

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Becak Bermotor (Studi Kasus Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar)

Aslan Aslan

Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Parepare, Parepare, Indonesia

Hamka Hamka

Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Parepare, Parepare, Indonesia

Andi Bustan Didi

Program Studi Teknik Sipil, Universitas Muhammadiyah Parepare, Parepare, Indonesia

Korespondensi Penulis: jokijaki49@email.com

Abstract. *One of the modes of transportation available at the Central Market of Polewali Mandar District is a motorized rickshaw. Motorized becak is a modification of traditional becak with motorized vehicles such as motorcycles. The benefits of this research are for consideration by motorized pedicab drivers in order to improve the quality of service to passengers. The results of the analysis using the help of SPSS version 26 software from 100 questionnaire samples distributed with reference to the three factors in this study, namely service quality, safe and comfortable, and becak tariffs are able to influence the ups and downs of public satisfaction with motorized rickshaw services by 65.6%. Then in partial testing or t test shows that the service quality variable has a result of 0.974, the safe and comfortable variable is 2.342 and the becak tariff variable with a result of 6.705. This shows that the becak tariff variable is the factor that is most able to influence the satisfaction of motorized rickshaw consumers in the Central Market of Polewali Mandar Regency.*

Keywords: *Motorized Rickshaw, Service Quality, Statistical Analysis, Transportation*

Abstrak. Salah satu transportasi yang tersedia di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yaitu Becak Bermotor. becak bermotor merupakan modifikasi becak tradisional dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan faktor yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan jasa transportasi becak bermotor di pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar. Manfaat dari penelitian ini sebagai bahan pertimbangan oleh pengemudi becak bermotor agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap penumpang. Hasil analisis dengan menggunakan bantuan software SPSS versi 26 dari 100 sampel kuesioner yang disebar dengan merujuk pada ketiga faktor pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, aman dan nyaman, dan tarif becak mampu mempengaruhi naik turunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan becak bermotor sebesar 65,6%. Kemudian pada pengujian parsial atau uji t menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki hasil 0,974, variabel aman dan nyaman 2,342 dan variabel tarif becak dengan hasil 6,705. Hal ini menunjukkan bahwa variabel tarif becak merupakan faktor yang paling mampu mempengaruhi kepuasan konsumen becak bermotor dipasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

Kata kunci: Becak Bermotor, Kualitas Pelayanan, Analisis Statistik, Transportasi

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan suatu kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di dalamnya terdapat unsur pergerakan (movement). Transportasi sangat memegang penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur suatu Kawasan (Desga, dkk., 2017). Transportasi juga menjadi salah satu pendukung dalam

perkembangan ekonomi, sosial, politik dan mobilitas penduduk suatu daerah. Semakin berkembangnya zaman juga dapat mempengaruhi alat transportasi. Perpindahan atau pergerakan manusia atau barang pada transportasi merupakan dasar pembangunan ekonomi dan perdagangan. Tersedianya jasa transportasi yang cukup turut memberikan manfaat ekonomi dan perdagangan bagi suatu daerah.

Salah satu area dimana banyak terdapat pengguna kendaraan transportasi umum yaitu pasar. Pasar sentral Kabupaten Polewali Mandar merupakan salah satu pasar yang cukup ramai di Kabupaten Polewali Mandar, oleh karena itu pasar ini digemari sebagai salah satu tempat berkumpulnya transportasi-transportasi umum yang ada. Pengunjung pasar sentral kabupaten Polewali Mandar terdiri dari berbagai kalangan, tentu saja dengan berbagai selera dalam memilih transportasi.

Salah satu transportasi yang tersedia di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yaitu Becak Bermotor. Becak merupakan moda transportasi yang pada umumnya memiliki 3 roda dan dijalankan dengan menggunakan tenaga manusia untuk mengayuh pedal pada becak. Sedangkan becak bermotor merupakan modifikasi becak tradisional dengan kendaraan bermotor seperti sepeda motor, hal ini memberikan keunggulan becak bermotor daripada becak tradisional yaitu kecepatan yang lebih baik dan kemampuan angkut yang lebih besar (Parlindungan, 2019). Selain becak bermotor banyak jenis transportasi umum yang tersedia yaitu ojek pangkalan, ojek online, angkot, busway dan lainnya.

