

Kajian Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Minat Pengguna Teman Bus berdasarkan Persepsi Masyarakat (Kasus Trayek Mamminasata Provinsi Sulawesi Selatan)

Muhamad Said Amir ^{1*}, Lambang Basri Said ², Ilham Syafei ³

1*) Dinas PUTR pemprov Sulsel, said.binamir@gmail.com

2) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

3) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

Abstract

The Directorate General of Land Transportation, Ministry of Transportation of the Republic of Indonesia launched the development of mass transportation in road-based urban areas, named Teman Bus: Trans Mamminasata in Makassar, South Sulawesi. Road-based mass public transportation development program in urban areas with the Buy The Service (BTS) scheme. After several months of operational application of the Mamminasata public transport bus, the researcher was interested in how the public's perception of the aspect of user service on the satisfaction and interest of passengers, through several variables in measuring passenger satisfaction and interest in services by the Mamminasata Bus public transportation. The purpose of this study is to analyze the level of community satisfaction and the level of public interest as users of the Teman Bus Mamminasata Makassar City. The analytical method used is multiple linear regression analysis by making a model on the level of satisfaction and user demand based on public perception. The results showed that the variables of physical facilities, reliability, responsiveness of officers, security, empathy, accessibility and comfort, were already in the satisfactory category, except for the convenience variable which had a negative effect or significance. Meanwhile, the Ability To Pay (ATP) variable has a dominant effect which causes the level of passenger interest in using the bus buddy service compared to the Willingness To Pay (WTP) variable.

Keywords: Public Perception, Satisfaction Level, Teman Bus Service, User Interest.

Abstrak

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI meluncurkan pengembangan angkutan massal di kawasan perkotaan berbasis jalan, bernama Teman Bus: Trans Mamminasata di Makassar, Sulawesi Selatan. Program pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan dengan skema Buy The Service (BTS). Penerapan operasional pada bus angkutan umum Mamminasata, setelah beberapa bulan operasionalnya peneliti merasa tertarik pada bagaimana persepsi masyarakat pada aspek pelayanan pengguna terhadap kepuasan dan minat penumpang, melalui beberapa variabel dalam mengukur kepuasan penumpang dan minat terhadap layanan oleh pihak angkutan umum Bus Mamminasata. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat minat masyarakat sebagai pengguna terhadap Layanan Teman Bus Mamminasata Kota Makassar. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan membuat model pada tingkat kepuasan dan minat pengguna berdasarkan persepsi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas fisik, kehandalan, ketanggapan petugas, keamanan, empaty, aksesibilitas dan kenyamanan, sudah masuk kategori memuaskan, kecuali pada variabel kenyamanan memiliki pengaruh atau signifikansi negatif. Sementara Variabel Kemampuan membayar atau Ability To Pay (ATP) berpengaruh dominan yang menyebabkan tingkat minat penumpang menggunakan layanan teman bus dibanding dengan variabel Kesiediaan Membayar atau Willingness To Pay (WTP).

Kata Kunci: Layanan Teman Bus, Minat Pengguna, Persepsi Masyarakat, Tingkat Kepuasan.

1. PENDAHULUAN

Konsep pengembangan BRT Mamminasata dikembangkan tidak hanya untuk melayani penumpang secara konvensional, tetapi BRT dirancang dengan semaksimal mungkin agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para pengguna jasa yaitu aman, nyaman dan murah sesuai dengan prinsip dasar BRT Mamminasata. Pemerintah Kota Makassar dalam menggagas BRT Mamminasata ini menggunakan Pola Transportasi Makro (PTM) yang merupakan sebuah sistem yang diciptakan secara komprehensif untuk menciptakan penataan sistem transportasi yang terintegrasi di Makassar. Tujuan akhirnya tentu membuat sebuah sistem lalu lintas yang teratur serta transportasi yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna jasa dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Akan tetapi, pada prosesnya sistem BRT Mamminasata menemukan banyak kendala seperti kerugian oleh Perum Damri Makassar yang dikarenakan sejak beroperasi pada tahun 2014 di ibu Kota provinsi Sulawesi Selatan tidak mendapatkan subsidi untuk biaya operasional sejumlah bus, serta beberapa halte khusus BRT terlihat sepi. (sumber: TribunTimur 29 Desember 2017). Selain masalah kerugian, masalah lain seperti tidak memadainya infrastruktur dan tidak disosialisasi terus menerus diberbagai lingkaran sosial menyebabkan BRT tidak berjalan secara efektif dan efisien (Aslinda dan Akmal Ibrahim: 2016) serta pada bagian pelayanan yakni masih belum rampungnya pembangunan fasilitas penunjang pelayanan ini, seperti ketersediaan halte. Serta masih minimnya kesadaran masyarakat akan pentingnya menggunakan transportasi umum sebagai upaya menciptakan kondisi lalu lintas yang lebih kondusif dan tertata baik. Kedua hal ini berimplikasi pada menurunnya efektivitas layanan ini.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI meluncurkan pengembangan angkutan massal di kawasan perkotaan berbasis jalan, bernama Teman Bus: Trans Mamminasata di Makassar, Sulawesi Selatan. Kehadiran Teman Bus di Makassar, atau Trans Mamminasata ini telah didesain agar bisa menyesuaikan dengan angkutan perkotaan yang sudah ada lebih dulu. Nantinya angkutan tersebut menjadi feeder bagi Teman Bus, sehingga terkoneksi dengan baik,

