



Analisis Karakteristik Angkutan Penumpang (Studi Kasus: Bus Pariwisata di Kabupaten Tana Toraja)

Muh. Alip Azhar Alwi

Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare

Hakzah Hakzah

Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare

Andi Bustan Didi

Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Parepare

Jl. Jend. Ahmad Yani No. Km. 6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare

Abstract: *Passenger comfort in using public transportation is the main factor in satisfaction with the transportation services used. This lack of satisfaction will affect the use of transportation services which will reduce the income from transportation services. The aim of this research is to determine the characteristics, level of passenger/customer satisfaction based on (reliability, assurance, tangibles, empathy, responsiveness) and factors that influence the level of passenger satisfaction. This research uses a quantitative method, which was carried out in September-November 2022 at a tourist bus shelter in Tana Toraja Regency using SPSS analysis. The results of the research show that the analysis of 5 dimensions, namely tangibles (physical evidence) 0.131, reliability (reliability) 0.084, responsiveness (responsiveness) 0.082, confidence (belief) 0.117, empathy (attention) 0.0120. The most influential factor is the tangibles dimension (physical evidence), which is 0.131.*

Keywords: *Transportation; SPSS; Passenger Satisfaction*

Abstrak: Kenyamanan penumpang dalam menggunakan angkutan umum menjadi faktor utama dalam kepuasan atas jasa transportasi yang digunakan, kurang puasan ini akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi yang nantinya akan mengurangi pendapatan jasa transportasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik, tingkat kepuasan penumpang/pelanggan berdasarkan (*reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (perhatian), *responsiveness* (ketanggapan)) dan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang dilakukan pada bulan September-November 2022 di *shelter* bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja dengan menggunakan analisis SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis dari 5 dimensi yaitu *tangibles* (bukti fisik) 0,131, *reliability* (keandalan) 0,084, *responsiveness* (daya tanggap) 0,082, *confidence* (keyakinan) 0,117, *empathy* (perhatian) 0,0120. Faktor yang paling berpengaruh adalah dimensi *tangibles* (bukti fisik) yaitu sebesar 0,131.

Kata Kunci: Angkutan; SPSS; Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Jasa angkutan umum memiliki peranan penting dalam mewujudkan pembangunan perekonomian, dalam mewujudkan hal tersebut jasa angkutan umum memerlukan penangan serius (Upa & Setyadi, 2020). Jasa angkutan umum merupakan elemen penting dalam pertumbuhan perekonomian karena berkaitan dengan distribusi jasa, barang, dan tenaga kerja, serta merupakan inti dari pergerakan ekonomi di kota, berbagai macam bentuk moda transportasi angkutan umum dengan karakteristik dan tingkat pelayanan yang diberikan mewarnai perkembangan sistem angkutan umum kota yang seharusnya berorientasi kepada

kenyamanan dan keamanan terhadap penumpang sehingga menimbulkan persaingan dengan angkutan umum lainnya (Fathonah & Mardiyah, 2016).

Angkutan umum adalah kendaraan umum untuk mengangkut barang atau orang dari satu tempat ke tempat lain, yang disediakan oleh pribadi, swasta, atau pemerintah, yang dapat digunakan oleh siapa saja dengan cara membayar atau sewa (Negara, 2021). Bus antarkota dalam provinsi (AKDP) adalah klasifikasi perjalanan bus antarkota yang menghubungkan dua kota yang terletak pada provinsi yang sama. Sebagai bagian dari transportasi darat, bus antar kota mempunyai peran penting karena dapat membawa penumpang dalam jumlah banyak dari suatu kota ke kota lain (Hasri Matlida, 2021).