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab cacat produk pada perusahaan ini. Berdasarkan dari data produk *defect* BS karung putih polos sebesar 2.333 pcs karung dan jenis BS karung printing sebesar 2.169 karung selama 27 hari di divisi *cutting sawing*. Dari data tersebut dapat dianalisa penyebab produk cacatnya. Analisanya dapat dilakukan mulai dari bahan baku, selama proses produksi berlangsung sampai pada produk akhir dan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan. Cacat proses adalah kegagalan yang ada pada proses produksi, tidak hanya terjadi pada proses akhir saja melainkan bisa juga terjadi pada awal maupun pada saat proses produksi sedang berlangsung (Abshor, 2021). Dari analisa tersebut dapat dilakukan pengendalian kualitas dengan metode *seven tools*. Alat pengendalian mutu adalah alat yang digunakan dalam metode sistem mutu atau pengendalian mutu statistik yang menjadi dasar kegiatan peningkatan mutu (Sri, 2021). *Seven tools* merupakan metode untuk memecahkan masalah Dasar-dasar *seven tools* ini berupa check sheet, histogram, pareto diagram, scatter diagram, peta kendali P, strafikasi, dan fishbone diagram (Sutrisno, 2019).

Karena banyaknya jenis transportasi umum lain yang tersedia di pasar tersebut, dapat dikatakan bahwa tingkat persaingan untuk memperoleh konsumen terbilang cukup sengit. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan agar becak bermotor mampu bersaing dengan transportasi lain. Salah satu hal yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas becak bermotor dan memenuhi ekspektasi konsumen. Dalam hal memenuhi ekspektasi konsumen dapat dicapai dengan mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan hal-hal yang menjadi kekurangan becak bermotor bagi konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap becak bermotor dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

KAJIAN TEORITIS

1. Sistem Transportasi

Transportasi merupakan kebutuhan kedua atau kebutuhan turunan dari kebutuhan ekonomi masyarakat. Peranan transportasi pada pembangunan wilayah secara menyeluruh telah membawa dampak yang luar biasa terutama sekali pada hubungan antar berbagai wilayah (aksesibilitas). Transportasi mencakup beberapa hal dalam kaitannya dengan perpindahan dari satu tempat ketempat lainnya seperti misalnya infrastruktur jalan raya, moda transportasi, hingga pada manajemen pengelolaannya yang dilakukan oleh pengambil kebijakan maupun perencana (Azis & Asrul, 2018).

Sistem transportasi diselenggarakan dengan maksud untuk mengkoordinasikan proses pergerakan penumpang dan barang dengan cara mengatur komponen-komponennya yaitu prasarana sebagai media dan sarana sebagai alat yang digunakan dalam proses transportasi. Secara garis besar system transportasi ini dapat dibagi menjadi:

a. Sistem Transportasi Udara

Sistem transportasi udara adalah suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat dan udara yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam tatanan baik secara alami maupun buatan.

b. Sistem Transportasi Laut

Sistem transportasi laut adalah suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat dan laut yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam tatanan baik secara alami maupun buatan.

c. Sistem Transportasi Darat

Sistem transportasi laut adalah suatu bentuk keterikatan dan keterkaitan antara penumpang, barang, sarana dan prasarana ruang darat yang berinteraksi dalam rangka perpindahan orang atau barang yang tercakup dalam tatanan baik secara alami maupun buatan. (Azis & Asrul, 2018)

2. Becak Bermotor

Becak motor adalah becak dengan mesin dorong dibalik dengan parutan kelapa atau bagian mesin selama roda belakang tetap utuh tetapi satu roda depan dilepas dan diganti dengan gubuk dan rumah. Becak bermotor berjalan di atas kendaraan bermotor. Becak bermotor ini merupakan bentuk layanan door-to-door yang sangat populer. Awalnya, mesin German Rex dua langkah sederhana digunakan, ukuran silinder kecil meningkat pada bellow. Kemudian dikembangkan dengan mengayuh untuk meluncurkan moped Gobel dan beberapa merek lainnya. Sepeda motor produksi baru kini digunakan untuk menggerakkan becak yang banyak dipasarkan di Indonesia. (Parlindungan, 2019).

Menurut Tarigan (2018) dalam Suzana (2020) menyatakan bahwa becak bermotor adalah sepeda motor modifikasi yang memiliki kereta tambahan di samping sepeda motor yang dikemudikan manusia. meskipun terkadang ditemukan di rumah pemilik becak. Becak bermotor yang diperoleh dari sepeda motor telah diubah menjadi becak sespan yang dapat menampung 3 orang termasuk 1 pengemudi dan 2 penumpang (Suzana, 2020).

