Jurnal KONSTRUKSI : teKNik, infraSTRUKtur, dan SaIns
Program Pascasarjana UMI

Vol. 01, No. 06 Tahun 2022
E-ISSN: XXXX-XXXX

Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar

Doni Muliadi Hafid [1*], St. Fauziah Badaron [2], Ilham Syafei [3]

1*) Magister Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar, donihafid69@gmail.com
2) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makssar, sitifauziahbadaron@umi.ac.id
3) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makssar, ilham.syafei@umi.ac.id

Abstract

Public transportation in big cities in Indonesia, including Makassar City, plays a role as a supporter, driver and driver for the growth and development of regional potential in relation to increasing and equitable development, the growth in the number of private vehicles is increasing, so that congestion is inevitable. One solution to fix this problem is to provide comfortable public transportation with good service, so it is hoped that people will rarely use or buy private vehicles and prefer to use public transportation provided by the government. With the Government's policy, the procurement of the Trans Mamminasata Bus Friends is very helpful in serving corridors, especially corridor IV of the Unhas Gowa Engineering Campus - Panakkukang Mall in Makassar City. This study aims to determine what factors are the most dominant influencing service user satisfaction on the performance of the Teman Bus transportation service corridor IV, Unhas Gowa-Mall Panakkukang Engineering Campus in Makassar city. The research method is Qualitative Descriptive Analysis with a Likert scale questionnaire method and processed with the SPSS version 21/regresi software program. The results obtained provide a level of satisfaction for service users on the performance of Friends Bus Corridor IV, namely physical facilities X1 (33.9%), officer responsiveness X2 (1.9%), X3 officer reliability (1.39%), X4 passenger safety assurance (2.3%), X5 Empathy (30.9%), X6 Bus Ease or Accessibility (42.6%), and X7 passenger comfort (7.1%). The most dominant factor that becomes the performance on the level of satisfaction of service users to the Teman Bus transportation service in corridor IV is the variable (X6) Ease of getting a Bus Friend with the greatest coefficient value with a value of 42.6% compared to other factors.

Keywords: Corridor IV Teman Bus, Performance, Satisfaction, Teman Bus Service,

Abstrak

Transportasi umum di kota-kota besar di Indonesia termasuk Kota Makassar berperan sebagai penunjang, pendorong dan penggerak bagi pertumbuhan maupun perkembangan potensi daerah dalam kaitannya dengan peningkatan dan pemerataan pembangunan, pertumbuhan jumlah kendaraan pribadi semakin meningkat, sehingga kemacetan tak terelakkan. Salah satu solusi untuk memperbaiki persoalan ini dengan menyediakan angkutan publik yang nyaman dengan pelayanan yang baik, sehingga diharapkan masyarakat akan jarang menggunakan atau membeli kendaraan pribadi dan lebih memilih menggunakan angkutan umum yang disediakan oleh pemerintah. Dengan adanya kebijakan Pemerintah, pengadaan Teman Bus Trans Mamminasata sangat membantu melayani koridor-koridor, khususnya koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan Teman Bus koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di kota Makassar. Metode penelitian Analisis Deskriptif Kualitatif dengan metode angket skala Likert dan diolah dengan program software SPSS versi 21/regresi.Hasil yang diperoleh memberikan tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja Teman Bus Koridor IV yaitu Fasilitas fisik X1 (33,9%), Ketanggapan petugas X2 (1,9%), Kehandalan petugas X3 (1,39%), Jaminan keamanan penumpang X4 (2,3%), Sikap Empati

X5 (30,9%), Kemudahan atau Aksebilitas Bus X6 (42,6%), dan Kenyamanan penumpang X7 (7,1%). Faktor yang paling dominan yang menjadi kinerja terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan Teman Bus pada koridor IV yaitu variabel (X6) Kemudahan mendapatkan Teman Bus dengan nilai keofisien yang paling besar dengan nilai 42,6% dibandingkan faktor yang lainnya.

