

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI BUS
LISTRIK RUTE J CITY – PLAZA MEDAN FAIR**

SKRIPSI

OLEH:

**DINA PURNAMA SARI NASUTION
228110018**



**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/8/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA TRANSPORTASI BUS LISTRIK RUTE J CITY – PLAZA MEDAN FAIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Teknik
Universitas Medan Area



Oleh:

**DINA PURNAMA SARI NASUTION
228110018**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pengguna Transportasi Bus Listrik Rute J City –
Plaza Medan Fair
Nama : Dina Purnama Sari Nasution
NPM : 228110018
Fakultas : Teknik

Disetujui Oleh:
Komisi Pembimbing

Ir. Nuril Mahda Rangkuti, M.T
Pembimbing



Dr. Bayan Saputro, S.T., M.T
Dekan



Fe. Eka Bonita Wulandari, S.T., M.T
Ka. Program Studi

Tanggal Lulus : 7 April 2026

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima saksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan saksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 7 April 2026



Dina Purnama Sari nasution
228110018



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	= Dina Purnama Sari nasution
NPM	= 228110018
Program Studi	= Teknik Sipil
Fakultas	= Teknik
Jenis karya	= Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non Exclusive Royalty Free-Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Bus Listrik rute J City – Plaza Medan Fair. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 7 April 2026
Yang menyatakan



(Dina Purnama Sari Nasution)

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan Pada tanggal 08 Mei 2004 dari Ayah Ir. Nirwan Nasution dan Ibu Dra. Masri Lubis, Penulis merupakan putra/i ke 3 dari 3 bersudara. Tahun 2022 Penulis lulus dari SMK Negeri 1 Percut Sei Tuan dan pada tahun 2022 terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Medan Area. Pada tahun 2025 Penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Proyek Pembangunan Gudang Cabang Deli Serdang Gonusa Medan Jalan Sultan Serdang, Telaga Sari, Kec. Tj. Morawa, Kabupaten Deli Serdang,



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah “ Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Bus Listrik Rute J.city – Plaza Medan Fair”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi kewajiban kelulusan mata kuliah skripsi di Fakultas Teknik Sipil Universitas Medan Area.

Jelas bahwa dibutuhkan kerja keras dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Namun, skripsi ini tidak akan pernah terwujud tanpa adanya dukungan dan bantuan dari orang-orang disekitar saya.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada diri saya sendiri karena telah berusaha sampai di titik ini, terima kasih sudah bertahan sampai di titik ini, tidak menyerah dan selalu percaya dengan diri sendiri. Finally I did.
2. Kedua orang tua saya yaitu Ayahanda Ir. Nirwan Nasution dan Ibunda Dra. Masri Lubis, yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi, materi, dan memberikan semangat tiada henti
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area
4. Bapak Dr. Eng. Supriono, S.T, M.T., selaku Dekan Fakultas Teknik Sipil Universitas Medan Area
5. Ibu Ir. Tika Ermita Wulandari, S.T.,M.T, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Medan Area.

6. Ibu Ir. Nuril Mahda Rangkuti, M.T selaku dosen pembimbing yang dengan tulus memberikan waktu, usaha dan pemikirannya untuk mendukung proses penyusunan skripsi saya ini.
7. Segenap dosen Fakultas Teknik Sipil yang telah mendidik dan memebrikan ilmu selama perkuliahan dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
8. Dan terima kasih penulis persembahkan kepada abang Abdul Haris Nasution, Kakak Yunita Sari Nasution dan Kakak Chairunisya Farina Novianti Sitorus yang telah memberikan dukungan, doa, serta semangat yang tiada henti kepada penulis.
9. Terima kasih kepada teman seperjuangan penulis yaitu Afiva Salwa Nabilla, Lailan Sabrina, Sri Dwi Febrianti yang selalu memberikan semangat dan dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan penulisan skripsi saya ini, maka dari itu saya memohon maaf apabila pembaca menemukan kesalahan dalam penulisan ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya para pembaca sekalian.

Medan, 7 April 2026
Penulis



Dina Purnama Sari Nasution
228110018

ABSTRAK

Pertumbuhan penduduk perkotaan di Kota Medan yang disertai peningkatan penggunaan kendaraan pribadi telah memicu kemacetan dan polusi udara, sehingga Pemerintah Kota Medan menghadirkan bus listrik pada rute J City – Plaza Medan Fair sebagai solusi mobilitas berkelanjutan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna serta mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 80 responden pengguna bus listrik, di mana data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan persamaan regresi $Y = 45,309 + 0,3577 X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,3577 satuan. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,469 yang menunjukkan hubungan kategori sedang. Sedangkan koefisien determinasi sebesar 22% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 22% terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan analisis IPA, dimensi tangible dan assurance secara umum telah memenuhi harapan pengguna, namun dimensi reliability dan responsiveness masih memerlukan perbaikan pada atribut-atribut tertentu yang dianggap penting namun kinerjanya masih di bawah rata-rata. Kesimpulan dari penelitian ini adalah peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan keberlanjutan penggunaan transportasi bus listrik di Kota Medan.

Kata Kunci: Bus Listrik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Regresi Linier Sederhana, *Importance Performance Analysis* (IPA).

ABSTRACT

The growth of the urban population in Medan City, accompanied by the increasing use of private vehicles, has led to traffic congestion and air pollution. In response, the Government of Medan City introduced electric buses on the J City – Plaza Medan Fair route as a sustainable mobility solution. This study aims to analyze the effect of service quality on user satisfaction and to identify service attributes that should be prioritized for improvement. The research employed a quantitative approach with a sample of 80 electric bus users. The data were analyzed using simple linear regression and Importance Performance Analysis (IPA). The results indicate that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, as shown by the regression equation $Y = 45.309 + 0.577 X$, meaning that each one-unit increase in service quality increases user satisfaction by 0.577 units. The correlation coefficient of 0.469 indicates a moderate relationship, while the coefficient of determination of 22% shows that service quality contributes 22% to user satisfaction. Based on the IPA results, the tangible and assurance dimensions generally meet user expectations, whereas the reliability and responsiveness dimensions require improvement in several attributes considered important but performing below average. In conclusion, improving service quality is a key factor in enhancing user satisfaction and ensuring the sustainability of electric bus transportation in Medan City.

Keywords: Electric Bus, Service Quality, User Satisfaction, Simple Linear Regression, Importance Performance Analysis (IPA)

DAFTAR ISI

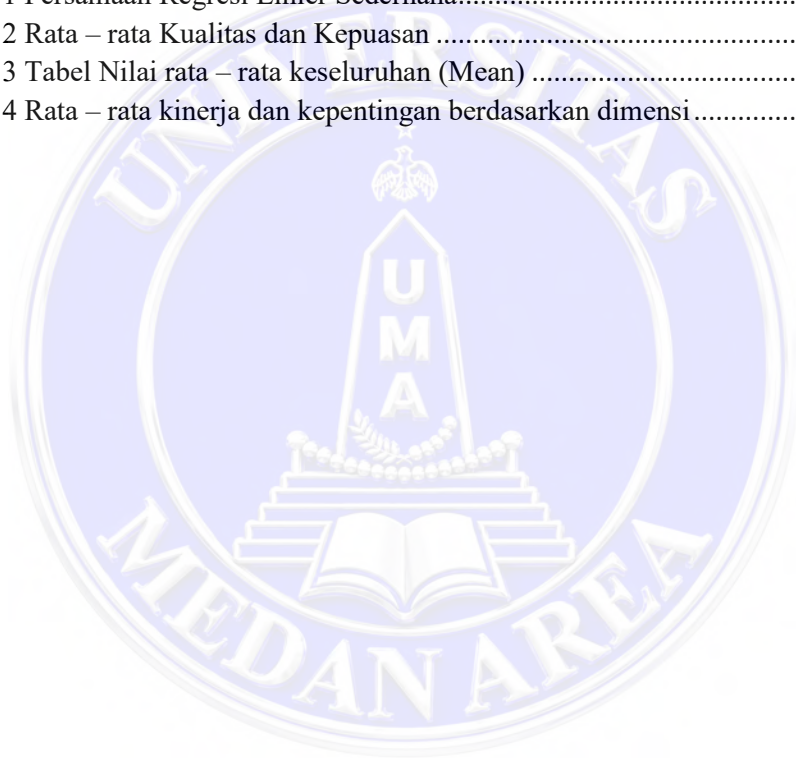
	Halaman
COVER	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Penelitian	4
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 6
2.1 Peneliti Terdahulu	6
2.2 Perbedaan Dengan Peneliti Terdahulu	8
2.4 Fungsi Transportasi.....	10
2.5 Transportasi Publik dan Perannya dalam Mobilitas Perkotaan	11
2.6 Bus Listrik.....	12
2.7 Bus Listrik sebagai Transportasi Berkelanjutan	14
2.8 Kualitas Pelayanan	15
2.9 Persepsi Pengguna.....	19
2.10 Kepuasan Konsumen.....	19