3. Kepuasan Konsumen

Kotler dan Armstrong (2009) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan/konsumen adalah sejauh mana perkiraan kinerja sesuatu produk/jasa sesuai dengan harapan konsumen. Jika seorang konsumen puas dengan nilai suatu produk/jasa, sangat mungkin untuk menjadi pelanggan jangka panjang. Menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan puas atau tidak puas seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja yang diharapkan dari suatu produk/jasa dengan kinerja yang diharapkan.

Menurut Irawan (2008) dalam Ismail dan Yusuf (2021) menjelaskan bahwa indikator yang merupakan salah satu bentuk kepuasan pelanggan, yaitu: (1) Konsumen merasa senang, yaitu pelayanan yang diberikan membuat pelanggan nyaman. (2) Terus membeli produk atau jasa secara pelanggan membeli produk secara teratur. (3) Merekomendasikan produk kepada orang lain. (4) Memenuhi harapan konsumen. (Ismail & Yusuf, 2021).

4. Kualitas Pelayanan

Dalam Arya Zulfikar (2022), bahwa ada beberapa aspek utama kepuasan pelanggan untuk faktor-faktor pendorong kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi besar sehingga kepuasan terhadap pelayanan biasanya sulit ditiru.

b. Aman dan Nyaman

Pengukuran variabel aman dan nyaman mengacu pada perasaan keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pengguna selama perjalanan.

c. Tarif atau Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value of money yang tinggi.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Husein Umar penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Secara sederhana populasi dapat diartikan sebagai subjek pada wilayah serta waktu tertentu yang akan diamati atau diteliti oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif, 2005). Mengartikan populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi pada penelitian kali ini merupakan pengunjung atau pengguna jasa transportasi becak bermotordi wilayah Pasar Sentral Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar.

- a. Populasi pada penelitian kali ini merupakan pengunjung atau pengguna jasa transportasi becak bermotor di wilayah Pasar Sentral Kecamatan Polewali Kabupaten Polewali Mandar.
- b. Jumlah populasi dalam penelitian ini hanya terpusat di kawasan Pasar Sentral Kec. Polewali yang menggunakan transportasi becak bermotor, di dapatkan jumlah penduduk di Kec. Polewali : 66.483 (BPS Kabupaten Polewali Mandar 2021) maka di total jumlah populasi penggunaan becak bermotor = 66.483 pengguna maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{66.483}{1 + 66.483(0,1)^2} \\n &= \frac{66.483}{665,83} \\&= 99,84\end{aligned}$$

99,84 disesuaikan oleh peneliti menjadi 100 responden maka pada penelitian ini keseluruhan populasi sampel adalah 100 responden yang merupakan penggunaan jasa transportasi becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan bagian instrumen pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Untuk lebih detailnya tersaji sebagai berikut:

a. Observasi

Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yang berhak menggunakan becak bermotor sebagai salah satu moda transportasi. Tempat penelitian dilakukan pada Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yang beralamat di Pekkabata, Kec. Polewali, Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat 91311. Waktu penelitian dimulai pada bulan November – Desember 2023.

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang akan memperoleh informasi, biasanya dilakukan oleh dua orang atau lebih. Informasi yang didapatkan bisa berupa audio, visual, audio visual, dan lain-lain. Wawancara, dilakukan kepada pengunjung. Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar yang berhak menggunakan becak bermotor untuk memperoleh gambaran agar dapat digunakan sebagai data primer penelitian.

c. Dokumentasi

Pengambilan gambar saat melakukan penelitian, sehingga dapat menjadi sebuah bukti fisik bahwa benar melakukan Penelitian

d. Kuisisioner

Berupa kumpulan pertanyaan yang akan dikumpulkan dari responden untuk mendapatkan sebuah informasi. Kuesioner bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap becak bermotor di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar. Dalam hal ini kuesioner dibuat dan dibagikan kepada responden yang merupakan pengunjung Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar. Kuesioner yang dibuat berisi beberapa daftar pernyataan dimana untuk setiap pernyataan yang diajukan, responden harus memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia, sesuai dengan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian.