Kata Kunci: Kepuasan, Kinerja, Layanan Teman Bus, Teman Bus Koridor IV.

1. PENDAHULUAN

Makassar, ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan, salah satu kota besar di Indonesia dan sekaligus sebagai ibu kota Provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar sebagai kota terbesar keempat di Indonesia dan terbesar di Kawasan Timur Indonesia. Kota Makassar, menjadi pusat pelayanan di Kawasan Timur Indonesia (KTI), dengan berperan sebagai pusat perdagangan dan jasa, pusat kegiatan industri, pusat kegiatan pemerintahan, simpul jasa angkutan barang dan penumpang baik darat, laut maupun udara sekaligus sebagai pusat pelayanan pendidikan dan kesehatan. Masalah angkutan pribadi yang banyak di Kota Makassar dapat menimbulkan problem transportasi karna ketidak seimbangan antara sarana dan prasarana transportsi yang tersedia di Kota Makassar dan angkutan umum dengan kapasitas muat yang besar dengan rute-rute yang tersedia seperti kota-kota besar lainnya yang ada di Indonesia, salah satunya adalah angkutan umum yang melayani para penumpang dalam hal ini mahasiswa, pelajar, pegawai yang melewati koridor-koridor sampai Kampus Teknik Unhas Gowa belum terlayani. Kondisi ini tidak diimbangi perkembangan infrastruktur jalan sehingga dikhawatirkan jalan-jalan di Makassar macet. Di Provinsi Sulsel, jumlah kendaraan meningkat 18 persen per tahun. Sementara di Kota Metropolitan Makassar jumlah kendaraan roda 2 meningkat 13-14 persen per tahun dan roda 4 meningkat 8-10 persen per tahun. Sementara pertumbuhan jalan hanya 0,001 persen per tahun. Jumlah kendaraan baik roda dua maupun roda empat mencapai 2,4 juta (1,1 juta roda 2 dan 1,3 juta mobil) lebih tinggi dari jumlah penduduknya sebanyak 1,7 juta jiwa. Jumlah kendaraan pribadi akan bertambah jika memasuki tahun ajaran baru. Para mahasiswa dari luar Makassar datang dengan menggunakan kendaraan pribadi baik roda 2 maupun roda 4. Oleh karenanya itu, harus ada percepatan penanganan masalah transportasi di Makassar dengan menyediakan angkutan umum masal bagi masyarakat. Angkutan umum yang terintegrasi menjadi solusinya. Dengan adanya kebijakan Pemerintah untuk pengadaan Teman Bus Trans Mamminasata ini sangat membantu melayani koridor-koridor, khususnya koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa – Mall Panakkukang apalagi berbiaya murah.

Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan RI meluncurkan pengembangan angkutan massal di kawasan perkotaan berbasis jalan, bernama Teman Bus, Trans Maminasata di Makassar, Sulawesi Selatan. Teman Bus merupakan implementasi program Buy The Service (BTS) dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia untuk pengembangan angkutan umum di kawasan perkotaan berbasis jalan yang menggunakan teknologi yang andal dan berbasis non tunai untuk meningkatkan keselamatan dan keamanan serta kenyamanan mobilisasi penumpang. Tujuan utama Teman Bus adalah memberikan Transportasi Ekonomis, Mudah, Andal dan Nyaman bagi masyarakat Indonesia. Untuk itu Teman Bus memiliki standar minimal yang ditetapkan oleh pemerintah. Teman Bus berupa kendaraan Bus Sedang yang berkapasitas 40 penumpang dengan 20 tempat duduk dan Bus Besar yang berkapasitas 60 penumpang dengan 30 tempat duduk. Serta masing-masing terdapat 1 area untuk prioritas.

