknik Sipil UNIJA	Surabaya, 2021	SERVQUAL (Service Quality)	Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Bus Trans Jogja di PT Anindya Mitra Internasional dengan menggunakan Uji Reliabilitas dan Validitas	Tingkat kepuasan pelanggan menunjukan ketidakpuasan terhadap pelayanan bus Trans Jogja dengan persentase sebesar 65%. Berdasarkan indikator keberadaan sarana dan prasarana sebesar 45%. indikator kesiapan pegawai dan keberadaan Informasi sebesar 50%. Indikator ketanggapan pegawai sebesar 54%. Indikator ketepatan waktu sebesar 42%. Indikator perilaku pegawai sebesar 43%. Indikator biaya dan kemudahan sebesar 43%.
	Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan (Riawan, 2018)	Warta Penelitian Perhubungan	Kota Batam, 2018	Pengumpulan data dan Penentuan Sempel	Melakukan evaluasi kondisi pelayanan BRT yang telah diimplementasikan pada beberapa kota di Indonesia.	Hasil dari kajian ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan BRT di Kota Batam masih rendah. Hal tersebut terlihat dari kondisi fasilitas yang belum memadai untuk menunjang aspek kenyamanan, keselamatan, dan keamanan pengguna jasa.
	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata (Darwis et al., 2017)	Jurnal Administrasi Publik	Maminasata, 2017	Penelitian deskriptif kuantitatif.	Mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata.	Menunjukkan bahwa responden mendapat pelayanan yang berkualitas dari Perum Damri sebagai operator Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata dengan nilai yaitu mencapai 75.51. Masyarakat merasa sangat puas atas pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Maminasata, hal ini terlihat dari nilai kepuasan mencapai 80.27
	Penerapan Algoritma C4.5 untuk Prediksi Kepuasan Penumpang Bus	Jurnal Eksplora Informatika	Kota Semarang , 2017	Metode decision tree	Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan	Hubungan sebab-akibat dalam mengklasifikasikan penumpang puas dan tidak puas

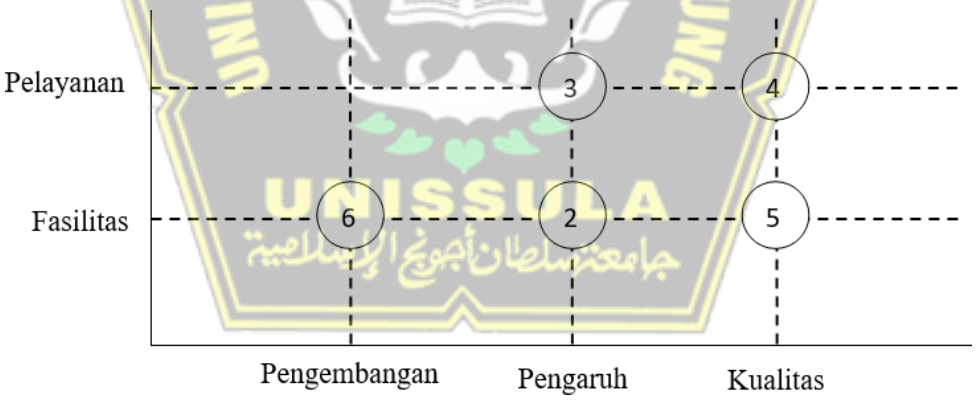
No	Judul, Nama Penelitian	Nama Jurnal penelitian	Lokasi dan tanggal penelitian	Metode Penelitian	Tujuan dan sasaran penelitian	Hasil Penelitian
	Rapid Transit (BRT) Trans Semarang (Febriarini & Astuti, 2019)			tepatnya algoritma C4.5	penumpang BRT Trans Semarang dengan menggunakan teknik data mining dengan metode decision tree tepatnya algoritma C4.5	
	Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor I, Ii, Iii, Dan Iv Di Kota Semarang (Fahmida & Setiyono, 2018)	Journal of Politic and Government Studies	Kota Semarang , 2018	penelitian deskriptif kuantitatif	mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan BRT Trans Semarang pada koridor I, II, III, dan IV di Kota Semarang	dilakukan untuk mengetahui hasil kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang pada koridor I, koridor II, koridor III dan koridor IV di Kota Semarang .
	Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan BRT Trans Semarang Tahun 2022 (Rahmadan, 2023)	Journal of Politic and Government	Kota Semarang , 2023	Kuantitatif deskriptif		Hasil tabulasi silang antara indikator penelitian dengan kelompok responden menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa cukup dengan pelayanan Transportasi BRT Semarang .
	Analisis kepuasan pelajar terhadap layanan bus Trans banyumas dalam segi kualitas pelayanan fasilitas dan harga Analysis of student satisfaction with Trans Banyumas bus services in terms of service qu(Prasojo et al., 2023)ality and price	Jurnal Terapan Teknik Industri	Banyumas, 2023	Kualitatif dan kuantitatif	Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap penilaian kepuasan pelajar pada rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem Purwokerto.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelajar.
	Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas yang Disediakan oleh Pihak Transjakarta (Prasojo et al., 2023)		Jakarta, 2023	Metode deskriptif kualitatif	Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang disediakan oleh Transjakarta agar lebih efektif dan efisien	Masyarakat terutama mahasiswa cenderung lebih memilih model Transportasi Transjakarta dikarenakan beragam faktor terutama waktu juga tarif yang disediakan oleh Transportasi Transjakarta.
	Pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan Oleh Petugas Dalam Transportasi Umum Transjakarta (Prasojo et al., 2023)	Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)	Jakarta, 2023	Metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif.	Mengetahui dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak dan petugas Busway Transjakarta, serta untuk mengenal lebih dalam tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan dan dengan	Dapat didapat 45% respom positif tentang dimensi kualitas pelayanan yang diberikan atas layanan oleh pihak serta petugas dalam bus Transjakarta. Diadakannya penelitian ini berharap agar berguna dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terdapat pada pihak bus Transjakarta dan bermaksud agar layanan yang diberikan agar lebih baik.

No	Judul, Nama Penelitian	Nama Jurnal penelitian	Lokasi dan tanggal penelitian	Metode Penelitian	Tujuan dan sasaran penelitian	Hasil Penelitian
					menerapkan Transportasi darat sebagai bahan penelitian yang mengangkat salah satu jenis Transportasi darat yaitu Transjakarta yang terdapat pada wilayah yang berfokus pada DKI Jakarta.	
	Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19 (Sedayu & Salsabilla, 2021)	Jurnal Ekuivalensi	Semarang , 2021		Untuk menganalisis faktor kepercayaan dan kualitas pelayanan bagi konsumen BRT Semarang selama masa Pandemi Covid-19.	Hasil penelitian ini, 26 atribut masuk dalam kategori Attractive atau atribut kesenangan (A) dan 5 atribut pada kategori One dimensional atau atribut yang diharapkan (O) sehingga BRT Semarang harus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dengan mengevaluasi kinerja dan melakukan pembenahan dan penyempurnaan strategi pelayanan, memberikan kualitas pelayanan yang aman dengan menerapkan protokol kesehatan untuk semua karakteristik konsumen terlebih dahulu di masa pandemi Covid-19 ini.
	Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Bus Trans Sidoarjo (Studi Pada Perum Damri Cabang Surabaya) (Soares, 2015)		Sidoarjo, 2015	Penelitian deskriptif kualitatif		Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perum Damri Cabang Surabaya telah melakukan beberapa strategi dengan baik sesuai dengan 7 strategi yang disebutkan di atas.
	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Konsumen Bengkel Global Motor Center Yogyakarta (Alejos, 2017)	Skripsi	Yogyakarta, 2017	Penelitian Survey analitik	Penelitian ini bertujuan mempengeruhi kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen dan mengetahui dimensi pelayanan yang paling berpengaruh pada kepuasan konsumen.	Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi manajemen bengkel dalam menentukan kebijakan strategi pemasaran yang berorientasi pada kepuasan konsumen.
	Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym(Rutjuhan & Ismunandar, 2020)	Pamator Journal		Metode purpose sampling	Menganalisis pengaruh fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Mahfoed Life Gym	Menunjukan garis regresi sebagai berikut : Y=10.6690-0,123X1+0,334X2+e. Nilai R (Koefisien Korelasi) yang diperoleh sebesar 0,786 atau 78,6% dan nilai R Square (Koefisisen Determinasi) sebesar 0,618 atau 61,8%. Hasil dalam penelitian ini menunjukan bahwa secara parsial Fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sedangkan Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan

No	Judul, Nama Penelitian	Nama Jurnal penelitian	Lokasi dan tanggal penelitian	Metode Penelitian	Tujuan dan sasaran penelitian	Hasil Penelitian
	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Cuci Motor Mandiri (Rutjuhan & Ismunandar, 2020)	Pamator Journal	Surabaya, 2019	Peneliti deskriptif kuantitatif,	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa cuci motor mandir	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3, 542. Dan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3,333.

Sumber : Hasil Analisis Penulis

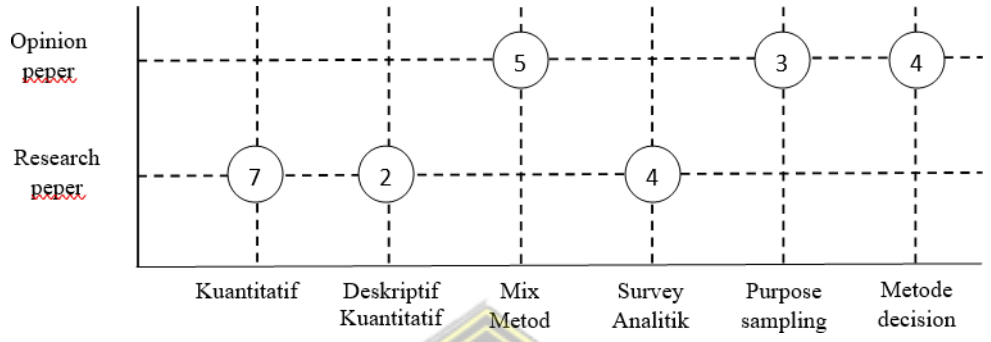
Dari hasil dari tabel keaslian penelitian di atas yang di lihat dari fokus penelitian menghasilkan penelitian yang berkaitan dengan penelitian yang akan di teliti yaitu "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus: Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II)". (Firdaus et al., 2021) (Supraptini & Supriyadi, 2020) perbedaan penelitianyang akan dilakukan "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Trans Jateng terhadap kepuasan penumpang di koridor 1 rute Semarang -Bawen. Adalah penelitian terdahulu membahas lingkup wilayah yang lebig kecil yaitu kota Semarang yaitu Trans Semarang namun penelitian ini membahas tentang lingkup yang lebih luas yaitu Trans Jateng Semarang bawen yang melibatkan wilayah kota Semarang dan kabupaten Semarang dan penelitian ini membahas tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanaan. Penggunaan *State of the Art* (SOTA) sebagai langkah untuk mencari keterbaruan dari hasil penelitian sebelumnya untuk mencari keaslian penelitian. Berikut merupakan gambar SOTA skema keaslian penelitian berdasarkan fokus penelitian:



Gambar I. 1 Fukos Keaslian Penelitian
Sumber : Analisis Penulis,2025

Pada sota keaslian penelitian , berdasarkan kesamaan penelitian sebelumnya tentang Transportasi publik yang membahas tentang BRT tetapi membahas lingkup dalam kota. Trans Jateng rute Semarang -Bawen menunjukkan bahwa penelitian ini bahwa belum ada yang menilai kepuasan terhadap fasilitas dan

pelayanan yang ada di bus Trans Jateng rute Semarang -Bawen, namun penelitian sebelumnya membahas tentang kualitas fasilitas yang ada di Trans Jateng koridor 1.

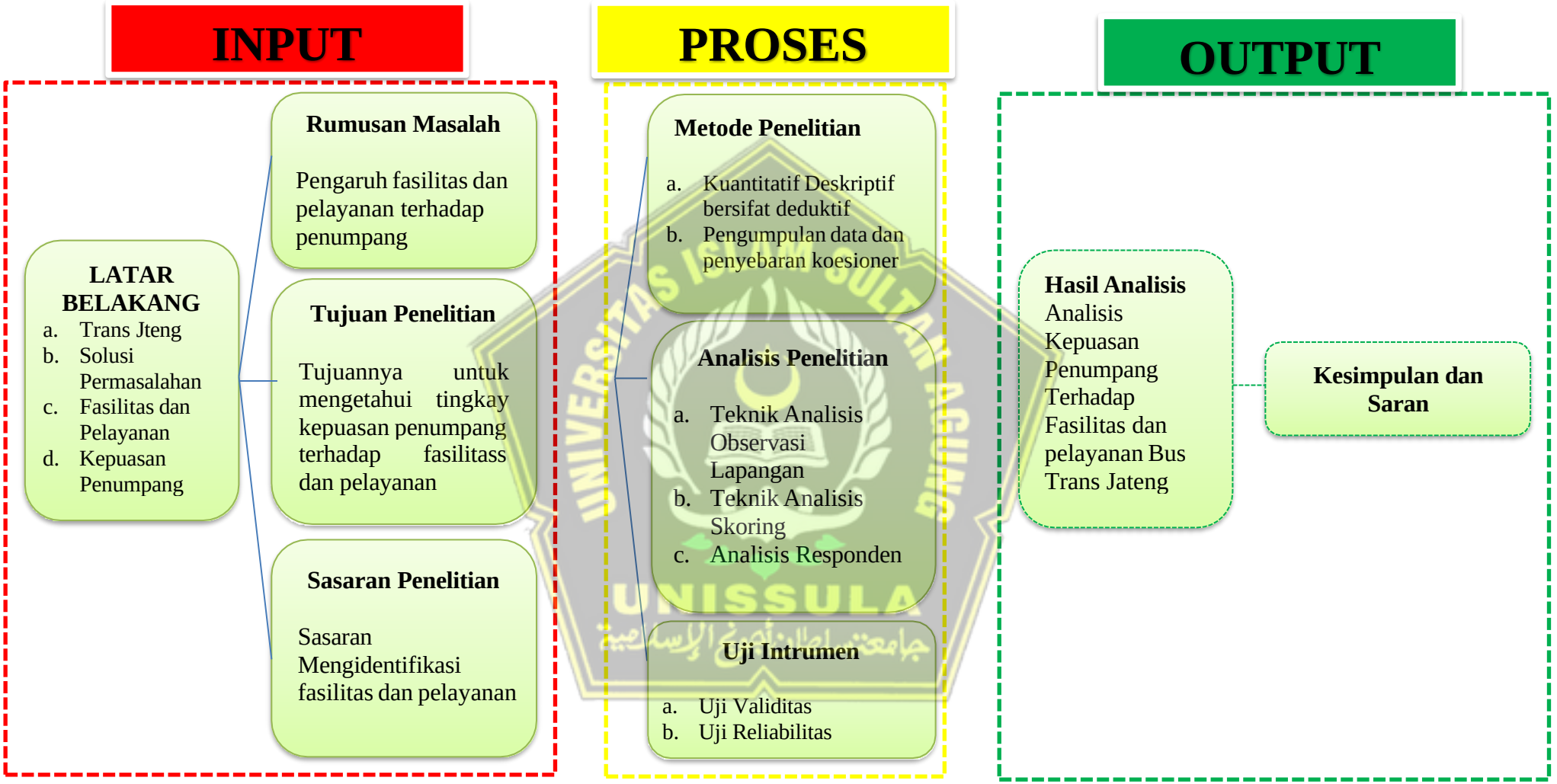


Gambar I. 2 Metode Penelitian

Sumber : Analisis Penulis,2025

Sedangkan penentuan metode penelitian yang di pilih metode pendekatan penelitian jenis pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis skoring. Pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif terdiri dari pengumpulan, pengolahan, penafsiran, dan penarikan kesimpulan untuk menguraikan permasalahan yang ada. Penelitian sebelumnya dengan menggunakan teknik analisa skoring yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan.

1.6 Kengka Pikir Penelitian



1.7 Metodologi Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah atau acuan seorang peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Metode penelitian merupakan cara ilmiah yang dilakukan seseorang untuk mendapatkan data untuk tujuan dan fungsi tertentu. Dalam upaya untuk memperoleh data tersebut, seorang peneliti harus memperhatikan sifat dari pengumpulan data tersebut. sifat tersebut terdiri atas cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan penelitian (Sugiyono, 2013)

Secara umum, metode penelitian terbagi atas 3 jenis yaitu kuantitatif, kualitatif dan campuran. Pada penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Trans Jateng Terhadap Kepuasan Penumpang Di Koridor 1 Rute Semarang -Bawen". menggunakan metode pendekatan penelitian kuantitatif bersifat deduktif. Penggunaan metode kuantitatif dipilih karena data penelitian berupa angka-angka hasil skor responden yang dapat dianalisis berdasarkan statistik dan di deskriptifkan sebagai penjelas dan maksud dari hasil analisa. Selain itu, metode ini dipilih agar dapat ditemukan dan dikembangkan ilmu pengetahuan baru tentang lokasi studi di Koridor 1 rute Semarang -Bawen. metode penelitian ini yang menjelaskan bagaimana cara menyelesaikan suatu masalah dengan metode yang sesuai yang dimana masalah tersebut sudah dihasilkan hipotesisnya dan akan dibuktikan kebenarannya melalui uji validitas (Sugiyono, 2013).

`1.7.1 Tahap Pelaksanaan Penelitian

1.7.1.1 Tahap Persiapan

Tahap Persiapan ini menjadi kegiatan awal yang dilakukan dalam sebuah penelitian ,dimana segala kebutuhan dipersiapan terlebih dahulu. Kegiatan yang dilakukan pada tahapan ini yaitu dimulai dari rumusan masalah, menentukan lokasi studi, kajian teori dan literatur, Pengumpulan Data Penelitian, Tahap Persiapan Akhir. Berikut ini merupakan penjelasan dari langkah-langkah yang di lakukan pada tahapan persiapan yang diharapkan dapat mempermudah tahapan proses selanjutnya meliputi

a. Perumusan Masalah, Tujuan dan Sasaran

   Perumusan masalah diawali dengan mencari tahu kualitas pelayanan dan fasilitas yang di berikan oleh bus Trans Jateng Semarang -Bawen terhadap penumpang. Sehingga dapat menentukan tujuan penelitian dengan cara

mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan dan fasilitas dengan sasaran-sasaran yang telah ditentukan untuk menjawab rumusan masalah yang muncul.

b. Penentuan Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi penelitian didasari oleh beberapa faktor yaitu berdasarkan keterjangkauan lokasi dari meneliti permasalahan yang di angkat serta ketersediaan referensi sebagai literatur. Penelitian ini berlokasi diwilayah Semarang dan kabupaten Semarang tepatnya bus Trans Jateng koridor 1 rute Semarang -Bawen

c. Kajian Teori dan Literatur

Kajian Teori dan literatur berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, pada langkah ini akan mengkaji teori-teori yang berkaitan dengan topik/tema penelitian yang dijadikan fokus penelitian.

d. Pengumpulan Data Penelitian

Data penelitian terbagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dengan observasi ke lapangan dan penyebaran kuesioner serta dokumentasi. Untuk data sekunder dilakukan dengan studi literatur, mengkaji dokumen-dokumen pendukung yang diberikan oleh instansi/dinas terkait.

e. Tahap Persiapan Akhir

Berupa penyusunan teknis persiapan survei ke lapangan yang akan dilaksanakan, meliputi pengambilan data yang akan di kumpulkan, pengolahan dan penyajian data, menentukan jumlah dan sasaran responden yang akan di jadikan sampel , Menyusun rencana dan rancangan pelaksana, melakukan observasi, serta membuat daftar pernyataan sesuai format yang ditentukan

1.7.1.2 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian dari proses pengambilan data hingga proses pengolahan dan penyajian data antara lain:

Tabel I. 2 Alat dan Bahan Penelitian

No	Alat dan Bahan	Fungsi
1.	Bolpoin	Mencatat hasil temuan studi
2.	Handphone/Smartphone	Digunakan sebagai media menyebarkan link kuesioner

3.	Kamera Handphone	Untuk keperluan dokumentasi karna dilengkapi kamera
4.	Kuesioner	Sebagai media jawaban responden dan alat ukur penelitian
5.	Laptop	Mengolah dan menyimpan data-data penelitian
6.	Microsoft Office	Media membuat laporan dan mengolah data
7.	ArcGis	Media membuat peta pendukung penelitian

Sumber: Analisis Penulis,2023

1.7.2 Tahap Pengumpulan Data dan Informasi

Teknik Pengumpulan data yang berguna dalam mendukung proses analisis penelitian, sehingga data-data yang di butuhkan dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Trans Jateng Terhadap Kepuasan Penumpang di Koridor 1 rute Semarang -Bawen" yang menggunakan data primer dan data sekunder.

1.7.2.1 Data Primer

Data Primer di peroleh secara langsung dari pengamatan dan pengambilan data sesuai kondisi yang ada di lapangan, berikut merupakan kegiatan peninjauan yang perlu dilakukan dalam pengumpulan data primer meliputi:

a. Wawancara

Melakukan wawancara kepada responden/narasumber dengan cara bertanya sesuai dengan form pertanyaan yang telah di buat. Responden merupakan masyarakat dan penumpang. Proses wawancara ,penelitian menggunakan kuesioner melalui *google form* kepada responden secara Online yang pernah menggunakan armada Bus Trans Jateng Semarang - Bawen.responden merupakan masyarakat sekitar dan penumpang yang ada di lokasi study dan di luar lokasi studi.

b. Observasi

Melakukan kegiatan Pengamatan atau observasi di lapangan untuk mengumpulkan data baik fisik maupun non fisik. Observasi dilakukan dengan cara melihat dan mengamati kondisi dan fenomena yang terjadi di lokasi penelitian yang terkait dengan pemahaman. Sehingga dalam melakukan observasi peneliti harus memiliki sifat objektif dan tidak memihak ataupun memberikan data yang tidak ada di lapangan. Penelitian memerlukan data berupa kondisi lingkungan serta aktivitas masyarakat di lokasi penelitian

c. Dokumentasi

Dokumentasi di lapangan sangat diperlukan untuk keperluan foto ataupun video eksisting dan kondisi yang terjadi di lapangan. Hal ini sebagai bukti serta bahan pendukung peneliti dalam menyampaikan data penelitian agar lebih detail dan mendalam saat melakukan penelitian fasilitas dan pelayanan Bus Trans Jateng Semarang -Bawen

1.7.2.2 Data Sekunder

Data yang diperoleh dari melakukan pemahaman dokumen yang bersumber dari instansi/dinas berkaitan dengan judul Penelitian, data sekunder diperoleh dari Dinas Perhubungan dan portal humas Jateng sebagai pengelolaan dan penyebar informasi Bus Trans Jateng

1. Kebutuhan Data

Berikut adalah tabel kebutuhan data yang dibutuhkan dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh fasilitas dan pelayanan bus Trans Jateng terhadap kepuasan penumpang di koridor 1 rute Semarang -Bawen" sebagai berikut:

Tabel I. 3 Kebutuhan Data Primer

No	Kebutuhan Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan
1.	Kondisi Eksisting	Survei Lapangan	Kuesioner dengan alat bantu Google Form Wawancara
2.	Kapasitas Bus dan Halte		
3.	Ketepatan Waktu		
4.	Harga Tiket		
5.	Karakteristik Pegawai		

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024

Tabel I. 4 Kebutuhan Data Sekunder

No	Kebutuhan Data	Sumber Data	Teknik Pengumpulan
1.	Jumlah Armada	Data Dinas Terkait	Telah Dokumen
2.	Jumlah Penumpang		
3.	Panjang lintasan		
4.	Waktu Tempuh		
5.	Jumlah Halte		

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024

1.7.3 Tahap Analisis Data

Tahap analisis data berisikan teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi lapangan dan teknik analisis *scoring*. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Teknik Analisis Observasi Lapangan

Teknik observasi lapangan merupakan teknik pengamatan langsung di lapangan sehingga mendapatkan temuan-temuan langsung kondisi lapangan secara nyata. Teknik ini digunakan untuk menemukan Kondisi eksisting fasilitas dan pelayanan yang berlangsung di Bus Trans Jateng

2. Teknik Analisis Skoring

Analisis Skoring merupakan proses penentuan skor atau penilaian terhadap jawaban dari responden atas kuesioner yang diberikan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan dan opini responden. Dalam penelitian ini, pemberian bobot angka tiap variabel menggunakan Skala Likert yang telah disesuaikan dengan teori untuk mengukur nilai kepuasan pengguna 1-4 yaitu: "SP: Sangat Puas, P: Puas, TP: Tidak Puas, dan STP: Sangat Tidak Puas. Selain itu, tidak menutup kemungkinan akan ada penyesuaian pilihan sebagai representasi dari skor pilihan tersebut tanpa mengubah skor penilaian. Adapun penjelasan dan kriteria penggunaan Skala Likert dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel I. 5 Skor Data

Penjelasan	Kriteria	Scor
Bila pelayanan dan fasilitas lebih buruk dari harapan	Sangat Tidak Puas (STP)	1
Bila pelayanan dan fasilitas tidak sesuai dari harapan	Tidak Puas (TP	2
Bila pelayanan dan fasilitas sesuai dari harapan	Puas (P)	3
Bila pelayanan dan fasilitas melebihi harapan	Sangat Puas (SP)	4

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024

Selanjutnya, agar dapat menentukan kelas kepuasan pengguna secara total maka dilakukan hitungan untuk menghitung interval kelas dengan rumus sebagai berikut:

$$Ineterval\ Kelas = \frac{(\text{Nilai Skor Tertinggi}) - (\text{Nilai Skor Terendah})}{\text{Jumlah Pilihan}}$$

Skor Tertinggi = (Skor Maksimal × Jumlah Pernyataan Kuesioner × Jumlah Responden)

Skor Terendah = (Skor Minimal × Jumlah Pernyataan Kuesioner × Jumlah Responden)

- **Perhitungan Interval Kelas**

$$Interval\ Kelas = \frac{307(48(4)) - 307(48(1))}{4}$$

$$= \frac{58.944 - 14.736}{4}$$

$$= 11.052$$

Tabel I. 6 Interval Kelas

Pernyataan	Interval
Sangat Tidak Puas (STP)	14.736 - 25.788
Tidak Puas (TP)	25.789 - 36.841
Puas (P)	36.842 - 47.894
Sangat Puas (SP)	47.895 - 58.947

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024

1.7.3.1 Uji Pengaruh

1) Analisis Regresi Linier Berganda

Ghozali (2018) mengemukakan bahwa analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan mengetahui arah dan seberapa kuat pengaruh tersebut. Menurut M. Iqbal Hasan dalam penelitian (Nurdin, 2023) mengemukakan bahwa analisis regresi berganda merupakan regresi linier sebuah variabel terikat (Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (X).

Adapun variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Fasilitas (X1), dan Pelayanan (X2), sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah Kepuasan Penumpang. Persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e \text{ atau } Y = 0{,}119\ X_1 + 0{,}119\ X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Penumpang

X1 = Fasilitas

X2 = Pelayanan

a = Konstanta Persamaan Regresi

b1, b2 = Koefisien Regresi Variabel Bebas

e = Standar Error

Hasil regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini:

Tabel I. 7Analisis Regresi Linier Berganda

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	sig
Model	B	Std.Error			
(Constant)	30.672	3.260		9.408	.000
FASILITAS	.118	.057	.119	2.091	.037
PELAYANAN	.068	.032	.119	2.104	.036

Sumber: Hasil olah data SPSS 2024

Berdasarkan tabel I.10 dapat di ketahui bahwa persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y= 30.672+0,118X_1+0,016X_2}$$

Y = Kepuasan

X_1= Fasilitas

X_2= Pelayanan

Dari persamaan regresi linier berganda diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas (X_1) sebesar 0.118 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Fasilitas, maka kepuasan Penumpang akan semakin meningkat.seperti fasilitas di dalam bus yaitu GPS, Apar, pendingin Udara,Tempat duduk,Papan Informasi,Tempat Sampah,dan Grib.untuk fasilitas yang ada di halte yaitu Tempat duduk,Tempat Sampah,Papan Informasi.
2. Nilai koefisien regresi variabel Pelayanan (X_2) sebesar 0, 116 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik pelyanan, maka kepuasan akan semakin meningkat.seperti kehandalan pegawai terhadap penumpang,kesigapa pegawai untuk mengarahkan penumpang,dan Kepedulian pegawai terhadap penumpang.

1.7.3.2 Uji Hipotesis

1) Uji T

Ghozali (2018) mengemukakan bahwa uji T adalah untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, apakah bermakna atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai T hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai T tabel dengan taraf signifikan 5% (0,05).

a. Jika nilai sig. > 0,05 (Hipotesis Ditolak) maka variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Jika nilai sig. < 0,05 (Hipotesis Diterima) maka variabel independen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial atau dapat dikatakan bahwa uji t pada dasarnya menunjukan seberapa jauh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Adapun jika angka probabilitas signifikan > 0,05 maka H_0 diterima H_1 ditolak. Hal ini menunjukan bahwa variabel bebas (Fasilitas dan Pelayanan) secara individual tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan). Jika angka probabilitas < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukan bahwa variabel bebas ,05 maka H_0 diterima H_1 ditolak. Hal ini menunjukan bahwa variabel bebas (Fasilitas dan Pelayanan) secara individual memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan). Dengan rumus df = n – k, n = jumlah sampel dan k = jumlah variabel. Df = 309–3= 306, t tabel 1,968. Adapun hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I. 8 Hasil Uji T

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	sig
Model	B	Std.Error			
(Constant)	30.672	3.260		9.408	.000
FASILITAS	.118	.057	.119	2.091	.037
PELAYANAN	.068	.032	.119	2.104	.036

Sumber: Hasil olah data SPSS 2024

Dari tabel 4.14 dapat disimpulkan bahwa:

1. **Pengujian Hipotesis 1**

   Pengaruh Fasilitas (X_1) terhadap Kepuasan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang sudah dilakukan, maka diperoleh hasil t hitung sebesar 2.091 < 1,968 terhadap t tabel yang menunjukan arah positif dengan nilai signifikan sebesar 0,037 < taraf signifikansi 5% atau 0,05. Hal ini menunjukan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penumpang hipotesis diterima.

2. **Pengujian Hipotesis 2**

   Pengaruh Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan (Y). Berdasarkan hasil perhitungan yang sudah dilakukan, maka diperoleh hasil t hitung sebesar 2,104

> 1,968 terhadap t tabel yang menunjukan arah positif dengan nilai signifikan sebesar 0,036 < taraf signifikansi 5% atau 0,05. Hal ini menunjukan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, dengan demikian Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Penumpang hipotesis diterima.

1.7.3.3 Teknik Sampling (Pengambilan Sampel) Jumlah sampel

Pengambilan Teknik sampel untuk penelitian berjudul "Pengaruh fasilitas dan pelayanan Bus Trans Jateng terhadap kepuasan penumpang di koridor 1 rute Semarang – Bawen" menggunakan jenis *Non Probability Sampling* yaitu Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu penumpang yang secara kebetulan/ *incidental* bertemu dengan penelitian dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Rata-rata penumpang terangkut setiap hari, di tahun 2023 sebanyak 5.247 orang untuk 7 Koridor dengan jumlah armada 112 unit. Dari jumlah per hari di bagi dengan jumlah armada yang ada di koridor 1 jumlah armada 28 unit dan menghasilkan 1.311 penumpang (Humas Jateng, 2023).

Adapun ketentuan yang di tetapkan dalam pemilihan sampel penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Tabel I. 9 Karakteristik Pengguna

No	Nama Responden	Keterangan
1.	Kelompok Usia	0-17 Tahun
		18-25 Tahun
		26-50 Tahun
		>50 Tahun
2.	Pendidikan	SLTP/Setara
		SLTA/Setara
		D-III
		S1/Setara
		>S1
3.	Jenis Pekerjaan	Pelajar /Mahasiswa
		PNS
		Pegawai Swasta
		Wira Swasta
		Ibu Rumah Tangga

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024

Penghitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus *Solvin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(N \times \propto^2) + 1}$$

Di mana :

n : Jumlah Sampel Trans Jateng Semarang -Bawen

N : Jumlah Populasi Pengguna Bus Trans Jateng Semarang -Bawen

ɑ : Taraf Kesalahan

Penghitungan sampel menggunakan rumus di atas pada penelitian ini akan menggunakan taraf kesalahan (ɑ) sebesar 5% ,maka dapat diketahui jumlah sampel minimum yang harus diambil oleh peneliti adalah sebagai berikut

n : Jumlah Sampel Bus Trans Jateng Semarang -Bawen

N : Jumlah Populasi Pengguna Bus Trans Jateng

$$n = \frac{N}{(N \times \propto^2) + 1}$$

$$n = \frac{1.311}{(1.311 \times 0{,}05^2) + 1}$$

$$n = \frac{1.311}{4{,}2775}$$

$$n = 306{,}487 \sim 307\ responden$$

1.7.4 Uji Instrumen

1.7.4.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau validnya kuesioner (Ghozali, 2012). Kuesioner akan dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dapat menyatakan suatu hal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas yaitu mengukur apakah pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dalam kuesioner benar-benar dapat mengukur apa yang hendak diukur. Adapun perhitungan uji validitas ini akan dilakukan dengan bantuan program komputer yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Menurut Ghozali (2012), pengukuran validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai tabel untuk *degree of freedom* (df) = n – 2 dengan *alpha* 0,05. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas pernyataan kuesioner adalah sebagai berikut:

a. Jika r hitung > r tabel, maka pernyataan indikator tersebut valid.
b. Jika r hitung < r tabel, maka pernyataan indikator tersebut tidak valid.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan N = 306 dan taraf signifikansi 5% atau 0,05 diperoleh r tabel (307 – 2 =305) sebesar 0,1120. Hasil uji validitas diperoleh seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel I. 10 Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Fasilitas (X1)	X1.1	0,392	0,1120	Valid
		X1.2	0,312	0,1120	Valid
		X1.3	0,309	0,1120	Valid
		X1.4	0,130	0,1120	Valid
		X1.5	0,339	0,1120	Valid
		X1.6	0,418	0,1120	Valid
		X1.7	0,175	0,1120	Valid
		X1.8	0,406	0,1120	Valid
		X1.9	0,304	0,1120	Valid
		X1.10	0,395	0,1120	Valid
		X1.11	0,461	0,1120	Valid
		X1.12	0,501	0,1120	Valid
		X1.13	0,440	0,1120	Valid
		X1.14	0,428	0,1120	Valid
		X1.15	0,381	0,1120	Valid
		X1.16	0,424	0,1120	Valid
		X1.17	0,219	0,1120	Valid
		X1.18	0,134	0,1120	Valid
		X1.19	0,177	0,1120	Valid
		X1.20	0,120	0,1120	Valid

No	Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
2	Pelayanan(X2)	X2.1	0,315	0,1120	Valid
		X2.2	0,314	0,1120	Valid
		X2.3	0,413	0,1120	Valid
		X2.4	0,259	0,1120	Valid
		X2.5	0,331	0,1120	Valid
		X2.6	0,290	0,1120	Valid
		X2.7	0,428	0,1120	Valid
		X2.8	0,305	0,1120	Valid
		X2.9	0,381	0,1120	Valid
		X2.10	0,358	0,1120	Valid
		X2.11	0,361	0,1120	Valid
		X2.12	0,318	0,1120	Valid
		X2.13	0,488	0,1120	Valid
		X2.14	0,358	0,1120	Valid
		X2.15	0,413	0,1120	Valid
		X2.16	0,366	0,1120	Valid
		X2.17	0,441	0,1120	Valid
3	Kepuasan(Y)	Y1	0,481	0,1120	Valid
		Y2	0,484	0,1120	Valid
		Y3	0,484	0,1120	Valid
		Y4	0,452	0,1120	Valid
		Y5	0,421	0,1120	Valid
		Y6	0,327	0,1120	Valid
		Y7	0,373	0,1120	Valid
		Y8	0,375	0,1120	Valid
		Y9	0,250	0,1120	Valid
		Y10	0,318	0,1120	Valid
		Y11	0,320	0,1120	Valid

Sumber: Hasil olah data SPSS 2024

Dari tabel di atas telah diperoleh hasil bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Fasilitas, Pelayanan, dan Kepuasan dalam penelitian ini memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dari r tabel (0.1116). Sehingga semua data hasil kuesioner yang telah disebar dinyatakan valid dan layak untuk dijadikan sebagai instrumen penelitian dalam penelitian ini.

1.7.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2012). Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan yang diberikan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dapat dikatakan reliabel apabila jawaban dari responden dijawab secara konsisten atau tidak boleh acak, hal ini dikarenakan masing-masing pertanyaan akan digunakan untuk mengukur hal yang sama. Namun, apabila jawaban dari responden terhadap indikator acak, maka

dikatakan tidak reliabel. Adapun alat yang digunakan untuk mengukur reliabelnya suatu variabel adalah dengan cara melihat *Cronbach Alpha* dengan signifikasi >0,60 dinyatakan reliabel dan <0,60 dinyatakan tidak reliabel.

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel I. Uji Reliabilitas

No	Variabel	Indikator	Alpha Cronbach	< / >	Angka Standar Reliabel	Kriteria
1	Fasilitas (X1)	X1.1	0,679	>	0,60	Reliabel
		X1.2	0,682	>	0,60	Reliabel
		X1.3	0,685	>	0,60	Reliabel
		X1.4	0,682	>	0,60	Reliabel
		X1.5	0,682	>	0,60	Reliabel
		X1.6	0,678	>	0,60	Reliabel
		X1.7	0,681	>	0,60	Reliabel
		X1.8	0,678	>	0,60	Reliabel
		X1.9	0,679	>	0,60	Reliabel
		X1.10	0,676	>	0,60	Reliabel
		X1.11	0,677	>	0,60	Reliabel
		X1.12	0,676	>	0,60	Reliabel
		X1.13	0,675	>	0,60	Reliabel
		X1.14	0,678	>	0,60	Reliabel
		X1.15	0,678	>	0,60	Reliabel
		X1.16	0,676	>	0,60	Reliabel
		X1.17	0,682	>	0,60	Reliabel
		X1.18	0,684	>	0,60	Reliabel
		X1.19	0,685	>	0,60	Reliabel
		X1.20	0,687	>	0,60	Reliabel
2	Pelayanan(X2)	X2.1	0,676	>	0,60	Reliabel
		X2.2	0,673	>	0,60	Reliabel
		X2.3	0,669	>	0,60	Reliabel
		X2.4	0,675	>	0,60	Reliabel
		X2.5	0,674	>	0,60	Reliabel
		X2.6	0,677	>	0,60	Reliabel
		X2.7	0,673	>	0,60	Reliabel
		X2.8	0,676	>	0,60	Reliabel
		X2.9	0,674	>	0,60	Reliabel
		X2.10	0,676	>	0,60	Reliabel
		X2.11	0,677	>	0,60	Reliabel
		X2.12	0,678	>	0,60	Reliabel
		X2.13	0,671	>	0,60	Reliabel
		X2.14	0,675	>	0,60	Reliabel
		X2.15	0,672	>	0,60	Reliabel
		X2.16	0,675	>	0,60	Reliabel
		X2.17	0,670	>	0,60	Reliabel
3	Kepuasan(Y)	Y1	0,672	>	0,60	Reliabel

No	Variabel	Indikator	Alpha Cronbach	< / >	Angka Standar Reliabel	Kriteria
		Y2	0,672	>	0,60	Reliabel
		Y3	0,677	>	0,60	Reliabel
		Y4	0,677	>	0,60	Reliabel
		Y5	0,679	>	0,60	Reliabel
		Y6	0,678	>	0,60	Reliabel
		Y7	0,679	>	0,60	Reliabel
		Y8	0,678	>	0,60	Reliabel
		Y9	0,680	>	0,60	Reliabel
		Y10	0,677	>	0,60	Reliabel
		Y11	0,677	>	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data SPSS 2024

Dari tabel di atas menunjukan bahwa variabel Fasilitas, Pelayanan, dan Kepuasan dalam penelitian ini memiliki koefisien alpha > 0,60. Sehingga hasil semua data kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal. Seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan sebagai alat ukur.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis. Adapun penelitian yang berkaitan dengan penelitian penulis adalah sebagai berikut:

1. Penelitian pertama (Prasojo et al., 2023) "Analisis kepuasan pelajar terhadap layanan bus Trans Banyumas dalam segi kualitas pelayanan fasilitas dan harga". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap penilaian kepuasan pelajar pada rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem Purwokerto. Obyek penelitian adalah pelajar pengguna bus Trans Banyumas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif yang meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner dengan skala likert. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji normalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelajar. Namun, secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan, yang berarti bahwa kualitas pelayanan belum memuaskan para pelajar pada rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem Purwokerto. Variabel independen (Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga) dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan 49,9% variasi dalam variabel dependen (Kepuasan Pelajar), sementara sisanya 50,1% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Penelitian kedua (Adawia et al., 2020) "Pengeruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus *Commputer Line* Arah Cikarang ke Jakarta Kota)" Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di rute Cikarang – Jakarta Kota khususnya di stasiun Cikarang, Cibitung, Tambun, dan Bekasi Timur. Metode penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Penganalisan data menggunakan *software* pengolahan data statistik yaitu SPSS. Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa moda Transportasi masal kereta api *commuter line* rute Cikarang – Jakarta Kota. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 100 responden. Metode kuantitatif dengan mengambil data primer menggunakan metode kuesioner dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Penelitian ke tiga (Supraptini & Supriyadi, 2020) "Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Semarang " Dalam penelitian ini permasalahan yang diangkat adalah adakah pengaruh fasilitas, Transportasi dan akomodasi terhadap kepuasan wisatawan yang datang berkunjung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Responden sebanyak 100 orang wisatawan, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk uji instrumen. Korelasi sederhana dan berganda, regresi linier sederhana dan berganda, determinasi (*Adjusted R Square*), uji t dan uji F digunakan untuk teknik analisa. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa variabel fasilitas, Transportasi dan akomodasi dapat menjelaskan kepuasan wisatawan terhadap obyek wisata di Kabupaten Semarang . Dari uji t atas variabel fasilitas, Transportasi dan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan.

Tabel II 1 Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti Tahun dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	(Prasojo et al., 2023), "Analisis kepuasan pelajar terhadap layanan bus Trans banyumas dalam	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan variabel yang sama, yaitu dari variabel fasilitas dan kualitas pelayanan	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada objeknya yaitu, peneliti terdahulu memilih objek pada bus Trans banyumas,

	segi kualitas pelayanan fasilitas dan harga"	terhadap kepuasan pelanggan.	sedangkan penelitian saat ini memilih objek Bus Rapid Transit di area Trans Jateng rute Semarang -Bawen
2.	(Adawia et al., 2020), "Pengeruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commputer Line (Studi Kasus Commputer Line Arah Cikarang ke Jakarta Kota)"	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan variabel yang sama, yaitu dari variabel fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.	Perbedaan dalam penelitian ini terdapat pada objeknya yaitu penelitian terdahulu memilih objek Kereta api computer line sedangkan penelitian saat ini membahas bus Trans Jateng
3.	(Supraptini & Supriyadi, 2020), "Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikabupaten Semarang "	Dalam penelitian ini peneliti sama sama menggunakan data yang bersumber dari responden, yaitu dengan cara menyebar kuesioner kepada konsumen pengguna armada bus	Perbedaan penelitian terdahulu yaitu memilih variable fasilitas sedangkan penelitian saat ini menggunakan variable fasilitas dan pelayangnan terhadap kepuasan konsumen

2.2 Kajian Teori Pengaruh

2.2.1 Definisi Pengaruh

Pengertian pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Menurut para ahli yaitu Sugiono, Norman Barry, Robert Dahl yang pertama Pengertian pengaruh menurut Sugiyono adalah suatu keadaan di mana adanya hubungan sebab-akibat yang menyebabkan terjadinya perubahan pada suatu variabel tertentu.

Konsep pengaruh menurut Sugiyono berkaitan erat dengan penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Sugiyono menyebutkan bahwa pengaruh dapat diterapkan pada berbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, pendidikan, dan lain-lain. Yang kedua Menurut Norman Barry, pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan agar bertindak dengan cara tertentu, terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya. Ketiga Menurut Robert Dahl, pengaruh diumpamakan sebagai berikut: A mempunyai pengaruh atas B sejauh ia dapat menyebabkan B untuk berbuat sesuatu

yang sebenarnya tidak akan B lakukan. Yang terakhir Menurut Uwe Becker, pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang dan tidak terlalu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan.

Berdasarkan teori pengaruh di atas terdapat persamaan dan perbedaan dari beberapa ahli. Perbedaannya terdapat di gagasan Robert Dahl dengan gagasan yang lain, beliau mengatakan bahwa pengaruh diumpamakan A (subjek atau objek) yang menyebabkan B (subjek atau objek) melakukan sesuatu yang belum dipastikan akan terjadi atau tidak, sedangkan gagasan yang lain mengatakan bahwa pengaruh adalah suatu daya atau kekuasaan yang dapat diukur sehingga menyebabkan suatu hal yang lain dapat merasakan sesuatu. Persamaan dari keenam ahli mengatakan bahwa pengaruh adalah sebuah daya atau kekuasaan dari sebuah subjek atau objek yang memiliki kekuatan untuk subjek atau objek lainnya agar terdorong untuk bertindak namun tidak dapat dipastikan tindakannya. Maka dari itu, pengaruh dapat disimpulkan bahwa daya yang diciptakan dari pihak satu untuk pihak lain yang tidak bisa dilihat tapi bisa dirasakan keberadaannya.

2.2.2 Pengaruh dalam Penelitian

Menurut Artaqila (2016), secara teori pengaruh meneliti pola kausalitas atau fungsi sebab akibat dari sebuah variabel atau lebih terhadap variabel lain berlandaskan teori tertentu. Dalam penelitian ini kata "pengaruh" digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang Bus Trans Jateng, maka dari itu , bisa di hitung tingkat kepuasan dengan melihat dari fasilitas dan pelayanan yang di berikan oleh Trans Jateng.

Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_1: Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Jateng.

H_2:Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Jateng.

2.3 Kajian Teori Fasilitas

Menurut KBBI fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi; kemudahan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen dalam penyampaian (Tjiptono, 2015). Fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran yang memiliki peran cukup penting,

karena jasa yang disampaikan kepada pelanggan tidak jarang sangat memerlukan fasilitas pendukung dalam penyampaian (Nirwana, 2014).

Menurut Tjiptono fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. 4 Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung aktivitas kegiatannya dan bertujuan untuk membuat nyaman konsumen.

Beberapa pendapat pada dasarnya memiliki pengertian yang sama dan pada intinya yaitu fasilitas yang diberikan kepada konsumen dapat mempermudah dalam menggunakan sarana dan prasarana yang telah disediakan. Masih banyak penyedia jasa yang tidak menyadari bahwa fasilitas memiliki pengaruh tersendiri terhadap Kepuasan pelanggan.

2.4 Teori Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni "Pelayanan adalah suatu-usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan pengertian service dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai "*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*". Oleh karenanya, pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat".

Pandangan yang hampir sama tentang pengertian dari konsep tentang pelayanan juga dinyatakan oleh Gronross, pengertian dari pelayanan menurut Gronross (1990;27), yakni; "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang

disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen/pelanggan".

Pengertian dari pelayanan yang diberikan oleh Gronross di atas lebih menekankan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian dari aktivitas, dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai orang pemberi pelayanan. Pelayanan juga merupakan sesuatu yang disediakan atau dipenuhi oleh unsur perusahaan sebagai suatu bentuk pemecahan permasalahan dan dalam upaya pemenuhan dari berbagai bentuk kebutuhan dari unsur konsumen atau pelanggan *(buku Pelayanan publik).