Program pengembangan angkutan umum massal berbasis jalan di wilayah perkotaan dengan skema Buy The Service (BTS), merupakan program yang dirancang oleh Direktorat Angkutan Jalan agar dapat mengintervensi pengembangan angkutan umum perkotaan di Indonesia sehingga muncul terobosan yang inovatif. Konsep BTS berbasis aplikasi ini didukung oleh Manajemen Pengelola dalam melaksanakan monitoring dan evaluasi yang meliputi beberapa sistem. Adapun sistem operasional, sistem pemeliharaan, sistem Pengelolaan Keuangan dan sistem SDM yang didukung dengan digitalisasi secara real time untuk menuju angkutan umum yang lebih profesional. diharapkan, layanan ini hadir untuk memberikan sarana transportasi perkotaan yang lebih baik bagi masyarakat Sulawesi Selatan khususnya Kota Makassar.

Teman Bus diharapkan menjadi bagian digitalisasi 4.0 smart city program yang mendukung cashless society. Program ini adalah sebagai langkah awal implementasi dari program BTS yang memberikan subsidi penuh bagi operator dengan fasilitas pendukung di bus yang lebih baik untuk meningkatkan pelayanan dengan harapan lebih banyak penumpang yang beralih ke moda transportasi publik. Sejak diluncurkan pada tahun 2020, Teman Bus telah melayani lebih dari 12 juta penumpang. (Antara]

Penerapan operasional pada bus angkutan umum Mamminasata, setelah beberapa bulan operasionalnya peneliti merasa tertarik pada bagaimana persepsi masyarakat pada aspek pelayanan pengguna terhadap kepuasan dan minat penumpang, melalui beberapa variabel dalam mengukur kepuasan penumpang dan minat terhadap layanan oleh pihak angkutan umum Bus Mamminasata.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat dan tingkat minat masyarakat sebagai pengguna terhadap Layanan Teman Bus Mamminasata Kota Makassar.

2. METODE

A. Objek Penelitian

Penelitian ini berdasar pada objek terkait mengukur persepsi kepuasan dan minat penumpang pada pelayanan Teman Bus Mamminasata yang saat ini memasuki tahap pelayanan bagi para penumpang pengguna angkutan Teman Bus Di Wilayah Mamminasata.

B. Variabel dan Indikator Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, mencakup variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Menurut Sugiyono (2015:38) variabel penelitian adalah sesuatu atau sifat atau nilai-nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan ditarik kesimpulannya. menurut Sugiyono (2015:39) mendefinisikan variabel bebas adalah “variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen (terikat).

Pada penelitian ini, dilakukan melalui dua variabel Dependen (Y) atau variabel terikat, yaitu :

- 1) Variabel Dependen (Y1) : Kepuasan Terhadap layanan Teman Bus
- 2) Variabel Dependen (Y2) : Minat masyarakat Menggunakan Teman Bus\

Rencana Variabel (Y1) Menganalisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan angkutan Teman Bus. Dengan melibatkan beberapa Variabel independen (variabel bebas). Adapun variabel bebas (X) pada variabel Terikat (Y1), antara lain :