2.10.1	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	20
2.10.2	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	21
2.11	Angkutan Umum.....	21
2.12	Populasi Dan Sampel	23
2.12.1	Populasi	23
2.12.2	Sampel	23
2.13	Uji Validitas	24
2.13.1	Tujuan Uji Validitas.....	25
2.14	Uji Reliabilitas	25
2.15	Analisis Deskripsi	26
2.16	Analisis Regresi Linier Sederhana	26
2.16.1	Tujuan Analisis Regresi Linier Sederhana	27
2.16.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	28
2.16.3	Uji Signifikansi Regresi Linier Sederhana (Uji t).....	28
2.17	Importance Performance Analysis.....	29
2.17.1	Tujuan Metode IPA.....	29
2.17.2	Konsep Dasar IPA.....	29
2.17.3	Konsep Dasar Performance dan Performance.....	30
2.17.4	Diagram kartesius Importance Performance Analysis	30
2.17.5	Tahapan Analisis IPA.....	32
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1	Metode Penelitian.....	35
3.2	Lokasi Dan Waktu Penelitian	35
3.2.1	Lokasi Penelitian	35
3.2.1	Waktu Penelitian	36
3.3	Alat Penelitian.....	36
3.4	Bahan Penelitian.....	37
3.4.1	Data Primer	37
3.4.2	Data Sekunder.....	37
3.5	Analisis Data	37
3.6	Bagan Alir	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1	Hasil Penelitian.....	40
4.1.1	Profil Bus Listrik.....	40

4.1.2	Uji Instrumen Data.....	42
4.1.3	Analisis Deskriptif	46
4.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	50
4.3	Pembahasan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	54
4.3.1	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik).....	54
4.3.2	Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan).....	55
4.3.3	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	56
4.3.4	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan).....	56
4.3.5	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati).....	57
4.4	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	57
4.4.1	Diagram Kartesius Importance Performance Analysis.....	60
4.4.2	Penjelasan Kuadran Importance Performance Analysis.....	60
4.4.3	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> berdasarkan dimensi.....	62
4.4.4	Diagram Kartesius Importance Performance Berdasarkan Dimensi.....	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		xvii
LAMPIRAN.....		xx

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Hasil Uji validitas	42
Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas terhadap kualitas pelayanan	45
Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas terhadap kepuasan pengguna.....	45
Tabel 4 Hasil Uji reliabilitas Kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna.....	45
Tabel 5 Hasil Pengumpulan data	47
Tabel 6 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 7 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	49
Tabel 8 Jumlah Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel 9 Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	51
Tabel 10 Hasil Uji t (Parsial)	52
Tabel 11 Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	54
Tabel 12 Rata – rata Kualitas dan Kepuasan	58
Tabel 13 Tabel Nilai rata – rata keseluruhan (Mean)	60
Tabel 14 Rata – rata kinerja dan kepentingan berdasarkan dimensi	63



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 rute penelitian.....	36
Gambar 2 Bagan Alir Penelitian	39
Gambar 3 Peta rute bus listrik J City – Plaza Medan Fair	41
Gambar 4 Persentase Jenis Kelamin Responden	48
Gambar 5 Persentase Umur Responden	49
Gambar 6 Persentase Pekerjaan Responden	50
Gambar 7 Diagram Kartesius IPA	60
Gambar 8 Diagram Kartesius IPA Berdasarkan Dimensi.....	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3 Tabel Nilai r Produk Moment

Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 5 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, pertumbuhan jumlah penduduk perkotaan dan meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi telah menimbulkan berbagai permasalahan transportasi, seperti kemacetan lalu lintas, keterlambatan mobilitas, polusi udara, dan meningkatnya konsumsi energi berbasis fosil (Rachmansyah, 2024). Untuk mengatasi hal tersebut, transportasi publik yang ramah lingkungan menjadi solusi strategis dalam mewujudkan mobilitas yang berkelanjutan. Salah satu langkah yang sedang dikembangkan di berbagai kota besar, termasuk Indonesia, adalah penggunaan bus listrik. Moda ini diharapkan mampu mengurangi ketergantungan terhadap energi fosil, menekan emisi gas buang, sekaligus menghadirkan layanan transportasi yang lebih modern, nyaman, dan efisien (PwC Indonesia, 2024; ITDP Indonesia, 2025).

Namun demikian, keberhasilan implementasi bus listrik tidak hanya bergantung pada aspek teknis atau kebijakan semata, tetapi juga pada kepuasan pengguna sebagai faktor penentu keberlanjutan layanan. Kepuasan pengguna sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara transportasi. kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (Keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Jika kualitas pelayanan sesuai atau bahkan melampaui harapan pengguna, maka kepuasan akan tercapai. Sebaliknya, apabila kualitas layanan tidak memenuhi harapan, maka kepuasan pengguna akan

menurun dan berdampak pada rendahnya minat masyarakat menggunakan bus listrik.

Untuk menilai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna, pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana digunakan untuk metode statistik untuk memodelkan dan menyelidiki hubungan linear antara satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Selain itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) dipakai untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas perbaikan (Martilla & James, 1977; Heidari dkk., 2023).

Meskipun telah ada sejumlah penelitian terkait kualitas pelayanan transportasi publik, kajian yang berfokus pada hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna bus listrik di Kota Medan masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik demografis, budaya, dan kondisi infrastruktur transportasi di Medan dapat memengaruhi persepsi serta harapan pengguna terhadap layanan bus listrik. Tanpa data empiris yang akurat mengenai hubungan kedua variabel ini, sulit bagi pengelola layanan dan pemerintah daerah untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang tepat sasaran.

Rute bus listrik J City – Plaza Medan Fair merupakan salah satu jalur transportasi umum di Kota Medan yang dirancang untuk menghubungkan kawasan permukiman dengan pusat kegiatan kota. Jalur ini berawal dari kawasan J City sebagai wilayah hunian dan pengembangan perkotaan, kemudian berakhir di kawasan Plaza Medan Fair yang menjadi pusat aktivitas perbelanjaan, ekonomi, dan sosial masyarakat.

Dalam operasionalnya, bus listrik pada rute ini melintasi sejumlah jalan utama dengan tingkat lalu lintas yang cukup padat. Rute tersebut melewati berbagai lokasi penting, seperti kawasan permukiman, pusat perbelanjaan, perkantoran, institusi pendidikan, serta fasilitas pelayanan publik. Kondisi ini menjadikan rute J City – Plaza Medan Fair memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas masyarakat untuk berbagai keperluan sehari-hari.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pengguna serta memberikan rekomendasi perbaikan layanan bus listrik sebagai bagian dari upaya mewujudkan transportasi publik yang modern, inklusif, dan berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dari penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi Bus Listrik pada rute J City – Plaza Medan Fair?
2. Faktor-faktor pelayanan apa saja yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna bus listrik?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna transportasi Bus Listrik pada rute J City – Plaza Medan Fair?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan bus listrik pada setiap dimensi pelayanan serta mengukur tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian ini dilakukan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja

pelayanan dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* sehingga dapat diidentifikasi faktor-faktor yang menjadi prioritas utama perbaikan guna meningkatkan kepuasan pengguna secara optimal.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen transportasi, pelayanan publik, dan kepuasan pelanggan, khususnya melalui penerapan analisis linier sederhana dan metode IPA pada layanan bus listrik. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi penyelenggara bus listrik untuk mengetahui aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan, serta bagi pemerintah sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan transportasi publik yang berkelanjutan dan ramah lingkungan. Selain itu, penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk menambah wawasan dan pengalaman penelitian, serta dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti topik serupa terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna transportasi publik.

1.5 Batasan Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa batasan masalah yang digunakan sebagai ruang lingkup pembahasan yaitu :

1. Sarana transportasi yang akan diteliti adalah Bus Listrik pada rute J City – Plaza Medan Fair.
2. Rute pelayanan yang akan diteliti adalah rute layanan koridor 2 : J city – Plaza Medan Fair.
3. Responden yang menjadi objek penelitian adalah pengguna yang secara langsung memanfaatkan layanan bus listrik pada rute ini.

4. Data yang digunakan bersumber dari kuesioner selama periode penelitian berlangsung.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peneliti Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Vanessa Kusuma dengan judul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Transportasi Transjakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pengguna transportasi umum TransJakarta. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang merupakan salah satu bagian dari pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling. Sampel yang diambil adalah penumpang bus TransJakarta berjumlah 40 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, kemudian diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas dan uji reliabilitas menunjukkan bahwa 40 butir pernyataan kepada responden dinyatakan valid dan reliabel. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan atau korelasi yang sangat kuat antar variabel yaitu sebesar 0,811. Pengujian hipotesis yang dilakukan dapat memperkuat penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Agatha Nami Simamora dengan judul “Evaluasi Kinerja Bus Listrik Sebagai Moda Transportasi Umum Di Kota Medan”. ini bertujuan untuk mengetahui kinerja operasional dan tingkat kepuasan pengguna Bus Listrik. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda dan Customer Satisfaction Index. Analisis

ini meliputi uji asumsi klasik ,uji hipotesis (uji-t) serta uji koefisien determinasi (R^2). Berdasarkan hasil analisis kinerja operasional Bus Listrik Kota Medan, diperoleh faktor muat belum ideal, waktu tempuh sudah termasuk ideal, dan waktu antara (Headway) belum termasuk kategori ideal. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pengguna diperoleh persamaan regresi, $Y = 32,603(\alpha) + 1,228(X_1) + 1,170(X_2) + 0,572(X_3) + 0,120(X_4) + 0,793(X_5) + 0,074(X_6)$ Berdasarkan uji asumsi klasik, melalui uji normalitas didapat bahwa data pada variabel berdistribusi normal. Pengujian hipotesis (uji-t) menunjukkan bahwa kinerja Bus Listrik Kota Medan mempunyai pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna. Dari pengujian koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,287 memberi arti bahwa pengaruh variabel bebas (kinerja) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna) sebesar 28,7% sehingga terdapat 71,3% prestasi dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan Bus Listrik Kota Medan melalui metode Customer Satisfaction Index (CSI) diperoleh tingkat kepuasan pengguna excellent (sangat puas) dengan nilai indeks sebesar 90,63%.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Saifulloh dan Yenita dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan Bus Listrik Terhadap Kepuasan Kaum Muda Yang Mempengaruhi Kepuasan Hidup”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan bus listrik terhadap kepuasan kaum muda yang mempengaruhi kepuasan hidup. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Metode analisis menggunakan aplikasi