4. Metode Analisis Data

Pada proses pengumpulan data, peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung. Penyebaran secara langsung dilakukan oleh peneliti untuk mencari responden yang tepat melalui tatap muka secara langsung, sehingga dapat menghasilkan kumpulan data penelitian yang memenuhi syarat-syarat sebagai alat ukur yang baik atau tidak, instrumen dikatakan baik apabila instrumen penelitian tersebut memenuhi sifat tepat (*valid*) dan handal (*reliable*).

Setelah instrumen atau kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, analisa dilanjutkan dengan uji hipotesis menggunakan metode Regresi Linear Berganda, uji determinasi, uji hipotesis yaitu Uji F (pengujian secara serempak) dan Uji T (parsial).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Responden atau subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam sebuah penelitian. Sedangkan profil responden adalah gambaran mengenai identitas responden dalam penelitian tersebut. Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan. Adapun deskripsi profil responden dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh persentase jumlah berdasarkan jenis kelamin seperti pada tabel berikut:

Tabel 1. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------|----------------|----------------|
| 1 | Laki-Laki | 24 | 24% |
| 2 | Perempuan | 76 | 76% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Hasil Analisis (2024)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin perempuan memiliki persentase yang lebih tinggi yaitu sebesar 76% dibandingkan dengan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 24%. Hal ini juga dapat digambarkan dalam bentuk pie chart seperti berikut:



Gambar 1. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

b. Berdasarkan Umur

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh persentase jumlah responden berdasarkan umur seperti tabel berikut:

Tabel 2. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Umur

| NO | Kategori Umur | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|--------|---------------|----------------|----------------|
| 1 | <20 Tahun | 16 | 16% |
| 2 | 20 – 30 Tahun | 18 | 18% |
| 3 | 31 – 40 Tahun | 47 | 47% |
| 4 | 41 – 50 Tahun | 19 | 19% |
| 5 | >50 Tahun | 3 | 3% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber: Hasil Analisis (2024)

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa responden dengan kategori umur 31 – 40 tahun mendominasi sebesar 47% dan sisanya berturut-turut kategori umur 41 – 50 tahun sebesar 19%, 21 – 30 tahun 18%, <20 tahun 16%, dan >50 tahun sebesar 3%. Hal ini juga dapat digambarkan dalam bentuk pie chart seperti berikut:



Gambar 2. Persentase jumlah responden berdasarkan umur

c. Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan data 100 responden, diperoleh persentase jumlah responden berdasarkan pekerjaan seperti pada tabel berikut:

Tabel 3. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

| No | Kategori Pekerjaan | Jumlah (Orang) | Persentasen (%) |
|--------|--------------------|----------------|-----------------|
| 1 | Petani | 17 | 17% |
| 2 | Pedagang | 36 | 36% |
| 3 | IRT | 19 | 19% |
| 4 | Pelajar | 16 | 16% |
| 5 | Lainnya | 12 | 12% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber: Hasil Analisis (2024)

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa responden dengan kategori pekerjaan sebagai pedagang yang mendominasi dengan persentase sebesar 36% dari 100 responden yang dijadikan sampel. Kemudian diikuti oleh responden dengan kategori IRT 19%, petani sebesar 17%, pelajar sebesar 16%, dan pekerjaan lainnya 12%. Hal ini juga dapat digambarkan pada pie chart berikut:



Gambar 3. Persentase jumlah responden berdasarkan pekerjaan

2. Pengujian Instrumen

Untuk menguji instrumen kuesioner dalam penelitian ini digunakan uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk melihat apakah item pertanyaan yang digunakan mampu mengukur apa yang diukur. Sedangkan uji reabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian. Berikut uraian mengenai hasil uji validitas dan uji reabilitas:

a. Uji Validitas

Untuk penelitian ini untuk menentukan r tabel, nilai df dapat dihitung sebagai berikut $df = n - k$ atau $100 - 2 = 98$, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka didapat r tabel sebesar 0,197.