- 1) Variabel Y1 : Kepuasan Penumpang
- 2) Variabel X1 : Fasilitas Fisik, dengan sub variabel: X1.1 Keberadaan Bus sebagai Moda, X1.2 Keberadaan Halte, X1.3 Keberadaan Koridor, X1.4 Kondisi Interior Bus dan X1.5 Kelengkapan fisik Bus
- 3) Variabel X2 : Ketanggapan Petugas, dengan sub variabel: X2.1 Sanggup memberikan pelayanan, X2.2 Sigap memberi Bantuan, X2.3 Sopan Pada Permasalahan, X2.4 Motivasi Pelayanan, dan X2.5 Keterampilan Pelayanan
- 4) Variabel X3 : Kehandalan Petugas, dengan sub variabel : X3.1 Konsisten dalam Pelayanan, X3.2 Efektifitas pada Pelayanan, X3.3 Akurasi Pelayanan, X3.4 Ketepatan waktu Pelayanan, dan X3.5 Konsisten dalam Pelayanan
- 5) Variabel X4 : Keamanan Penumpang, dengan sub variabel: X4.1 Kepercayaan Petugas, X4.2 Rasa aman penumpang/ barang, X4.3 Tanggung Jawab, X4.4 Profesionalisme Petugas, dan X4.5 Kepercayaan Petugas
- 6) Variabel X5 : Sikap Empaty Petugas, dengan sub variabel: X5.1 Perhatian petugas melayani, X5.2 Kecep. Petugas memahami kebutuhan, X5.3 Rasa Senang Mendengarkan keluhan, X5.4 Fleksibel Pelayanan Oleh Petugas, dan X5.5 Perhatian petugas melayani
- 7) Variabel X6 : Aksesibilitas/Kemudahan, dengan sub variabel: X6.1 Jarak antara halte, X6.2 Mudah menjangkau Halte , X6.3 Ketepatan waktu Bus, dan X6.4 Mudah mendapatkan Tiket
- 8) Variabel X7 : Kenyamanan Penumpang, dengan sub variabel: X7.1 Penumpang merasa betah, X7.2 Penumpang merasa percaya, X7.3 Penumpang merasa terlindungi, X7.4 Penumpang merasa bebas, dan X7.5 Penumpang merasa tenang

Rencana Variabel (Y2) Menganalisis Minat Pengguna Menggunakan Teman Bus. Dengan melibatkan beberapa Variabel independen (variabel bebas). Adapun variabel bebas (X) pada variabel Terikat (Y2) sebagai berikut:\

- 1) Variabel X1 Kemampuan Membayar Pengguna Ability To Pay (ATP) dengan sub variabel X1.1 Penghasilan Keluarga, X1.2 Alokasi Biaya, X1.3 Intensitas Perjalanan dan X1.4 Jumlah Anggota Keluarga
- 2) Variabel X2 Kesiediaan Membayar Pengguna Willingness To Pay (WTP) dengan sub variabel X2.1 Produk Layanan, X2.2 Kuantitas dan Kualitas, X2.3 Utilitas Angkutan, dan X2.4 Penghasilan Pengguna

C. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasi diidentifikasi sebagai masyarakat di wilayah Mamminasata khususnya bagi para pengguna atau penumpang angkutan umum Teman Bus Mamminasata, besarnya populasi yaitu 60% dimana 40% merupakan kategori populasi usia 15 tahun kebawah dan usia 60 tahun keatas dari masyarakat pengguna atau penumpang Teman Bus Mamminasata.

Jumlah Sampel, ditetapkan berdasar pendapat ahli Roscoe (1975), mengatakan bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti atau jumlah ukuran sampel berkisar antara 30 dan 500 (Sugiyono,2010:130)

D. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan informasi dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Participatory Rapid Appraisal (PRA), meliputi:

- 1) Data Primer; pada penelitian teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan kepada responden yang dipilih secara acak berdasar ketentuan hasil penetapan jumlah sampel melalui teori Roscoe sebanyak 100 responden.
- 2) Data Sekunder; data sekunder didapatkan dari instansi terkait dan data kependudukan di wilayah Mamminasata.

E. Metode Analisis Regresi Linier berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda dapat dilihat pada **Persamaan 1** sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n \quad (1)$$

Keterangan:

Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X_1 dan X_2 = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

- a) Analisis Korelasi Ganda (R)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak.

Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada **Tabel 1** berikut:

Tabel 1 Nilai Koefisien Korelasi dan Keterangan Pengaruh

Koefisien Korelasi	Keterangan
0,00 - 0,199	sangat rendah
0,20 - 0,399	rendah
0,40 - 0,599	sedang
0,60 - 0,799	kuat
0,80 - 1,000	sangat kuat

b) Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

c) Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

Tahap-tahap untuk melakukan uji F dan merumuskan hipotesis adalah sebagai berikut:

- H_0 : Tidak ada pengaruh secara signifikan antara Variabel X_1 dan X_2 dst secara bersama-sama terhadap Variabel Y.
- H_1 : Ada pengaruh secara signifikan antara Variabel X_1 dan X_2 dst secara bersama-sama terhadap Variabel Y.

d) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

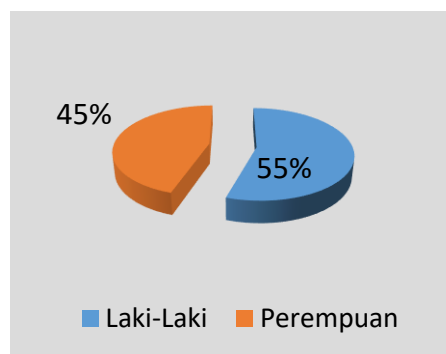
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Profil Responden

Profil responden pada penelitian paradigma kualitatif memiliki pengaruh yang cukup penting, karena responden sebagai sampel dari keterwakilan jumlah populasi diharapkan adalah orang-orang yang tentunya memahami materi kuisioner yang diberikan untuk diberi

jawaban. Jawaban responden sangat menentukan tingkat validitas atau kebenaran data yang diharapkan oleh peneliti. Data deskriptif penelitian disajikan agar dapat dilihat profil dari data penelitian dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian (Hair, et al, 1995).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dari 100 responden jumlah responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan dengan persentase sebesar 55%, sedangkan perempuan 45%. Hal ini menunjukkan bahwa responden jenis laki-laki lebih mendominasi sebagai sampel dibanding perempuan, kaitannya dengan validitas data responden laki-laki memiliki sikap tanggung jawab yang lebih baik dibanding perempuan, namun tidak berarti perempuan jika dominan adalah kesalahan. Grafik kategori jenis kelamin responden diperlihatkan pada **Gambar 1** berikut.



Gambar 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Selanjutnya juga dilakukan tabulasi mengenai Deskripsi Responden Berdasarkan Usia, Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan, Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan, Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan,

B. Frekuensi Jawaban Kuesioner Terhadap Variabel Penelitian

Frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel penelitian diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden dimana kuesioner tersebut memiliki pilihan jawaban atas pertanyaan berdasarkan skala likert yaitu :

- 1) Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5
- 2) Setuju (S) dengan nilai 4
- 3) Ragu-Ragu (RG) dengan nilai 3
- 4) Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2
- 5) Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1

Dalam penelitian ini, terdiri atas 2 (dua) variabel dependen yaitu Variabel Kepuasan Penumpang yang terdiri atas 7 (tujuh) variabel independen dan Variabel Minat yang terdiri atas 2 (dua) variabel independen (Y) dimana proses pengolahan regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 21 dilakukan secara terpisah. Adapun frekuensi jawaban kuesioner terhadap variabel penelitian dapat diuraikan, sehingga frekuensi jawaban responden terkait Variabel Y Kepuasan Penumpang, Fasilitas Fisik (X1), sebagaimana pada **Tabel 2** berikut.

Berdasarkan **Tabel 2**, pilihan jawaban responden terhadap variabel Fasilitas Fisik dengan 5 (lima) indikator yang mendominasi adalah jawaban Setuju (S) dengan persentase rata-rata 68,8%, kemudian diikuti dengan Sangat Setuju (SS) 16,4%, Ragu-Ragu (RG) 11,8%, jawaban Tidak Setuju (TS) 3,0% dan Sangat Tidak Setuju (STS) 0,00%.