software pada SPSS versi 25 yang digunakan dalam menganalisis data responden. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian populasi yang memenuhi kriteria inklusi yaitu yang menggunakan Bus minimal 2 kali dalam satu bulan dan kriteria eksklusi petugas yang bekerja di TransJakarta. Hasil penelitian ini adalah: 1) Proporsi variable bus tangible responden dalam hal kepuasan pelanggan sebagian besar baik (76,5%); 2) Proporsi variabel bus driver's quaity responden dalam hal kepuasan pelanggan Sebagian besar baik (94,1%); 3) Proporsi variabel empathy responden dalam hal kepuasan pelanggan sebagian besar baik (65,9%); 4) Proporsi variabel total service quality responden dalam hal kepuasan pelanggan sebagian besar baik (51,8%); 5) Ada hubungan antara variabel bus tangible dengan costumer satisfaction (nilai p 0,000); 6) Tidak ada hubungan antara variabel bus driver's quality dengan costumer satisfaction (nilai p 1000); 7) Tidak ada hubungan antara variable empathy sdengan costumer satisfaction (nilai p 0,174); dan 8) Ada hubungan antara variable total service quality dengan costumer satisfaction (nilai p 0,010).

2.2 Perbedaan Dengan Peneliti Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki perbedaan cukup mendasar dengan penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Saifulloh (2023) pengaruh kualitas pelayanan bus listrik terhadap kepuasan kaum muda yang selanjutnya dikaitkan dengan kepuasan hidup. Metode yang digunakan bersifat deskriptif kuantitatif dengan analisis Chi-Square sehingga hasilnya hanya sebatas melihat ada atau tidaknya hubungan antar variabel. Berbeda dengan penelitian ini yang

menggunakan analisis regresi linier sederhana dan metode Importance Performance Analysis (IPA), sehingga tidak hanya dapat mengetahui seberapa kuat hubungan tersebut dan memprediksi nilai variabel, tetapi juga mampu memetakan aspek pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Agatha Natami Simamora (2024) lebih berfokus pada evaluasi kinerja operasional bus listrik di Kota Medan, meliputi faktor muat, waktu tempuh, dan headway, dengan metode regresi berganda serta Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian tersebut lebih menekankan aspek teknis operasional, sedangkan penelitian ini berorientasi pada dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) serta menggunakan IPA untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

Adapun penelitian Bertilia Vanessa Kusuma (2020) meneliti hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan TransJakarta dengan metode deskriptif kuantitatif menggunakan uji korelasi dan melibatkan 40 responden. Penelitian tersebut membuktikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, namun belum mendalami pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan. Perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada penggunaan regresi linier sederhana dan IPA yang memberikan analisis lebih komprehensif, dengan objek penelitian pada bus listrik di Medan dan jumlah responden yang lebih besar, sehingga hasil penelitian lebih representatif dan aplikatif bagi peningkatan kualitas layanan transportasi ramah lingkungan.

2.3 Definisi Transportasi

Transportasi adalah suatu sistem yang berfungsi untuk menghubungkan berbagai titik dalam suatu wilayah atau antarwilayah, sehingga memudahkan

mobilitas manusia dan barang dalam kegiatan ekonomi, sosial, dan budaya. (Arief Rachmansyah 2024).

Transportasi diartikan sebagai proses pemindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan sarana tertentu yang melibatkan waktu, biaya, serta infrastruktur. Transportasi tidak hanya dipandang sebagai aktivitas perpindahan fisik, tetapi juga sebagai bagian dari sistem yang mendukung pembangunan ekonomi, interaksi sosial, dan keberlanjutan lingkungan.

Dari perspektif geografis, transportasi berperan sebagai penghubung ruang yang memungkinkan distribusi sumber daya dari area surplus ke area defisit. Hal ini sangat penting dalam konteks ekonomi modern di mana spesialisasi produksi dan perdagangan antardaerah menjadi kunci efisiensi dan pertumbuhan ekonomi. Tanpa sistem transportasi yang memadai, potensi ekonomi suatu wilayah tidak dapat dimanfaatkan secara optimal.

Dalam hal pergerakan barang, transportasi diperlukan karena sumber kebutuhan manusia tidak terdapat di sembarang tempat. Selain itu, sumber yang masih berbahan baku harus diproses melalui tahapan produksi yang lokasinya juga tidak selalu ada di lokasi manusia sebagai konsumennya. Kesenjangan antara jarak lokasi sumber, lokasi produksi dan lokasi konsumsi inilah yang melahirkan adanya kebutuhan transportasi, dalam hal ini transportasi barang atau logistik.

2.4 Fungsi Transportasi

Pentingnya transportasi sebagai urat nadi kehidupan ekonomi, sosial ekonomi, politik & pertahanan, lingkungan dan pengembangan wilayah memiliki dua fungsi ganda yaitu sebagai unsur penunjang dan sebagai unsur pendorong. Sebagai unsur penunjang, transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi

yang efektif untuk memenuhi kebutuhan berbagai sektor dan menggerakkan pembangunan nasional. Sebagai unsur pendorong, transportasi berfungsi menyediakan jasa transportasi yang efektif untuk membuka daerah-daerah yang terisolasi, melayani daerah terpencil, merangsang pertumbuhan daerah tertinggal dan terbelakang.

1. Ekonomi – Memperlancar distribusi barang/jasa, menurunkan biaya logistik, membuka peluang usaha dan pasar baru.
2. Sosial – Menghubungkan antarwilayah, mempermudah akses ke pendidikan, kesehatan, dan fasilitas umum, serta mempererat interaksi sosial-budaya.
3. Politik & Pertahanan – Mendukung integrasi wilayah, persatuan nasional, serta mobilisasi pertahanan dan penanganan bencana.
4. Lingkungan – Transportasi ramah lingkungan (seperti bus listrik) membantu mengurangi polusi dan mendukung pembangunan berkelanjutan.
5. Pengembangan Wilayah – Mendorong tumbuhnya kota/daerah baru dan memengaruhi lokasi pusat pertumbuhan ekonomi serta permukiman.

2.5 Transportasi Publik dan Perannya dalam Mobilitas Perkotaan

Transportasi publik merupakan salah satu elemen penting dalam sistem mobilitas perkotaan yang berfungsi untuk mendukung pergerakan masyarakat secara efisien, aman, dan berkelanjutan. Keberadaan transportasi publik yang andal tidak hanya berperan dalam mengurangi kemacetan lalu lintas, tetapi juga berkontribusi terhadap penurunan tingkat polusi udara dan konsumsi energi. Oleh karena itu, pengembangan transportasi publik menjadi prioritas utama dalam perencanaan transportasi di berbagai kota besar, termasuk di Indonesia.

Dalam konteks perkotaan, transportasi publik berfungsi sebagai tulang punggung mobilitas masyarakat, khususnya bagi kelompok yang tidak memiliki akses terhadap kendaraan pribadi. Kualitas layanan transportasi publik akan sangat menentukan tingkat penggunaan oleh masyarakat. Apabila layanan yang diberikan dirasakan nyaman, aman, dan tepat waktu, maka masyarakat cenderung beralih dari kendaraan pribadi ke transportasi umum. Sebaliknya, rendahnya kualitas pelayanan dapat menurunkan minat masyarakat untuk menggunakan transportasi publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kesadaran terhadap isu lingkungan, transportasi publik berbasis energi listrik mulai dikembangkan sebagai solusi transportasi ramah lingkungan. Bus listrik menjadi salah satu moda transportasi yang diharapkan mampu menjawab tantangan mobilitas perkotaan sekaligus mendukung upaya pengurangan emisi karbon.

2.6 Bus Listrik

Zhang et al. (2023) menjelaskan bahwa bus listrik tidak hanya berperan dalam mengurangi emisi karbon, tetapi juga dapat meningkatkan efisiensi energi karena motor listrik memiliki tingkat efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan mesin konvensional berbahan bakar minyak.

Bus listrik adalah kendaraan umum yang menggunakan motor listrik sebagai sumber tenaga penggerak, menggantikan mesin pembakaran internal yang biasanya menggunakan bahan bakar fosil. Bus ini dirancang untuk mengangkut penumpang dalam jumlah besar dan beroperasi di rute-rute tertentu dalam sistem transportasi publik.

Keunggulan Bus Listrik:

1. Ramah Lingkungan = Tidak menghasilkan emisi gas buang langsung (zero emission), sehingga dapat mengurangi polusi udara secara signifikan di area perkotaan. Penelitian menunjukkan bahwa penggantian bus konvensional dengan bus listrik dapat mengurangi emisi CO₂ hingga 30-50% dalam siklus hidup kendaraan.
2. Efisiensi Energi = Motor listrik memiliki efisiensi konversi energi yang lebih tinggi dibandingkan mesin diesel, sehingga lebih ekonomis dalam jangka panjang meskipun investasi awal lebih tinggi.
3. Operasional Lebih Senyap - Tingkat kebisingan yang lebih rendah meningkatkan kenyamanan penumpang dan mengurangi polusi suara di kawasan perkotaan. Ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat urban.
4. Biaya Operasional Lebih Rendah - Meskipun harga pembelian lebih tinggi, biaya perawatan dan operasional bus listrik lebih rendah karena memiliki komponen mekanis yang lebih sederhana. Tidak ada kebutuhan untuk penggantian oli, filter, dan komponen mesin konvensional lainnya.
5. Teknologi Modern - Dilengkapi dengan sistem informasi dan teknologi terkini yang meningkatkan pengalaman penumpang, seperti sistem pembayaran elektronik, informasi real-time, dan konektivitas internet.

Kota Medan menjadi salah satu dari delapan kota yang melaksanakan program e-bus atau bus listrik, maka dari itu dalam melaksanakan gerakan tersebut pemerintah perlu mengetahui kondisi kualitas udara, kepentingan masyarakat dan progresivitas pelaksanaan dari program tersebut.

Bus listrik di Medan mulai beroperasi sebagai bagian dari upaya untuk mengembangkan sistem transportasi massal yang modern dan ramah lingkungan. Peluncuran bus listrik pertama di kota ini terjadi pada Januari 2024, dengan 60 unit bus yang resmi beroperasi, mendukung program Trans Metro Deli yang telah ada sejak 2020.

Di Medan, terdapat 6 koridor bus listrik yang telah dioperasikan sebagai bagian dari sistem transportasi publik yang ramah lingkungan. Berikut adalah penjelasan mengenai koridor-koridor tersebut:

1. Koridor 1: Terminal Amplas – Terminal Pinang Baris
2. Koridor 2: J-City – Plaza Medan Fair
3. Koridor 3: Belawan – Lapangan Merdeka
4. Koridor 4: Tuntungan – Lapangan Merdeka
5. Koridor 5: Tembung – Lapangan Merdeka

2.7 Bus Listrik sebagai Transportasi Berkelanjutan

Bus listrik merupakan moda transportasi publik yang menggunakan tenaga listrik sebagai sumber energi utama, sehingga tidak menghasilkan emisi gas buang secara langsung. Penggunaan bus listrik dinilai lebih ramah lingkungan dibandingkan dengan bus berbahan bakar fosil karena mampu mengurangi polusi udara dan kebisingan di kawasan perkotaan. Selain itu, bus listrik juga memiliki efisiensi energi yang lebih baik dalam jangka panjang.

Pengembangan bus listrik di Indonesia merupakan bagian dari kebijakan nasional dalam mendorong transportasi berkelanjutan. Pemerintah daerah, termasuk Kota Medan, mulai mengadopsi bus listrik sebagai bentuk inovasi dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi publik. Kehadiran bus listrik

diharapkan tidak hanya memberikan manfaat lingkungan, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Namun demikian, keberhasilan implementasi bus listrik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Faktor-faktor seperti kenyamanan kendaraan, keandalan jadwal, keramahan petugas, serta kemudahan akses halte menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna terhadap layanan bus listrik.

2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler & Keller (2021), kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik jasa yang berkaitan dengan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang dinyatakan maupun yang tersirat. Definisi ini menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya sekadar memberikan layanan sesuai standar, tetapi juga mencakup kemampuan memenuhi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai upaya organisasi atau penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna secara maksimal. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang terjadi di dalamnya. Hal ini berarti, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan rasa nyaman, aman, serta memuaskan bagi pengguna.

Hal ini berarti, pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan rasa nyaman, aman, serta memuaskan bagi pengguna. Dalam konteks transportasi publik, dimensi keamanan menjadi sangat krusial karena pengguna

mempercayakan keselamatan mereka kepada operator. Oleh karena itu, setiap aspek pelayanan harus dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Dalam dunia transportasi, kualitas pelayanan menjadi patokan utama yang menentukan keberlangsungan sebuah layanan. Jika pengguna merasa bahwa pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan harapan, maka mereka akan cenderung puas dan bahkan menggunakannya kembali di masa depan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik akan menimbulkan keluhan dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut.

Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik akan menimbulkan keluhan dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Dalam era digital dan media sosial saat ini, pengalaman negatif satu pelanggan dapat dengan cepat tersebar luas dan mempengaruhi persepsi masyarakat secara keseluruhan. Oleh karena itu, menjaga konsistensi kualitas pelayanan menjadi semakin penting.

Pelayanan yang berkualitas pada bus listrik mencakup kenyamanan, ketepatan waktu, keamanan, serta ketersediaan fasilitas. Misalnya, pengguna akan merasa puas jika bus datang sesuai jadwal, kondisi kendaraan nyaman, petugas ramah, dan perjalanan terasa aman. Sebaliknya, jika bus sering terlambat atau fasilitas kurang memadai, maka kepuasan pengguna akan menurun meskipun teknologi yang digunakan lebih modern dibandingkan transportasi konvensional.

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi yang dapat dijadikan sebagai indikator penilaian. Dimensi-dimensi ini umumnya berkaitan dengan aspek fisik, keandalan, kecepatan, jaminan, dan kepedulian.

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik merupakan segala sesuatu yang dapat dilihat secara nyata oleh pengguna. Dalam konteks transportasi bus listrik, hal ini mencakup kondisi bus, kebersihan, fasilitas kursi, pencahayaan, pendingin udara, serta informasi yang tersedia di dalam kendaraan. Semakin baik kondisi fisik yang terlihat, semakin positif pula persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan.

Aspek tangible meliputi desain eksterior dan interior bus yang modern dan menarik, kondisi fisik armada yang terawat, ketersediaan teknologi informasi seperti display elektronik untuk informasi rute dan halte, serta fasilitas pendukung seperti tempat duduk prioritas, area untuk penumpang berkebutuhan khusus, dan sistem pembayaran elektronik yang mudah digunakan, semakin baik kondisi fisik yang terlihat maka semakin positif pula persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang ditetapkan. Dalam layanan bus listrik, hal ini bisa dilihat dari ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, konsistensi rute, serta kepastian jadwal yang dapat diandalkan.

Dimensi reliability sangat krusial dalam transportasi publik karena pengguna seringkali merencanakan aktivitas mereka berdasarkan jadwal bus. Ketidakpastian jadwal dapat menyebabkan frustrasi dan menurunkan kepercayaan pengguna.

Keandalan juga mencakup konsistensi dalam kualitas layanan dari hari ke hari. Pengguna mengharapkan bahwa pengalaman mereka menggunakan bus listrik akan relatif sama setiap kali mereka menggunakannya, tanpa fluktuasi kualitas yang signifikan

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap mengacu pada kesediaan petugas untuk membantu pengguna dengan cepat dan tepat. Misalnya, kesiapan petugas dalam memberikan informasi mengenai jadwal perjalanan, membantu penumpang yang mengalami kesulitan, atau merespons keluhan yang disampaikan.

Dalam era digital, *responsiveness* juga mencakup kecepatan dalam merespons pertanyaan atau keluhan yang disampaikan melalui media sosial, aplikasi, atau saluran komunikasi lainnya. Aspek ini juga meliputi fleksibilitas dalam menghadapi situasi tidak terduga, seperti kemampuan operator untuk memberikan solusi alternatif ketika terjadi gangguan layanan atau perubahan rute mendadak

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan meliputi rasa aman dan percaya yang diberikan kepada pengguna. Dalam transportasi bus listrik, jaminan ini dapat berupa keselamatan perjalanan, keterampilan pengemudi, serta kepastian bahwa seluruh prosedur keamanan dijalankan dengan baik.

5. Empati (*Empathy*)

Empati adalah perhatian yang tulus kepada pengguna, yang diwujudkan dalam bentuk keramahan, kesopanan, dan kesediaan petugas untuk memahami kebutuhan penumpang. Empati ini sangat penting terutama bagi

pengguna dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak, lansia, atau penyandang disabilitas.

Empati ini sangat penting terutama bagi pengguna dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak, lansia, ibu hamil, atau penyandang disabilitas.

Dalam kehidupan nyata, empati dapat diwujudkan melalui pelatihan petugas untuk lebih peka terhadap kebutuhan penumpang, penyediaan fasilitas khusus untuk kelompok rentan, serta kebijakan yang menerima keberagaman pengguna. Petugas yang menunjukkan empati tidak hanya mengikuti prosedur standar, tetapi juga mampu membaca situasi dan memberikan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan individual penumpang.

2.9 Persepsi Pengguna

Persepsi pengguna merupakan proses subjektif dalam menilai kualitas suatu layanan berdasarkan pengalaman pribadi, pengetahuan sebelumnya, serta ekspektasi yang dimiliki. Dalam pelayanan jasa, persepsi sering kali lebih menentukan kepuasan dibandingkan kondisi objektif layanan itu sendiri.

Pada layanan bus listrik, persepsi pengguna terhadap kebersihan armada, profesionalisme petugas, dan kenyamanan perjalanan akan membentuk penilaian menyeluruh terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, meskipun secara teknis layanan telah memenuhi standar, persepsi negatif pengguna tetap dapat menurunkan tingkat kepuasan.

2.10 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan salah satu konsep penting dalam pemasaran dan manajemen pelayanan, karena keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada bagaimana mereka mampu memenuhi dan melebihi harapan

konsumennya. Kepuasan konsumen pada dasarnya menggambarkan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, konsumen akan merasa puas; sebaliknya, apabila kinerja lebih rendah dari harapan, konsumen akan merasa tidak puas.

Dalam konteks transportasi umum, khususnya bus listrik, kepuasan konsumen menjadi ukuran penting untuk mengetahui seberapa jauh layanan yang diberikan oleh operator mampu menjawab kebutuhan pengguna. Faktor seperti kenyamanan armada, keterampilan pengemudi, ketepatan waktu, keamanan, harga tiket, dan keramahan petugas akan sangat menentukan tingkat kepuasan penumpang.

2.10.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen tidak muncul secara otomatis, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya:

1. Kualitas Pelayanan – meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, serta aspek fisik dari layanan yang diberikan.
2. Harga – harga yang dianggap adil dan sesuai dengan manfaat yang diterima dapat meningkatkan kepuasan.
3. Harapan Konsumen – kepuasan terbentuk ketika kinerja layanan sesuai dengan ekspektasi konsumen.
4. Pengalaman Sebelumnya – konsumen yang pernah mengalami layanan buruk akan lebih kritis dalam menilai pelayanan berikutnya.
5. Komunikasi dan Informasi – kejelasan informasi mengenai jadwal, rute, maupun sistem pembayaran dapat memberikan rasa nyaman dan puas.

2.10.2 Dimensi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sering diukur melalui beberapa dimensi utama, antara lain:

1. Kepuasan terhadap produk atau jasa inti, misalnya kualitas perjalanan, kenyamanan kursi, dan kondisi armada bus listrik.
2. Kepuasan terhadap layanan tambahan, seperti keramahan petugas, kebersihan, dan kemudahan memperoleh informasi.
3. Kepuasan terhadap sistem pelayanan, termasuk keteraturan jadwal, keamanan perjalanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung.
4. Kepuasan secara emosional, yaitu perasaan bangga atau nyaman menggunakan bus listrik karena mendukung transportasi ramah lingkungan.

2.11 Angkutan Umum

Angkutan umum adalah moda transportasi yang disediakan untuk melayani kepentingan masyarakat secara luas, dengan sistem trayek atau lintasan tertentu, dan biaya perjalanan yang relatif terjangkau. Angkutan umum berperan sebagai sarana mobilitas massal yang dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, mengurangi kemacetan, serta menekan polusi udara di perkotaan.

Menurut Morlok (2021), angkutan umum merupakan bagian integral dari sistem transportasi kota yang berfungsi menyediakan pelayanan perpindahan orang maupun barang secara efektif dan efisien.

Fungsi angkutan umum dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Fungsi Ekonomi – menunjang distribusi tenaga kerja, barang, dan jasa.
2. Fungsi Sosial – menyediakan akses mobilitas yang merata bagi masyarakat, termasuk kelompok menengah ke bawah.

3. Fungsi Lingkungan – mengurangi polusi udara dan emisi karbon.
4. Fungsi Mobilitas – meningkatkan aksesibilitas ke pusat kegiatan masyarakat.

Sejalan dengan itu, Litman (2020) menyatakan bahwa transportasi umum yang terintegrasi akan meningkatkan efisiensi kota sekaligus mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.

Berdasarkan moda dan operasionalnya, angkutan umum dapat dibedakan menjadi:

1. Angkutan Jalan Raya – seperti bus kota, bus listrik, angkutan kota, taksi, dan BRT.
2. Angkutan Rel – kereta api, LRT (Light Rail Transit), MRT (Mass Rapid Transit).
3. Angkutan Laut – kapal feri, kapal penumpang antar pulau.
4. Angkutan Udara – pesawat komersial.

Sistem angkutan umum dapat dikelompokkan menjadi:

1. Sistem Sewa (*Demand Responsive*) Sistem sewa berarti kendaraan dapat dioperasikan oleh penyewa. Dalam hal ini, tidak ada rute dan jadwal khusus yang harus diikuti pengguna. Pengguna bisa mengatur rute dan waktu sesuai kebutuhan. Contohnya adalah taksi, becak atau ojek.

2. Sistem Penggunaan (*Transit System*)

Sistem penggunaan yaitu kendaraan dioperasikan dengan rute dan jadwal yang telah ditetapkan. Sistem penggunaan bersama dapat dibagi menjadi dua bagian: paratransit dan transit. Paratransit adalah kendaraan yang beroperasi tanpa jadwal, trayek dan dapat berhenti (*pick up and drop off*) di sepanjang trayek tersebut. Transit adalah sistem angkutan umum dengan

jadwal dan rute tetap yang tersedia bagi setiap orang yang telah membayar ongkos, seperti bus kota, kereta api.

2.12 Populasi Dan Sampel

Populasi dan sampel menjadi unsur penting dalam penelitian sebagai dasar utama pengumpulan data guna menggambarkan serta menjelaskan fenomena atau kondisi nyata yang menjadi objek kajian penelitian.

2.12.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Populasi dapat mencakup individu, kelompok, lembaga, maupun fenomena yang relevan dengan topik kajian. Penetapan populasi yang jelas sangat penting karena menjadi dasar dalam penentuan ruang lingkup penelitian serta memengaruhi validitas hasil penelitian yang diperoleh.

2.12.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih secara sistematis dengan menggunakan teknik pengambilan sampel tertentu. Penggunaan sampel bertujuan untuk memperoleh data yang representatif tanpa harus meneliti seluruh populasi, sehingga penelitian dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Sampel yang baik harus mampu mewakili karakteristik utama populasi agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan digunakan sebagai dasar pengambilan kesimpulan yang akurat.

Salah satu rumus yang umum digunakan untuk menentukan jumlah responden (sampel) dalam penelitian yaitu rumus slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah responden (sampel)

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (error tolerance), umumnya 5% atau 10% (0,10)

2.13 Uji Validitas

Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen penelitian, seperti kuesioner atau tes, mampu mengukur apa yang seharusnya diukur sesuai dengan tujuan penelitian. Instrumen yang valid akan menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan konsep atau variabel yang diteliti. Uji validitas umumnya menggunakan *Person Produk Moment*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi antara skor item dan skor total
- X = skor variabel
- Y = skor total dari variable untuk responden ke-n
- N = jumlah responden

Suatu item dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi (α) 5% atau 0,05.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pertanyaan dinyatakan valid.

- b. Jika nilai r hitung $\leq r$ tabel, maka item pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Selain itu, pengujian juga dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.):

- a. Jika Sig. $< 0,05$, maka item dinyatakan valid. Jika Sig. $\geq 0,05$, maka item dinyatakan tidak valid.

2.13.1 Tujuan Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah setiap item pertanyaan dalam kuesioner layak digunakan.
2. Mengukur kesesuaian item pertanyaan dengan variabel penelitian.
3. Menghindari kesalahan pengukuran (measurement error).
4. Menjamin bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan kondisi yang diteliti.

2.14 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi atau keandalan suatu instrumen penelitian. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang relatif sama ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang serupa. Salah satu metode yang digunakan dalam uji reliabilitas adalah metode Cronbach's Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai koefisien Cronbach Alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2021).

Dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- α = Nilai koefisien reliabilitas
- k = jumlah item pernyataan
- σ_i^2 = jumlah varian masing-masing item
- σ_t^2 = varians total

2.15 Analisis Deskripsi

Analisis deskriptif responden dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik pengguna bus listrik rute J City – Plaza Medan Fair yang dijadikan sampel penelitian. Karakteristik tersebut mencakup jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan, serta intensitas penggunaan bus listrik. Informasi ini diperlukan untuk memastikan bahwa responden yang terlibat benar-benar sesuai dengan objek penelitian.

Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden berasal dari kelompok usia produktif yang memanfaatkan bus listrik sebagai sarana transportasi dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa layanan bus listrik pada rute tersebut memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan.

2.16 Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode statistik untuk memodelkan dan menyelidiki hubungan linear antara satu variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen), dengan tujuan memprediksi nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebasnya. Teknik ini bertujuan untuk menemukan hubungan linier antara variabel-variabel yang diobservasi, direpresentasikan oleh suatu persamaan garis lurus.

Regresi linier sederhana memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Menguji hubungan / korelasi / pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat.
- b. Melakukan prediksi atau estimasi variabel terikat berdasarkan variabel bebasnya.

Rumus regresi linear sederhana memiliki persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b X$$

keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna (variabel terikat)

X = Kualitas Pelayanan (variabel bebas)

α = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Dalam persamaan ini nilai konstanta (α) menunjukkan nilai kepuasan pengguna apabila nilai koefisien kualitas pelayanan (b) bernilai 0. Sedangkan nilai koefisien kualitas pelayanan (b) menunjukkan besar tambahan nilai kepuasan pengguna (Y) terhadap kenaikan satu satuan pada kualitas pelayanan (X)

2.16.1 Tujuan Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1. Mengetahui ada atau tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.
3. Mengukur besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Melakukan prediksi nilai variabel dependen berdasarkan variabel independen.

2.16.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variasi perubahan variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kemampuan yang besar dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan nilai yang mendekati 0 menunjukkan kemampuan yang rendah.

Menurut Sugiyono (2022), nilai R^2 tidak hanya menunjukkan kekuatan model, tetapi juga menggambarkan tingkat keakuratan model regresi dalam menjelaskan fenomena yang diteliti.

2.16.3 Uji Signifikansi Regresi Linier Sederhana (Uji t)

Uji signifikansi dalam regresi linier sederhana dilakukan melalui uji t, yang bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang dihasilkan signifikan secara statistik.

Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen
2. Jika nilai signifikansi (Sig.) $\geq 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji ini menjadi dasar dalam pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis penelitian.

2.17 Importance Performance Analysis

Metode IPA biasanya dilakukan dengan mengumpulkan data dari pelanggan atau konsumen menggunakan kuesioner atau wawancara, kemudian data tersebut dianalisis dan disajikan dalam bentuk matriks IPA. Melalui metode IPA, perusahaan dapat mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2021), IPA adalah alat yang efektif untuk memetakan prioritas perbaikan kualitas pelayanan, karena hasilnya mampu menunjukkan atribut layanan mana yang harus ditingkatkan, dipertahankan, atau bahkan dikurangi.