Dari sisi pelayanan Teman Bus dan keberadaan Teman Bus di Kota Makassar merupakan Problematik yang ada di Kota Makassar, itulah sebabnya didalam penelitian ini perlu diadakan analisis tingkat kepuasan penumpang atau pelanggan dengan mengukur tingkat

kinerja pelayanan angkutan Teman Bus pada Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan Teman Bus pada Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar.

2. METODE

A. Objek Penelitian

Penelitian ini berdasar pada objek terkait pada mengukur persepsi kepuasan penumpang pada pelayanan Teman Bus koridor IV yang saat ini memasuki tahap pelayanan bagi para penumpang pengguna angktan Teman Bus koridor IV di Kota Makassar.

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 variabel Dependen (Y) atau variabel terikat yaitu Variabel (Y1) Menganalisis Kepuasan Pengguna terhadap Layanan angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang. 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: Fasiltas 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

C. Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasi didentifikasi sebagai masyarakat atau pengguna jasa Teman Bus diwilayah Koridor IV khususnya bagi para penumpang angkutan umum Teman Bus Koridor IV, 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 Data

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2,….Xn) 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:

$$Y' = a + b1X1 + b2X2 + \ldots.. + bnXn \qquad (1)$$

Keterangan:

Y’ = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X1 dan X2 = Variabel independen

a = Konstanta (nilai Y’ apabila X1, X2…..Xn = 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Beberapa tahapan yang dilakukan sebelum mengeluarkan model regresi linier berganda adalah:

1) Analisis Korelasi Ganda (R). Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X1, X2,…Xn) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X1, X2,……Xn) 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

2) Analisis Determinasi (R2). Analisis determinasi dalam regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1, X2,……Xn) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. R2 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 R2sama 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.
3) Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X1,X2….Xn) 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:

   - Ho: Tidak ada pengaruh secara signifikan antara Variabel X1 dan X2 dst secara bersama-sama terhadap Variabel Y.
   - H1: Ada pengaruh secara signifikan antara Variabel X1 dan X2 dst secara bersama-sama terhadap Variabel Y.

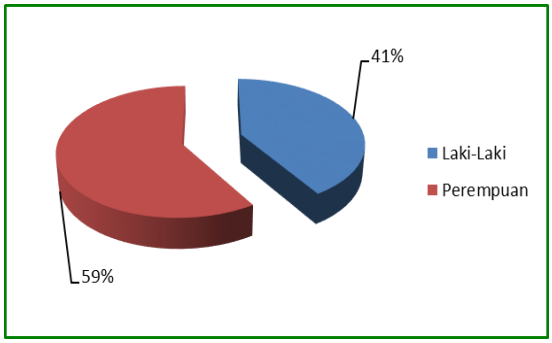
4) Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t). Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X1, X2,…..Xn) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3. 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 menentukkan 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 perempuan lebih dominan dengan persentase sebesar 59%, sedangkan laki-laki 41%. Hal ini menunjukkan bahwa responden jenis perempuan lebih mendominasi sebagai sampel dibanding laki-laki, kaitannya dengan validitas data responden perempuan memiliki sikap tanggung jawab yang lebih baik dibanding perempuan, namun tidak berarti laki-laki 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 variabel dependen yaitu Variabel Kepuasan Penumpang yang terdiri atas 7 (tujuh) variabel independen dan 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). 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**)

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	3	3.00	67	67.00	30	30.00
X1.2	0	0	0	0	16	16.00	62	62.00	22	22.00

Indikator	Frekuensi Jawaban									
	STS		TS		RG		S		SS	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
X1.3	0	0	1	1.00	17	17.00	57	57.00	25	25.00
X1.4	0	0	0	0	4	4.00	75	75.00	21	21.00
X1.5	0	0	0	0	8	8.00	81	81.00	11	11.00

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** sebagai berikut:

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel Dependen Kepuasan Penumpang