2.5 Teori Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang setelah membandingkan antar persepsi kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya Philip Kotler (2010:42). Menurut Nasution (2004:44) kepuasan adalah keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Pengalaman penumpang di bandara sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan atas kualitas pelayanan bandara khususnya di bidang *free* wifi. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah pelayanan yang diinginkan dan diharapkan pelanggan dengan rasa senang, sesuai kebutuhan dan dapat terpenuhi melalui produk/layanan yang dikonsumsi (Masrifah, 2015). Efek yang timbul dari kepuasan penumpang adalah penumpang cenderung untuk menggunakan kembali produk atau jasa yang sama (Gremler dan Brown, 1997). Hal tersebut sejalan dengan studi yang dilakukan Fodness dan Murray (2010)yang menyatakan bahwa kemampuan bandara memberikan kepuasan kepada konsumen akan menjadi pertimbangan bagi konsumen untuk menggunakan bandara tersebut sebagai tempat memulai perjalanannya atau persinggahan dalam jadwal penerbangannya.

2.6 Kerangka Konsep

2.6.1 Definisi Fasilitas

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat

peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Menurut Lupioadi, fasilitas merupakan penampilan, kemampuan sarana prasarana dan keadaan lingkungan sekitarnya dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal yang meliputi fasilitas fisik (gedung) perlengkapan dan peralatan. Yang termasuk fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, uang, ruang tempat kerja.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa. Oleh karena itu fasilitas yang ada seperti kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen secara langsung.

Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata pelanggan. Pelanggan yang ingin mencari kenyamanan untuk bepergian dengan menggunakan bus, akan lebih memilih agen bus yang desainnya menarik dengan ditunjang fasilitas bus yang memiliki fasilitas memadai.

Islam memandang bahwa fasilitas kerja merupakan pemenuhan hak-hak dan kebutuhan yang diberikan pemimpin untuk meningkatkan kesejahteraan para pekerjanya. Dengan adanya fasilitas, memungkinkan untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien. Hal tersebut merupakan bentuk penghargaan dan penempatan posisi manusia dalam kemuliaan yang melebihi makhluk yang lainnya. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Isra‟ ayat 70 sebagai berikut:

وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِيٓ ءَادَمَ وَحَمَلْنَٰهُمْ فِى ٱلْبَرِّ وَٱلْبَحْرِ وَرَزَقْنَٰهُم مِّنَ ٱلطَّيِّبَٰتِ وَفَضَّلْنَٰهُمْ عَلَىٰ كَثِيرٍ مِّمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ۝٧٠

Terjemahan:

Dan sungguh, Kami telah memuliakan anak cucu Adam, dan Kami angkut mereka di darat dan di laut, dan Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan

Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang Kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna.

2.6.2 Unsur-Unsur Fasilitas

Menurut Tjiptono unsur-unsur yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan fasilitas jasa adalah:

a) Pertimbangan / Perencanaan Spasial

Perencanaan spasial adalah perencanaan berbasis data spasial seperti penggunaan citra landsan untuk menyelaraskan wilayah usaha sektoral dengan pembangunan wilayah secara efisien, efektif, terukur, Transparan dan akuntabel.

Aspek-aspek seperti simetri, proporsi, tekstur, warna, dan lain-lain dipertimbangkan, dikombinasikan, dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.

b) Perencanaan Ruangan

Unsur ini mencakup perancangan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan perlengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi dan lain-lain.

c) Perlengkapan/Perabotan

Perlengkapan memiliki berbagai fungsi, diantaranya sebagai sarana pelindung barang-barang berharga berukuran kecil, sebagai barang pajangan, sebagai tanda penyambutan bagi para pelanggan, dan sebagai sesuatu yang menunjukkan status pemilik atau penggunanya.

d) Tata Cahaya

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mendesain tata cahaya adalah cahaya di siang hari, warna, jenis dan sifat aktivitas yang dilakukan didalam ruangan, presepsi penyedia jasa akan tugasnya, tingkat ketajaman penglihatan, dan suasana yang diinginkan.

e) Warna

Warna dapat dimanfaatkan untuk berbagai macam keperluan, misalnya untuk meningkatkan efisiensi dalam ruangan, menimbulkan kesan nyaman, mengurangi tingkat kecelakaan. Warna yang digunakan untuk interior fasilitas.

f) Pesan-pesan yang Disampaikan Secara Grafis

Aspek yang penting dan saling terkait dalam unsur ini adalah penampilan visual, penempatan, pemilihan bentuk fisik, pemilihan warna, dan pemilihan bentuk perwajahan lambang atau tanda yang dipergunakan untuk maksud tertentu, misalnya petunjuk arah atau tempat, keterangan atau informasi, dan sebagainya.

2.7 Konsep Pelayanan

2.7.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat.20 Pelayanan juga merupakan serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Layanan dapat didefinisikan sebagai setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi layanan bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak."

Dalam melaksanakan setiap tugas tanggung jawab adalah sebuah kewajiban. kejujuran dan ihsan (melakukan pekerjaan dengan sebaik mungkin). harus dimiliki oleh setiap insan, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Al Qur‟an surah An-Nisa ayat 48.

2.7.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang memfokuskan pada usaha-usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen yang disertai dengan ketepatan dalam menyampaikannya sehingga tercipta kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin dasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Kualitas suatu jasa terdiri atas 3 komponen utama menurut Gronroos dalam bukunya Tjiptono diuraikan sebagai berikut:

a) *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Pelayanan yang berhubungan dengan *outcome* pelayanan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakannya (teknologi), memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan memuaskan.
b) *Funcional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa. Merupakan sesuatu yang lebih banyak berhubungan dengan proses penyampaian atau bagaimana pelayanan diberikan kepada pelanggan. Yaitu meliputi penyampaian informasi yang jelas, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengguna.
c) *Corporate Image*, yaitu sesuatu yang berhubungan dengan reputasi dari produsen yang menyediakan jasa, yaitu meliputi sopan santun dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan atau tenaga medis, bebas dari bahaya atau risiko atau keraguan- keraguan serta penampilan pegawainya.

Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu menuntut kualitas. Pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparaturnya (pegawai), walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para pegawai haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik yang sebaiknya menjalankan tugas dengan sepenuh hati.

2.7.3 Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dalam penelitian (Robyardi, 2017) Ada 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*), yaitu keseluruhan pelayanan yang di berikan perusahaan baik dari Fasilitas Fisik perusahaan yang di gunakan serta penampilan karyawan.
2. Kehandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang ada oleh pegawai.
4. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai untuk mengembalikan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang di berikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2.8 Konsep Kepuasan Penumpang

2.8.1 Definisi Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan pelanggan berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antar persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Mutaqin, 2006).

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan itu merupakan suatu penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa, dilihat dari apakah produk atau jasa tersebut telah mampu memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan ekspetasi pelanggan setelah mereka membandingkan antara manfaat produk dengan apa yang dirasakannya.

2.8.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Alejos, 2017), yaitu:

a) Kualitas pelayanan. Terutama untuk industri jasa pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan
b) Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
c) Biaya. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

2.8.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2004:148) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

a) **Sistem Keluhan dan Saran**

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan (*Customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang letakkan di tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus, dan lain-lain.

b) **Survai kepuasan pelanggan**

Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya:

1. ***Directly reported satisfaction***

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan seperti "ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bus Trans Jateng Semarang - Bawen skala berikut :sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas".

2. ***Derived dissatisfaction***

Pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

3. Problem analysis

Pelanggan diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah–masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

4. Importance performance analysis

Dalam tehnik ini responden diminta untuk meranking berbagai elemen dar penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut.

5. Ghost shopping

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan produk perusahaan dan pesaing. Lalu *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

6. Lost customer analysis

Metode ini sedikit unik. Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

2.9 Variabel Penelitian

Berdasarkan kajian teori yang telah dijabarkan, maka variabel yang akan digunakan untuk menentukan kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan bus Trans Jateng k1 rute Semarang -Bawen adalah sebagai berikut:

Tabel II 2 Variabel, Indikator, dan Parameter

No	Variabel	Indikator	Parameter	Penjelasan
1.	Fasilitas (X1)	Perencanaan ruang	Penempatan perabotan dan perlengkapan	- Penempatan perabotan dan perlengkapan halte (tempat duduk, tempat sampah, papan informasi rute bus Trans Jateng) - Penempatan perabotan dan perlengkapan Bus (tempat duduk, Hidran mini, alat pemecah kaca, dan tali pegangan tangan)
		Perencanaan spasial	simetri	- Simetri pengaturan komponen yang seimbang dengan bentuk dan ruang (Seperti Tempat duduk, papan informasi dan lain-lain)
		Perlengkapan	Sarana pelindung (Keamanan)	- Sarana perlindungan atau keamanan meliputi CCTV
			Sarana informasi	- Sarana informasi seperti (papan informasi rute yang akan di lewati Bus Trans Jateng)
		Pesan-pesan yang Disampaikan Secara Grafis	Penampilan Visual	- Papan Informasi petunjuk arah atau tempat, keterangan atau informasi, dan sebagainya.
2.	Pelayanan (X2) (Robyardi, 2017)	*Tangibles* (bukti fisik)	Kelengkapan fasilitas fisik Bangunan halte dan Bus	- Kepuasan terhadap bangunan halte dan Fasilitas Bus Trans Jateng (Tempat duduk, tempat sampah, handle, APAR, alat pemecah kaca dalam keadaan darurat, pendingin bus, papan informasi rute bus)
		Reliability (kehandalan)	Kehandalan prosedur registrasi pelayanan	- Kehandalan Prosedur Registrasi Pelayanan meliputi Pelayanan Pembelian tiket penumpang
			kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan	- Kehandalan petugas dalam melayani penumpang
		Responsiveness (daya tanggap)	kesediaan membantu pelanggan	- Pelayanan petugas terhadap penumpang

No	Variabel	Indikator	Parameter	Penjelasan
			kesigapan dalam melayani masalah	- Kecepatan petugas dalam melayani penumpang
		Emphaty (empati),	kepedulian	- Kepedulian petugas terhadap penumpang
			Perhatian	- Perhatian petugas terhadap penumpang
			keramahan	- Keramahan Pegawai terhadap penumpang

BAB III
GAMBARAN UMUM

3.1 Gambaran Umum Wilayah
3.1.1 Administrasi wilayah Penelitian

Administrasi wilayah yang di lewati Bus Trans Jateng Rute Semarang - Bawen antara lain Kota Semarang 6 50’ – 7 10’ Lintang Selatan dan garis 109 35’ – 110 50’ Bujur Timur Secara administratif, Kota Semarang terbagi atas 16 wilayah Kecamatan dan 177 Kelurahan. Luas wilayah Kota Semarang tercatat 373,78 Km2. Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah kecamatan Gunungpati (58,27 km2), diikuti oleh Kecamaan Mijen dengan luas wilayahnya sebesar 56,52 km2, sedangkan kecamatan yang terkecil wilayahnya adalah kecamatan Semarang Tengah (5,17 km2). Dan Kabupaten Semarang terletak terletak pada 110°14’54,75’’ sampai dengan 110°39’3’’ Bujur Timur dan 7°3’57” sampai dengan 7°30’ Lintang Selatan. Keempat koordinat bujur dan lintang tersebut membatasi wilayah seluas 95.020,674.

Kota Semarang dan Kabupaten secara administrasi berbatasan dengan:

Kota Semarang

Sebelah Utara : Laut Jawa
Sebelah Barat : Kabupaten Kendal
Sebelah Timur : Kabupaten Demak
Sebelah Selatan : Kabupaten Semarang

Kabupaten Semarang

Sebelah Barat : Kabupaten Kendal dan Kabupaten Temanggung
Sebelah Selatan : Kabupaten Boyolali
Sebelah Timur : Kabupaten Grobogan dan Kabupaten Demak
Sebelah Utara : Kota Semarang
Bagian Tengah : Terletak Kota Salatiga

Tabel III. 1 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Semarang yang di lewati oleh Trans Jateng K1

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Total Area
Banyumanik	Banyumanik	29.74
Gajah Mungkur	Gajahmungkur	9.34
Candisari	Jatingaleh	6.40
Tembalang	Tembalang	39.47
Semarang Tengah	Miroto	5.17
Total Luas		373.78

Sumber: Kota Semarang Dalam Angka 2022

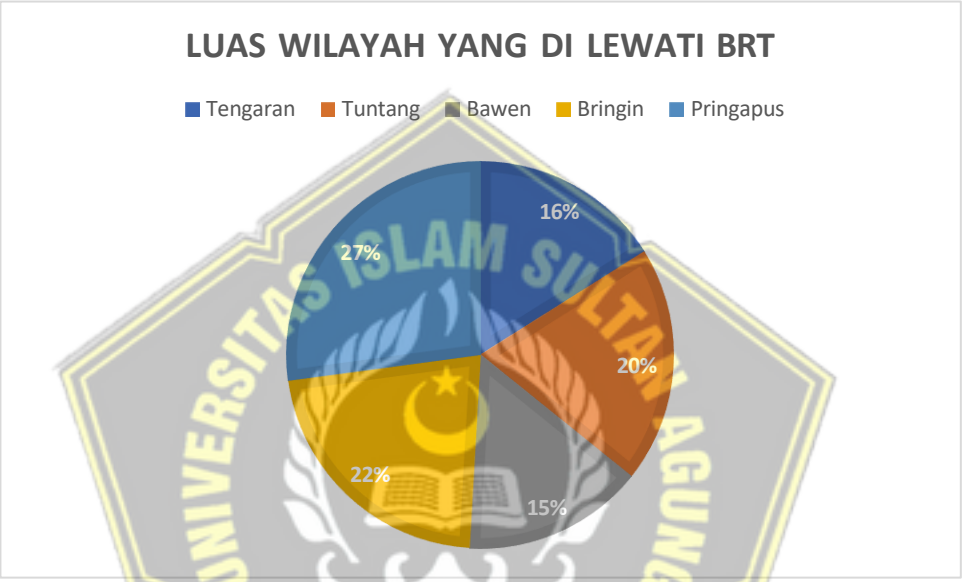
Gambar III Luas Wilayah Yang di lewati Bus Trans Jateng di kota Semarang
Sumber: Kota Semarang dalam angka 2022

Berdasarkan wilayah Kota Semarang yang di lewati rute Bus Trans Jateng Semarang -bawen kecamatan yang dilewati yaitu kecamatan Banyumanik, kecamatan Gajah Mungkur, Kecamatan Candisari,tembalang dan Semarang tengah rute ini melewati beberapa fasilitas Pendidikan dan perkantoran, hal ini mempengaruhi nilai kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan bus Trans Jateng Rute Semarang -Bawen.

Tabel III. 2 Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Semarang yang dilewati oleh Trans Jateng K1

Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas Total Area
Tengaran	tengaran	49,95
Tuntang	Tuntang	61,18
Bawen	Harjosari	46,99
Bringin	Bringin	68,19
Pringapus	Pringapus	84,27
Kab.Semarang	Ungaran	1019,27

Sumber: Kabupaten Semarang Dalam Angka 2022



Gambar III Luas wilayah yang di lewati Bus Trans Jateng di Kabupaten Semarang
Sumber: Kota Semarang dalam angka 2022

Berdasarkan wilayah di kabupaten Semarang kecamatan yang di lewati oleh Bus Trans Jateng Semarang -Bawen yaitu Kec. Tengeran, Kec Tuntang, Kec Bringin, Kec Pringapus dan Kec Bawen dengan jumlah halte yang ada di Kota Semarang dan Kupaten Semarang berjumlah 58 Halte yang tersebar di rute Bus Trans Jateng Semarang -Bawen.

Dari jumlah Keseluruhan Kecamatan yang ada di Kota Semarang dan Kabupaten Semarang Kota Semarang memiliki Luas 373,70 km atau 37.366.836 Ha. terdiri dari 16 kecamatan dan 117 kelurahan. Wilayah Kabupaten Semarang seluas 950,21 Km 2 (95.020,674 Ha), terbagi dalam 19 kecamatan, 208 desa dan 27 kelurahan.

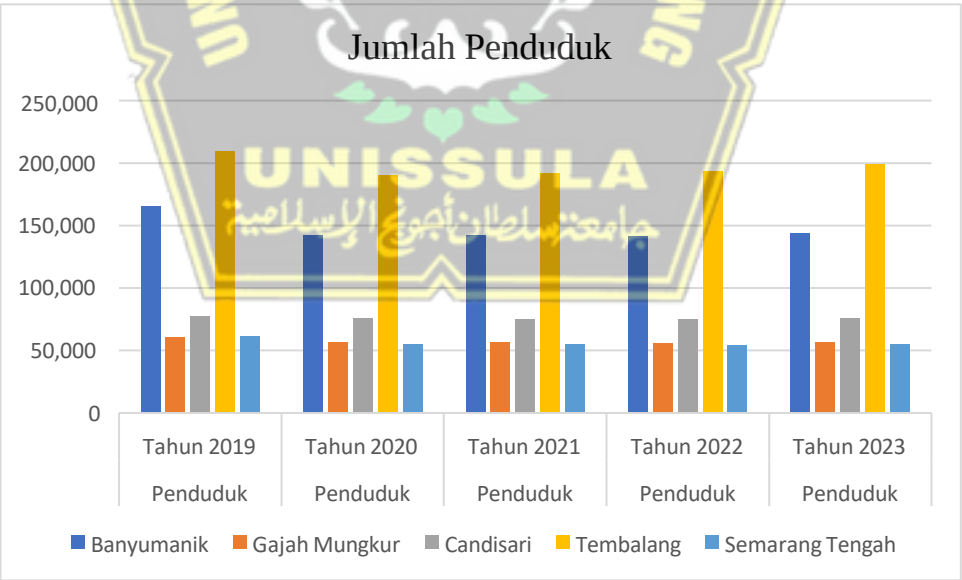
3.1.2 Jumlah Penduduk

Jumlah Penduduk Kota Semarang dan Kabupaten Semarang sebanyak Kota Semarang sebanyak 1.659.975 jiwa dan Kabupaten Semarang 1.068.492 jiwa. Menurut data Badan Statistik Kota Semarang dan kabupaten Semarang di tahun 2023 Berikut Jumlah Penduduk Kota Semarang dan Kabupaten Semarang Tahun 2022:

Tabel III.3 Jumlah Penduduk Kota Semarang Tahun 2019-2023 yang dilewati oleh Trans Jateng K1

Kecamatan	Penduduk Tahun 2019	Penduduk Tahun 2020	Penduduk Tahun 2021	Penduduk Tahun 2022	Penduduk Tahun 2023
Banyumanik	164.953	142.076	141.689	141.319	143.433
Gajah Mungkur	60.679	56.232	55.857	55.490	56.350
Candisari	76.857	75.456	74.952	74.461	75.614
Tembalang	209.504	189.680	191.560	193.480	198.862
Semarang Tengah	61.102	55.064	54.696	54.338	55.213

Sumber: Kota Semarang Dalam Angka 2019-2023



Sumber: Kota Semarang dalam angka 2019-2023

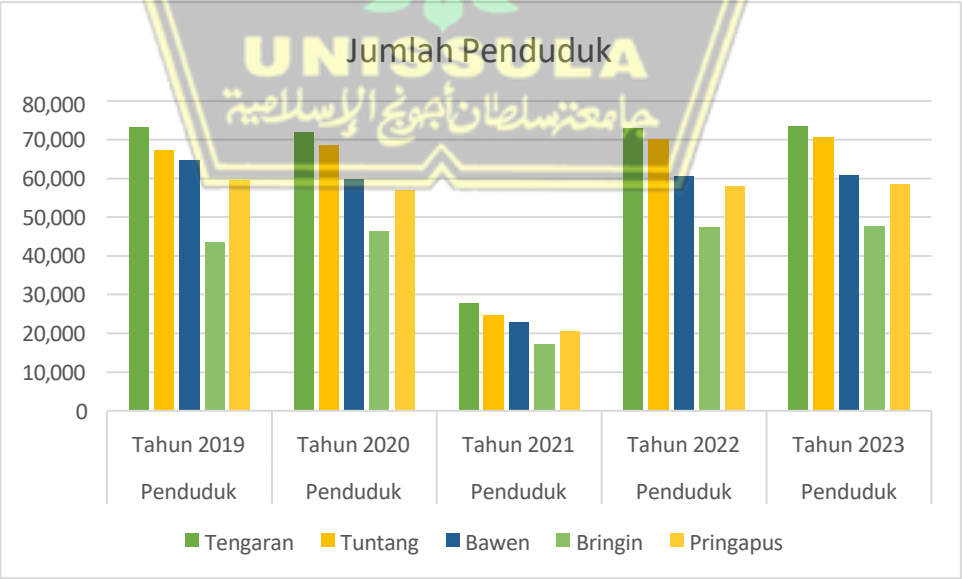
Berdasarkan jumlah penduduk yang ada di kota Semarang dengan total 1.659.975 yang tersebar di 16 kecamatan, ada Sebagian kecamatan yang di lewati

oleh bus Trans Jateng rute Semarang Bawen yaitu Kec Banyumanik, Kec Gajahmungkur, Kec Candisari, Kec Tembalang dan Kec Semarang tengah. Dengan jumlah penduduk tertinggi yang di lewati bus Trans Jateng yaitu Kec Banyumanik 141.319 jiwa dan kecamatan Tembalang dengan jumlah 193.480 jiwa, hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dalam menilai fasilitas dan pelayanan yang ada di Bus Trans Jateng.

Tabel III 4 Jumlah Penduduk Kabupaten Semarang Tahun 2019-2023 yang dilewati oleh Trans Jateng K1

Kecamatan	Penduduk Tahun 2019	Penduduk Tahun 2020	Penduduk Tahun 2021	Penduduk Tahun 2022	Penduduk Tahun 2023
Tengaran	73.200	71966	2772	73080	73658
Tuntang	67.300	68700	2451	69951	70598
Bawen	64.700	59675	2280	60481	60901
Bringin	43.500	46441	1711	47253	47673
Pringapus	59.400	56885	2046	57934	58477

Sumber : Kabupaten dalam angka 2019-2023



Sumber : Kabupaten dalam angka 2019-2023

Berdasarkan jumlah penduduk yang ada di kabupaten Semarang dengan total 1.0678.492 yang tersebar di 19 kecamatan, ada Sebagian kecamatan yang di lewati oleh bus Trans Jateng rute Semarang bawen yaitu Kec.Tengeran,Kec Tuntang, Kec Bringin, Kec Pringapus dan Kec Bawen. Dengan jumlah penduduk tertinggi yang di lewati bus Trans Jateng yaitu Kec Tengeran 72.893 jiwa dan jumlah terendah Kecamatan Beringin dengan jumlah 47.132 jiwa. hal ini mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dalam menilai fasilitas dan pelayanan yang ada di Bus Trans Jateng.

3.2 Gambaran Umum Bus Trans Jateng

Trans Jateng (terkadang disebut Trans Jawa Tengah maupun BRT Trans Jateng) adalah sistem Bus Rapid Transit terpadu yang mencakup seluruh wilayah Jawa Tengah. BRT ini mengadopsi sistem yang sama seperti Trans Semarang , yakni *shelter* khusus (tanpa *shelter* Transit) dan tanpa jalur khusus BRT. Layanan ini diluncurkan oleh Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo di Terminal Bawen dengan koridor pertamanya yakni Stasiun Tawang hingga Terminal Bawen. Pelayanan angkutan umum yang sudah ada perlu dievaluasi dari waktu ke waktu untuk mengetahui kinerja pelayanannya.

Pada 7 Juli 2017, diluncurkanlah koridor 1 Trans Jateng anglomerasi Kedungsepur dengan rute Stasiun Semarang Tawang–Terminal Bawen. Dengan kapasitas penumpang 28 tempat duduk masing masing waktu antar bus selama 15-20 menit beroperasi mulai pukul 05.00 WIB dari Terminal Bawen dan Stasiun Tawang. Keberangkatan terakhir dari Terminal Bawen adalah pukul 19.10 WIB, sedangkan dari TIC Pemuda adalah pukul 19.00 WIB dengan masing-masing bus bisa 6 kali perjalanan pulang pergi di setiap bus trans jateng.

Koridor ini menggunakan setidaknya 28 armada bus medium dan diresmikan oleh Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo di Terminal Bawen. Koridor ini memiliki rute yang bersinggungan dengan Koridor 2 Trans Semarang .

Gambar 3. 1 Armda BRT Trans Jateng

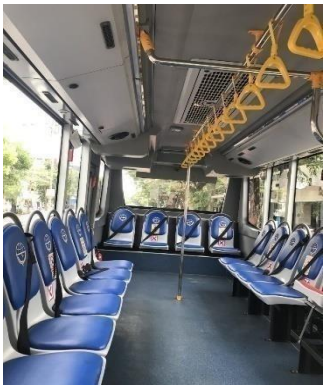
3.2.1 Sarana dan prasarana

Trans Jateng menggunakan armada bus sedang yang didominasi warna merah, maskot Si Podang, logo Jateng Gayeng, logo Trans Jateng itu sendiri (yang menggunakan gaya penulisan seperti Jateng Gayeng; kecuali pada armada K3 dan S2), dan informasi tempat wisata di Jawa Tengah pada sisi bus. Semua armada dilengkapi dengan GPS, pendingin udara, hiburan berupa radio, serta papan informasi koridor dan tujuan (baik elektrik yang dilengkapi dengan pengumuman bersuara maupun papan manual). Armada yang di gunakan di K1 rute Semarang - Bawen yaitu tipe Mitsubishi Fuso FE 84 GBC,Touristo dan New Coaster New Armada.

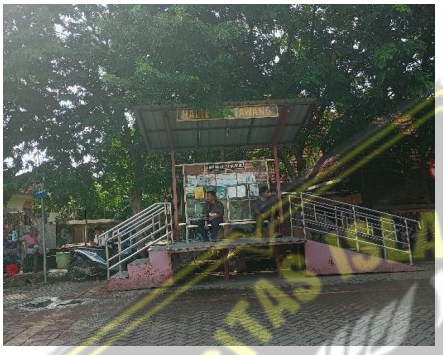
Trans Jateng menggunakan tiga jenis halte, yaitu halte permanen, halte portabel, dan halte lantai bawah (*low entry*) (khusus di koridor K3, P1, S1, S2). Halte tersebut didominasi oleh warna merah (kecuali halte K1 dan S2 yang bersinggungan dengan Trans Semarang dan Batik Solo Trans maupun halte Terminal Bawen dan Terminal Wonogiri) dan ramah terhadap difabel. Setiap halte yang dibangun khusus untuk Trans Jateng dilengkapi dengan informasi nama halte maupun papan untuk meletakkan informasi yang dikeluarkan oleh pihak Trans Jateng seperti pengumuman maupun rute yang dilalui.

pemecah kaca dan alat pemadam kebakaran

Kursi penumpang penyandang disabilitas



Kursi Penumpang

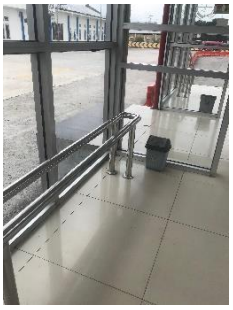


Halte permanen dan semi permanen Bus Trans Jateng

Gambar 3. 2 Fasilitas Bus Trans Jateng

3.2.2 Kondisi Halte

Kondisi Halte merupakan keadaan halte yang ada di stasiun Tawang dan halte yang ada di terminal Bawen, kondisi halte yang berada di Stasiun Tawang, kondisi halte yang berada di titik awal pemberangkatan yang berada di stasiun dan terminal cukup terawat, hal ini bisa dilihat dari fasilitas yang ada di halte tersebut.



Kondisi Halte terminal Bawen

Kondisi Halte Stasiun Tawang

Gambar 3. 3 Kondisi Halte Semarang -Bawen

3.2.3 Jumlah Penumpang Bus Trans Jateng

Jumlah Penumpang Bus Trans Jateng Koridor 1 dibagi menjadi 2 kategori waktu yaitu hari kerja dan hari libur hari kerja memiliki kategori jam sibuk (pagi jam 06:00-08:00, dan sore jam 15:00-16:30) dan hari kerja jam tidak sibuk (09:00-14:00).dan waktu libur juga di bedakan menjadi 2 waktu sibuk dan tidak sibuk.

Load Factor

Teori perhitungan load factor (LF) cukup sederhana yaitu muatan (jumlah penumpang dalam bus) dibagi kapasitas angkut bus. Dari jumlah penumpang perhari sejumlah 1.311. dengan masing-masing keberangkatan 6 kali dalam sehari rata-rata per armada yaitu 46 penumpang.

$$LF = \frac{P}{K}$$

P = Jumlah Penumpang

K = Kapasitas Bus

$$LF = \frac{46}{28}$$

$$LF = 1{,}6\ \%$$

Jadi 1 armada memiliki load faktor sebesar 1,6% dan hitungan secara menyeluruh dalam sehari untuk 28 armada memiliki load faktor 44,8% dalam sehari.

Tabel III 5 Lokasi Halte Trans Jateng Bawen- Semarang

NO	NAMA HALTE PEMBERHENTIAN	JALAN
1	Terminal Bawen (Keberangkatan)	Jl.Palagan
2	Dusun Semilir	Jl. Jendral Sudirman
3	Kecamatan Bawen	Jl. Jendral Sudirman
4	Harjosari II	Jl. Jendral Sudirman
5	Bergas II	Jl. Jendral Sudirman
6	Sma N 1 Bergas	Jl. Jendral Sudirman
7	Sub Terminal Karangjati	Jl. Jendral Sudirman
8	Ngobo	Jl. Jendral Sudirman
9	Wujil II	Jl. Jendral Sudirman
10	Langensari II	Jl. Jendral Sudirman
11	Undaris II	Jl. Jendral Sudirman
12	Mang Engking	Jl. Jendral Sudirman
13	Sma N 1 Ungaran II	Jl. Jendral Sudirman
14	Beteng II	Jl. Jendral Sudirman
15	Pramuka	Jl. Perintis Kemerdekaan
16	Bpk A	Jl. Perintis Kemerdekaan
17	Pudak Payung II	Jl. Perintis Kemerdekaan
18	Makodam	Jl. Perintis Kemerdekaan
19	Terminal Banyumanik A	Jl. Perintis Kemerdekaan
20	Sukun II	Jl. Setia Budi
21	Ada Setiabudi A	Jl. Setia Budi
22	Srondol 2	Jl. Setia Budi
23	Ngesrep A	Jl. Setia Budi
24	Bukit Sari A	Jl. Setia Budi
25	Pasar Jatingaleh A	Jl. Setia Budi
26	Kesatrian A	Jl. Teuku Umar
27	Don Bosko A	Jl. Sultan Agung
28	Akpol A	Jl. Sultan Agung
29	Kagok A	Jl. Sultan Agung
30	Elizabeth II (Trans Jateng)	Jl. Sultan Agung
31	Merapi A	Jl. S Parman
32	Gajah Mungkur A	Jl. S Parman
33	Ngalik A	Jl. S Parman
34	Rsup Dr. Kariadi B	Jl. Dokter Sutomo
35	Rs Wirabhakti Tamtama	Jl. Dokter Sutomo
36	Udinus (Trans Jateng)	Jl. Imam Bonjol
37	Abimanyu A	Jl. Imam Bonjol
38	Stasiun Poncol A	Jl. Imam Bonjol

39	Petek A	Jl. Imam Bonjol
40	Layur	Jl. Konolel Sugiono
41	Damri Empu Tantular	Jl. Empu Tantular
42	Stasiun Tawang (Trans Semarang)	Jl. Taman Tawang

Sumber: penelitian tahun 2024

3.2.4 Rute Bus Trans Jateng Koridor 1 Rute Semarang -Bawen

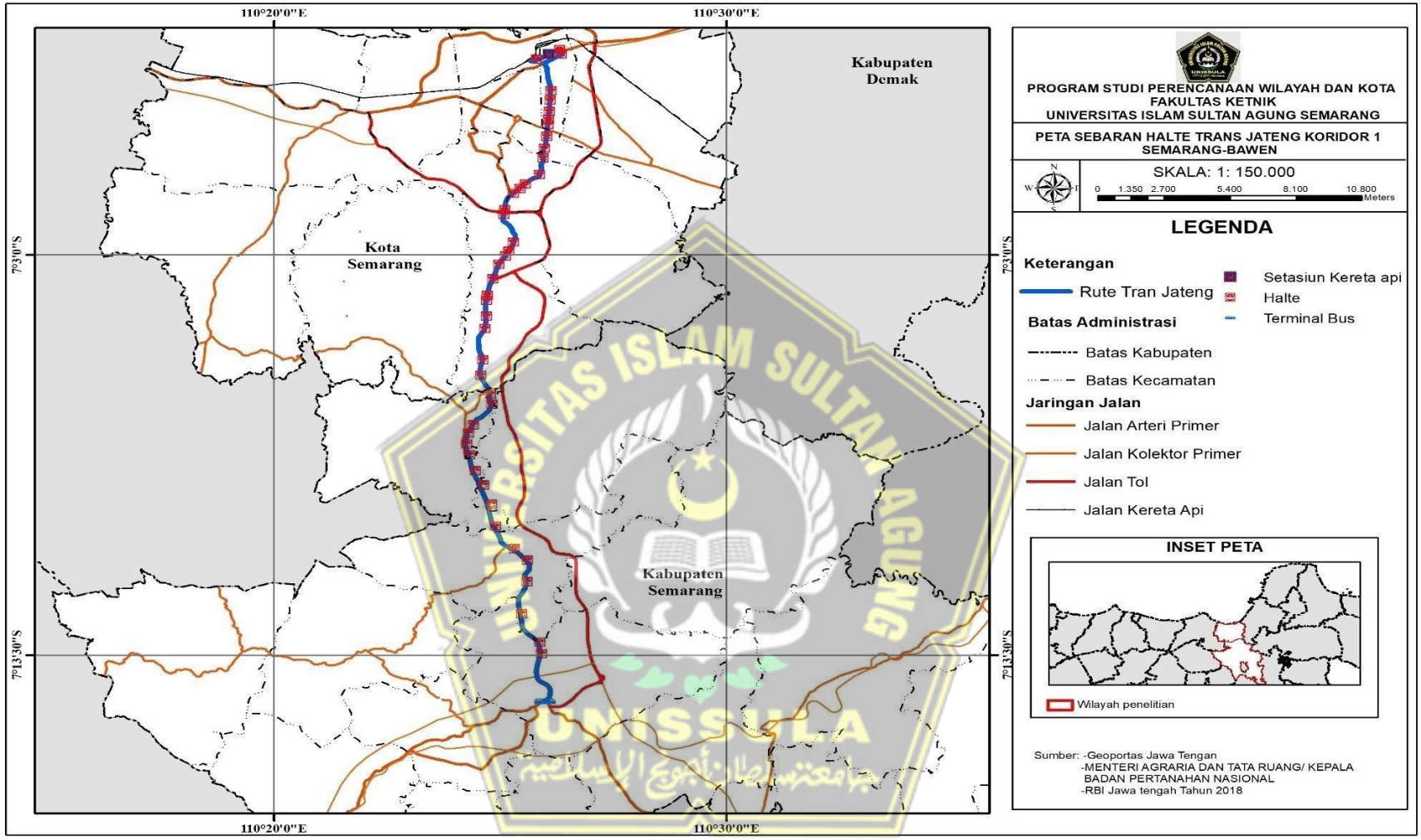
Bus Trans Jateng K1 Rute Semarang -Bawen mulai beroprasional dari Semarang yang berpusat di Stasiun Tawang dan Berakhir di Termial Bawen. Berikut adalah rute lintasan yang di lalui Bus Trans Jateng K1 Semarang -Bawen sebagai berikut:

Tabel III 6 Rute bus Trans Jateng Koridor 1

NO	NAMA HALTE PEMBERHENTIAN	JALAN
1	Kai Terrace / Tawang Luar / Polder Tawang	Jl. Taman Tawang
2	Pengapon	Jl. Pengapon
3	Penjaringan	Jl. Pengapon
4	Posis	Jl. Raden Patah
5	Rs Panti Wilasa Dr Cipto	Jl. Dokter Cipto
6	Smkn 1	Jl. Dokter Cipto
7	Sekolah Mataram	Jl. MT. Haryono
8	Dargo	Jl. MT. Haryono
9	Semarang Plaza Agus Salim	Jl. KH. Agus Salim
10	Bata Johar	Jl. Pemuda
11	Bca Pemuda	Jl. Pemuda
12	Balaikota (Trans Jateng)	Jl. Pemuda
13	Tourist Information Center	Jl. Pemuda
13	Bukit Sari B	Jl. Setia Budi
14	Ngesrep B	Jl. Setia Budi
15	Tembalang	Jl. Setia Budi
16	Srondol 1	Jl. Setia Budi
17	Ada Setia Budi B	Jl. Setia Budi
18	Sukun I	Jl. Setia Budi
19	Transmart Setiabudi I	Jl. Jendral Anton Sujarwo
20	Terminal Banyumanik B	Jl. Perintis Kemerdekaan
21	Pasar Banyumanik	Jl. Perintis Kemerdekaan
22	Pudak Payung I	Jl. Perintis Kemerdekaan
23	Bpk B	Jl. Perintis Kemerdekaan
24	Taman Unyil B	Jl.Diponegoro
25	Pt Mas	Jl.Diponegoro
26	Assalamah	Jl.Diponegoro
27	Pasar Bandarjo	Jl.Diponegoro
28	Beteng I	Jl.Diponegoro
29	Sma N 1 Ungaran I	Jl.Diponegoro

30	Undaris I	Jl.Diponegoro
31	Pasar Babadan	Jl. Jendral Sudirman
32	Langensari I	Jl. Jendral Sudirman
33	Laksana (Wujil I)	Jl. Jendral Sudirman
34	Lemah Abang	Jl. Jendral Sudirman
35	Pasar Karangjati	Jl. Jendral Sudirman
36	Sido Muncul	Jl. Jendral Sudirman
37	Bergas I	Jl. Jendral Sudirman
38	Harjosari I	Jl. Jendral Sudirman
39	Apac Inti	Jl. Jendral Sudirman
40	Terminal Bawen (Kedatangan)	Jl. Jendral Sudirman

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية



PETA 2 SEBARAN HALTE BUS TRANS JATENG K1

BAB IV

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP FASILITAS DAN PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK

4.1 Analisis Karakteristik Responden

Analisis responden dalam penelitian ini adalah gambaran penelitian yang dapat memberikan hasil penelitian mengenai kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan bus Trans Jateng Koridor 1 Semarang - Bawen untuk menilai kepuasan maka responden yang menilai tingkat kepuasan adalah penumpang dan masyarakat sekitar yang menggunakan Transportasi publik terutama bus Trans Jateng Semarang - Bawen dengan jumlah responden 306 orang. karakteristik responden di kelompokan menjadi 4 kelompok berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat Pendidikan dan Jenis pekerjaan.

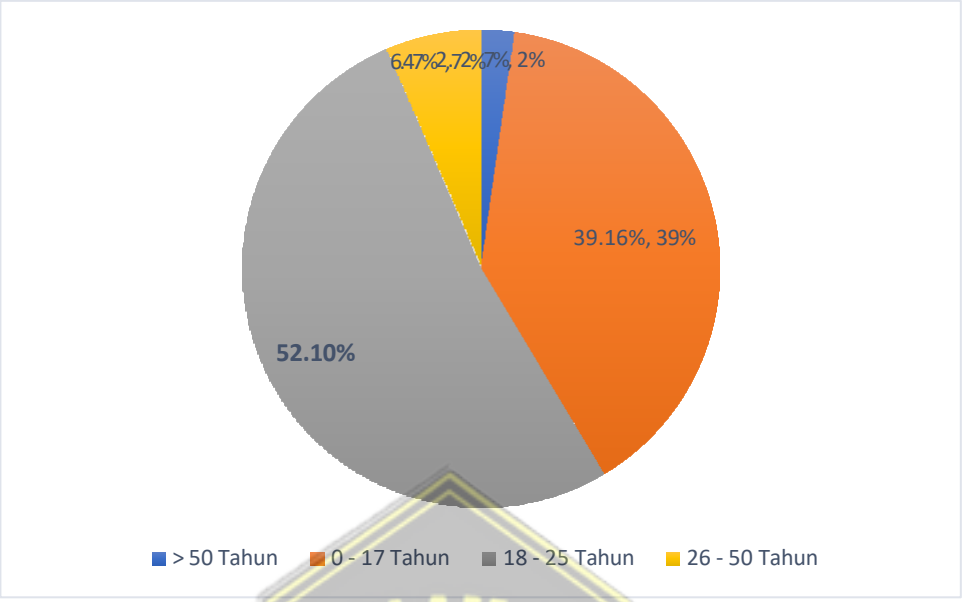
4.1.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin hasil penelitian untuk menilai kepuasan penumpang mendapatkan hasil 306. Dengan presetase 39,81% untuk laki-laki dan 60,19% untuk perempuan.

Gambar VI. 1 Diagram Presentase Jenis Kelamin
Sumber: Hasil analisi penyusun,2024

4.1.2 Berdasarkan Usia

Usia yang digunakan untuk mengetahui profil penumpang Bus Trans Jateng dikelompokan menjadi 4 kategogi yaitu penumpang berusia 0-17 tahun,kategori 18-25 Tahun, Kategori 26-50 tahun dan kategori <50 Tahun.Berikut merupakan diagram penumpang Bus Trans Jateng berdasarkan Usia:

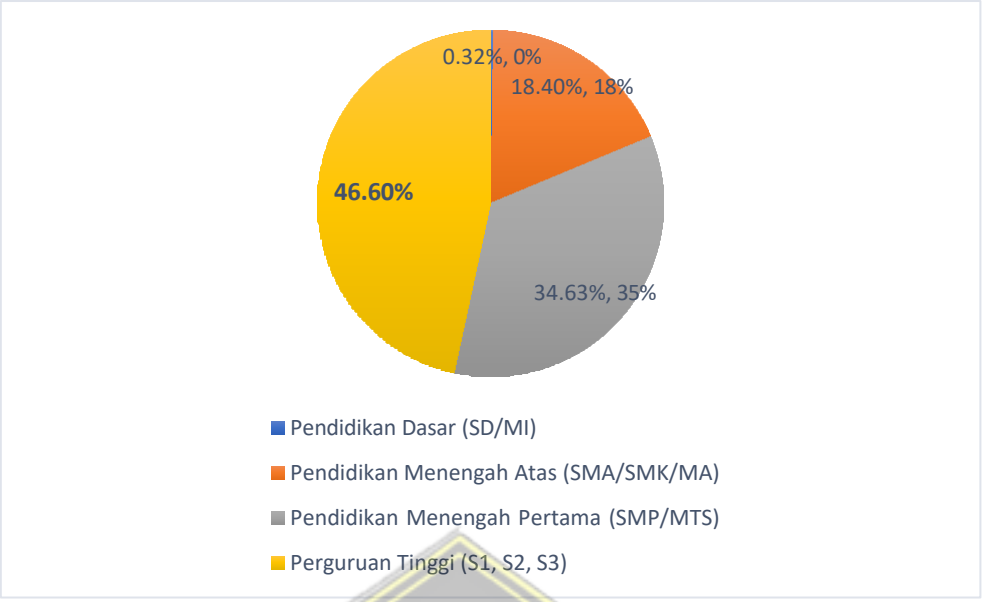


Gambar VI. 2 Diagram Presentase Berdasarkan Usia
Sumber: hasil analisis penyusun,2024

Berdasarkan diagram diatas maka dapat di lihat bahwa penumpang bus Trans Jateng di dominasi oleh penumpang dengan usia 18-25 tahun dengan jumlah 161 orang dengan presentase sebesar 51,10%.untuk peringkat kedua penumpang dengan usia 0-17 tahun dengan jumlah penumpang 121 orang memiliki presentase 39,16%, untuk perinkat ke 3 dididuduki oleh tingkat usia 26-50 tahun dengan jumlah 20 orang memiliki presentase 6,47%,dan yang menduduki posisi terakhir dengan uasia di atas 50 tahun ke atas dengan 7 orang memiliki presentase 2,27 %. Jadi penumpang Bus Trans Jateng di dominasi dengan tingkat usia 18-25 tahun.

4.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik penumpang berdasarkan tingkat pendidikan di gunakan sebagai gambaran penumpang bus trasn Jateng koridor 1 Semarang -bawen dalam menilai tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan berdasarkan refrensi dari tingkat pendidikannya.adapun gambaran tingkat pendidikan penumpang bus Trans Jateng.



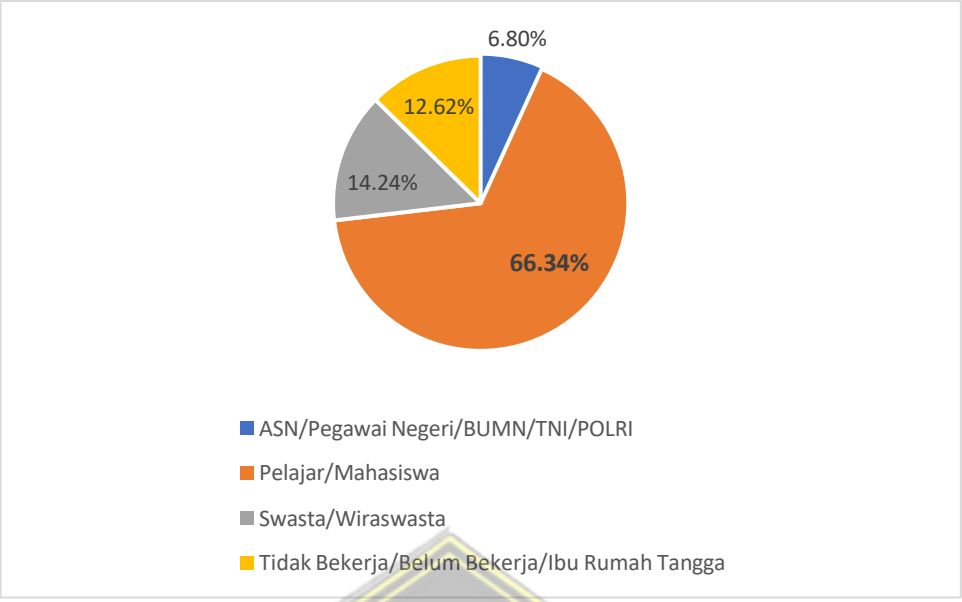
Gambar VI. 3 Diagram Presentase berdasarkan Tingkat pendidikan

Sumber: hasil analisis penyusun,2024

Berdasarkan tingkat pendidikan respondens penumpang bus Trans Jateng menurut diagram yang memiliki nilai terbesar adalah tingkat perguruan tinggi(S1,S2,S3) dengan jumlah 144 orang (46,60%). Urutan ke dua adalah berlatar pendidikan menengah pertama (SMP/MTS) sebanyak 107 orang dengan presentase (34,63%). Urutan ketiga adalah pendidikan menengah atas (SMA/SMK/MA) sebanyak 57 dengan presentase (18,45%). Dan urutan terakhir adalah tingkat pendidikan dasar sebanyak 1 dengan presentase (0,32%).dengan memperhatikan latar belakang pendidikan penumpang dapat menilai tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan pelayanan berdasarkan data tingkat pendidikan yang mendominan adalah tingkat perguruan tinggi.