Tabel 2 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas Fisik (X1)

Indikator	Frekuensi Jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X1.1	0	0	0	0	10	10.00	67	67.00	23	23.00
X1.2	0	0	2	2.00	11	11.00	68	68.00	19	19.00
X1.3	0	0	6	6.00	15	15.00	62	62.00	17	17.00
X1.4	0	0	4	4.00	13	13.00	72	72.00	11	11.00
X1.5	0	0	3	3.00	10	10.00	75	75.00	12	12.00

Analisis sebaran frekuensi seperti pada tabel diatas juga dilakukan untuk 7 variabel di Y1 dan 2 variabel di Y2 yang lain, sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda

C. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linier berganda yang diperoleh dengan menggunakan aplikasi SPSS Ver 21 dapat dilihat pada **Tabel 3** dan **Tabel 4** sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Dependen Kepuasan Penumpang

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.383	2.775		2.300	.024
Bukti Fisik	.093	.175	.064	.531	.597
Ketanggapan	.235	.166	.166	1.417	.160
Kehandalan	.086	.181	.058	.477	.635
1 Jaminan Keamanan	.032	.159	.022	.201	.841
Sikap Empati	.032	.152	.024	.212	.833
Aksesibilitas	.148	.170	.088	.873	.385
Kenyamanan	.844	.171	.582	4.945	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Dependen,Minat

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	4.981	.816		6.101	.000
1	ATP	.169	.044	.371	3.840	.000
	WTP	.061	.040	.149	1.543	.126

Setelah mendapatkan model, dilakukan uji f, uji t, uji koefisien determinasi untuk meninterpretasi hasil dari permodelan regresi. Berdasarkan **Tabel 3** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh Persamaan Regresi sebagai berikut:

$$Y1 = 6,383 + 0,093X1 + 0,235X2 + 0,086X3 + 0,032X4 + 0,032X5 + 0,148X6 + 0,844X7$$

Pada Variabel Terikat : (Y) = Kepuasan Penumpang, merupakan variabel yang mendapat pengaruh dari variabel bebas (X), Bahwa Tingkat Kepuasan Penumpang / pengguna jasa Teman Bus. Dimana Kepuasan penumpang terukur berdasar hasil analisis, yaitu :

- 1) Angka koefisien Variabel : X1 Berupa Fasilitas Fisik yang ada dilingkup layanan operasional Teman Bus dengan nilai koefisien sebesar 0,093 atau sebesar 9,3%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang sangat rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan angkutan umum Teman Bus
- 2) Angka koefisien Variabel : X2 Berupa Ketanggapan Petugas, yang ada pada layanan operasional Teman Bus dengan nilai koefisien sebesar 0,235 atau sebesar 23,5%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang rendah dan diartikan sebagai kondisi keberadaan petugas pada layanan operasional Teman Bus, Ketanggapan petugas dalam melayani penumpang tidak menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan Umum Teman Bus.
- 3) Angka koefisien Variabel : X3 Berupa Keandalan Petugas, yang ada pada layanan operasional Teman Bus dengan nilai koefisien sebesar 0,086 atau sebesar 8,6%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang sangat rendah dan diartikan sebagai kondisi Keandalan petugas dalam melayani penumpang tidak menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan Umum Teman Bus.
- 4) Angka koefisien Variabel : X4 Berupa Jaminan Keamanan, yang ada yang ada pada layanan operasional Teman Bus dengan nilai koefisien sebesar 0,032 atau sebesar 3,2%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang sangat rendah dan diartikan sebagai kondisi Jaminan Keamanan dalam melayani penumpang memberi kepuasan dan tidak menjadi keluhan bagi para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan Umum Teman Bus.
- 5) Angka koefisien Variabel : X5 Berupa Sikap Empaty Petugas, yang ada pada layanan operasional Teman Bus dengan nilai koefisien sebesar 0,032 atau sebesar 3,2%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang sangat rendah dan diartikan sebagai kondisi empaty petugas dalam melayani penumpang tidak menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan Umum Teman Bus.
- 6) Angka koefisien Variabel : X6 Berupa Aksesibilitas atau kemudahan mencapai sesuatu kaitannya dengan penggunaan komponen layanan, yang ada pada layanan Teman Bus, dengan nilai koefisien sebesar 0,148 atau sebesar 14,8%, memiliki pengaruh atau signifikansi sangat rendah dan diartikan sebagai kondisi aksesibilitas dalam melayani penumpang tidak menjadi keluhan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan Umum Teman Bus.
- 7) Angka koefisien Variabel : X7 Berupa Kenyamanan penumpang, yang ada pada layanan operasional angkutan umum Teman Bus dengan nilai koefisien sebesar 0,844 atau sebesar 84,4%, memiliki pengaruh atau signifikansi negatif yang sangat kuat atau tinggi dan diartikan sebagai aspek kenyamanan penumpang dalam melayani penumpang tidak maksimal dan menjadi keluhan bagi para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan Umum Teman Bus.