Tana Toraja adalah salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar yang berjarak kurang lebih 350 km dari Tana Toraja dengan waktu tempuh 8-9 jam. Maka dari itu dibutuhkan moda transportasi darat seperti bus yang dapat menghubungkan antara Makassar dan Tana Toraja. Dengan adanya sarana transportasi bus masyarakat dapat melakukan aktivitas bepergian dengan cepat dan mudah, namun seiring dengan berkembangnya jaman, masyarakat tidak hanya ingin memenuhi kebutuhannya saja (Warokka et al., 2020). Mereka juga membutuhkan kenyamanan maupun kepuasan atas jasa transportasi yang ada sekarang ini. Kekurang puasan pemakai jasa atau konsumen akan mempengaruhi penggunaan jasa transportasi bus yang pada nantinya akan mengurangi pendapatan perusahaan jasa bus itu sendiri. Transportasi yang difasilitasi dengan ac, toilet, bantal, selimut, tv, dvd, dan sebagainya tentu akan memberikan kenyamanan bagi para pengguna jasa transportasi (Agita & Handajani, 2018). Dilihat dari hal ini tidak salah jika perusahaan swasta berlomba-lomba untuk menciptakan angkutan umum yang menghubungkan Toraja-Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Transportasi

Sistem transportasi di suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antara zona asal dan zona tujuan dalam wilayah yang berhubungan. Pergerakan dilakukan dengan menggunakan sarana atau moda, sumber tenaga, dan untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan tertentu (Pramana & Sukresna, 2016).

Pemilihan Moda Transportasi

Suatu transportasi dikatakan baik apabila waktu perjalanan cukup cepat, frekuensi pelayanan cukup, serta aman (bebas dari kemungkinan kecelakaan) dan kondisi pelayanan yang nyaman. Transportasi bukanlah tujuan akhir melainkan suatu alat untuk mencapai pemenuhan kebutuhan (Fathonah & Mardiyah, 2016).

Tingkat Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan prediksi harapan atau kepercayaan pelanggan terhadap apa yang akan terjadi (Ramadhani et al., 2018).

Kualitas Pelayanan

Kualitas bagi penyedia jasa merupakan tolak ukur atas apa yang disediakan dan harus dilakukan dengan baik. Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang fokus kepada usaha-usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar tercapai kesesuaian dengan harapan konsumen (Mahardi et al., 2019).

SPSS (Statistical Program For Social Science)

SPSS (Statistical Program For Social Science) merupakan program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan menggunakan pointing dan *clicking mouse* (Prajitno et al., 2018).

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui karakteristik, tingkat kepuasan penumpang/pelanggan berdasarkan (*reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tanggibles* (bukti fisik), *empathy* (perhatian), *responsiveness* (*ketanggapan*)) dan faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang terhadap bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.

Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September – November 2022, di beberapa *shelter* bus pariwisata di Kabupaten Tana Toraja.



Gambar 1. Lokasi penelitian

Alat dan Bahan Penelitian

- Lembar Koesioner
- Alat Tulis
- Handphone
- Laptop

Teknik Pengumpulan Data

Data Primer diperoleh melalui observasi penelitian secara langsung dengan Kuesioner, wawancara serta dokumentasi terkait dengan pengangkutan bawang merah di Kabupaten Enrekang.

Data Sekunder diperoleh dari dari berbagai referensi yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan, baik itu buku-buku atau penelitian terdahulu yang dapat menunjang penelitian yang dilakukan, ataupun informasi dari dosen pembimbing di Universitas Muhammadiyah Parepare.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah Software SPSS versi 26. Berdasarkan gambaran secara umum mengenai karakteristik dari masing-masing variabel penelitian melalui kuisioner, yaitu survei wawancara pergerakan angkutan komoditi hasil pertanian, data pemilihan moda yang digunakan, asal tujuan pendistribusian barang.