4.1.4 Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan pengguna taman akan mempengaruhi seseorang dalam memilih waktu dan tempat yang akan dikunjungi. Hal tersebut berkaitan dengan kelonggaran waktu yang dimiliki dan didapat berdasarkan waktu luangnya jenis pekerjaan, sehingga dapat diketahui ramai waktu taman saat dikunjungi oleh pengguna.



Gambar VI. 4 Diagram Presentase berdasarkan Jenis Pekerjaan
Sumber: hasil analisis penyusun,2024

Berdasarkan diagram diatas bahwa pengguna dengan jenis pekerjaan yang paling banyak menggunakan bus Trans Jateng adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 205 orang dengan presentase (66,34%). Peringkat kedua adalah tingakt pekerjaaan suasta/wirasuasta sebanyak 44 orang dengan presentase (14,24%) posisi ketiga di tempati oleh tingkat tidak bekerja/belum bekerja sebanyak 39 orang dengan presentase (12,62%) dan terakhir di tempati dengan tingkat pekerjaan ASN/Pegawai Negri/BUMN/TNI/PORLI sebanyak 21 orang dengan presentase(6,80%).dari data tersebut membuktikan penumpang bus Trans Jateng mayoritas pelajar/mahasiswa dengan usia produktif sehingga penumpang ramai di jam sekolah dan pulang sekolah dan pada hari senin sampai jumat.

4.2 Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Fasilitas dan Pelaayanan Bus Trans Jateng

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif yang bersifat deduktif. Penelitian ini mengkaji fasilitas dan pelayanan yang di berikan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang, dasar pemikiran digunakannya metode ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada di bus Trans Jateng,di samping ini peneliti juga terjun langsung ke lapangan untuk mencari data dan melihat kondisi lapangan secara langsung.

Subjek penelitian ini yaitu penumpang Bus Trans Jateng dengan total 306 responden.alat pengumpulan data yang di gunakan yaitu koesioner. Koesioner di

gunakan untuk mengetaahui hasil dari responden terhadap kepuasan fasilitas dan pelayanan bus Trans Jateng, koesioner yang di bagukan dalam bentuk google form. yang telah disiapkan peneliti dengan parameter dan indikator pernyataan telah disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Hasil dari jawaban atau penilaian responden diolah dengan teknik distribusi statistik untuk dapat menghitung hasil jawaban responden secara keseluruhan lalu dilakukan skoring sehingga dapat menentukan kategori penilaian dari kualitas Taman Bangetayu pada masing-masing parameter.

Pemberian nilai skoring didasarkan pada penumpang Skala Likert dalam pemberian bobot angka pada tiap parameter yang telah disesuaikan dengan teori untuk mengukur nilai kepuasan pengguna dari nilai 1-4. Bobot pengolahan nilai total hasil dari keseluruhan responden pada masing-masing parameter yang telah dijumlahkan akan digunakan untuk penentuan kepuasan penumpang terhadap Fasilitas dan Pelayanan.

4.2.1 Variabel Fasilitas

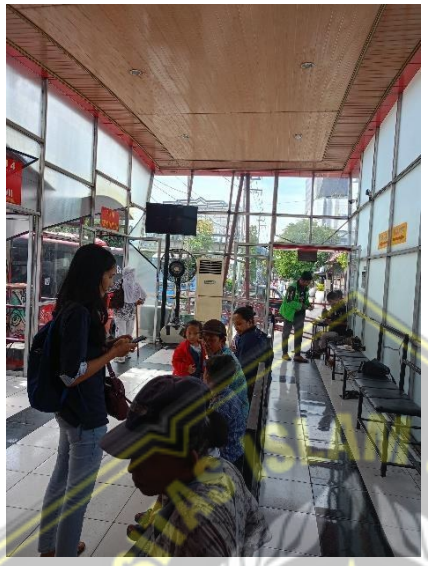
Variabel pertama yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan adalah fasilitas, hal ini dilihat dari beberapa 4 indikator dan beberapa parameter yaitu, perencanaan ruang, perencanaan spasial, perlengkapan dan pesan-pesan yang di sampaikan secara grafis.

4.2.1.1 Indikator Perencanaan Ruang

Perencanaan ruang adalah proses merancang dan mengatur penggunaan ruang secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu, perencanaan ruang melibatkan analisis kebutuhan pertimbangan fungsi, estetika, dan kenyamanan penumpang. Perencanaan ruang berfokus pada pengaturan ruang seperti interior dan eksterior bangunan seperti desain arsitektur dan dekorasi

Perencanaan ruang yang ada di halte bus Trans Jateng meliputi penempatan tempat duduk penempatan desain grafis yang berisi informasi atau rute perjalanan dan perlengkapan lain-lain (tempat sampah, lampu penerangan) yang tersedia di beberapa halte tang ada di rute bus Trans Jateng Semaarang-Bawen.tingkat kepusan di lihat dari parameter yang menungjukan tingkat kepusan yang tinggi 87% yaitu Kenyamanan Tempat

Duduk dan nilai tidak puas yaitu fasilitas *hand grib* (Pegangan Taangan) dengan nilai 46%.

	
Puas	Tidak Puas

Tabel IV 1 Nilai Kepuasan Indikator Perencanaan Ruang

Indikator	Pertanyaan	Keterangan	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Keterangan	Presentase
Perencanaan Ruang	**Kepuasan Terhadap Penempatan Prabotan dan Perlengkapan Halte Kepuasan Terhadap Penempatan Prabotan dan Perlengkapan Bus**							
	X.2	Saya merasa puas dengan kenyamanan kursi yang ada di halte Bus Trans Jateng.	0	34	268	5	Puas	87%
	X.5	Saya merasa penempatan hydrant mini sudah tepat dan mudah dijangkau dari sisi manapun.	0	48	256	3	Puas	83%
	X.1	Saya merasa puas dengan penempatan tempat duduk	0	61	246	0	Puas	80.%

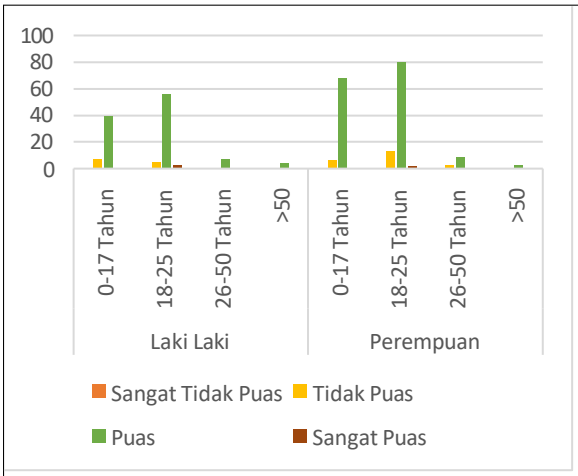
		pada halte Bus Trans Jateng.						
	X.6	Alat pemecah kaca yang disediakan dalam Bus Trans Jateng sudah sesuai pada tempatnya	0	122	185	0	Puas	61%
	X.3	Saya merasa penempatan tempat sampah dalam halte Bus Trans Jateng sudah baik.	0	185	122	0	Tidak Puas	60%
	X.7	Saya merasa puas dengan kekuatan tali pegangan tangan yang terpasang pada Bus Trans Jateng.	0	109	182	16	Puas	59%
	X.4	Saya merasa papan informasi rute Bus Trans Jateng sudah sangat jelas dan mudah dipahami	0	127	164	16	Puas	53%
	X.8	Pegangan tangan yang disediakan dalam Bus rans Jateng sangat mudah dijangkau	0	110	142	55	Puas	46%
Rata-rata								**66%**

- **Tingkat Kepuasan Terhadap Perencanaan Ruang berdasarkan usia dan jenis kelamin**

Berdasarkan gambar grafik ketahui bahwa pengguna berdasarkan jenis kelamin dan usia memberikan nilai kepuasan terhadap fasilitas tempat duduk yang di sediakan di halte bus dengan masing-masing nilai kepuasan berdasarkan jenis kelamin laki-laki dominan dari usia 0-17 Tahun dan 18-25 Tahun 33% dan 48% untuk perempuan memiliki nilai dominan di usia

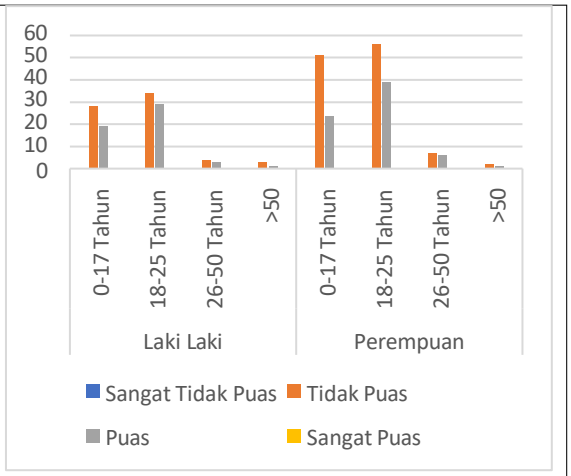
0-17 Tahun dan 18-25 Tahun dengan presentase 37% dan 80% berdasarkan pendapat penumpang bus Trans Jateng hal ini di dominasi dengan usia yang produktif di karenakan usia ini banyak melakukan kegiatan seperti kegiatan sekolah dan kegiatan pekerjaan yang melibatkan fasilitas yang ada seperti bus Trans Jateng.

Berdasarkan tingkat ketidakpuasan penumpang terhadap fasilitas tempat sampah yang ada di halte yang memiliki nilai 60% hal ini di karenakan rata-rata penumpang berusia 18-25 tahun adalah pelajardan mahasiswa mereka merasa tidak puas sebab kurangnya ketersediaan tempat sampah yang tidak merata di beberapa titik halte di rute semarang-bawen.ketidak merataan ini menyebabkan penumpang merasa tidak puas terhadap fasilitas tempat sampah dan mempersulit penumpang untuk membuaang sampah pada saat di halte bus.



Gambar IV. 1 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan jenis Kelamin dan usia pada fasilitas Tempat duduk di halte

Sumber: Hasil Data Primer Respondend,2024



Gambar IV. 2 Nilai Ketidakpuasan Berdasarkan Jenis Kelamin dan usia pada fasilitas tempat sampah

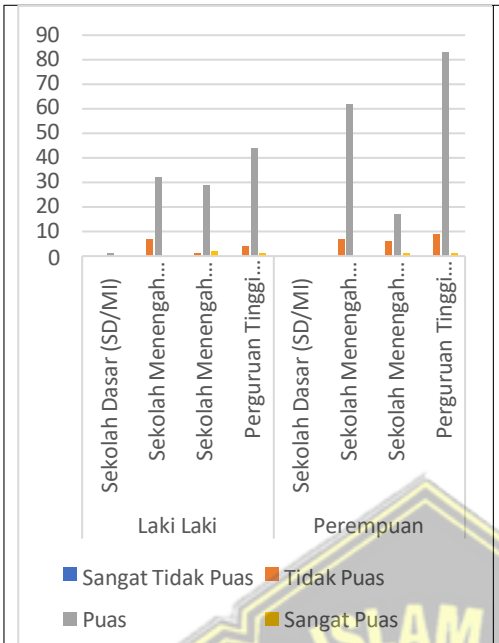
Sumber: Hasil Data Primer Respondend,2024

PUAS | **Tidak Puas**

- **Kepuasan Terhadap Perencanaan Ruang Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

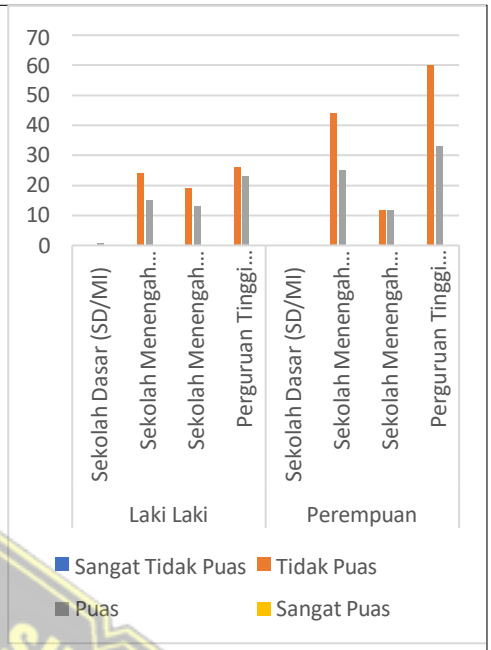
Berdasarkan data dan grafik nilai kepuasan penumpang terhadap tempat duduk yang ada di halte yang di lihat berdasarkan tingkat Pendidikan dengan masing-masing nilai kepuasan berdasarkan tingkat Pendidikan di dominan oleh perguruan tinggi(S1,S2,S3) dengan nilai presentase 30% dan yang ke dua di dominan oleh tingkat Pendidikan sekolah menengah pertama dengan presentase 20%. Hal ini bisa di simpulkan bahwa penumpang yang menggunakan fasilitas bus Trans Jateng rata-rata berada di jenjang SMP sampai perguruan tinggi.

Berdasarkan tingkat ketidakpuasan penumpang terhadap fasilitas Tempat sampah yang ada di halte yang memiliki nilai 60% hal ini di karenakan rata-rata penumpang adalah pelajar dan mahasiswa mereka merasa tidak puas sebab kurangnya ketersediaan tempat sampah yang tidak merata di beberapa titik halte di rute semarang-bawen.ketidak merataan ini menyebabkan penumpang merasa tidak puas terhadap fasilitas tempat sampah dan mempersulit penumpang untuk membuaang sampah pada saat di halte bus.



Gambar IV. 3 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Tingkat Pendidikan usia pada fasilitas Tempat duduk di halte

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024



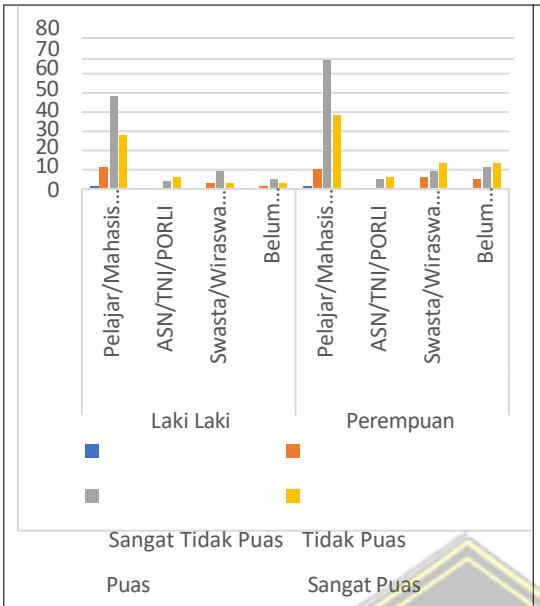
Gambar IV. 4 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Tingkat Pendidikan usia pada fasilitas Tempat Sampah

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024

Puas | **Tidak Puas**

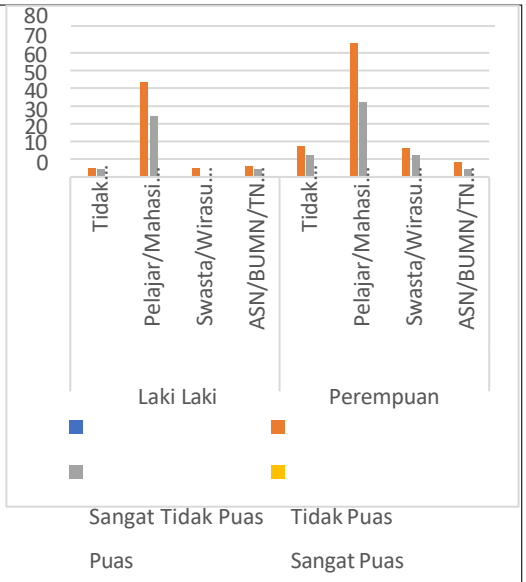
- **Kepuasan Terhadap Perencanaan Ruang Berdasarkan Jenis Pekerjaan**

Berdasarkan data dan grafik nilai kepuasan penumpang terhadap Kenyamanan tempat duduk yang ada di halte yang di lihat berdasarkan jenis pekerjaan dengan masing-masing nilai kepuasan berdasarkan jenis pekerjaan di dominan oleh pelajar/mahasiswa dengan nilai presentase 38% dan 29% Hal ini bisa di simpulkan bahwa penumpang yang menggunakan fasilitas bus Trans Jateng rata-rata penumpang pelajar/mahasiswa.



Gambar IV. 5 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada fasilitas Tempat duduk di halte

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024



Gambar IV. 6 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada fasilitas Tempat Sampah

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024

TIDAK PUAS

Berdasarkan indikator Perencanaan ruang yang membahas tentang merancang dan mengatur penggunaan ruang secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Pemilihan dan penempatan fasilitas penunjang meliputi tempat duduk, tempat sampah, lampu penerangan mendapatkan nilai puas. Tapi fasilitas *hand grib* mendapatkan nilai ketidakpuasan. dominan penumpang Bus Trans Jateng adalah pelajar di karenakan tidak nyamanan penumpang dan tidak terjamin keselamatan ketika bus lagi berjalan dengan nilai 60% penumpang tidak puas terhadap *hand grib* yang ada di bus Trans Jateng.

Berdasarkan tingkat kepuasan untuk indikator perencanaan ruang rata rata penumpang merasa puas dengan penataan ruang yang ada di halte atau di dalam bus, berikut hasil dati tingkat kepuasan penumpang :

Tabel IV 2 Nilai Kepuasan Perencanaan Ruang

Indikator	Hasil	Nilai
Perencanaan Ruang	Nilai Min = 2.456 Nilai Max = 9.824 $Interval = \frac{307(8(4)) - 307(8(1))}{4} = \frac{9.824 - 2.456}{4} = \mathbf{1.842}$ Nilai Total = 6.667 Kelas : I = 2.456-4.298 II = 4.299-6.141 **III = 6.142-7.984** IV = 7.985-9.7824	**6.667 (PUAS)**

Sumber: Hasil Analisi Penyusun 2024

4.2.1.2 Indikator Perencanaan Spasial

Perencanaan spasial adalah proses merancang dan mengatur penggunaan ruang secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. dan berfokus pada pengaturan ruang. Berikut nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap penempatan papan informasi rute perjalanan yang ada di halte bus dan di dalam bus Trans Jateng. Berikut hasil tingkat kepuasan indikator Perencanaan Spasial.

Tabel IV 3 Nilai Kepuasan Indikator Perencanaan Spasial

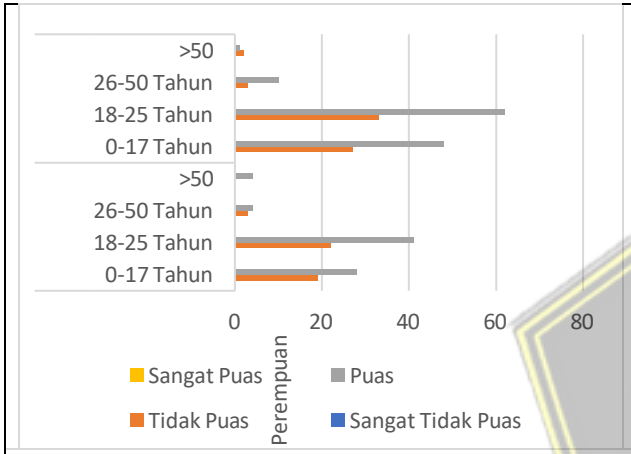
Indikator	Pertanyaan	Keteraangan	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Keterangan	Presentase
Perencanaa Spasial	**Kepuasan Penumpang Terhadap Simetri**							
	X.9	Saya merasa puas dengan pengaturan kesimetrisan penempatan fasilitas tempat duduk dengan bentuk halte Bus Trans Jateng.	0	109	198	0	Puas	64%
	X.10	Saya merasa penempatan papan informasi pada halte Bus Trans Jateng sudah	0	123	184	0	Puas	59%

		strategis						
	X.12	Saya merasa puas dengan tempat duduk yang ada di dalam Bus Trans Jateng.	0	137	170	0	Puas	55%
	X.11	Saya merasa penempatan tempat sampah pada halte bus Trans Jateng sudah sesuai.	0	141	166	0	Puas	54%
Rata-rata								**58%**

- **Tingkat Kepuasan Terhadap Perencanaan Spasial berdasarkan karakteristik penumpang**

Berdasarkan grafik di atas tingkat kepuasan yang menilai terhadap Kesimetrian penempatan Fasilitas Tempat duduk dengan bentuk halte dengan nilai kepuaasan paling tinggi yaitu 64%.hal ini di sebabkan bentuk tempat duduk yang simple dan tidak memenuhi halte yang membuat penumpang puas dengan penempatan tempat duduk yang ada di halte.dan nilai kepuasan paling rendah di indikator perencanaan spasial yaitu Penempatan tempat sampah dengan nilai presentase 54%.penempatan tempat sampah yang mudah di jangkau oleh penumpang yang membuat penumpang Puas.berikut tingkat kepuasan berdasarkan karakteristik penumpang.

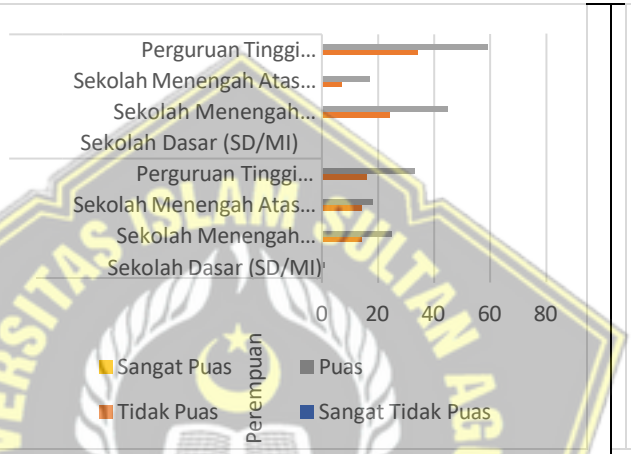
PUAS	PUAS



Gambar IV. 7 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan jenis Kelamin dan usia pada Kesimetrian tempat duduk

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024

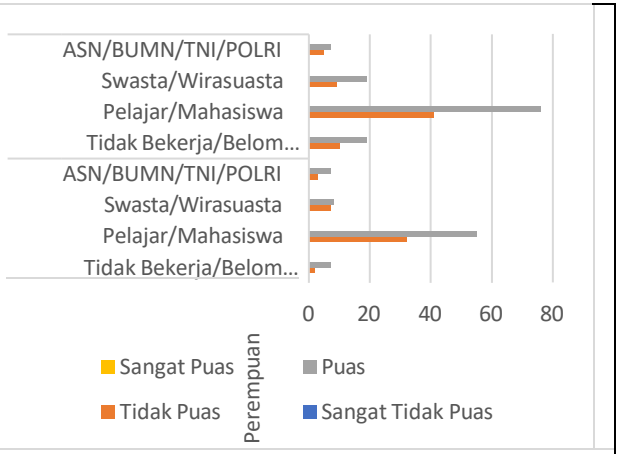
PUAS



Gambar IV. 8 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Kesimetrian tempat duduk

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024

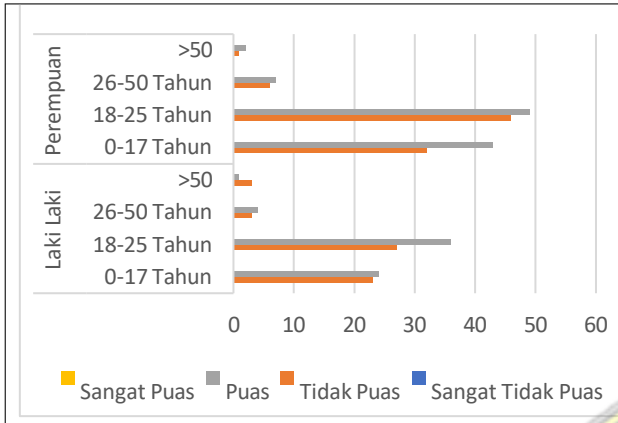
PUAS



Gambar IV. 9 Grafik Nilai Kepuasan Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Kesimetrian tempat duduk

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024

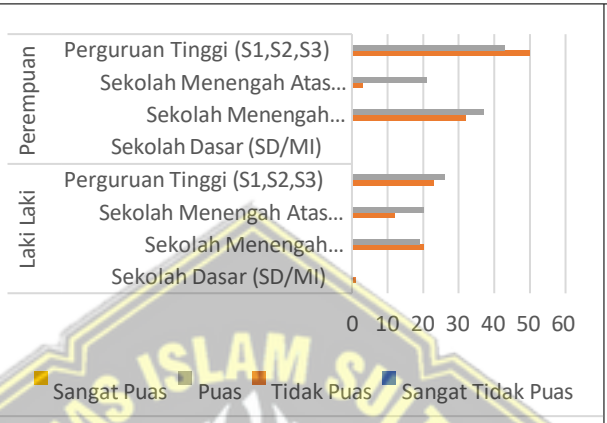
PUAS



Gambar IV. 10 Grafik nilai kepuasan berdasarkan jenis kelamin dan usia pada penempatan fasilitas tempat sampah

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024

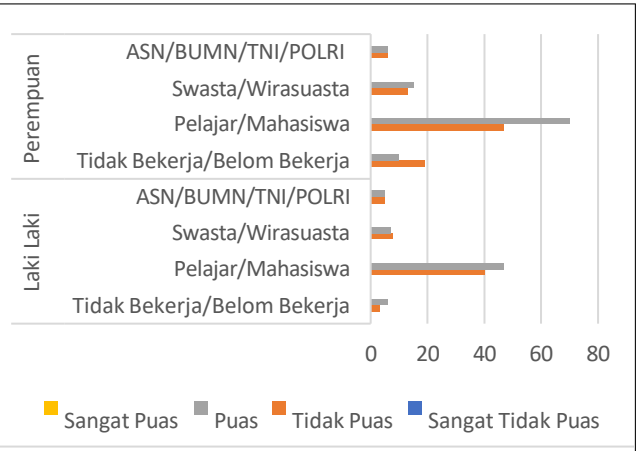
PUAS



Gambar IV. 11 Grafik nilai kepuasan berdasarkan tingkat pendidikan pada penempatan fasilitas tempat sampah

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024

PUAS



Gambar IV. 12 Grafik nilai kepuasan berdasarkan jenis pendidikan pada penempatan fasilitas tempat sampah

Sumber: Hasil Data Primer Responden,2024

PUAS

Kondisi Fisik dari papan informasi yang menyampaikan rute perjalanan sangat baik dan Jelas untuk di baca hal ini memudahkan penumpang membaca informasi mengenai rute yang akan di lewati hal ini mengaibatkan tingkat kepuasan penumpang terhadap perencanaan spasial mengenai papan informasi yang di letakan di tempat yang tepat dan mudah di jangkau oleh penumpang bus Trans Jateng .Berikut tabel tingkat kepuasan penumpang terhadap perencanaan spasial :

Tabel IV 4 Nilai Kepuasan Perencanaan Spasial

Indikator	Hasil	Nilai
Perencanaan Spasial	Nilai Min = 1.228 Nilai Max = 4.912 $Interval = \frac{307(4(4)) - 307(4(1))}{4} = \frac{4.912 - 1.228}{4} = \mathbf{921}$ Nilai Total = **3.174** Kelas = I = 1.228-2.149 II = 2.150-3.071 **III = 3.072-3.993** IV = 3.994-4.912	**3.174 (PUAS)**

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024

4.2.1.3 Indikator Perlengkapan

Perlengkapan secara umum merujuk pada segala sesuatu yang dibutuhkan atau digunakan untuk mendukung suatu aktivitas, proses, atau tujuan tertentu. Perlengkapan ini dapat mencakup berbagai jenis barang, alat, atau fasilitas yang membantu dalam menjalankan pekerjaan atau kegiatan tertentu dengan efisien dan efektif. Perlengkapan Transportasi merujuk pada segala alat atau fasilitas yang digunakan dalam sistem Transportasi, seperti bus, kereta, dan pesawat, yang mendukung kelancaran perjalanan.

Tabel IV 5 Nilai Kepuasan Indikator Perlengkapan

Indikator	Pertanyaan	Keterangan	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Keterangan	Presentase
Perlengkapan	**Kepuasan PenumpangTerhadap Sarana Pelindung (Keamanan) dan Sarana Informasi**							
	X.16	Papan informasi rute Bus Trans Jateng sangat mudah dipahami dan dimengerti oleh penumpang dan dapat dijumpai pada setiap halte Bus Trans Jateng.	0	226	81	0	Tidak Puas	73%
	X.15	Saya merasa Sebagian besar penumpang sudah sangat memahami tentang bagaimana cara mengamankan barang masing-masing pada saat berada di dalam Bus Trans Jateng.	0	213	94	0	Tidak Puas	69%
	X.14	Saya merasa aman dengan adanya sistem *security* yang ada pada halte Bus Trans Jateng.	0	183	123	1	Tidak Puas	59%
	X.13	Saya merasa aman dengan adanya CCTV yang terpasang pada setiap halte Bus Trans Jateng.	0	148	150	9	Puas	48%
Rata-rata								**62%**

Perlengkapan yang ada di halte

- Papan informasi jadwal keberangakatan dan kedatangaan
- Rute perjalanan
- Tempat duduk penumpang
- Shelter atau kanopi untuk melindungi dari cuaca
- Lampu penerangan
- Cctv keamanan

Perlengkapan yang ada di bus:

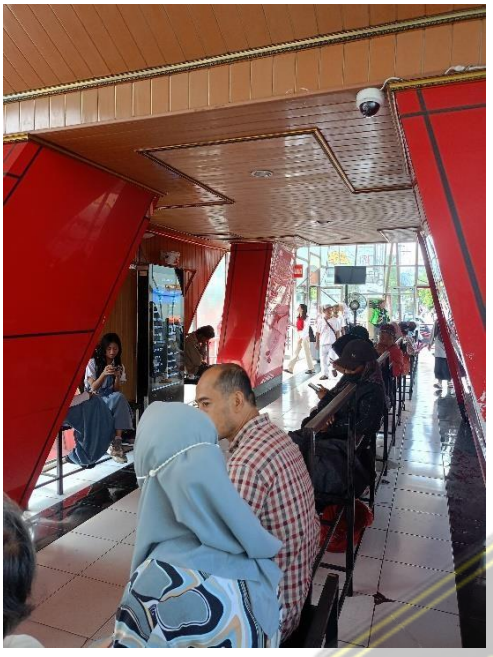
- Tempat duduk penumpang
- Papan informasi rute
- Ac atau pendingin ruangan
- Lampu penerangan
- Fasilitas untuk penumpang disabilitas
- Cctv

- **Tingkat Kepuasan terhadap Indikator Perlengkapan**

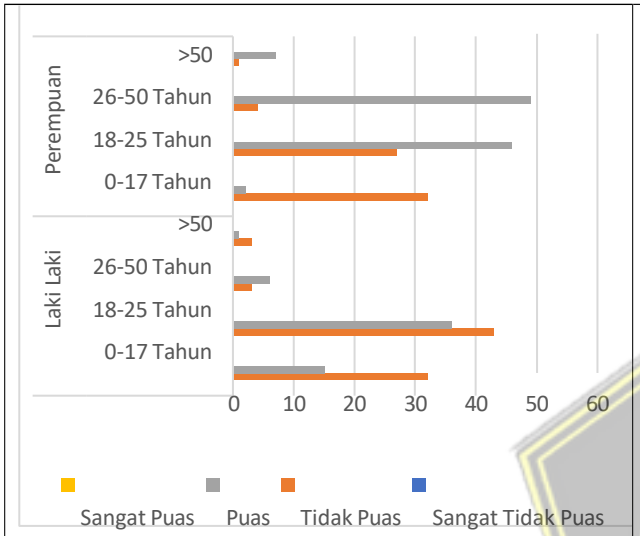
Menurut tingkat kepuasan keamanan penumpang di halte dan di bus merupakan hal penting yang harus di perhatikan dengan adanya cctv penumpang akan lebih aman dengan nilai kepuasan sebesar 48%. Terutama keamanan terhadap Wanita dan pelajar yang menggunakan Transportasi public seperti Bus Trans Jateng. tetapi fasilitas cctv tersebut hanya terletak di pusat Kota. selain di halte tersedia cctv di dalam bus untuk keamanan penumpang yang ada di bus.

Berikut nilai kepuasan berdasarkan Karakteristik penumpang

Berdasarkan hasil penelitian penumpang merasa ridak puas dengan Papan informasi Bus trans Jateng mudah di pahami tetapi tidak terawat ada beberapa titik halte yang papan informasinya tidak terawat hal ini menyebabkan penumpang kesulitan mencari informasi rute perjalanan dengan nilai presentase 73% penumpang tidak puas dengan papan informasi rute perjalanan bus trans jateng Semarang-Bawen.

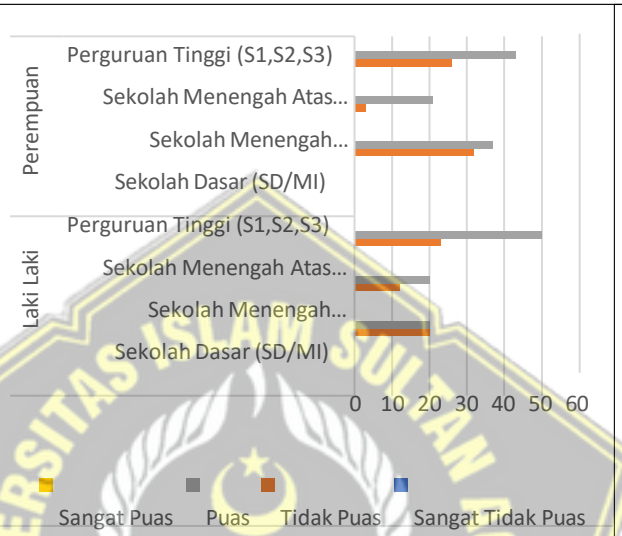
	
Puas	Tidak Puas

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية



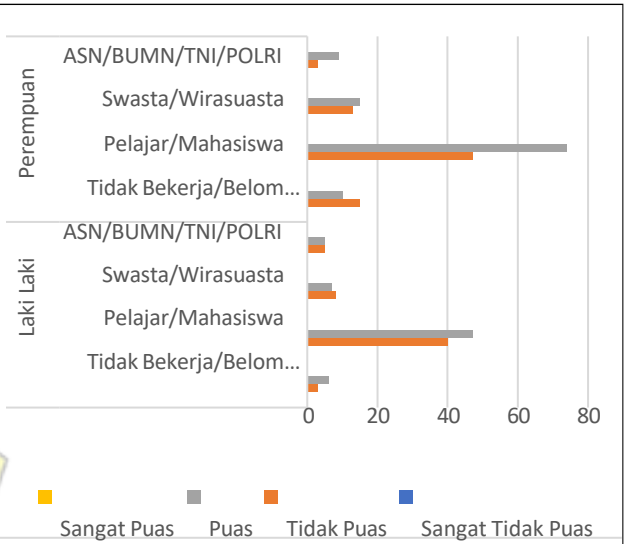
Gambar IV. 13 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keamanan Kamera CCTV berdasarkan usia dan jenis kelamin

Sumber: hasil analisis penyusun,2024



Gambar IV. 14 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keamanan Kamera CCTV berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024



Gambar IV. 15 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keamanan Kamera CCTV berdasarkan Jenis Pekerjaan

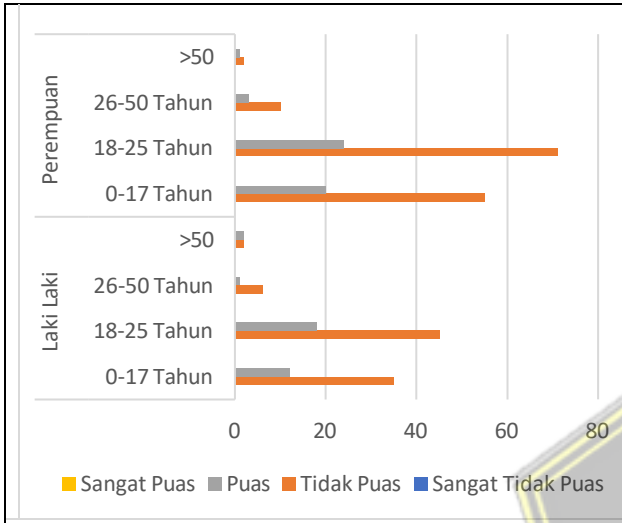
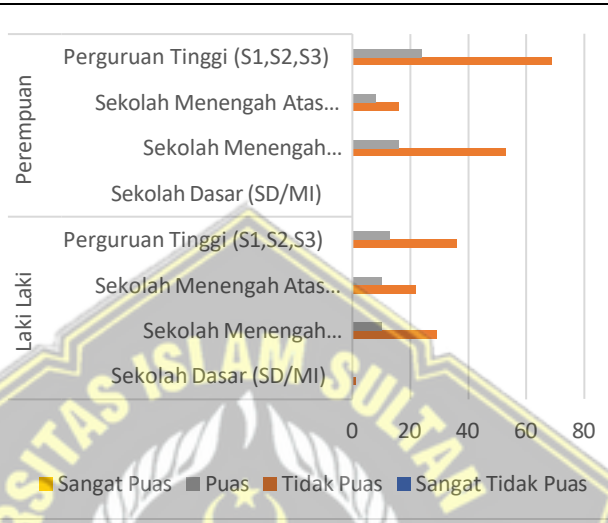
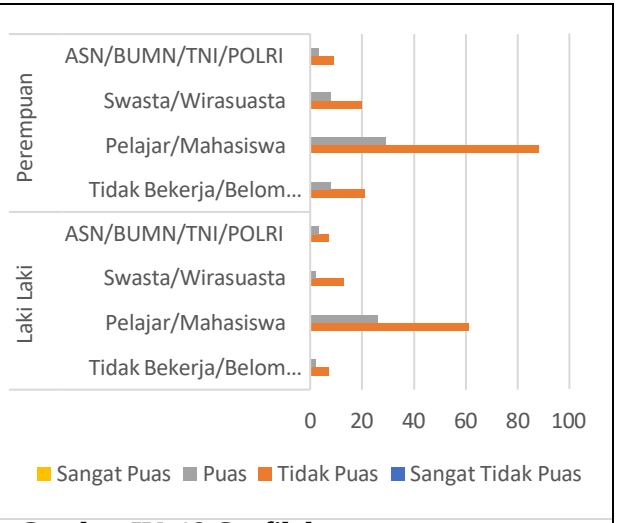
Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024

PUAS

PUAS

PUAS

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية

		
Gambar IV. 16 Grafik kepuasan penumpang terhadap Papan Informasi Rute berdasarkan usia dan jenis kelamin *Sumber: hasil analisis penyusun,2024*	**Gambar IV. 17 Grafik kepuasan penumpang terhadap Papan Informasi Rute berdasarkan Tingkat Pendidikan** *Sumber: hasil analisis penyusun,2024*	**Gambar IV. 18 Grafik kepuasan penumpang terhadap Papan Informasi Rute berdasarkan Jenis Pekerjaan** *Sumber: hasil analisis penyusun,2024*
TIDAK PUAS	**TIDAK PUAS**	**TIDAK PUAS**

Berdasarkan parameter yang membahas perihal keamanan meliputi adanya cctv kondisi di lapangan belum semua merata di setiap halte ada cctv sama halnya dengan scuriti.kemanan penumpang merupakan hal peting yang harus di perhatikan. Berdasarkan tingkat kepuasan untuk indikator perlengkapan rata rata penumpang merasa tidak puas dengan tidak meratanya peralatan yang ada di halte atau di dalam bus. Berikut hasil dari tingkat kepuasan penumpang :

Tabel IV 6 Nilai Kepuasan Perlengkapan

Indikator	Hasil	Nilai
Perlengkapan	Nilai Min = 1.224 Nilai Max = 4.896 $Interval = \frac{307(4(4)) - 307(4(1))}{4} = \frac{4.912 - 1.228}{4} = \mathbf{921}$ Nilai Total = 2.924 Kelas = I = 1.228-2.149 **II = 2.150-3.071** III = 3.072-3.993 IV = 3.994-4.912	**2.924** **(TIDAK PUAS)**

Sumber: Hasil Analisi Penyusun 2024

4.2.1.4 Indikator Pesan Grafis

Pesan yang di sampaikan melalui elemen visual seperti gambar, warna. tujuannya adalah menyampaikan informasi dengan cepat dan efektif kepada penumpang. pesan grafis yang ada di hakte dan di bus memiliki jenis poster dan digital *signage* (*running* teks).hal ini bermanfaat supaya menarik perhatian, mudah di pahami, efektif menyampaikan informasi dan estetika visual yang di berikan kepada penumpang.

Tabel IV 7 Nilai Kepuasan Indikator Pesan grafis

Indikator	Pertanyaan	Keterangan	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Keterangan	Presentase
Pesan Yang disampaikan secara grafis	**Kepuasan Penumpang Terhadap Penampilan Visual**							
	X.17	Keterangan dan gambar yang ada dalam peta petunjuk arah rute Bus	0	273	33	1	Tidak Puas	88%

		Trans Jateng sangat jelas dan mudah dimengerti						
	X.20	Keterangan visual mengenai tarif anak dan jam oprasional pada Trans Jateng	0	226	65	16	Tidak Puas	73%
	X.19	Keterangan visual perihal rute bus Trans Jateng yang menggunakan Running Text	0	161	127	19	Tidak Puas	52%
	X.18	Keterangan visual perihal tempat duduk ibu hamil dan penumpang disabilitas sangat jelas dan mudah di mengerti.	0	157	135	15	Tidak Puas	51%
Rata-rata								**66%**

Contoh pesan grafis di halte:

- Jadwal keberangkatan dan kedatangan
- Peta rute perjalanan
- Iklan

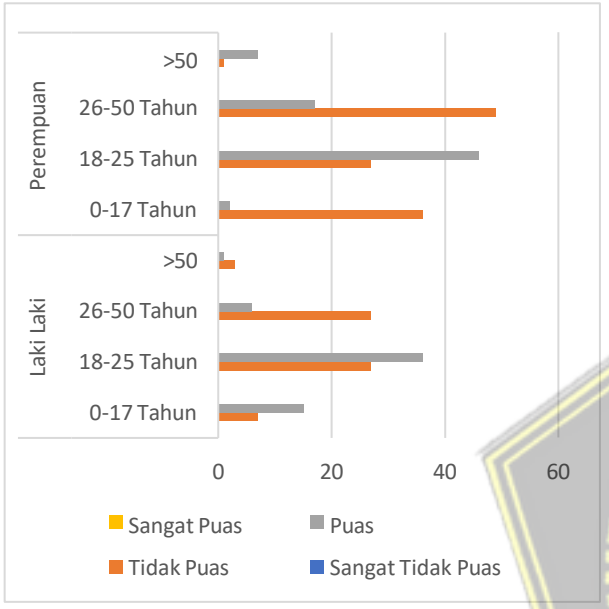
Pesan grafis di bus:

- Rute perjalanan
- Tujuan akhir
- Nomor bus
- Informasi keselamatan
- iklan

Tingkat Kepuasan terhadap Indikator Pesan Grafis

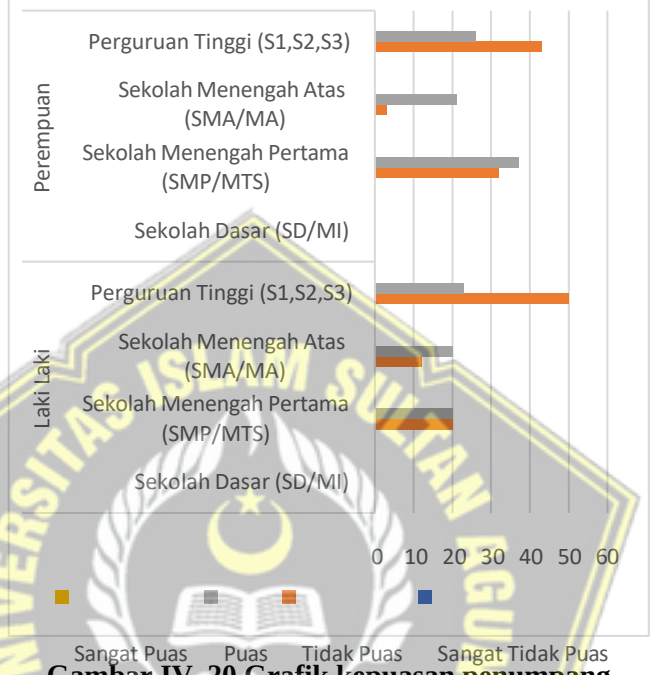
Penilaian parameter yang membahas perihal informasi yang di sajikan mengenai rute perjalanan memperoleh nilai Tidak memuaskan dikarenakan beberapa titik halte papan informasi mengenai rute perjalanan dalam keadaan rusak dan tidak terawat hal ini menyebabkan ke tidak puasan penumpang. Dengan presentasi 88% penumpang tidak puas dengan informasi yang di sajikan. tidak sekedar informasi yang di sampaikan ada beberapa keterangan visual perihal tempat duduk disabilitas dan ibu hamil kondisi fisik tulisan sudah memudar dan tidak ada

perawatan dan tidak adanya keterangan visual tentang tarif penumpang.



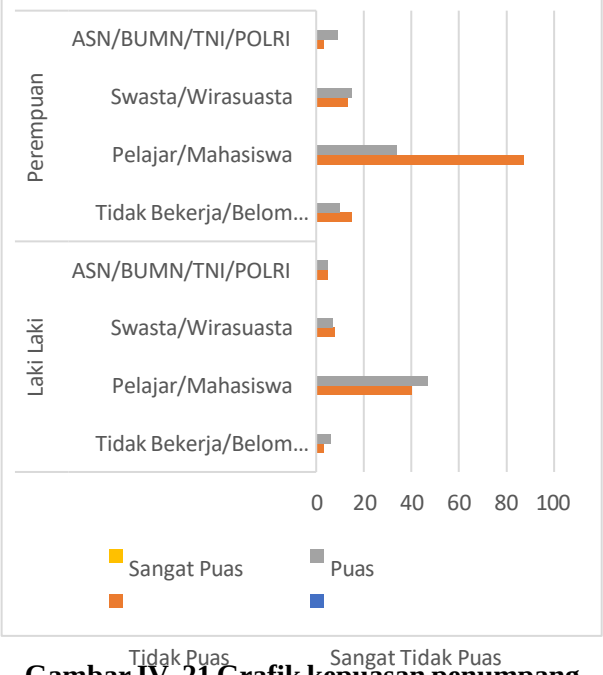
Gambar IV. 19 Grafik kepuasan penumpang terhadap Informasi Rute berdasarkan usia dan jenis kelamin

Sumber: Hasil Analisi Penyusun 2024



Gambar IV. 20 Grafik kepuasan penumpang terhadap Informasi Rute berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Hasil Analisi Penyusun 2024



Gambar IV. 21 Grafik kepuasan penumpang terhadap Informasi Rute berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber: Hasil Analisi Penyusun 2024

Berdasarkan indikator pesan yang di sampaikan secara grafi mendapatkan nilai yang kurang memuaskan dikarenakan penumpang merasa tidak puas dengan informasi yang tertera yang berisi rute perjalanan, keterangan kursi disabilitas yang tidak terawat bahkan ada yang tidak ada informasi dibeberapa titik halte. kurangnya perawatan fasilitas yang ada di halte maupun di bus menyababkan penumpang merasa tidak puas dengan ptesentase 88% penumpang tidak puas terhadap pesan yang di sampaikan secara grafis. berikut hasil dari tingkat kepuasan penumpang

Tabel IV 8 Nilai Kepuasan Pesan Grafis

Indikator	Hasil	Nilai
Pesan Grafis	Nilai Min = 1.224 Nilai Max = 4.896 $Interval = \frac{307(4(4)) - 307(4(1))}{4} = \frac{4.912 - 1.228}{4} = \mathbf{921}$ Nilai Total = 2.924 Kelas = I = 1.228-2.149 **II = 2.150-3.071** III = 3.072-3.993 IV = 3.994-4.912	**2.924** **(TIDAK PUAS)**

Masing-masing penilaian dari parameter aspek fasilitas mendapat nilai kepuasan yang cukup tinggi dari hasil keseluruhan jawaban responden, hal tersebut menunjukkan bahwa aspek fasilitas bus Trans Jateng sebagai Transportasi yang memberikan fasilitas cukup bagus dan memberikan kepuasan penumpang yang cukup baik. Perhitungan nilai akhir aspek makna sesuai dengan jumlah nilai kepuasan pada keseluruhan parameter melalui perhitungan di bawah ini:

Adapun hasil perhitungan akhir dari keseluruhan variabel dan parameter parameter pada penelitian adalah sebagai berikut:

Skor Tertinggi = (Skor Maksimal × Jumlah Pernyataan Kuesioner × Jumlah Responden)

Skor Terendah = (Skor Minimal × Jumlah Pernyataan Kuesioner × Jumlah Responden)

Skor Total = Jumlah Nilai Total yang di berikan

$$Ineterval\ Kelas = \frac{(\text{Nilai Skor Tertinggi}) - (\text{Nilai Skor Terendah})}{\text{Jumlah Pilihan}}$$

Nilai Max = $307(20(4))$= 24.560

Nilai Min = $307(20(1)) = 6.140$

Nilai Total = 17.184

$Interval\ Kelas = \frac{24.560-6.140}{4} = 4.609$

Tabel IV 9 Perhitungan Nilai Variabel Fasilitas

Variabel	Hasil	Nilai
Fasilitas	Nilai Min = 6.140 Nilai Max = 24.560 $Interval = \frac{307(20(4)) - 307(20(1))}{4}$ $= \frac{24.560 - 6.140}{4}$ $= \mathbf{4.609}$ Nilai Total = 19036 Kelas = I = 6.140-10.749 II = 10.750-15.359 **III = 15.360-19.969** IV = 19.970-24.560	**19.036 (PUAS)**

Sumber: hasil analisis penyusun,2024

Kondisi Fasilitas yang tersedia di halte dan armada yang ada di Bus Trans Jateng Koridor 1 rute Semarang -Bawen dapat di liat data dari koesioner penumpang merasa puas dengan fasilitas yang di sediakan dari 4 indikator yaitu perencanaan ruang, perencanaan spasial, perlengkapan dan pesan pesan yang di sampaikan secara grafis penumpang merasakan puas dan jumlah nilai variable Fasilitas 19.036 dan masuk ke dalam kelas PUAS. fasilitas yang memiliki nilai kepuasan yang tinggi yaitu fasilitas tempat duduk dan *hand grip*.

4.2.2 Variabel Pelayanan

Variabel pelayanan merujuk pada berbagai aspek atau faktor yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks layanan public. variabel pelayanan digunakan untuk menilai sejauh mana layanan yang diberikan memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.ada beberapa indikator untuk menilai yaitu meliputi *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Emphaty* (Empati).

4.2.2.1 *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles (Bukti Fisik) adalah salah satu dari lima dimensi dalam **model** SERVQUAL yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Tangibles merujuk pada elemen-elemen fisik yang dapat dilihat, dirasakan, atau digunakan oleh penumpang. elemen yang memberikan kesan pertama tentang kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Dalam konteks Transportasi publik, tangibles mencakup segala sesuatu yang berhubungan dengan aspek fisik dan visual yang dapat diobservasi oleh penumpang. seperti fasilitas halte merupakan bukti fisik penting yang mencerminkan kualitas pelayanan. Fasilitas yang memadai akan memberikan kenyamanan bagi penumpang saat menunggu.

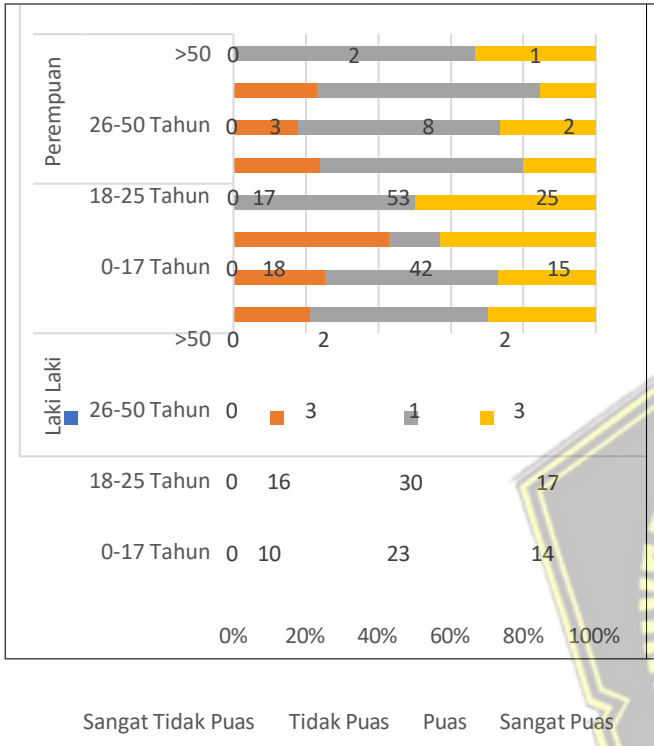
Tabel IV 10 Nilai Kepuasan Indikator Bukti fisik

Indikator	Pertanyaan	Keterangan	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Keterangan	Presentase
Bukti Fisik	**Kepuasan Terhadab Bangunan Halte dan Fasilitas Bus Trans Jateng**							
	X.22	Saya merasa puas dengan adanya fasilitas handle atau tali pegangan yang disediakan dalam bus BRT Trans Jateng.	0	64	170	73	Puas	55%
	X.25	Pada setiap halte Bus Trans Jateng pasti terdapat tempat sampah agar halte tetap bersih dari sampah yang berserakan	0	59	168	80	Puas	54%
	X.21	Saya merasa puas dengan bangunan halte Bus Trans Jateng.	0	67	161	79	Puas	52%
	X.23	Saya merasa puas dengan adanya fasilitas pemecah kaca	1	54	158	94	Puas	51%

		dan APAR yang disediakan dalam bus BRT Trans Jateng						
	X.24	Saya merasa puas dengan tempat duduk yang disediakan dalam setiap halte Bus Trans Jateng	1	76	154	76	Puas	50%
Rata - rata								**52%**

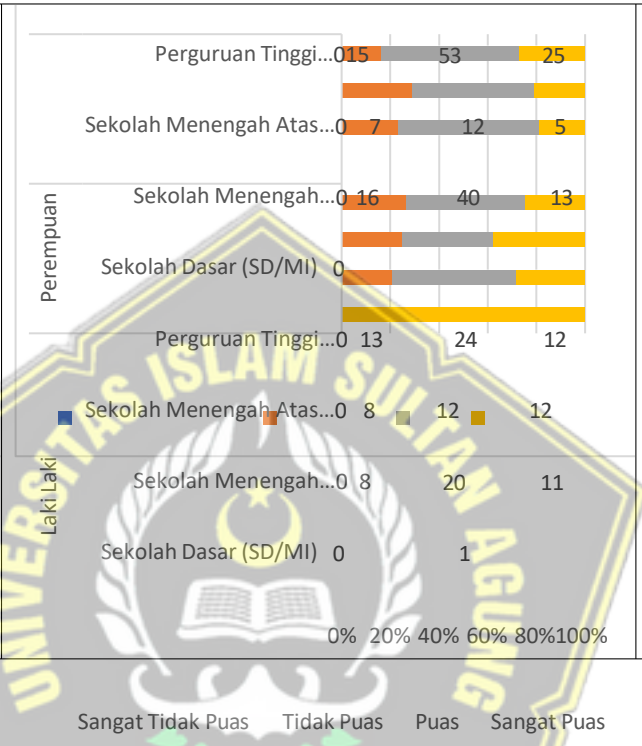
- **Kepuasan terhadap Indikator Bukti Fisik**

Kepuasan terhadap **Bukti Fisik** dalam konteks layanan Transportasi publik sangat penting, terutama tempat duduk di halte adalah fasilitas yang penting dikarenakan jadi hal utama bagi penumpang saat menunggu Bus trans Jateng. Kesan pertama yang didapatkan penumpang di halte sering kali berdampak pada persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan penumpang, faktor-faktor terkait tentang tempat duduk di halte perlu diperhatikan dengan baik. Kepuasan penumpang bus Trans Jateng yaitu 50% Penumpang merasa puas dengan bangunan halte jika beberapa faktor terkait desain, fasilitas, dan pelayanan di halte tersebut sudah memenuhi ekspektasi mereka. Berikut nilai kepuasan berdasarkan Karakteristik penumpang



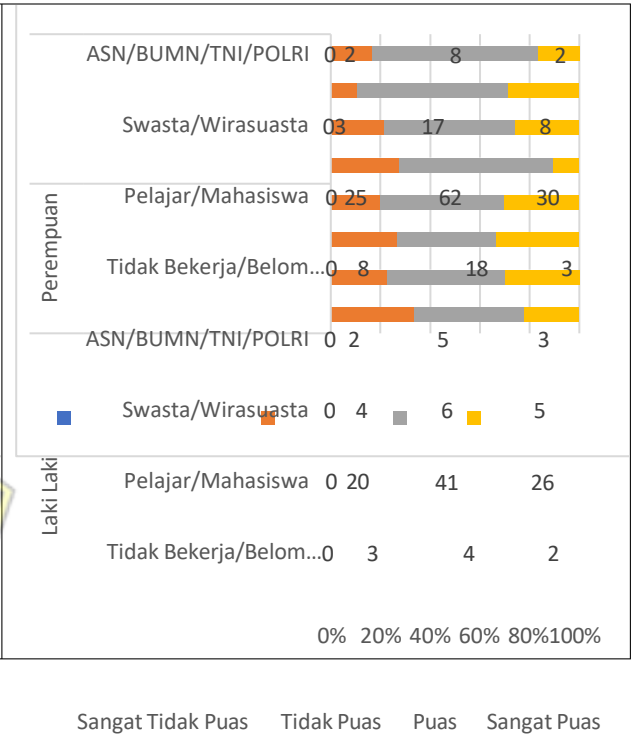
Gambar IV. 22 Grafik kepuasan penumpang terhadap Tempat Duduk halte berdasarkan usia dan jenis kelamin

Sumber: hasil analisis penyusun,2024



Gambar IV. 23 Grafik kepuasan penumpang terhadap Tempat duduk halte berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024



Gambar IV. 24 Grafik kepuasan penumpang terhadap Tempat Duduk halte berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber: Hasil Analisi Penyusun 2024

Berdasarkan indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) penumpang merasa puas dengan pelayanan fisik yang di berikan terutama Tempat Duduk di halte, fasilitas yang ada di halte seperti fasilitas keamanan kebakaran tetapi untuk titik tertentu,tempat duduk dan tempat sampah yang ada di halte maupun bus, tetapi dengan tempat sampah belum merata di semua titik halte yang ada di rute Semarang -bawen.berikut hasil tingkat kepuasaan berdasarkan indikator bukti fisik:

Tabel IV 11 Nilai Kepuasan *Tangibles* (Bukti Fisik)

Indikator	Hasil	Nilai
Tangibles (Bukti Fisik)	Nilai Min = 1.224 Nilai Max = 4.896 $Interval = \frac{307(5(4)) - 307(5(1))}{4} = \frac{6.140 - 1.535}{4} = \mathbf{1.151}$ Nilai Total = 4.683 Kelas = I = 1.535-2.686 II = 2.687-3.838 III = 3.839-4.990 IV = 4.991-6.140	**4.683** **(PUAS)**

Sumber: Hasil Analisis Penyusun 2024

4.2.2.2 Reliability(Kehandalan)

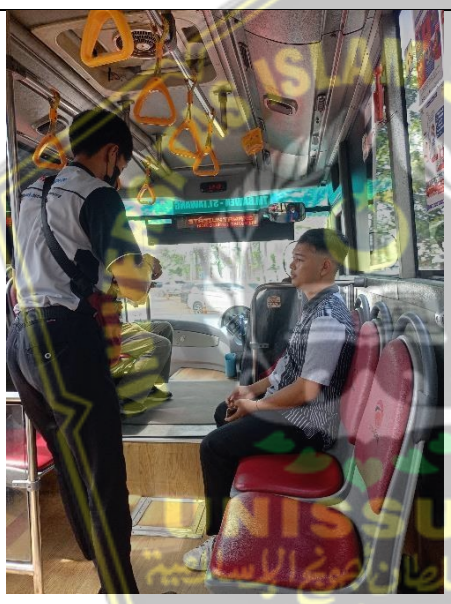
Reliability (Keandalan) dalam layanan Transportasi publik mengacu pada kemampuan sistem Transportasi untuk memberikan pelayanan yang konsisten, tepat waktu, dan dapat diprediksi sesuai dengan harapan penumpang. Keandalan ini sangat penting karena penumpang mengandalkan Transportasi publik untuk bepergian dengan lancar dan tanpa gangguan. Reliability adalah salah satu dimensi utama dalam menilai kualitas layanan Transportasi, karena sangat mempengaruhi pengalaman dan kepuasan penumpang.

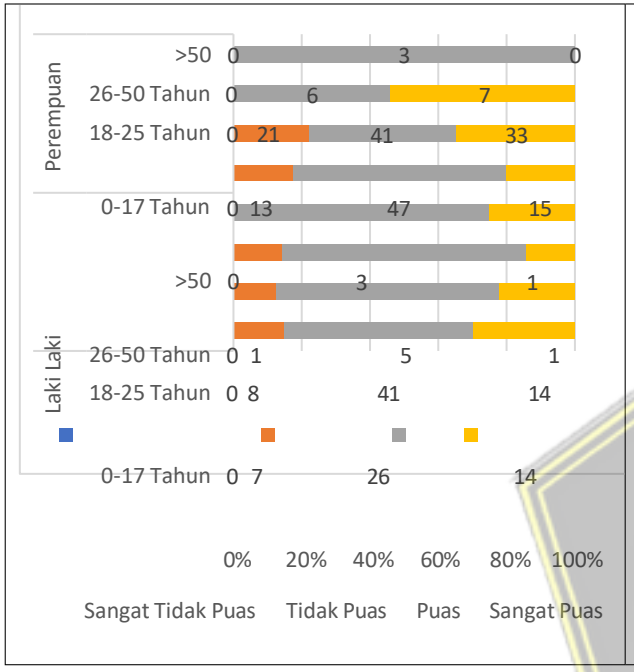
Tabel IV 12 Nilai Kepuasan Indikator Kehandalan

Indikator	Pertanyaan	Keterangan	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Keterangan	Presentase
Kehandalan	**Kehandalan Petugas Dalam Mempermudah Teknik dan Prosedur dalam Membantu Penumpang**							
	X.26	Saya merasa puas degan pelayanan yang diberikan pada saat melakukan Transaksi pembelian tiket Bus Trans Jateng.	1	56	176	74	Puas	57%
	X.27	Saya merasa puas dengan kehandalan petugas Bus Trans Jateng dalam melayani penumpang	0	50	172	85	Puas	56%
	X.29	Saya merasa puas terhadap petugas dalam membantu penumpang disabilitas	0	59	173	75	Puas	56%
	X.28	Pelayanan yang diberikan oleh petugas dalam menyelesaikan masalah sangat baik.	2	51	154	100	Puas	50%
Rata - rata								**55%**

- **Kepuasan terhadap Indikator Kehaandalan**

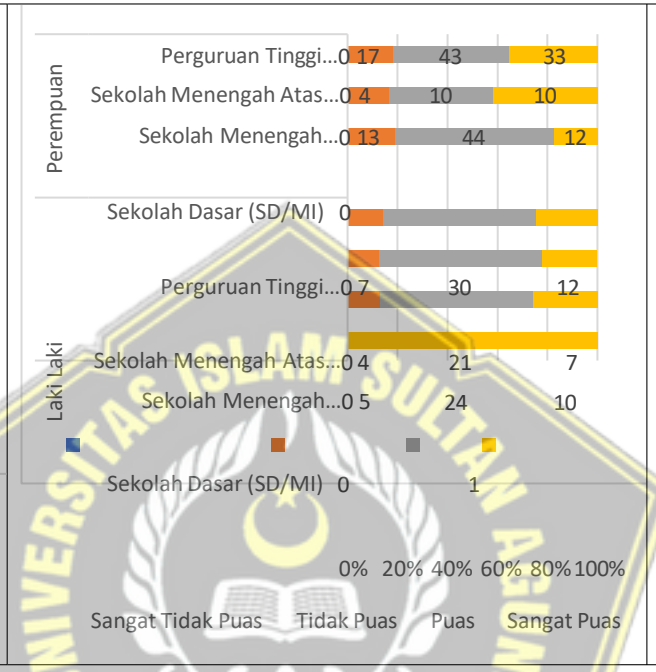
Kepuasan penumpang terhadap kehandalan pegawai dalam Transportasi publik merujuk pada bagaimana penumpang menilai kompetensi**,** tanggung jawab**,** kesigapan**,** dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang terlibat dalam operasional Transportasi. Kehandalan pegawai memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan pengalaman perjalanan penumpang dan dapat memengaruhi secara langsung persepsi mereka terhadap keseluruhan kualitas layanan.Tingkat kepuasan yang memiliki nilai kepuasan pailing besar adalan Pelayanan pembelian tiket sebesar 57%.dan nilai paling kecil yaitu pelayan petugas dalam menyelesaikan masalah dengan nilai kepuasan 50%.

	
Puas	Puas



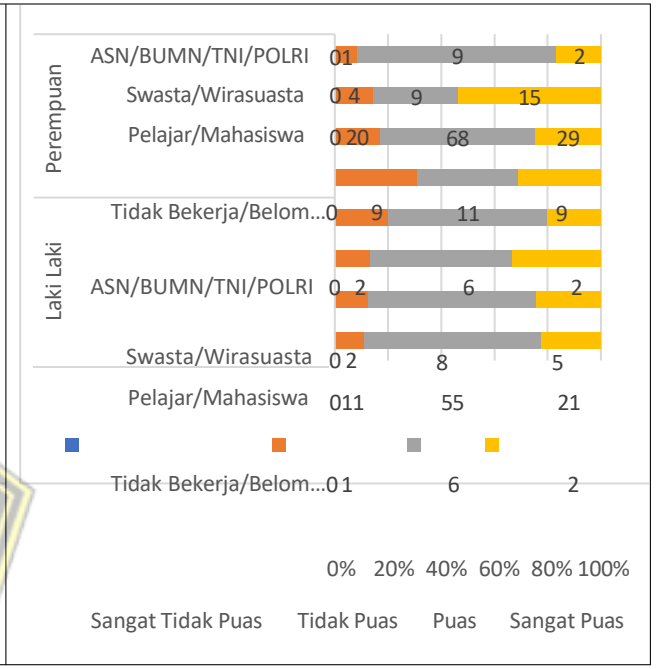
Gambar IV. 25 Grafik kepuasan penumpang terhadap Kehandalan Pegawai dalam menyelesaikan masalah berdasarkan usia dan jenis kelamin

Sumber: Hasil data primer responden,2024



Gambar IV. 26 Grafik kepuasan penumpang terhadap Kehandalan Pegawai dalam menyelesaikan masalah berdasarkan Tingkat Pendidiakan

Sumber: Hasil data primer responden,2024



Gambar IV. 27 Grafik kepuasan penumpang terhadap Kehandalan Pegawai dalam menyelesaikan masalahberdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber: Hasil data primer responden,2024

Berdasarkan indikator *Reliability* (Kehandalan) penumpang merasa puas dengan kehandalan pegawai dari pelayanan pembelian tiket, pelayanan terhadap penumpang disabilitas dan menyelesaikan masalah penumpang sangat baik. berikut hasil tingkat kepuasan berdasarkan indikator Kehandalan:

Tabel IV 13 Nilai Kepuasan *Reliability* (Kehandalan)

Indikator	Hasil	Nilai
Reliability (Kehandalan)	Nilai Min = 1.224 Nilai Max = 4.896 $Interval = \frac{307(4(4)) - 307(4(1))}{4} = \frac{4.912 - 1.228}{4} = \mathbf{921}$ Nilai Total = 3.796 Kelas = I = 1.228-2.149 II = 2.150-3.071 **III = 3.072-3.993** IV = 3.994-4.912	**3.796** **(PUAS)**

Sumber: hasil analisis penyusun,2024

4.2.2.3 Indikator Responsiveness(Daya Tanggap)

Responsiveness (Daya Tanggap) adalah salah satu indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan atau sistem Transportasi, bisnis, atau organisasi secara umum. Daya tanggap berhubungan dengan seberapa cepat dan efektif sebuah layanan merespons permintaan, kebutuhan, atau keluhan pelanggan. Ini menunjukkan sejauh mana suatu sistem atau penyedia layanan dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu dan memenuhi ekspektasi pelanggan.

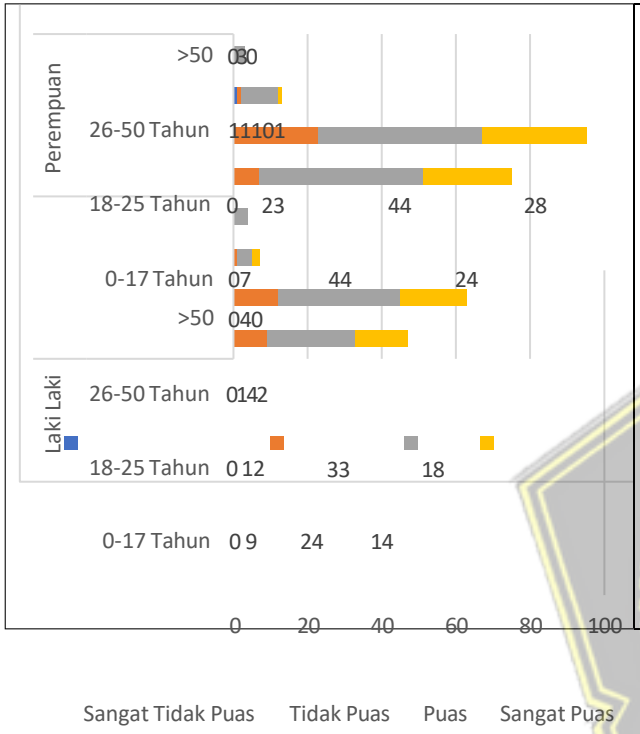
Tabel IV 14 Nilai Kepuasan Indikator Daya Tanggap

Indikator	Pertanyaan	Keterangan	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Keterangan	Presentase
Daya Tanggap	**Kepuasan Terhadap Kesigapan Pegawai dalam Melayani Penumpang**							
	X.30	Kesigapan pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dialami penumpang sangat bagus.	1	53	166	87	Puas	64%
	X.33	Kesigapan petugas terhadap	0	54	168	85	Puas	54%

		penumpang disabilitas						
	X.32	Kesigapan pegawai dalam melayani pembelian tiket	2	52	163	90	Puas	53%
	X.31	Kesigapan pegawai dalam menyelesaikan masalah yang dialami penumpang sangat bagus.	1	46	162	98	Puas	52%
Rata - rata								**56%**

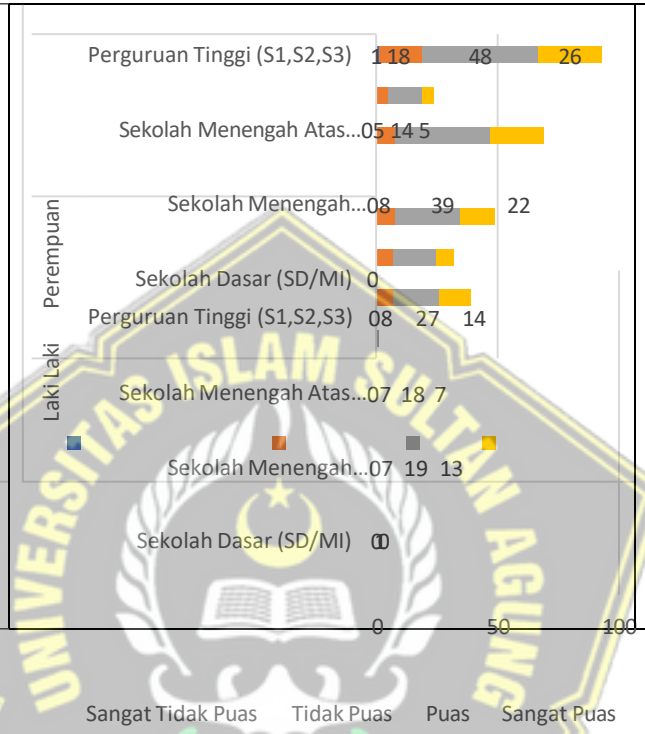
- **Tingkat Kepuasan penumpang terhadap Indikator Daya Tanggap**

Kesigapan pegawai dalam konteks pelayanan Transportasi publik merujuk pada kemampuan dan kesigapan pegawai dalam melaksanakan tugas dengan cepat, tepat, dan tanpa menunda-nunda. Pegawai yang gigih akan menunjukkan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan menangani situasi dengan responsif. Kegigapan ini mencakup tidak hanya kecepatan dalam menjalankan tugas, tetapi juga keberanian melayani penumpang dengan baik saat pembeliaan tiket dengan nilai presentase kepuasan paling rendah 52% penumpang merasa puas dengan pelayanan pegawai saat pembelian tiket. Berikut nilai kepuasan berdasarkan Karakteristik penumpang.



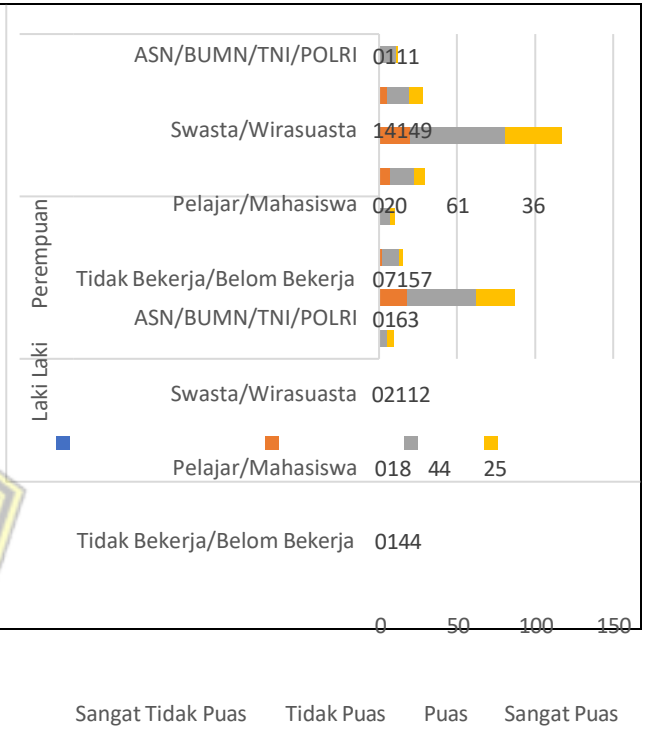
Gambar IV. 28 Grafik kepuasan penumpang terhadap pelayanan pembelian tiket berdasarkan usia dan jenis kelamin

Sumber: hasil analisis penyusun,2024



Gambar IV. 29 Grafik kepuasan penumpang terhadap pelayanan pembelian tiket berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: hasil analisis penyusun,2024



Gambar IV. 30 Grafik kepuasan penumpang terhadap pelayanan pembelian tiket berdasarkan Jenis Pendidikan

Sumber: hasil analisis penyusun,2024

Berdasarkan indikator daya tanggap penumpang merasa puas dengan kesigapan pegawai dalam melayani penumpang. dengan nilai 64% dengan menilai Kesigapan pegawai dalam menyelesaikan masalah, Kesigapan pegawai dalam melayani pembelian tiket,Kesigapan petugas terhadap penumpang disabilitas dan Kesigapan petugas terhadap memberikan informasi pemberhentian halte. berikut hasil tingkat kepuasaan berdasarkan indikator Daya Tanggap:

Tabel IV 15 Nilai Kepuasan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Indikator	Hasil	Nilai
Responsiveness (Daya Tanggap)	Nilai Min = 1.224 Nilai Max = 4.896 $Interval = \frac{307(4(4)) - 307(4(1))}{4} = \frac{4.912 - 1.228}{4} = \mathbf{921}$ Nilai Total = 3.831 Kelas = I = 1.228-2.149 II = 2.150-3.071 **III = 3.072-3.993** IV = 3.994-4.912	**3.831** **(PUAS)**

Sumber: Hasil Analisi Penyusun 2024

4.2.2.4 Indikator Emphaty (Empati)

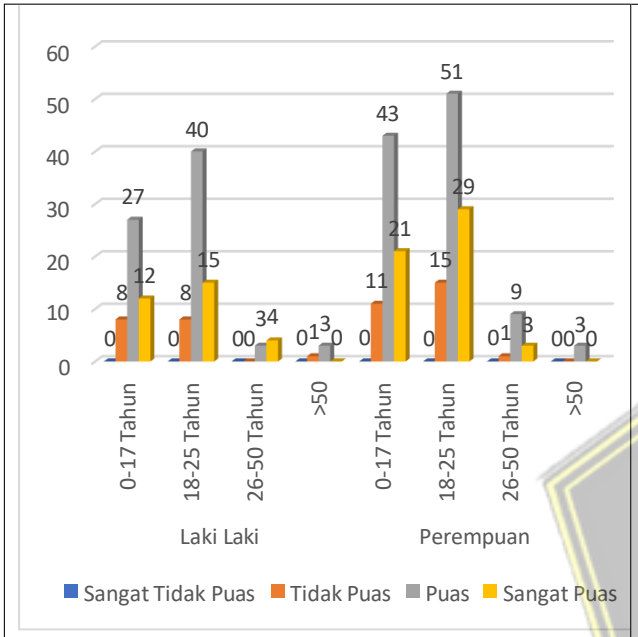
Indikator Empati (*Empathy*) adalah salah satu komponen penting dalam penilaian kualitas layanan, terutama dalam sektor layanan pelanggan, Transportasi, kesehatan, dan berbagai bidang lainnya. Empati merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami, merasakan, dan merespons kebutuhan, perasaan, dan masalah pelanggan atau pengguna layanan dengan penuh perhatian, kehangatan, dan perhatian yang tulus. Hal ini menciptakan hubungan emosional yang positif antara penyedia layanan dan pengguna, serta meningkatkan pengalaman mereka.

Tabel IV 16 Nilai Kepuasan Indikator Empati

Indikator	Pertanyaan	Keterangan	Sangat tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Keterangan	Presentase
Empati	**Kepuasan Terhadap Kepedulian, Perhatian, dan Keramahan Pegawai Terhadap Penumpang**							
	X.35	Saya merasa puas terhadap perhatian yang diberikan oleh pegawai kepada penumpang Bus Trans Jateng.	0	34	182	91	Puas	59%
	X.34	Saya puas terhadap bagaimana kepedulian para pegawai kepada seluruh penumpang petugas Bus Trans Jateng.	0	44	179	84	Puas	58%
	X.37	Saya merasa puas dengan petugas yang sopan terhadap penumpang	2	37	157	111	Puas	52%
	X.36	Saya merasa pegawai Bus Trans Jateng sangat ramah dalam melayani penumpang	1	40	156	110	Puas	50%
Rata - rata								**55%**

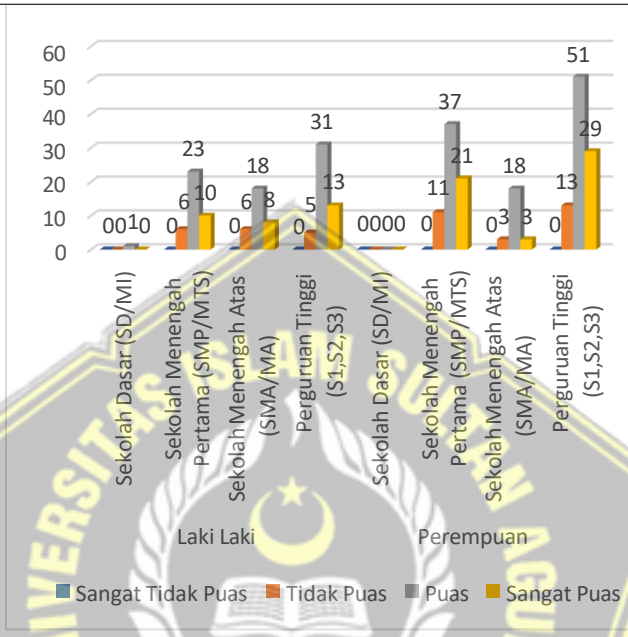
- **Kepuasan terhadap Indikator Empati**

Kepuasan terhadap Keramahan Pegawai terhadap Penumpang adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi pengalaman dan persepsi penumpang terhadap layanan Transportasi. Kepedulian pegawai mencakup sikap, tindakan, dan perhatian yang diberikan oleh staf atau pegawai kepada penumpang untuk memastikan kenyamanan, keselamatan, dan kepuasan mereka selama perjalanan dengan nilai kepuasan 50% penumpang puas dengan kepedulian pegawai. Berikut nilai kepuasan berdasarkan Karakteristik penumpang.



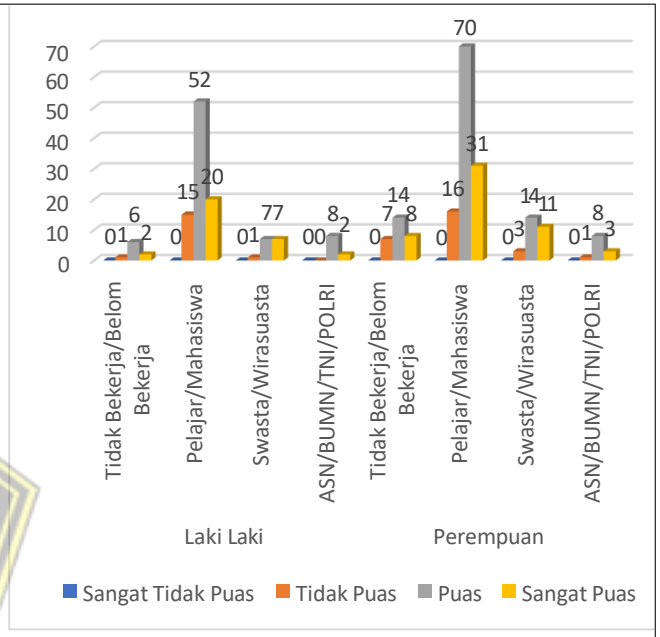
Gambar IV. 31 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keramahan Pegawai berdasarkan usia dan jenis kelamin

Sumber: hasil analisis penyusun,2024



Gambar IV. 32 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keramahan Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: hasil analisis penyusun,2024



Gambar IV. 33 Grafik kepuasan penumpang terhadap Keramahan Pegawai berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber: hasil analisis penyusun,2024

UNISSULA

Berdasarkan Indikator Empati penumpang merasa puas dengan kinerja pegawai dalam melayani penumpang dengan rata rata kepuasan di atas 50% dari parameter kepedulian dapat di simpulkan bahwa penumpang puas dengan pelayanan pegawai berikut hasil tingkat kepuasaan berdasarkan indikator Empati:

Tabel IV 17 Nilai Kepuasan Emphaty (Empati)

Indikator	Hasil	Nilai
*Emphaty(*Empati)	Nilai Min = 1.224 Nilai Max = 4.896 $Interval = \frac{307(4(4)) - 307(4(1))}{4} = \frac{4.912 - 1.228}{4} = \mathbf{921}$ Nilai Total = 3.919 Kelas = I = 1.228-2.149 II = 2.150-3.071 **III = 3.072-3.993** IV = 3.994-4.912	**3.919** **(PUAS)**

Sumber: hasil analisis penyusun,2024

Penilaian kepuasan terhaadap pelayanan yang di berikan bus Trans Jateng koridor 1 memiliki 4 indikator penilaian yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap) dan *Emphaty* (Empati) dari beberapa indikator tersebut di hitung tingkat kepuasan. Dari keempat indikator yang ada di variable peyanana menyatakan puas. masing masing memiliki nilai total bukti fisik (4.683), kehandalan (3.796), daya tanggap (3.831) dan Empati 3.919.

Penilaian kepuasan penumpang dari segi pelayanan yang di berikan pegawai dalam melayani yang di dominasi di usia produktif (18-25 Tahun) rata-rata penumpang yaitu pelajar/mahasiswa presentase kepuasan yaitu 48% dan 45%. Menyatakan hasil yang penumpang yang Puas dengan pelayanan pegawai memberikan perhatian.

Tabel IV 18 Perhitungan Nilai Variabel Pelayanan

Variabel	Hasil	Nilai
Pelayanan	Nilai Min = 5.219 Nilai Max = 20.876 $Interval = \frac{307(17(4)) - 307(17(1))}{4}$ $= \frac{20.876 - 5.219}{4}$ $= \mathbf{3.914}$ Nilai Total = 16.229 Kelas = I = 5.219-9.133 II = 9.134-13.048 **III = 13.049-16.963** IV = 16.964-20.876	16.229 (PUAS)

Sumber: hasil analisis penyusun,2024

Berdasarkan table temuan studi pada penelitian ini bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan dari variable Fasilitas dan variable Pelayanan :

Tabel IV 19 Temuan Studi

Variabel	Indikatro	Nilai	Keterngan
Fasilitas	Perencanaan Ruang	6.667	Puas
	Perencanaan Spasial	3.174	Puas
	Perlengkapan	2.924	Tidak Puas
	Pesan Grafis	2.924	Tidak Puas
Pelayanan	Bukti Fisik	4.683	Puas
	Empati	3.919	Puas
	Daya Tanggap	3.831	Puas
	Kehandalan	3.796	Puas

Hasil temuan studi pada penelitian yang dilakukan untuk menilai kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan yang di berikan berdasarkan perhitungan herarki pada masing masing parameter sebagai berikut:

Tabel IV 19 Temuan Studi Penelitian

Variabel	Indikator	Parameter	Temuan Studi
Fasilitas	Perencanaan ruang	Penempatan peraabotan dan perlengkapan	- Parameter perencanaan ruang mendapatkan nilai puas dari penumpang bus Trans Jateng - Penilaian terhadap perabotan yang ada di halte dan di bus masih belom memuaskan penumpang karena perabotan belom komplit di setiap halte dan bus.
	Perencanaan spasial	Simetri	- Penempatan seperti tempat duduk papan informasi dan pesan grafis sangat mudah di jangkau dan mudah dipahami sehingga penumpang merasa puas.
	Perlengkapan	Sarana pelindung dan sarana informasi	- Penilaian terhadap perlengkapan seperti sarana pelindung (CCTV) dan sarana informasi (informasi rute BRT) penumpang merasa Tidak puas.
	Pesan Grafis	Penampilan Visual	- Peniaian pesan fisual(informasi rute dan informasi running text) kurang terawat dan penmpang merasa tidak puas.
Pelayanan	Bukti Fisik	Kelengkapan fasilitas fisik bangunan halte dan bus	- Penilaian kelengkapan fasilitas yang ada di bangunan halte dan di bus sudah cukup baik dan penumpang merasa puas.
	Kehandalan	Kehandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan	- Kehandalan pegawai terhadap penumpang sangat baik dalam melayani penumpang.
	Daya Tanggap	Kesigapan dalam menghadapi masalah	- Penilaian kesigapan pegawai untuk mengarahkan penumpang ketika hendak turun ke halte tujuan dan penumpang merasa puas,
	Empati	Kepedulian dan perhatian	- Penilaian kepedulian dan perhatian pegawai menayakan penumpang perihal tujuan yang akan di tuju dan memberitahukan kepada penumpang saat akan tiba ke halte tujuan

BAB V
Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, survei dan observasi dan olah data pada analisis kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan yang ada pada bus Trans Jateng dalam penelitian in maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Variabel Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Jateng rute Semarang -Bawen. Hasil tersebut dapat dibuktikan dengan melakukan uji pengaruh atau analisis Regresi Linier Berganda. Nilai koefisien regresi variabel Fasilitas (X_1) sebesar 0.118 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik Fasilitas, maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat.
2. Variabel Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Jateng rute Semarang -Bawen. Hasil tersebut dapat dibuktikan dengan melakukan uji pengaruh atau analisis Regresi Linier Berganda. Nilai koefisien regresi variabel Pelayanan (X_2) sebesar 0, 116 bernilai positif yang berarti bahwa semakin baik pelayanan, maka kepuasan penumpang akan semakin meningkat.

5.2 Saran

Saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan parameter – parameter yang ada pada variabel fasilitas, parameter kepuasan penumpang terhadap simetri memiliki rata – rata yang paling rendah dibandingkan dengan parameter lainnya. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan parameter kepuasan penumpang terhadap simetri adalah dengan cara menata atau menempatkan fasilitas – fasilitas yang ada dalam Bus Trans Jateng seperti tempat sampah, papan informasi atau lembaran instruksi secara lebih tertata dan mudah di lihat atau di jangkau oleh para penumpang. Selain itu pengelola juga harus mengecek secara berkala apakah tempat duduk dalam bus ataupun dalam halte masih layak untuk digunakan atau tidak. Dengan demikian semua penumpang akan lebih merasa nyaman dan puas terhadap fasilitas yang ada dalam Bus Trans Jateng.

2. parameter – parameter yang ada pada variabel pelayanan, parameter kepuasan

terhadap bangunan halte dan Fasilitas Bus Trans Jateng memiliki rata – rata yang paling rendah dibandingkan dengan parameter lainnya. Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan parameter kepuasan terhadap bangunan halte dan Fasilitas Bus Trans Jateng adalah dengan meningkatkan kenyamanan terhadap tali pegangan (*hand grip*) agar penumpang merasa aman saat bus berjalan. Memilih tempat sampah yang cocok dari segi bentuk bisa di pilih yang tertutup rapat karena tempat sampah berada dalam bus yang memungkinkan kalau tidak tertutup dengan baik akan menimbulkan bau kurang sedap dalam bus. Lebih memperhatikan lagi kondisi masing - masing halte karena mungkin ada beberapa yang kurang layak. Selain itu juga bisa menyediakan alat pemecah kaca dan APAR yang sesuai dengan standar SNI, jadi apa bila kemungkinan terjadi hal – hal di luar kendali bisa di gunakan sebagaimana mestinya. Dengan demikian semua penumpang akan lebih merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang ada dalam Bus Trans Jateng.

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
UNISSULA
جامعة سلطان أجونج الإسلامية

DAFTAR PUSTAKA

Adawia, P. R., Azizah, A., Endriastuty, Y., & Sugandhi, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api Commuter Line (Studi Kasus Commuter Line Arah Cikarang Ke Jakarta Kota). *Sebatik*, *24*(1), 87–95. https://doi.org/10.46984/sebatik.v24i1.869

Alejos, H. (2017). No Titleال التواصل» على طفرة تتغذى جرائم.. الابتزاز الإلكتروني. *Universitas Nusantara PGRI Kediri*, *01*, 1–7. http://www.albayan.ae

Azhari, A. R., & Lubis, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Tarif dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus BRT Trans Semarang (Studi Kasus : Penumpang Bus BRT Trans Semarang koridor II) Pendahuluan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, *5*(1), 94–104.

Darwis, D., Fatmawati, F., & Haq, N. (2017). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Maminasata. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, *3*(2), 194. https://doi.org/10.26618/kjap.v3i2.902

Fahmida, D. S., & Setiyono, B. (2018). Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Koridor I, Ii, Iii, Dan Iv Di Kota Semarang . *Journal of Politic and Government Studies*, *8*(1), 81–90.

Fasilitas, P. D., Terhadap, H., Pengguna, K., Trans, B. U. S., & Deli, M. (n.d.). *SPACE*.

Febriarini, A. S., & Astuti, E. Z. (2019). Penerapan Algoritma C4.5 untuk Prediksi Kepuasan Penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang . *Eksplora Informatika*, *8*(2), 95–103. https://doi.org/10.30864/eksplora.v8i2.156

Firdaus, R., Wahyuni, A., & Tistogondo, J. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit, Surabaya. *Jurnal Media Informasi Teknik Sipil UNIJA*, *9*(1), 47–56.

Ghozali, I. (2018). *Ghozali_Imam_2018_Aplikasi_Analisis_Mult.pdf*.

Gultom, hansen samuel arbeto, & tri basuki joewono. (2014). Kualitas Pelayanan Halte. *2014*, *14*(1), 69–78.

Humas Jateng. (2023). *Terus Tingkatkan Pelayanan, Penumpang Trans Jateng Makin Meningkat*. https://humas.Jatengprov.go.id/detail_berita_gubernur?id=8321

Mutaqin, A. (2006). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus PO. Timbul Jaya di Wonogiri*. 62. http://lib.unnes.ac.id/1506/1/2347.pdf

Ningsih, K., & Andani, I. G. A. (2023). Potensi Pengembangan Fasilitas Parkir dan Menumpang (Park and Ride) untuk Mendukung Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kawasan Perkotaan Purwokerto. *Jurnal Penataan Ruang*, *18*(1), 22. https://doi.org/10.12962/j2716179x.v18i1.15215

Nurdin, A. (2023). *Pengaruh lingkungan kerja, beban kerja, dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan bonang mart demak*.

Prasojo, H. Y., Munang, A., & Yamani, A. Z. (2023). *Analisis kepuasan pelajar terhadap layanan bus Trans banyumas dalam segi kualitas pelayanan fasilitas dan harga Analysis of student satisfaction with Trans Banyumas bus services in terms of service quality and price*. *4*(November), 201–211.

Primasanti, Y., Sulistyadi, K., & Sebriana, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan BRT Trans Jateng. *Seminar Nasional UNIBA Surakarta*, *XX*(Xx), 416–428.

Rahmadan, P. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Brt Trans Semarang Tahun 2022. *Journal of Politic and Government …*. https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/39896%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/39896/29315

Riawan, W. A. (2018). Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan [The Service Analysis of Medium Capacity Bus Rapid Transit on the Urban Transportation System]. *Warta Penelitian Perhubungan*, *30*(2), 119–132. https://doi.org/10.25104/warlit.v30i2.688

Robyardi, E. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Nasabah Kantor Cabang Rivai Bank Rakyat Indonesia Palembang*. 102–112.

Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Mahfoed Life Gym. *Pamator Journal*, *13*(1), 105–109. https://doi.org/10.21107/pamator.v13i1.7015

Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekuivalensi*, *7*(2), 250–264. https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v7i2.579

Sugiyono. (2013). *Sugiyono_2017_Metodode Penelitian Bisnis.pdf*.

Supraptini, N., & Supriyadi, A. (2020). Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikabupaten Semarang . *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, *3*(2), 121–131. https://doi.org/10.26533/jmd.v3i2.729

Widianto, S. (2021). *Pengaruh fasilitas dan pelayanan pegawai bus rapid Transit (brt) terhadap kepuasan konsumen Kota Palangka Raya*. http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3984/%0Ahttp://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/3984/1/Skripsi Shiddiq Widianto - 1704120651.pdf