Berdasarkan **Tabel 4** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda diperoleh Persamaan Regresi sebagai berikut:

$$Y2 = 4,981 + 0,169X1 + 0,061X2$$

Angka koefisien Variabel : X1 Berupa Kemampuan membayar atau Ability To Pay (ATP) yang ada dilingkup layanan operasional Teman Bus dengan nilai koefisien sebesar 0,169 atau sebesar 16,9%, memiliki pengaruh atau signifikansi positif yang sangat rendah dan diartikan sebagai aspek Kemampuan membayar penumpang pada penggunaan Teman Bus tidak menjadi keluhan bagi masyarakat selaku penumpang pada aspek Minat Pelayanan Angkutan Umum Teman Bus.

Angka koefisien Variabel : X2 Berupa Kesiediaan membayar atau Willingness To Pay (WTP) yang ada dilingkup layanan operasional Teman Bus dengan nilai koefisien sebesar 0,061 atau sebesar 6,1%, memiliki pengaruh atau signifikansi positif yang sangat rendah dan diartikan sebagai aspek Kesiediaan membayar penumpang pada penggunaan Teman Bus tidak menjadi keluhan bagi masyarakat selaku penumpang pada aspek Minat Pelayanan Angkutan Umum Teman Bus.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada **Tabel 5** berikut

Tabel 5 Nilai Koefisien Korelasi dan Keterangan Pengaruh

Koefisien Korelasi	Keterangan
0,00 - 0,199	sangat rendah
0,20 - 0,399	rendah
0,40 - 0,599	sedang
0,60 - 0,799	kuat
0,80 - 1,000	sangat kuat

Hasil pembahasan diatas didasarkan pada hasil analisis dengan nilai koefisien pada variabel yang diteliti, menurut Sugiyono : Bahwa Semakin Kecil angka koefisien variabel, dan berpengaruh positif maka signifikansi kepuasan penumpang dapat dicapai, sebaliknya jika angka koefisien tinggi, dan berpengaruh negatif maka angka ini memberi pengaruh yang menyebabkan tidak terjadinya kepuasan penumpang. Skala angka koefisien antara 0,00 sampai dengan 1,00 (*Bab 3 penulisan tesis, Sumber Sugiyono*).

Tabel 6 Rekapitulasi Hasil Analisis Variabel (X) Terhadap Variabel (Y1) : Kepuasan Penumpang

Variabel X	Nilai Koefisien		Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y1
	Koef	(%)	
X1	0,093	09,3	Berpengaruh Positif pada kategori sangat rendah
X2	0,235	23,5	Berpengaruh Positif pada kategori rendah
X3	0,086	08,6	Berpengaruh Positif pada kategori sangat rendah
X4	0,032	03,2	Berpengaruh Positif pada kategori sangat rendah
X5	0,032	03,2	Berpengaruh Positif pada kategori sangat rendah
X6	0,148	14,8	Berpengaruh Positif pada kategori sangat rendah
X7	0,844	84,4	Berpengaruh negatif pada kategori sangat kuat atau tinggi

Tabel 7 Rekapitulasi Hasil Analisis Variabel (X) Terhadap Variabel (Y2) : Minat Masyarakat

Variabel X	Nilai Koefisien		Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y2
	Koef	(%)	
X1	0,169	16,9	<i>Berpengaruh Positif pada kategori sangat rendah</i>
X2	0,061	06,1	<i>Berpengaruh Positif pada kategori sangat rendah</i>

4. PENUTUP

Sebagai kesimpulan hasil penelitian sebagaimana tujuan dilakukannya penelitian, sebagai berikut (**Tabel 6** dan **Tabel 7**)