Diagram Alir Penelitian

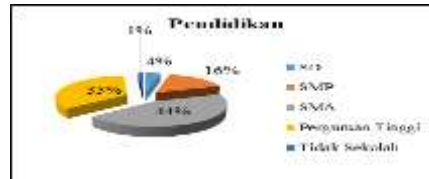


Gambar 2. Diagram alir penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

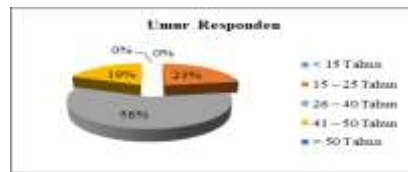
1. Karakteristik Responden

Berdasarkan Jenjang Pendidikan



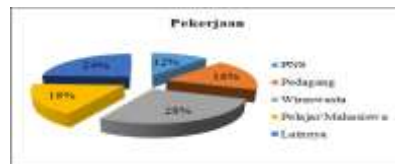
Gambar 4. Persentase berdasarkan jenjang pendidikan responden

Berdasarkan Umur



Gambar 5. Persentase berdasarkan umur responden

Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 6. Persentase berdasarkan pekerjaan responden

2. Analisis Data

Uji Validitas

Tabel 1. *Descriptive Statistic*

	Descriptive Statistic		
	N	Mean	Std. Deviation
Tanggibles	240	21.15	3.856
Realiability	240	7.16	1.669
Responsiveness	240	9.59	1.947
Confidence	240	8.05	1.828
Empathy	240	7.54	1.610

Jumlah responden yang menjadi sampel sebanyak 240 orang. Rata-rata jawaban skor Tanggibles (X1) sebesar 21.1, Realiability (X2) sebesar 7.16, Responsiveness (X3) sebesar 9.59, Confidence (X4) sebesar 8.05, Empaty (X5) sebesar 7.54.

Tabel 2. Hasil pengujian validitas

Variabel	Indikator	R hitung	R tabel	Keterangan
Tanggibles (X1)	T1	0,526	0,126	Valid
	T2	0,454	0,126	Valid
	T3	0,702	0,126	Valid
	T4	0,311	0,126	Valid
	T5	0,620	0,126	Valid
	T6	0,669	0,126	Valid
	T7	0,655	0,126	Valid
	T8	0,237	0,126	Valid
	T9	0,607	0,126	Valid
	T10	0,658	0,126	Valid
Realiability (X2)	REA1	0,764	0,126	Valid

	REA2	0,739	0,126	Valid
	REA3	0,797	0,126	Valid
Responsiveness (X3)	RES1	0,668	0,126	Valid
	RES2	0,669	0,126	Valid
	RES3	0,698	0,126	Valid
	RES4	0,717	0,126	
Confidence (X4)	C1	0,750	0,126	Valid
	C2	0,590	0,126	Valid
	C3	0,728	0,126	Valid
	C4	0,684	0,126	
Empathy (X5)	E1	0,849	0,126	Valid
	E2	0,630	0,126	Valid
	E3	0,737	0,126	Valid

Berdasarkan **Tabel 2**, diatas terdapat 5 variabel yang menjadi bahan penelitian. Dari 5 variabel yang diteliti memiliki item pertanyaan dimana nilai r_{hitung} tiap pertanyaan lebih besar daripada nilai r_{tabel} maka data yang didapat dilapangan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil pengujian reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Rale of Thumb	Keterangan
Tangible	0,741	0,60	Reliabel
Realiability	0,643	0,60	Reliabel
Responsiveness	0,618	0,60	Reliabel
Confidence	0,634	0,60	Reliabel
Empathy	0,595	0,60	Cukup Reliabel

Berdasarkan **Tabel 3**, diatas menunjukkan bahwa pada pengujian ini dilakukan secara variabel bukan secara item pertanyaan. Pada setiap variabel yang dapat dilihat hasilnya adalah *Cronbach's alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha* $> 0,60$. Pada tabel diatas hasil uji reliabilitas jika nilai *Cronbach's alpha* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel.

Analisis Regresi Berganda

Penentuan model persamaan regresi aplikasi SPSS untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*).

Tabel 4. Variables Entered/Removeda

Model	Variables Entered/Removed ^a		Method
	Variables Entered	Variables Removed	
1	EMPATY (X5), CONFIDENCE (X4), TANGGIBLES (X1), RESPONSIVENESS (X3), REALIALIBITY (X2) ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: JENIS KELAMIN
b. All requested variables entered.

Dari tabel *variables Entered/ Removed^a* untuk analisis regresi yaitu *Empaty, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Realialibity*.

Tabel 5. Model summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Model Summary		Change Statistics			
				Std. Error of the Estimate	R Square Change	F	df1	df2	Sig. F Change
1	.102 ^a	.011	.011	.504	.011	9.506	5	234	.000

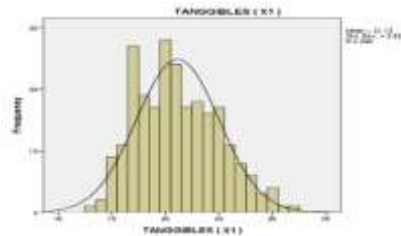
a. Predictors: (Constant), Empathy, Confidence, Tanggibles, Responsiveness, Reliability.

Dari tabel *Summary* korelasi R yang secara simultan (bersama-sama) antara variabel Empaty (X5), Confidence (X4), Tanggibles (X1), Responsiveness (X3), Reliability (X2)

terhadap (Y) diperoleh nilai sebesar $r = 0,102$. Kontribusi yang diberikan oleh semua variabel bebas terhadap variabel terikat (Y). $Kd = (0,102)^2 \times 100\% = 10\%$.

Berdasarkan Jenis Kelamin

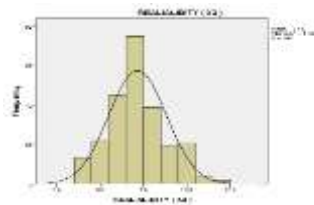
a) Dimensi Tanggible



Gambar 7. Histogram tangible

Dimensi Tanggible (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjang performa pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Pada dimensi didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi tangible yaitu penilaian penampilan termasuk dalam kategori baik seperti fasilitas kursi, fasilitas AC, tempat sampah, lampu penerangan dan sabuk keamanan.. Namun fasilitas lainnya perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti palu pemecah kaca, perlengkapan P3K, dan tabung pemadam kebakaran.

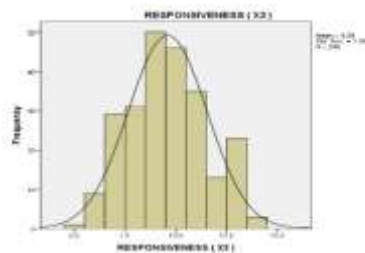
b) Dimensi Reliability



Gambar 8. Histogram realialibity

Reliability (keandalan) merupakan sebuah sifat seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Didalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan pegawai bus dalam kategori baik, seperti kesiapan pegawai di tempat ketika diperlukan, keberadaan prosedur informasi penanganan keadaan darurat di bus, dan pelayanan pegawai bus sesuai dengan apa yang diharapkan.

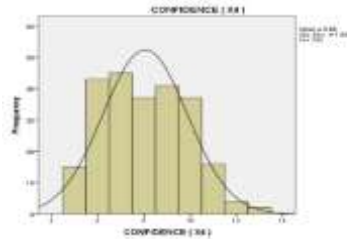
c) Dimensi Responsiveness



Gambar 9. Histogram responsiveness

Responsiveness (daya tanggap) di ketahui bahwa daya tanggap seorang pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang. Indikator sudah kategori baik dalam hal ini, pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang, dan kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam bus.

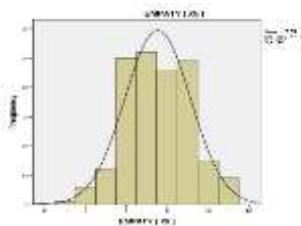
d) Dimensi Confidence



Gambar 10. Histogram confidence

Confidence (Keyakinan) diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator yang sudah baik, dalam hal ini terhadap ketepatan pegawai dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada penumpang bus.

e) Dimensi Empaty

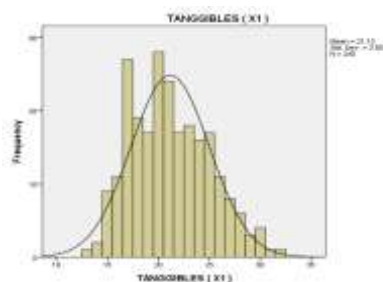


Gambar 11. Histogram empaty

Empaty (perhatian) diketahui bahwa perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang sudah termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini dilihat dari perhatian kantor bus terhadap penumpang, pengertian pegawai bus terhadap kebutuhan penting bagi penumpang dan kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus.

Berdasarkan Umur

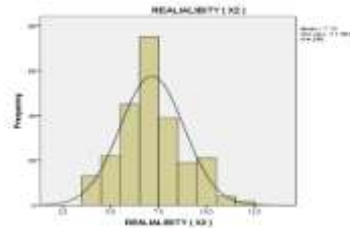
a) Dimensi Tanggible



Gambar 12. Histogram tangible

Dimensi Tanggible (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjang performa pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Pada dimensi didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi tangible yaitu penilaian penampilan termasuk dalam kategori baik seperti fasilitas kursi, fasilitas AC, tempat sampah, lampu penerangan dan sabuk keamanan. Namun fasilitas lainnya perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti palu pemecah kaca, perlengkapan P3K dan tabung pemadam kebakaran.

b) Dimensi Reliability

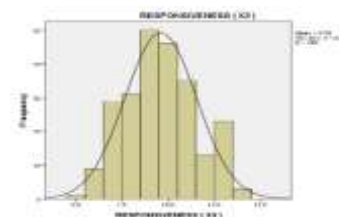


Gambar 13. Histogram reliability

Reliability (keandalan) merupakan sebuah sifat seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Didalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan pegawai bus dalam kategori tidak baik, seperti kesiapan pegawai di tempat ketika diperlukan, keberadaan prosedur informasi penanganan keadaan darurat di bus, dan pelayanan pegawai bus sesuai dengan apa yang diharapkan.

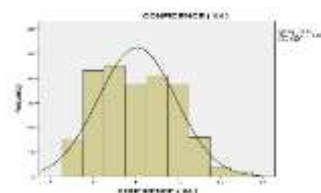
c) Dimensi Responsiveness

Responsiveness (daya tanggap) di ketahui bahwa daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori tidak baik hal ini, pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang dan kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam bus.



Gambar 14. Histogram confidence

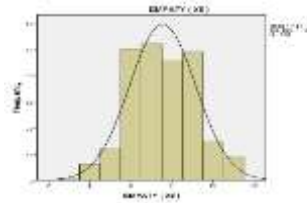
d) Dimensi Confidence



Gambar 15. Histogram confidence

Confidence (keyakinan) diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator yang sudah baik, dalam hal ini terhadap ketepatan pegawai dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada penumpang bus.

e) Dimensi Empaty

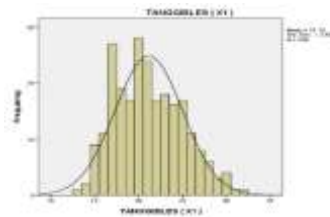


Gambar 16. Histogram empaty

Empaty (perhatian) diketahui bahwa perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang sudah termasuk dalam kategori tidak baik. Hal ini dilihat dari perhatian kantor bus terhadap penumpang, pengertian pegawai bus terhadap kebutuhan penting bagi penumpang dan kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus.

Berdasarkan Pendidikan Terakhir

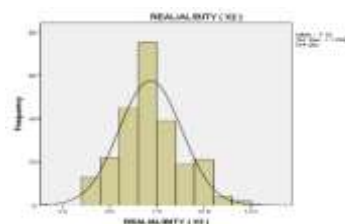
a) Dimensi Tanggible



Gambar 17. Histogram Tanggible

Dimensi Tanggible (bukti fisik) merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjang performa pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Pada dimensi didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi tangible yaitu penilaian penampilan termasuk dalam kategori baik, dalam hal ini fasilitas kursi, fasilitas AC, tempat sampah, lampu penerangan dan sabuk keamanan. Namun fasilitas lainnya perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini, palu pemecah kaca, perlengkapan P3K, dan tabung pemadam kebakaran.

b) Dimensi Realibility

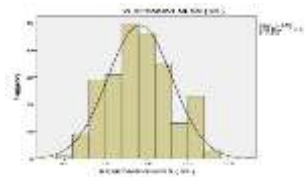


Gambar 18. Histogram realibility

Reliability (keandalan) merupakan sebuah sifat seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Didalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan pegawai bus dalam kategori tidak baik dalam hal ini, kesiapan pegawai di tempat ketika diperlukan, keberadaan informasi prosedur penanganan keadaan darurat di bus dan pelayanan pegawai bus sesuai dengan apa yang diharapkan.

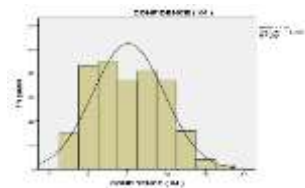
c) Dimensi Responsiveness

Responsiveness (daya tanggap) diketahui bahwa daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori tidak baik hal ini, pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang dan kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam bus.



Gambar 19. Histogram responsiveness

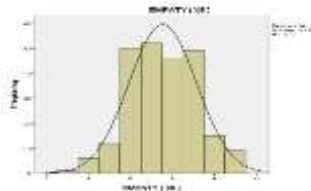
d) Dimensi Confidence



Gambar 20. Histogram Confidence

Confidence (keyakinan) diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator yang sudah baik, dalam hal ini terhadap ketepatan pegawai dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada penumpang bus.

e) Dimensi Empaty

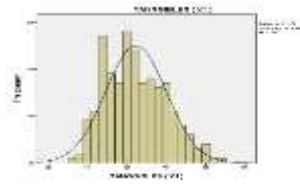


Gambar 21. Histogram empathy

Empaty (perhatian) diketahui bahwa perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini dilihat dari perhatian kantor bus terhadap penumpang, pengertian pegawai bus terhadap kebutuhan penting bagi penumpang dan kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus.

Berdasarkan Pekerjaan

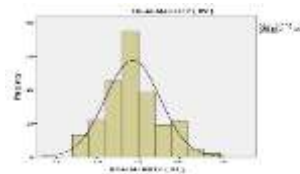
a) Dimensi Tanggible



Gambar 22. Histogram tangible

Dimensi Tanggible merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjang performa pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna. Pada dimensi didapat bahwa indikator yang diukur dalam dimensi tangible yaitu penilaian penampilan termasuk dalam kategori baik dalam hal ini, fasilitas kursi, fasilitas AC, tempat sampah, lampu penerangan, dan sabuk keamanan. Namun fasilitas lainnya perlu menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal ini, palu pemecah kaca, perlengkapan P3K, dan tabung pemadam kebakaran.

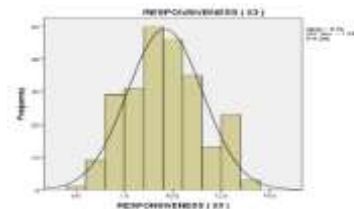
b) Dimensi Reliability



Gambar 23. Histogram Reliability

Reliability (keandalan) merupakan sebuah sifat seseorang yang memungkinkan seseorang melaksanakan suatu tindakan. Didalam penelitian ini didapat bahwa keahlian dan kemampuan pegawai bus dalam kategori tidak baik, seperti kesiapan pegawai di tempat ketika di perlukan, keberadaan prosedur informasi penanganan keadaan darurat di bus dan pelayanan pegawai bus sesuai apa yang diharapkan.

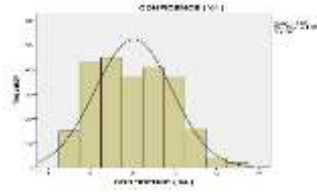
c) Dimensi Responsiveness



Gambar 24. Histogram Responsiveness

Responsiveness (daya tanggap) di ketahui bahwa daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan termasuk dalam kategori tidak baik hal ini, pegawai cepat tanggap terhadap kebutuhan penumpang, kemampuan pegawai dalam menanggapi keluhan penumpang, dan kesediaan pegawai bus dalam membantu mengatasi masalah penumpang di dalam bus.

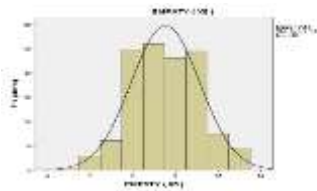
d) Dimensi Confidence



Gambar 25. Histogram Confidence

Confidence (keyakinan) diketahui bahwa untuk menilai kepercayaan tersebut dapat dilihat melalui penilaian indikator yang tidak baik, dalam hal ini terhadap ketepatan pegawai dalam menjalankan pelayanan, sopan santun, memberi keterangan yang jelas serta memberi jaminan rasa aman dan nyaman kepada penumpang bus.

e) Dimensi Empaty



Gambar 26. Histogram Empaty

Empaty (perhatian) diketahui bahwa perhatian pegawai dalam menyelesaikan keluhan penumpang sudah termasuk dalam kategori baik. Hal ini dilihat dari perhatian kantor bus terhadap penumpang, pengertian pegawai bus terhadap kebutuhan yang penting bagi penumpang, dan kepentingan penumpang diutamakan oleh kantor bus

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden sebanyak 240 orang, kepuasan penumpang terhadap bus pariwisata yaitu $Y = 1,086 + 0,131 X1 + 0,084 X2 + 0,082 X3 + 0,117 X4 + 0,120 X5$. Dari hasil analisis dari 5 dimensi yaitu tanggibles (bukti fisik) 0,131, reliability (keandalan) 0,084, responsiveness (daya tanggap) 0,082, confidence (keyakinan) 0,117, empaty (perhatian) 0,0120. Faktor yang paling berpengaruh adalah dimensi tanggibles (bukti fisik) yaitu sebesar 0,131.

DAFTAR PUSTAKA

- Agita, D. S., & Handajani, M. (2018). *Analisis Halte Bus Trans Semarang (Studi Kasus Koridor I)*.
- Fathonah & Mardiyah. (2016). Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Bus Trans Jogja Di Pt Anindya Mitra Internasional. *Journal Correspondencias & Análisis*, 15018, 1–23.

- Hasri Matlida, P. Blima. (2021). Analisis Pelayanan angkutan Umum Minibus bagong trayek landungsari –Jombang. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri, Lingkungan Dan Infrastruktur*, 4(2), 1–10.
- Mahardi, P., Sudiby, T., & Widayanti, F. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (Ipa). *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), 22.
- Negara, H. P. B. (2021). *Analisis Karakteristik Operasional Angkutan Umum Shuttle Bus Lorena (Terminal Intermoda-Bandara Internasional Soekarno Hatta)*. 112–116.
- Prajitno, A. F. H., Machsus, M., Basuki, R., Arifin, S., Sukobar, S., Moeljono, T., & Satyaning Budhi, W. (2018). Analisa Pola Perjalanan Dan Karakteristik Penumpang Bus Trans Sidoarjo. *Jurnal Aplikasi Teknik Sipil*, 16(2), 47.
- Pramana, R. I., & Sukresna, I. M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Atas Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Bus Pariwisata Po Jaya Indah Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*, 5(2), 1–15.
- Ramadhani, F., Firdaus, O., & Hisyam, E. S. (2018). Analisis Kebutuhan Angkutan Umum Bus Di Kabupaten Bangka. *Fropil (Forum Profesional Teknik Sipil)*, 6(1), 14–28.
- Upa, V. A., & Setyadi, R. (2020). Analisis Karakteristik Pengguna Bus Bsd Link Untuk Desain Koridor Baru Menggunakan Model Permintaan Perjalanan. *Jurnal Poli-Teknologi*, 19(1), 51–62.
- Warokka, R., Pandey, S. V., & Timboeleng, J. A. (2020). Analisa Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Angkutan Umum (Studi Kasus: Trayek Manado-Bitung). *Jurnal Sipil Statik*, 8(2), 191–196.
- © 20xx Siklus Jurnal Teknik Sipil All rights reserved. This is an open access article distributed under the terms of the CC BY Licens (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)