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	4.292	4.206		1.020	.310
	Bukti Fisik	**.339**	.161	.193	2.099	.039
	Ketanggapan	**.019**	.163	.011	.119	.906
1	Kehandalan	**.139**	.130	.109	1.069	.288
	Jaminan Keamanan	**.023**	.193	.014	.119	.906
	Sikap Empati	**.309**	.167	.225	1.853	.067
	Aksesibilitas	**.426**	.190	.274	2.246	.027
	Kenyamanan	**.071**	.149	.053	.474	.637

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:

$$Y1 = 4{,}292 + 0{,}339X1 + 0{,}019X2 + 0{,}139X3 + 0{,}023X4 + 0{,}309X5 + 0{,}426X6 + 0{,}071X7$$

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 Sebagai Fasilitas Fisik yang dimiliki oleh Angkutan Umum Teman Bus koridor IV dengan nilai koefisien sebesar 0,339 atau sebesar 33,9%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak masuk kategori variabel yang berpengaruh pada keluhan kepuasan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan umum Teman Bus koridor IV.
2) Angka koefisien Variabel: X2 Sebagai Ketanggapan Petugas yang dimiliki oleh Angkutan Umum Teman Bus koridor IV dengan nilai koefisien sebesar 0,019 atau sebesar 1,9%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang sangat rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak masuk kategori variabel yang berpengaruh pada keluhan kepuasan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan umum Teman Bus koridor IV.
3) Angka koefisien Variabel: X3 Sebagai Kehandalan Peugas yang dimiliki oleh Angkutan Umum Teman Bus koridor IV dengan nilai koefisien sebesar 0,139 atau

sebesar 1,39%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak masuk kategori variabel yang berpengaruh pada keluhan kepuasan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan umum Teman Bus koridor IV

4) Angka koefisien Variabel: X4 Sebagai aspek Keamanan yang dimiliki oleh Angkutan Umum Teman Bus koridor IV dengan nilai koefisien sebesar 0,023 atau sebesar 2,3%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak masuk kategori variabel yang berpengaruh pada keluhan kepuasan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan umum Teman Bus koridor IV.
5) Angka koefisien Variabel: X5 Sebagai Sikap Empaty yang dimiliki oleh pengelola Angkutan Umum Teman Bus koridor IV dengan nilai koefisien sebesar 0,309 atau sebesar 30,9%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak masuk kategori variabel yang berpengaruh pada keluhan kepuasan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan umum Teman Bus koridor IV.
6) Angka koefisien Variabel: X6 Sebagai Aksesibilitas yang dimiliki oleh Angkutan Umum Teman Bus koridor IV dengan nilai koefisien sebesar 0,426 atau sebesar 42,6%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang Sedang dan diartikan sebagai kondisi kategori variabel yang berpengaruh pada keluhan kepuasan para penumpang pada Pelayanan Angkutan umum Teman Bus koridor IV.
7) Angka koefisien Variabel: X7 Sebagai Kenyamanan yang dimiliki oleh Angkutan Umum Teman Bus koridor IV dengan nilai koefisien sebesar 0,071 atau sebesar 7,1%, memiliki pengaruh atau signifikansi yang rendah dan diartikan sebagai kondisi yang tidak masuk kategori variabel yang berpengaruh pada keluhan kepuasan para penumpang pada aspek Kepuasan Pelayanan Angkutan umum Teman Bus koridor IV.

Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi dapat dilihat pada **Tabel 4** berikut

Tabel 4 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 pemnbahasan diatas didasarkan pada hasil analisis dengan nilai koefisien pada variabel yang diteliti, menurut Segiyono: Bahwa Semakin Kecil angka koefisien variabel, dan berpengaruh posutif maka signifikansi kepuasan penumpang dapat dicapai, sebaliknya jika angka koefisien tinggi, dan berpengaruh negtif maka angka ini memberi pengaruh yang menyebabkan tidak terjadinya kepuasan penumpang. Skala angka koefisien antara 0,00 sampai dengan 1,00

Tabel 5 Rekapitulasi Hasil Analisis Variabel (X) Terhadap Variabel (Y1): Kepuasan Penumpang

Variabel X	Nilai Koefisien		Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y1
	Koef	(%)	
X1	0,339	33,9	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*
X2	0,019	1,9	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*
X3	0,139	13,9	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*
X4	0,023	2,3	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*
X5	0,309	30,9	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*
X6	0.426	42,6	*Berpengruh negatif pada kategori sangat sedang*
X7	0,071	7,1	*Berpengruh Positif pada kategori sangat rendah*

4. PENUTUP

Sebagai kesimpulan hasil penelitian sebagaimana tujuan dilakukannya penelitian, sebagai berikut:

1) Kinerja yang mempengaruhi tingkat kepuasan penguna jasa terhadap kinerja pelayanan angkutan teman bus pada koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di kota Makassar yaitu Fasilitas fisik X1 (33,9%), Ketanggapan petugas X2 (1,9%), Kehandalan petugas X3 (1,39%), Jaminan keamanan penumpang X4 (2,3%), Sikap Empati X5 (30,9%), Kemudahan atau Aksebilitas Bus X6 (42,6%), dan Kenyamanan penumpang X7 (7,1%).
2) Faktor yang paling dominan yang menjadi kinerja berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan angkutan Teman Bus pada koridor IV kampus Teknik Unhas Gowa–Mall Panakkukang yaitu variabel (X6) Aksesibilitas atau Kemudahan mendapatkan Teman Bus dengan nilai keofisien yang paling besar dengan nilai 42,6% dibandingkan faktor yang lainnya. Hal ini dikarnakan Teman Bus mudah untuk diketahui keberadaannya karena dapat dilihat melalui aplikasi dari pemerintah yaitu aplikasi Teman Bus sehingga memudahkan masyarakat atau pengguna jasa untuk mengetahui jadwal keberangkatan teman bus berdasarkan koridor-koridor yang ada di Kota Makassar.

5. DAFTAR PUSTAKA

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

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 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 Polusipada 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 pada Pengguna Transportasi Umum 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:

Gabriela Wonga1, Ai Annisaa Utami2. Zahrudin3, 2020. Costumer Satisfaction Index Pengguna Bus Trans Jakarta.

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.

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.

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, 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

Lamang Basri Said, 2012. Influenced Factor Due to Service Quality and Satisfaction of Public Transport User at Sulawesi.

Leliana Arinda, 2018. Analysis Kepuasan Penumpang Terhadap Kerja Pelayanan dan Intermoda di Stasiun Kereta Api Madiun.

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 Intervering 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.
Oborne, David J. 1995. Ergonomic at Work, Human Factor in Design and Development. 3rd edition. John Wiley and Sons ltd: Chicester.
Penetapan Kawasan Strategis Nasional Mamminasata melalui Perpres 55 Tahun 2011.
Ramadanjuma. 2019. Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Mataram – Surabaya.
Rosalia, K. J., & Purnawati, N. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSU Surya Husadha di Denpasar. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2442-2469.
Royyan Firdaus, Atik Wahyuni dkk, 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Rapid Transit Surabaya (Studi Kasus: Pelayanan Bus Surabaya).
St. Maryam Hafran, Mukthar Thahir Syarkawi, Ilham Syafei, dkk, 2019. Analisis Kinerja Angkutan Umum BMA (Studi Kasus Rute Pinrang – Makassar PP).
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 trasnsportasi 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.
Widodo, Aleksander Purba dkk, 2018. Kajian Kepuasan Pengguna BRT Bandar Lampung Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Structural Equation Modeling.
Yunika Trinandika, Mochammad Mustam dkk, 2015. Kualitas Pelayanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Terhadap Kepuasan Pelanggang (Koridor IV Cangkiran ± Bandara A. Yani).
Zulaycha Fatmawati, Aries Susanty, 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dengan Metode Heteregeneus Costumer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis.
Zulyaden, 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Terminal di Kota Semarang.