- 1) Secara keseluruhan variabel independen atau variabel (X) tingkat kepuasan yang mencakup Variabel: Fasilitas Fisik, Keandalan, Ketanggapan Petugas, Keamanan, Empati, Aksesibilitas dan Kenyamanan, sudah masuk kategori memuaskan, kecuali pada variabel Kenyamanan memiliki pengaruh atau signifikansi negatif yang sangat kuat yang mengindikasikan sebagai aspek kenyamanan melayani penumpang tidak maksimal dan berdampak timbulnya keluhan dalam memberi tingkat kepuasan penumpang
- 2) Variabel Kemampuan membayar atau Ability To Pay (ATP) berpengaruh dominan yang menyebabkan tingkat minat penumpang menggunakan layanan teman bus dibanding dengan variabel Kesiediaan Membayar atau Willingness To Pay (WTP). Tetapi pada prinsipnya masyarakat sebagai pengguna mampu memenuhi untuk membayar tarif/biaya perjalanan dan masyarakat bersedia melakukan pembayaran berdasar harga tarif perjalanan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- A Potter, & Perry, A. G. (2006). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik, edisi 4, Volume.2. Jakarta: EGC.
- Afkar, dkk. 2021. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fungsi Transit pada Terminal Metro Makassar Berdasarkan Persepsi Pengguna. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 1-11. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Almakassari, N.D, dkk. 2022. Analisis Dampak Lalu Lintas Kegiatan Transaksi Mobile terhadap Kinerja Jalan Nasional Studi Kasus : Jalan Poros Sungguminasa – Takalar. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 3 Halaman 1-9. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. “Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Minat Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA)”. Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Amstrong, Thomas. 2001. Setiap Anak Cerdas. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Anies, MK dan Kasim, MR. 2022. Level Of Service Pedestrian in Makassar to Support Multimodal Transportation. International Journal of Innovative Science and Research Technology, Volume 7, Issue 3 Halaman 1240-1242. Penerbit IJISRT | A Digital Library.
- Anonimus , 2011. Penetapan Kawasan Strategis Nasional MAMMINASATA Perpres 55 Tahun 2011
- Anonimus Implementasi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan: (Khusus) Untuk Pengendara Sepeda Motor Di Kota Semarang
- Anonimus Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 1993 tentang Angkutan Jalan
- Ardiana, Lintang. 2007. Persepsi ketidaknyamanan yang Ditinjau dari Psikologi Lingkungan antara Stress, Kebisingan, Kepadatan Penduduk dan Polusi pada Masa Dewasa di Kota Besar Indonesia, Jurnal F.Psi UI. Universitas Indonesia

- Ardida Ponty Basowa*, Joko Setiawan*, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Padapengguna Transportasi Umum Bus Trans Batam
- B, Nurlaela, dkk. 2021. Pengaruh Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Jasa Layanan Pengguna Jasa Transportasi Berbasis Aplikasi Online di Kabupaten Wajo. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 2 Halaman 60-69. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Christopher, Lovelock and K. Wright Lauren, 2005. Pemasaran Jasa (terjemahan), Jakarta: Gramedia
- Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian, Yogyakarta: Andi, 2014.
- Gabriela Wonga1, Ai Annisaa Utami2. Zahrudin3, 2020. Customer Satisfaction Index Pengguna Bus Trans Jakarta
- H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Faktor-Faktor Penyebab Kemacetan Persimpangan Jalan di Kota Makassar. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 41-49. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- H, St. Maryam, dkk. 2021. Analisis Pengembangan Sistem Angkutan Umum di Jalur Trans Kalimantan Berdasarkan Persepsi Pengguna Terminal Batu Ampar Kota Balikpapan. Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 1 Halaman 50-58. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Hardianti, dkk. 2022. Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pelabuhan Soekarno Hatta Makassar. Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains, Volume 1 Nomor 3 Halaman 10-20. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Harlan, Dwimastia. 2014."Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Risiko Persepsian Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan E-Banking Pada UMKM di Kota Yogyakarta". Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Haslindah, dkk. 2021. Prioritas Penanganan Ruas Jalan Nasional di Pulau Sumba dengan Metode Analytical Hierarchy Proses (AHP). Jurnal Flyover, Volume 1 Nomor 2 Halaman 17-27. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Horasman, Jon; 2021. Kajian Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Bus Rapid Transit (BRT) Trans Mebidang Rute Pusat Pasar Medan–Terminal Lubuk Pakam;
- Iskandar Putong, Economics Pengantar mikro dan Makro, (Jakarta,Mitra Wacana Media,2010).
- Jogiyanto, 2007. Sistem Informasi Keperilakuan. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset
- Kasim, M,R, dkk. 2021. Parking and Queue Analysis (Case study : New Sport Center in Kepanjen, Malang Regency). International Journal of Innovative Science and Research Technology, Volume 6, Issue 7 Halaman 272-276. Penerbit IJISRT | A Digital Library
- Kasim, MR, dkk, 2017. The integration level of public transportation in Makassar City. IOP Conference Series: Earth and Environmental Science, Volume 70 Issue 1 Halaman 012021. Penerbit IOP Publishing
- Kasim, MR. Dkk. 2019. Comparative Study of BRT and Multimodal Transportation in Makassar City and Rio de Jenairo City. International Journal of Innovative Science and Research Technology. Volume 4, Issue 12, December – 2019 Halaman 988-992. Penerbit IJISRT | A Digital Library.
- Kasim, Muhammad Ridha. 2015. Pengaruh Tingkat Keterpaduan Moda Transportasi Darat Terhadap Preferensi Masyarakat Dalam Memilih Moda Di Kota Makassar. Skripsi, , Universitas Brawijaya, Fakultas Teknik, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota. Malang
- Kasim, Muhammad Ridha. 2020. Peningkatan Kinerja Operasional Moda Transportasi dengan Konsep Multimoda di Kota Makassar. Thesis, Universitas Brawijaya, Fakultas Teknik, Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota. Malang
- Kasim, Muhammad Ridha. 2021. Evaluasi Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Di Kota Makassar dalam Menurunkan Pergerakan dan Mobilitas. Prosiding Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi Tahun 2021 Halaman 462-462
- Lambang Basri Said, 2012.Influenced Factor Due to Service Quality and Satisfaction of Public Transport User at Sulawesi
- Lupiyoadi dan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Mardiyani Yuyun dan murwatiningsih. 2015. "Pengaruh Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang". Jurnal Manajemen Bisnis, Universitas Negeri Semarang

- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset, Bandung
- Neufert, Ernst. 2005 *Terjemahan oleh Dr. Ing Sunarto Tjahjadi*, jilid 1, Data Arsitek. Jakarta. Erlangga
- Nuh, M.A, dkk. 2022. Analisis Pemilihan Moda Transportasi Online dan Angkutan Kota bagi Pegawai Balai Besar Pelaksana Jalan Nasional. *Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains*, Volume 1 Nomor 3 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Nurdin, Ridha Darmawan, dkk. 2022. Kajian Dampak Lalulintas Pasca Pengembangan Kapasitas Gedung Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. *Jurnal Konstruksi : Teknik, Infrastruktur dan Sains*, Volume 1 Nomor 1 Halaman 33-43. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Oborne, David J. 1995. *Ergonomic at Work, Human Factor in Design and Development*. 3rd edition. John Wiley and Sons ltd : Chicester
- Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 5, 2442-2469
- Royyan Firdaus1), Atik Wahyuni2), Julistyana Tistogondo3), 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Bus Surabaya)
- Sugiono. 2008. "Hipotesis" *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Susantoro, Bambang dan Parikesit. (2004). 1-2-3 Langkah-langkah yang dilakukan menuju transportasi yang berkelanjutan. *Majalah Transportasi Indonesia*, Vol (1), hlm. 89-95.
- Syafei, Ilham, dkk. 2022. Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. *Jurnal Flyover*, Volume 2 Nomor 1 Halaman 21-28. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Toriq, M., & Martoatmodjo, S. (2014). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU Pertamina 54.612. 64 di SIDOARJO.
- Warpani, P. Suwardjoko. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Warpani, Suwardjoko. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung : Penerbit ITB.
- Widodo1,*, Aleksander Purba2, dan Dyah Wulan S.R.Wardani3, 2018. Kajian Kepuasan Pengguna BRT Bandar Lampung Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Structural Equation Modeling
- Yunika Trinandika1, Mochammad Mustam2,Rihandoyo3, 2015. Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggan (Koridor IV Cangkiran ± Bandara A. Yani)
- Yunus, Trisna W, dkk. 2021. Analisis Kinerja Ruas Jalan Akibat Pembangunan Saluran dan Trotoar Pada Kawasan Jalan Nusantara dan Jalan Sulawesi. *Jurnal Flyover*, Volume 1 Nomor 1 Halaman 33-40. Program Pascasarjana UMI Makassar.
- Zulaycha Fatmawati1 Aries Susanty2)*, 2016 ANALISIS TINGKAT Kepuasan Pengguna Bus Rapid Transit (Brt) Trans Semarang Dengan Metode Heterogeneous Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis