

## **PENGARUH KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BUS JURUSAN SAMARINDA BONTANG PADA TERMINAL LEMPAKE DI KOTA SAMARINDA**

**Al Halim R**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara  
Muntai No.1 Gunung Kelua Samarinda,  
Email: [alhalim610@gmail.com](mailto:alhalim610@gmail.com)

### ***Abstract***

*The purpose of this study is to test the Quality of Service on Customer Satisfaction. The population in this study were 96 passengers on the bus of Samarinda Bontang Department at Lempake Terminal in Samarinda City. The variables used in this study consisted of the independent variable, namely the Service Quality variable (X), and the dependent variable, namely Customer Satisfaction (Y). The results of the analysis using simple regression analysis. Data collection techniques are based on the source, including primary data through observation, interviews, questionnaires or questionnaires, and include documentation. Secondary data, among others, by searching for literature in the form of previous research journals, and textbooks that are related to the variables to be studied. The data analysis technique used the validity test and reliability test. Whereas for the data analysis technique method using the Determination Analysis method, hypothesis testing using the t test. The results show that the Service Quality (X) variable simultaneously has a significant effect on Customer Satisfaction (Y) Buses in Samarinda Bontang Department at Lempake Terminal in Samarinda City.*

**Keywords:** *Service Quality and Customer Satisfaction.*

### **Pendahuluan**

Indonesia adalah salah satu dengan jumlah penduduk yang sangat padat di tahun 2018 yakni tercatat ada 265 juta jiwa data ini di peroleh dari Bappenas. Dari jumlah data ini Makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan jasa pelayanan tampak semakin meningkat pula. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan pelayanan jasa yang sebaik-baiknya. Salah satu contoh jasa yang sering dan banyak digunakan dalam masyarakat yakni jasa transportasi seperti Bus untuk

jasa transportasi jalur darat, karena bus di nilai oleh masyarakat sangat membantu untuk kebutuhan transportasi keseharian mereka. Penyedia jasa transportasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Setiap mode transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berbeda. Hal ini akan mempengaruhi terhadap jasa-jasa angkutan yang ditawarkan oleh penyedia jasa transportasi.

Salah satu tantangan terbesar dalam bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan pelanggan yang puas dan loyal. Tidak ada perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka panjang tanpa ada pelayanan yang memuaskan. Maka dari itu, perusahaan harus bekerja keras untuk dapat memuaskan keinginan pelanggan sehingga dapat memenangkan persaingan yang ada serta membawa dampak yang positif terhadap kemajuan perusahaan. Salah satu hal terpenting dalam bidang jasa yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat menarik dan mempertahankan pelanggan yaitu pelayanan yang baik.

Menurut Assauri (2013), adalah “Manajemen pemasaran merupakan kegiatan penganalisisan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian program-program yang dibuat untuk membentuk, membangun, dan memelihara keuntungan dari pertukaran melalui sasaran pasar guna mencapai tujuan organisasi (perusahaan) dalam jangka panjang”. Dalam lingkup penawaran, jasa dipandang sebagai produk *intangible* yang *outputnya* lebih berupa aktivitas ketimbang obyek fisik. Sebagai proses, jasa mencerminkan penyampaian jasa inti, interaksi personal, kinerja (*performance*) dalam arti luas, serta pengalaman layanan (Tjiptono & Chandra, 2011)

Dalam dunia bisnis yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dominan dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh-kembangkan perusahaan. Menurut Apriyanti (2018) suatu produk yang dihasilkan perusahaan akan mencerminkan keberhasilan perusahaan tersebut di mata konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kemungkinan akan menjadi pelanggan setia, bahkan dapat dijadikan media promosi gratis. Demikian pula sebaliknya pelanggan yang tidak puas bisa dengan mudah pindah ke perusahaan lain atau menggunakan jasa lain.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan yang pada saat ini khusus dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan diharapkan (Rohaeni & Marwa (2018).

Menurut Tjiptono & Chandra (2011), Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi

secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen pada saat berlangsung dan sesudah transaksi berlangsung.

Pada kenyataannya, saat ini masih banyak ditemukan perusahaan yang hanya mencari keuntungan saja. Perusahaan berlomba-lomba menjadi yang terdepan dan memperoleh pelanggan sebanyak-banyaknya dengan berbagai macam cara yang dilakukan agar dapat menunjang kelancaran kegiatan perusahaan. Banyak perusahaan transportasi yang menawarkan dan berusaha merebut minat konsumen untuk menggunakan produk dan atau jasa yang ditawarkan dari sebuah perusahaan transportasi.

Pada Daerah Provinsi Kalimantan Timur tepatnya di Kota Samarinda terdapat beberapa terminal bus yaitu Terminal Sungai Kunjang yang berada di Jl. Untung Suropati, Karang Asam Ulu; Terminal Bus Banjarmasin di Jl. Bung Tomo, Sungai Keledang Samarinda Seberang dan Terminal Bus Lempake Jalan Kebon Agung Gunung Lingai, Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda yang saat ini menjadi pilihan objek penelitian bagi penulis. Terutama dalam hal menyediakan layanan jasa transportasi angkutan umum antar kota dan layanan pengiriman paketan barang maupun dokumen. Pelayanan sangat dibutuhkan dalam suatu transportasi umum agar penumpang atau pengguna bus merasa puas atau mendapatkan kenyamanan yang diberikan oleh pihak Terminal Bus Lempake Kota Samarinda yang memiliki 2 Jurusan antar daerah. Berikut data jumlah penumpang Bus antar Jurusan pada Terminal Lempake di Kota Samarinda.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, jumlah penumpang Jurusan Samarinda Bontang 2019 memiliki penumpang yang sangat besar atau dominan yaitu sebanyak 59,146 jiwa dibandingkan dengan jurusan Samarinda Sangatta. Hal ini dikarenakan, pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka sehingga membuat penumpang atau konsumen merasa puas untuk menggunakan jasa Bus Jurusan Samarinda Bontang.

Bertambahnya jumlah penduduk dan kompleksitas kehidupan yang semakin meningkat, menyebabkan kebutuhan akan jasa transportasi semakin meningkat. Hal ini ditanggapi oleh para pelaku bisnis transportasi untuk berusaha memenuhi kebutuhan tersebut, dengan menambah armadanya. Berdasarkan data dari dinas perhubungan Kota Samarinda bahwa terdapat 34 bus untuk Jurusan

Kota Samarinda-Bontang yang beroperasi setiap hari dan memiliki jadwal keberangkatan sendiri-sendiri Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dapat dilihat bahwa Bus Jurusan Kota Samarinda-Bontang memiliki jadwal yang padat, yaitu terdiri dari lima jam operasional setiap harinya. Jadwal tersebut sudah diatur oleh pihak pengelola dan telah mendapatkan pengawasan sehingga dapat berjalan dengan baik dan tertib.

Berikut data jumlah penumpang Bus Jurusan Samarinda-Bontang dalam kurun waktu satu tahun. Berdasarkan data bahwa jumlah penumpang atau pengguna Bus Jurusan Samarinda Bontang setiap bulannya lebih dari 1.000 penumpang bahkan dari beberapa bulan tertentu mengalami peningkatan, hal ini tidak luput dari upaya dan pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bus yang telah memberikan pelayanan terbaik agar penumpang atau pengguna jasa merasakan kepuasan dalam menggunakan jasa ini. Penumpang yang menggunakan jasa bus tersebut terdiri dari mahasiswa/pelajar, karyawan dan masyarakat umum. Berdasarkan survei dan pra penelitian di lapangan terdapat beberapa penumpang yang mengungkapkan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola. Pra Penelitian ini telah dibuktikan pada penumpang bus yang akan berangkat menuju Kota Bontang, diperoleh informasi bahwa penumpang yang telah menggunakan jasa ini mengungkapkan bus yang ia tumpangi nyaman dengan pelayanan pembelian tiket yang mudah tanpa harus mengantri dan tersedianya fasilitas yang memadai seperti AC (air conditioner), plastik tempat muntah, bagasi bus yang besar, musik dan lagu beragam yang menemani sepanjang perjalanan, sopir bus yang ramah, ketepatan waktu perjalanan tepat dan ketepatan tiba di tujuan, dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang pada Terminal Lempake di Kota Samarinda. Penulis merumuskan permasalahan yang dituangkan dalam pertanyaan, sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan pada Bus Jurusan Samarinda Bontang pada Terminal Lempake di Kota Samarinda?
- 2) Bagaimana kepuasan pelanggan pada Bus Jurusan Samarinda Bontang pada Terminal Lempake di Kota Samarinda?
- 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang pada Terminal Lempake di Kota Samarinda?

## **Metode**

Jenis penelitian yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian pendekatan deskriptif kuantitatif dan jenis penelitian studi kasus yang didukung dengan survei atau angket dan wawancara. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang

dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Gunawan, 2016). Dalam hal ini survei dilakukan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Terminal Bus Jurusan Samarinda Bontang di Kota Samarinda. Hasil penelitian ini hanya terbatas pada obyek yang diteliti, jadi tidak berlaku umum. Sifat penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk memaparkan dan menjelaskan sifat suatu keadaan yang sedang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari gejala tersebut. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran variabel adalah dengan skala Likert, dimana seorang responden dihadapkan pada beberapa pertanyaan kemudian diminta memberikan jawabannya. Hasil perhitungan dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer, menggunakan program SPSS versi 25.0 for windows. Selanjutnya untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antar variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data seperti kuesioner (pemberian kode, pemberian skor dan mengedit data).

Yang menjadi variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan yang menjadi variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah para pelanggan bus jurusan Samarinda Bontang pada Terminal Lempake yang berlokasi di Jalan Kebon Agung, Gunung Lingai, Kecamatan Sungai Pinang, Kota Samarinda dan sudah melanggang lebih dari 2 kali.

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis yang dibuat, maka penulis menerapkan metode analisa dan data kuantitatif dalam penelitian ini dengan model analisis regresi linier berganda. Analisis data digunakan untuk menyederhanakan data supaya data lebih mudah diinterpretasikan. Teknik analisis yang digunakan untuk mengolah dan membahas data serta menguji hipotesis adalah dengan analisis regresi berganda. Teknik analisis regresi berganda dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini karena teknik regresi berganda dapat menyimpulkan secara langsung mengenai pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan secara parsial ataupun bersama-sama.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Berdasarkan tabel 1 di atas dari setiap item pertanyaan diperoleh rhitung lebih besar dari  $r_{tabel} = 0,167$  (nilai  $r_{tabel}$  untuk  $n = 96$ ), maka setiap item di atas dinyatakan valid dan dengan demikian data yang diperoleh layak untuk analisis selanjutnya menggunakan analisis regresi.

Reliabilitas suatu konstruk variabel yang dikatakan reliabel jika memiliki nilai cronbach's alpha  $> 0,6$ . Berikut adalah pengujian reliabilitas dari setiap variabel penelitian. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai cronbach's alpha X sebesar  $0,706 > 0,6$  dan Y sebesar  $0,634 > 0,6$ . Berarti instrumen atau item-item pernyataan dalam penelitian ini reliabel.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	N	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	Variabel X1 (a)	0,627	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (b)	0,517	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (c)	0,379	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (d)	0,465	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (e)	0,665	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (f)	0,571	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (g)	0,518	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (h)	0,393	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (i)	0,633	0,167	96	Valid
	Variabel X1 (j)	0,550	0,167	96	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Variabel Y (a)	0,660	0,167	96	Valid
	Variabel Y (b)	0,635	0,167	96	Valid
	Variabel Y (c)	0,409	0,167	96	Valid
	Variabel Y (d)	0,637	0,167	96	Valid
	Variabel Y (e)	0,507	0,167	96	Valid
	Variabel Y (f)	0,680	0,167	96	Valid
	Variabel Y (g)	0,342	0,167	96	Valid
	Variabel Y (h)	0,420	0,167	96	Valid

Sumber : Data diolah (2021)

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's		Keterangan
		Alpha	N of Items	
1	Kualitas Pelayanan (X)	0,706	10	Reliabel
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,634	8	Reliabel

Sumber : Data diolah (2021)

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk menguji sifat hubungan sebab-akibat antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang diformulasikan dalam bentuk persamaan sebagai berikut:  $Y = a + bX..$

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	11.800	2.257		5.227	.000
Kualitas Pelayanan	.453	.063	.596	7.200	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data diolah (2021)

Data di atas menunjukkan bahwa coefficients bagian B diperoleh:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,800 + 0,453 (X)$$

**Tabel 4. Hasil Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	11.800	2.257		5.227	.000
X	.453	.063	.596	7.200	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Sumber: Data diolah (2021)

Hasil data output di atas menunjukkan nilai Sig.

Thitung untuk Kualitas Pelayanan (X) adalah 0,000 lebih kecil daripada 0,05 (<0,05). Maka hipotesis diterima, artinya variabel Kualitas Pelayanan (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Perhitungan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) bertujuan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi nol (0) atau satu (1) (Ghazali,2016:98).

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel model summary nilai koefisien Determinasi diperoleh besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penelitian ini adalah 0,596 atau 59,6%. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan variabel bebas dari Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda (Y) termasuk pada tingkat hubungan “Sedang/Cukup”. Sedangkan sisanya 40,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

### *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Hasil tersebut konsisten dengan penelitian terdahulu Setiawan *et. al.* (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian terdahulu Nur & Ali (2020) dengan judul yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan memberikan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu Maulidha (2018) yang menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Mitra Megah di Banjarmasin.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda, sangat baik petugas yang bertugas ramah dalam melayani penumpang dan sistemnya terarah sehingga penumpang merasa lebih diperhatikan. (2) Pelanggan merasa puas dengan cara kerja petugas pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda dalam memudahkan pelanggan untuk menggunakan jasa transportasi. Adapun saran-saran sehubungan dengan penelitian ini berdasarkan analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bagian terdahulu adalah agar pimpinan Terminal Lempake kota Samarinda lebih memperhatikan jam keberangkatan penumpang agar pelanggan tidak kecewa terhadap layanan yang ada.

### **Daftar Pustaka**

- Apriyanti, M. E. (2018). Pentingnya kemasan terhadap penjualan produk perusahaan. *Sosio e-kons*, 10(1), 20-27.
- Assauri, S. (2013). *Marketing Management*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Gunawan, I. (2016). Metode penelitian kuantitatif. Retrieved June, 7, 2017.
- Maulida, E. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVICE MOBIL PADA PT MITRA MEGAH PROFITAMAS DI BANJARMASIN* (Doctoral dissertation, STIE Indonesia Banjarmasin).
- Nur, A. M., & Ali, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Pada Koperasi Kredit Pintu Air Cabang Makassar. *JURNAL PENKOMI KAJIAN PENDIDIKAN DAN EKONOMI*, 3(2), 86-92.

- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(2).
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.