Hasil uji validitas yang diperoleh dalam penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS ver.26 adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen Kuesioner Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Bentor

| Variabel | r hitung | r table | Signifikansi | keterangan |
|--------------------------------|----------|---------|--------------|------------|
| Kualitas Pelayanan (X1) | | | | |
| X1.1 | 0,634 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X1.2 | 0,796 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X1.3 | 0,825 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X1.4 | 0,695 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X1.5 | 0,855 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X1.6 | 0,801 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| Aman dan Nyaman (X2) | | | | |
| X2.1 | 0,779 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X2.2 | 0,848 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X2.3 | 0,818 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X2.4 | 0,791 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| Tarif Bentor (X3) | | | | |
| X3.1 | 0,787 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X3.2 | 0,810 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X3.3 | 0,841 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| X3.4 | 0,754 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| Kepuasan (Y1) | | | | |
| Y1.1 | 0,845 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| Y1.2 | 0,771 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| Y1.3 | 0,872 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| Y1.4 | 0,854 | 0,197 | 0.000 | Valid |
| Y1.5 | 0,740 | 0,197 | 0.000 | Valid |

Sumber: Hasil Analisis (2024)

Berdasarkan tabel 4, hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r hitung $>$ dari nilai r tabel dan tingkat signifikansi $0.000 < 0.5$ untuk semua item pertanyaan, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki kevalidan.

b. Uji Reabilitas

Digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk/variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan Uji reliabilitas *reliable* (handal) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Tingkat reliabilitas suatu konstruk/variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2005).

Hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian dengan menggunakan aplikasi SPSS ver. 26 adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Kuesioner Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bentor

| Variabel | Cronbach Alpha | Keterangan |
|--------------------|----------------|------------|
| Kualitas Pelayanan | 0,882 | Reliabel |
| Aman Dan Nyaman | 0,833 | Reliabel |
| Tarif Bentor | 0,814 | Reliabel |
| Kepuasan | 0,876 | Reliabel |

Sumber: Hasil Analisis (2024)

Berdasarkan tabel 5, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang digunakan reliabel.

3. Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2014:277), analisis regresi berganda bertujuan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium) bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinai turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (dua).

Hasil regresi dengan menggunakan SPSS ver. 26 diperoleh koefisien regresi seperti pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Regresi Kepuasan Masyarakat Terhadap Becak Bermotor

| Coefficients ^a | | | |
|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|
| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients |
| | B | Std. Error | Beta |
| 1 (Constant) | 7.007 | 1.779 | |
| Kualitas Pelayanan | .047 | .048 | .078 |
| Aman Dan Nyaman | .206 | .088 | .199 |
| Tarif Bentor | .552 | .082 | .549 |

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Hasil Analisis

Persamaan Regresi Berdasarkan Tabel 6:

$$Y = 7,007 + 0,047 + 0,206 + 0,552$$

Hasil diatas menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan variabel kualitas pelayanan mampu meningkatkan variabel kepuasan sebesar 0,047, peningkatan satu satuan variabel aman

dan nyaman mampu meningkatkan variabel kepuasan sebesar 0,206 dan peningkatan satu satuan variabel tarif bentor mampu meningkatkan variabel kepuasan sebesar 0,552.

4. Pengujian Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R^2)

hasil uji koefisien determinasi dengan menggunakan SPSS ver. 26 diperoleh koefisien regresi seperti pada tabel berikut:

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Becak Bermotor

| Model Summary ^b | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .656 ^a | .430 | .412 | 1.458 |
| a. Predictors: (Constant), Tarif Bentor, Aman Dan Nyaman, Kualitas Pelayanan | | | | |
| b. Dependent Variable: Kepuasan | | | | |

Sumber: Hasil Analisis (2024)

Pada tabel 7 koefisien determinasi di atas menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,656, maka dari itu diperoleh kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan, aman dan nyaman dan tarif bentor mampu memberikan pengaruh yang kuat terhadap variabel kepuasan sebesar 65,6%. Ini berarti bahwa meningkatnya atau menurunnya kepuasan konsumen 65,6% dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, aman dan nyaman, dan tarif bentor melalui hubungan linier yang persamaan $\hat{Y} = 7,007 + 0,047 + 0.206 + 0,552$. Sedangkan sisanya yaitu 34,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

b. Uji T (Parsial)

Hasil uji t parsial dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan software SPSS ver.26 adalah sebagai berikut:

Tabel 8. Hasil Uji T Penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Becak Bermotor

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 7.007 | 1.779 | | 3.939 | .000 |
| | Kualitas Pelayanan | .047 | .048 | .078 | .974 | .333 |
| | Aman Dan Nyaman | .206 | .088 | .199 | 2.342 | .021 |
| | Tarif Bentor | .552 | .082 | .549 | 6.705 | .000 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | |

Sumber: Hasil Analisis (2024)

Pada tabel 8 uji t di atas menunjukkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Nilai signifikansi (sig) variabel kualitas pelayanan sebesar 0,333 lebih dari α (0,05), dan $T_{hitung} = 0,974 < T_{tabel} = 1,984$, maka dari itu diperoleh keputusan H_0 diterima dengan kesimpulan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan (Y).

- 2) Nilai signifikansi (sig) variabel aman dan nyaman sebesar 0,021 kurang dari α (0,05), dan $T_{hitung} = 2,342 > T_{tabel} = 1,984$ maka dari itu diperoleh keputusan H_0 ditolak dengan kesimpulan bahwa variabel aman dan nyaman (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan (Y).
- 3) Nilai signifikansi (sig) variabel tarif bentor sebesar 0,000 kurang dari α (0,05), dan $T_{hitung} = 6,705 > T_{tabel} = 1,984$ maka dari itu diperoleh keputusan H_0 ditolak dengan kesimpulan bahwa variabel tarif bentor (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan kepuasan (Y).

c. Uji F (Simultan)

Adapun hasil uji F pada penelitian ini dengan menggunakan bantuan software SPSS ver.26 adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji F Dari Penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Becak Bermotor

| ANOVA ^a | | | | | | |
|--|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 153.994 | 3 | 51.331 | 24.155 | .000 ^b |
| | Residual | 204.006 | 96 | 2.125 | | |
| | Total | 358.000 | 99 | | | |
| a. Dependent Variable: Kepuasan | | | | | | |
| b. Predictors: (Constant), Tarif Bentor, Aman Dan Nyaman, Kualitas Pelayanan | | | | | | |

Sumber: Hasil Analisis (2024)

Dari pengujian diatas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000 kurang dari α (0,05), dan $F_{hitung} 24,155 > F_{tabel} 2,70$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Disimpulkan bahwa model regresi linier berganda yang terbentuk sudah tepat dimana ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan, aman dan nyaman, dan tarif bentor secara simultan terhadap kepuasan pelayanan bentor.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan hasil penelitian mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di Pasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar, yaitu:

- a. Merujuk pada ketiga faktor pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, aman dan nyaman, dan tarif bentor mampu mempengaruhi naik turunnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan becak bermotor sebesar 65,6%. Sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

- b. Hasil penelitian dari seluruh variabel independen pada pengujian parsial atau uji t menunjukkan bahwa variabel tarif bentor dengan hasil 6,705 merupakan faktor yang paling mampu mempengaruhi kepuasan konsumen becak bermotor dipasar Sentral Kabupaten Polewali Mandar.

2. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan becak bermotor di pasar sentral Polewali Mandar, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi untuk menjadikan pelayanan becak bermotor menjadi lebih baik.
- b. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan agar selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas dan percaya kepada pelayanan becak bermotor di pasar sentral Polewali Mandar.
- c. Melakukan studi lanjutan dengan menggunakan faktor kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182) atau dari sumber lain yang terpercaya untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR REFERENSI

- Amstrong, T. (2001). *Setiap Anak Cerdas*. Jakarta: PT. Grandmedia Utama
- Azis, R., & Asrul. (2018). *Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Desga, W., Feni, M. P dan Noviandah, Y. 2017. Pemodelan Bangkitan Perjalanan di Nagari Siguntur, Nagari Barung-Barung Belantai dan Nagari Nanggalo Kecamatan Koto XI Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimedia*. Vol. 14 No. 2.
- Ghozali, Imam. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismail, T., & Yusuf, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong Di Kota Bandung. *Jurnal MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)* Vol.5 No.3, 413-423.
- Parlindungan, P. (2019). Pengendalian operasional transportasi becak motor di wilayah hukum Polres Bojonegoro. *Jurnal Dialektika* Vol.14 No.2, 78-83.
- Kotler, d. K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. d. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks

- Lupiyoadi. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parlindungan, P. (2019). Pengendalian operasional transportasi becak motor di wilayah hukum Polres Bojonegoro. *Jurnal Dialektika Vol.14 No.2*, 78-83.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suzana. (2020). Kehidupan Pengemudi Becak Motor Di Kualu Panam Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. *Jurnal JOM FISIP Vol.7 Edisi 2*, 1-15