2.17.1 Tujuan Metode IPA

Adapun tujuan Metode IPA yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna.
2. Mengidentifikasi atribut layanan yang perlu menjadi prioritas perbaikan.
3. Menyediakan informasi strategis bagi perusahaan/penyedia jasa dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
4. Mengidentifikasi kesenjangan antara kinerja dan kepentingan pelayanan.

2.17.2 Konsep Dasar IPA

Dalam pelaksanaannya, IPA dilakukan dengan langkah berikut:

1. Pengumpulan data – responden diminta menilai tingkat kepentingan (I) dan kinerja (P) dari atribut layanan.
2. Menghitung skor rata-rata untuk importance dan performance.
3. Menghitung tingkat kesesuaian (TK) dengan rumus:

$$TK_i = \text{Performance} \times \text{Importance} \times 100\%$$

$$TK_i = \frac{\text{Performance (Kinerja)}}{\text{Importance (Kepentingan)}} \times 100\%$$

Jika $TK_i \geq 100\%$, berarti kinerja sudah sesuai/lebih dari harapan. Jika $TK_i < 100\%$, berarti kinerja belum memenuhi harapan.

4. Membuat diagram kartesius IPA – untuk memetakan atribut ke dalam empat kuadran.

2.17.3 Konsep Dasar Performance dan Importance

1. Importance (Kepentingan)

Importance menunjukkan tingkat harapan atau tingkat kepentingan pengguna terhadap suatu atribut pelayanan. Semakin tinggi nilai kepentingan, maka atribut tersebut dianggap semakin penting oleh pengguna.

2. Performance (Kinerja)

Performance menggambarkan tingkat kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pengguna berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan. Nilai kinerja yang tinggi menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan dengan baik.

2.17.4 Diagram kartesius Importance Performance Analysis

Hasil analisis IPA dipetakan ke dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat kuadran berdasarkan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan. Sumbu

horizontal (X) menunjukkan nilai kinerja, sedangkan sumbu vertikal (Y) menunjukkan nilai kepentingan.

Keempat kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini berisi atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi tetapi kinerjanya masih rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini harus menjadi fokus utama perbaikan karena sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang sama-sama tinggi. Atribut dalam kuadran ini telah memenuhi harapan pengguna dan perlu dipertahankan kualitasnya secara konsisten.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ini berisi atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah. Atribut pada kuadran ini tidak memerlukan perhatian khusus dalam jangka pendek.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan atribut dengan tingkat kepentingan rendah tetapi memiliki kinerja tinggi. Kondisi ini mengindikasikan adanya kemungkinan penggunaan sumber daya yang kurang efisien.

2.17.5 Tahapan Analisis IPA

Tahapan dalam melakukan *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan Tujuan Evaluasi

Misalnya tujuan evaluasi yaitu meningkatkan kualitas produk atau layanan, memperbaiki citra merek, atau meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Menentukan Kriteria Evaluasi

Kriteria evaluasi digunakan untuk menilai kualitas produk atau layanan, dapat berupa fitur produk, kinerja, layanan purna jual, harga, dan lain sebagainya.

3. Mengumpulkan Data

Perusahaan harus mengumpulkan data dari pelanggan atau konsumen tentang persepsi mereka terhadap produk atau layanan yang ditawarkan. Data ini dapat dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, atau survei online.

4. Melakukan Pengelompokan Data

Setelah data terkumpul, perusahaan harus mengelompokkan data sesuai dengan kriteria evaluasi yang telah ditentukan.

5. Melakukan Perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA)

Perhitungan IPA didasarkan pada tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Tingkat kepentingan ditentukan berdasarkan persepsi pelanggan tentang seberapa pentingnya setiap kriteria evaluasi. Sedangkan tingkat kinerja dapat ditentukan

berdasarkan seberapa baik produk atau layanan perusahaan dalam memenuhi kriteria tersebut.

6. Menganalisis Hasil Perhitungan

Hasil perhitungan selanjutnya dianalisis guna mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan dan aspek-aspek yang sudah cukup baik.

7. Menentukan Tindakan Perbaikan

Setelah analisis dilakukan, perusahaan harus menentukan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas produk atau layanan mereka. Tindakan ini dapat berupa perbaikan produk atau layanan, meningkatkan layanan purna jual, atau mengubah harga produk atau layanan.

8. Memantau Hasil

Perusahaan harus memantau hasil dari tindakan perbaikan yang telah dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas produk atau layanan perusahaan sudah meningkat atau belum.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

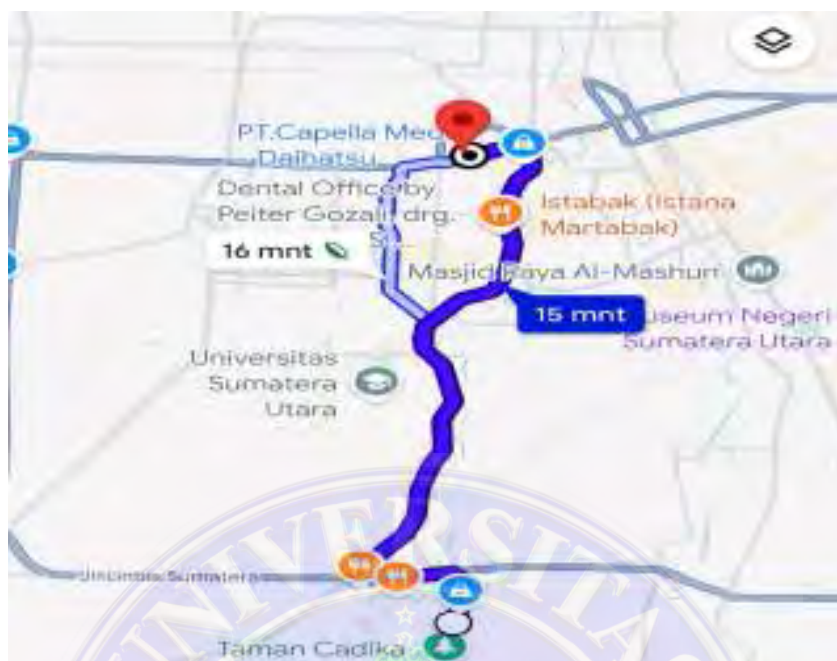
3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna bus listrik. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana untuk menemukan hubungan linier antara variabel-variabel yang diobservasi, direpresentasikan oleh suatu persamaan garis lurus. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja setiap indikator pelayanan, sehingga dapat diidentifikasi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan dalam peningkatan kualitas layanan bus listrik di Kota Medan.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada layanan Bus Listrik Kota Medan dengan rute J City – Plaza Medan Fair, yang merupakan salah satu trayek utama uji coba operasional bus listrik di Kota Medan. Lokasi ini dipilih karena merupakan jalur yang cukup padat aktivitas masyarakat serta menjadi pusat perhatian dalam penerapan transportasi ramah lingkungan di Kota Medan.



Gambar 1 rute penelitian (Google Maps 2025)

3.2.1 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Desember tahun 2025, yang mencakup tahap persiapan, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, hingga analisis hasil penelitian. Pemilihan rentang waktu tersebut disesuaikan dengan jadwal operasional bus listrik di lapangan serta ketersediaan responden pengguna bus listrik pada rute yang diteliti.

3.3 Alat Penelitian

Alat utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan. Selain kuesioner, penelitian ini juga menggunakan Software SPSS V 25 sebagai alat bantu untuk mengolah data. SPSS digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis regresi linier sederhana, serta perhitungan statistik lainnya.

3.4 Bahan Penelitian

Untuk memperoleh data yang akan digunakan pada tahap berikutnya, dilakukan pengumpulan data. Bahan yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dua yaitu :

3.4.1 Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna bus listrik Kota Medan pada rute J-City – Plaza Medan Fair. Data primer ini mencakup identitas responden serta jawaban terhadap pernyataan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan tingkat kepuasan pengguna.

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder, yaitu data penunjang yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti observasi, serta penelitian terdahulu yang relevan. Data sekunder ini digunakan untuk memperkuat analisis dan membandingkan hasil penelitian dengan kajian sebelumnya.

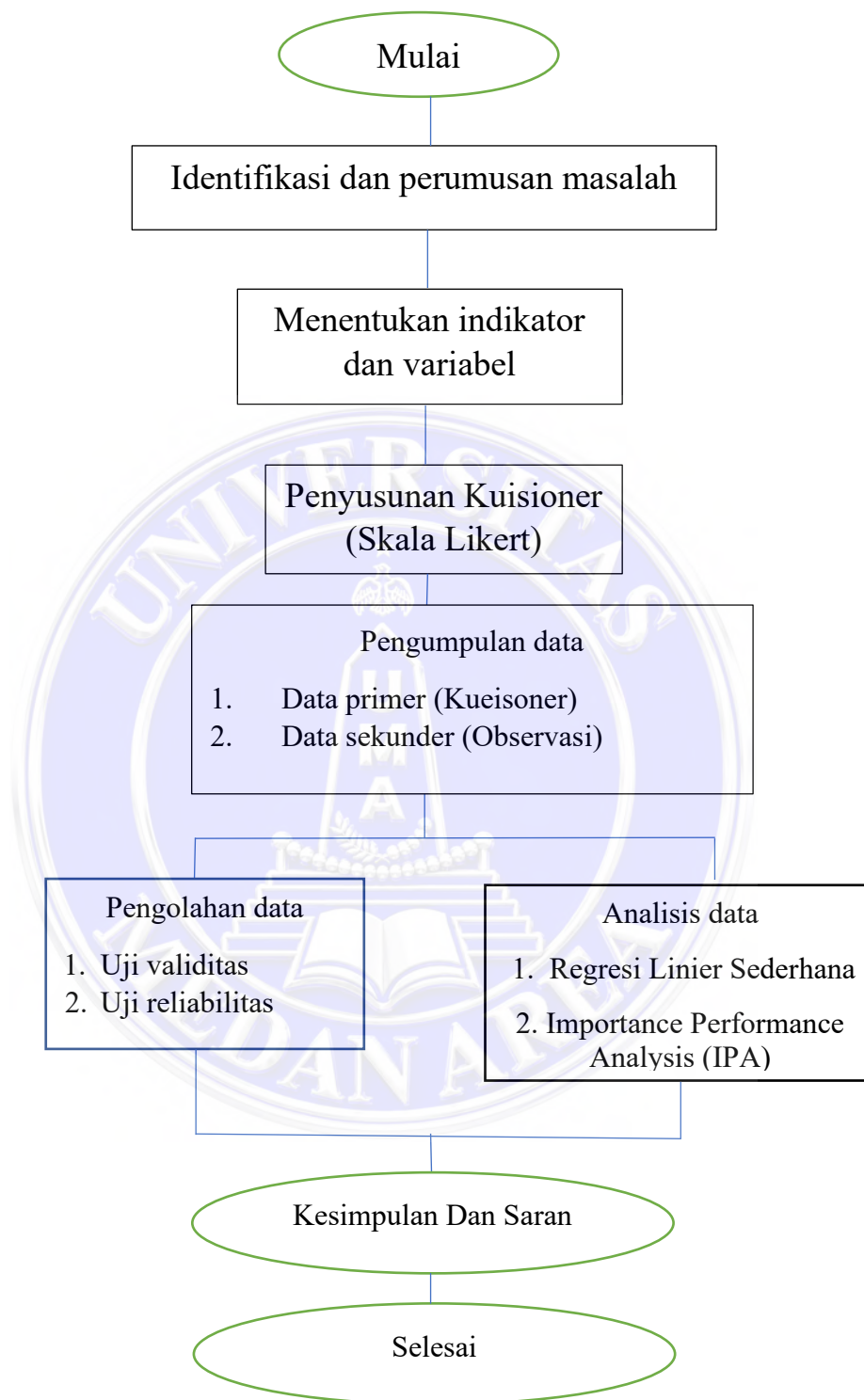
3.5 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis ini digunakan untuk memodelkan dan memperkirakan hubungan linier antara satu variabel independen dan satu variabel dependen kepuasan pengguna bus listrik. Untuk melengkapi analisis, digunakan juga metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode ini digunakan untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan menurut persepsi pengguna..

Dengan kombinasi analisis regresi linier sederhana dan *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna serta rekomendasi praktis bagi peningkatan pelayanan bus listrik di Kota Medan.



3.6 Bagan Alir



Gambar 2 Bagan Alir Penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna bus listrik rute J City – Plaza Medan Fair di Kota Medan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna bus listrik rute J City – Plaza Medan Fair. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara langsung akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pengguna layanan bus listrik. Berdasarkan persamaan regresi $Y = 45,309 + 0,577X$, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,577 satuan. Nilai konstanta sebesar 45,309 menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pengguna tetap berada pada angka tersebut.
2. Besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 22,0%. Nilai ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna, meskipun masih terdapat faktor lain di luar penelitian ini yang turut memengaruhi kepuasan pengguna, seperti waktu tunggu, keterjangkauan halte, tarif, serta kondisi lalu lintas.

3. Berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA), terdapat sejumlah atribut pelayanan yang berada pada Kuadran I (prioritas utama), yaitu atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja pelayanan yang masih relatif rendah. Atribut-atribut ini berpotensi menjadi sumber utama ketidakpuasan pengguna apabila tidak segera ditingkatkan, sehingga perlu mendapatkan perhatian khusus dari pengelola bus listrik.
4. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL, diperoleh nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja pada setiap dimensi kualitas pelayanan. Dimensi reliability memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,00, sedangkan nilai kinerjanya sebesar 4,47. Sementara itu, dimensi responsiveness memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,05 dengan nilai kinerja sebesar 4,54. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi pengguna, namun nilai kinerjanya masih berada di bawah tingkat kepentingan yang diharapkan.
5. Berdasarkan hasil analisis dimensi SERVQUAL, dimensi tangible menunjukkan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,18 dan nilai kinerja sebesar 4,51. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas fisik seperti kebersihan bus, kenyamanan tempat duduk, serta tampilan halte telah mampu memenuhi harapan pengguna. Selanjutnya, dimensi assurance memiliki nilai rata-rata kepentingan sebesar 4,18 dan nilai kinerja sebesar 4,55, nilai tersebut menunjukkan bahwa pengguna telah merasa cukup percaya terhadap keamanan perjalanan, kemampuan petugas, serta jaminan keselamatan selama menggunakan bus listrik. Oleh karena itu, kedua

dimensi tersebut perlu dipertahankan secara konsisten agar kualitas pelayanan yang telah baik tidak mengalami penurunan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan kepuasan pengguna bus listrik rute J City – Plaza Medan Fair perlu difokuskan pada perbaikan atribut pelayanan yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya belum optimal, terutama terkait ketepatan waktu layanan dan daya tanggap petugas. Pengelola disarankan memperkuat manajemen operasional dan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia agar pelayanan lebih andal dan responsif. Di sisi lain, kualitas fasilitas fisik dan aspek keselamatan yang telah dinilai baik perlu dipertahankan secara konsisten.. Selain itu, aspek pelayanan yang telah dinilai baik dan berada pada kuadran pertahankan prestasi perlu dijaga kualitasnya secara berkelanjutan agar kepuasan pengguna tetap terpelihara. Pengelola juga disarankan untuk melakukan evaluasi pelayanan secara berkala guna menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan dan harapan pengguna yang terus berkembang.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menambahkan variabel lain di luar kualitas pelayanan serta memperluas objek dan jumlah responden, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Rachmansyah, “Pengertian Transportasi sebagai Sistem Mobilitas Wilayah,” RedaSamudera.id, 2024.
- [2] PwC Indonesia, “Transportation Ministry Boosts Electric Bus Utilisation,” PwC Media Centre, 2024.
- [3] ITDP Indonesia, How Are Electric Buses Progressing Under Indonesia’s National Electrification Commitment. Jakarta: ITDP, 2025.
- [4] J. A. Martilla and J. C. James, “Importance-Performance Analysis,” *Journal of Marketing*, vol. 41, no. 1, pp. 77–79, 1977.
- [5] M. Razi and I. E. K. P. Sumberdaya, “Peranan Transportasi Dalam Perkembangan Suatu Wilayah,” *Academia*, pp. 1–14, 2014.
- [6] E. K. Morlok, *Introduction to Transportation Engineering and Planning*. New York: McGraw-Hill, 2021.
- [7] T. Litman, *Evaluating Public Transportation Benefits and Costs*. Victoria: Victoria Transport Policy Institute, 2020.
- [8] A. Palilu, *Pembangunan Infrastruktur Transportasi terhadap Produk Domestik Regional Bruto*. CV. Azka Pustaka, 2022.
- [9] A. Oktavia, L. Judijanto, D. N. Afni, M. A. Silova, and H. Firdaus, *Pengantar Teknik Transportasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2025.
- [10] B. Arinanto, “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan dan Penggunaan Masyarakat Kota Jambi pada Transportasi Publik Trans Siginjai,” *Doctoral dissertation, Ilmu Pemerintahan*, 2026.
- [11] Y. Zhang, J. Li, and X. Wang, “The Development and Challenges of Electric Bus Deployment in Urban Transport,” *Sustainable Cities and Society*, vol. 95, p. 104532, 2023.
- [12] R. Anastasya and S. B. Putri, “SDGS 7: Efektivitas Program Penggunaan Bus Listrik guna Mendorong Transportasi Publik Ramah Lingkungan,” *Journal of Environmental Economics and Sustainability*, vol. 1, no. 3, p. 13, 2024.
- [13] K. M. Al Misky, Z. Fadhillah, Q. Pujawati, and E. A. Putri, “Penerapan Transformasi Model Transportasi dalam Mewujudkan Konsep Smart Living

- Berkelanjutan (Studi Perbandingan Denmark dan Indonesia),” *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, vol. 2, no. 1, pp. 1899–1907, 2025.
- [14] Y. Kusdyana, “Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya,” *Doctoral dissertation, STIA dan Manajemen Kepelabuhanan Barunawati Surabaya*, 2020.
- [15] N. Hazizah and S. Ramadhani, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang,” *Jurnal Ekonomi*, vol. 30, no. 1, pp. 177–197, 2025.
- [16] P. Sihombing, “Analisis Persepsi Kepuasan Kualitas Pelayanan Transportasi Masyarakat pada Bus Trans Siginjai Dinas Perhubungan Provinsi Jambi,” *Doctoral dissertation, Universitas Jambi*, 2025.
- [17] D. P. Dewi Prasetyani and W. Widyoningsih, “Persepsi Pengguna Layanan BPJS Mandiri terhadap Kualitas Pelayanan di UPTD Puskesmas Kroya II Kabupaten Cilacap Tahun 2023,” *Doctoral dissertation, Universitas Al-Irsyad Cilacap*, 2024.
- [18] A. S. Bharmawan and N. Hanif, *Manajemen Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Scopindo Media Pustaka, 2022.
- [19] U. P. Ramadani et al., “Strategi Penentuan Populasi dan Sampel dalam Penelitian Pendidikan: Antara Validitas dan Representativitas,” *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, vol. 3, no. 2, pp. 574–585, 2025.
- [20] N. Suriani and M. S. Jailani, “Konsep Populasi dan Sampling serta Pemilihan Partisipan Ditinjau dari Penelitian Ilmiah Pendidikan,” *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 24–36, 2023.
- [21] N. Nurhaswinda et al., “Analisis Regresi Linier Sederhana dan Penerapannya,” *Jurnal Cahaya Nusantara*, vol. 1, no. 2, pp. 69–78, 2025.
- [22] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Semarang: BP Undip, 2021.
- [23] F. Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi, 2021.

Lampiran 1 Kuesioner

Kuesioner Penelitian

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I

Penumpang Bus Listrik

Dengan segala hormat Bapak/Ibu/Saudara/I, Perkenalkan nama saya Dina Purnama Sari Nasution seorang mahasiswa S1 Fakultas Teknik Program Studi Teknik Sipil, yang ingin meminta bantuan dan ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktu agar dapat memberikan pendapat dan informasi dengan mengisi kuesioner yang saya lampirkan.

Data yang diperoleh akan digunakan untuk menyusun skripsi saya yang berjudul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Bus Listrik Rute J City – Plaza Medan Fair. Saya sangat berharap ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Atas perhatian dan ketersediannya saya ucapkan terima kasih.

I. Identitas Responden

- Nama :
- Usia :
- Jenis Kelamin : Laki -laki / Perempuan
- Pekerjaan:

II. Petunjuk Pengisian

- Bacalah terlebih dahulu setiap butir pernyataan dengan benar
- Berilah tanda centang (✓) pada salah satu jawaban sesuai dengan pilihan Bapak/ibu pada kolom yang tersedia.
- Keterangan tentang jawaban

5 : Sangat Setuju

3 : Netral

1 : Sangat Tidak Setuju

4 :Setuju

2 : Tidak Setuju

III. Contoh Pengisian Angket

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan					Kepuasan Pengguna				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.	Kebersihan di dalam bus Listrik		√				√				

IV. Angket

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan					Kepuasan pengguna				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
Tangible / Bukti Fisik											
1.	Kebersihan di dalam Bus Listrik										
2.	Kebersihan Halte Bus Listrik										
3.	Kenyamanan Halte Bus Listrik										
4.	Penyediaan AC di dalam Bus Listrik										
5.	Kenyamanan di dalam Bus Listrik										
6.	Ketersediaan kursi khusus bagi penumpang berkebutuhan khusus										
7.	Kemudahan membayar ongkos										
8.	Penyedia papan informasi di halte Bus listrik										
Reliability / Keandalan											
9.	Kemudahan mendapatkan informasi										
10.	Harga tarif Bus Listrik										
11.	Kemudahan menjangkau halte Bus Listrik										

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan					Kepuasan pengguna				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
12.	Kemampuan memberikan pelayanan terbaik pada penumpang										
13.	Kemudahan memperoleh informasi yang actual dan terupdate										
14.	Rentang waktu tunggu antar Bus										
15.	Durasi Bus berhenti di halte										
Responsiveness / ketanggapan											
16.	Kemampuan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang										
17.	Kecepatan dan kesiapan petugas dalam menyediakan pelayanan bagi penumpang										
18.	Petugas menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani atau membantu penumpang										
19.	Kemampuan perusahaan cepat tanggap menanggapi keluhan penumpang										
20.	Kemampuan petugas dalam menanggapi saran penumpang										
Emphaty / Empati											
21.	Petugas siap di tempat Ketika diperlukan										

No.	Pernyataan	Kualitas Pelayanan					Kepuasan pengguna				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
22.	Kejujuran dan kesabaran petugas dalam memberikan pelayanan										
23.	Kemampuan petugas memberikan informasi kepada penumpang dengan Bahasa yang mudah dimengerti										
24.	Ketersediaan petugas untuk menjalani serta mengutamakan kebutuhan penumpang										
Assurance / Jaminan											
25.	Keramahan dan kesopanan yang diberikan oleh petugas										
26.	Keterampilan petugas dalam berkomunikasi dengan penumpang										
27.	Kenyamanan pada saat naik – turun Bus Listrik										
28.	Petugas memberikan informasi halte yang akan dilewati dengan jelas dan komunikatif										
29.	Ketersediaan asuransi atau jaminan keselamatan										
30.	Ketersediaan peralatan untuk menghadapi situasi dan kondisi darurat (pemadam kebakaran, kotak p3pk,dll) di dalam Bus										

Lampiran 2 Tabulasi Data

No.	KUALITAS PELAYANAN														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5
19	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	3	4	5	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4
23	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
24	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
25	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	3	3	5	4	5	4	3	3	5	4	4	3	5	4
62	5	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	4
63	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4
64	5	3	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4
65	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4
66	5	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4
67	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	4
68	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5	4	4
69	4	5	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	3

70	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
71	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
72	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
73	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	2	3	4	3	2
74	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4
75	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5
76	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	5
77	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4
78	5	5	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	3	2	2
79	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5
80	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2

KUALITAS PELAYANAN														
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5
5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4
5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4
5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	3
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	3
4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5
5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1



Lampiran 3 Tabel Nilai r Produk Moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	10%		5%	10%		5%	10%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

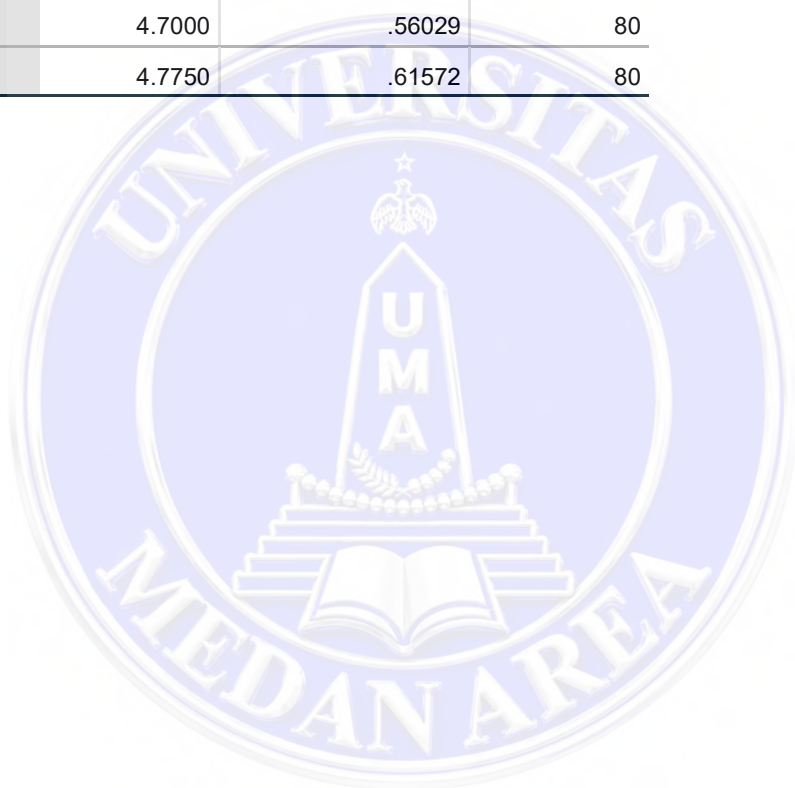
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.967	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P01	4.7625	.50925	80
P02	4.5625	.67212	80
P03	4.5250	.79516	80
P04	4.7375	.65107	80
P05	4.7250	.65555	80
P06	4.8000	.58244	80
P07	4.6875	.72205	80
P08	4.5625	.79307	80
P09	4.6250	.66323	80
P10	4.7500	.60588	80
P11	4.6125	.66549	80
P12	4.7500	.53957	80
P13	4.6500	.59746	80
P14	4.6375	.66072	80
P15	4.6125	.70250	80
P16	4.7500	.49041	80
P17	4.7125	.55561	80
P18	4.7625	.53353	80

P19	4.6875	.54177	80
P20	4.6875	.51788	80
P21	4.7125	.55561	80
P22	4.7625	.50925	80
P23	4.7500	.53957	80
P24	4.6750	.54599	80
P25	4.8500	.45284	80
P26	4.7750	.50253	80
P27	4.8125	.47981	80
P28	4.7750	.50253	80
P29	4.7000	.56029	80
P30	4.7750	.61572	80



1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa

80 80 80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	80	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.956	30

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P01	4.4625	.74534	80
P02	3.9375	.90489	80
P03	3.9750	.98051	80
P04	4.6000	.70442	80
P05	4.3625	.81511	80
P06	4.6250	.60326	80
P07	4.0500	1.15726	80
P08	4.0375	.94726	80
P09	3.9375	.97232	80
P10	4.4625	.85601	80
P11	4.0625	.90489	80
P12	4.2125	.85231	80
P13	4.1375	.75881	80
P14	3.9875	.87863	80
P15	3.9125	.98333	80
P16	4.1500	.74799	80
P17	4.1875	.71323	80
P18	4.2125	.65010	80
P19	4.0875	.79863	80
P20	4.1750	.74247	80

P21	4.1500	.81287	80
P22	4.3625	.62122	80
P23	4.4250	.61160	80
P24	4.2750	.63595	80
P25	4.5250	.55060	80
P26	4.4250	.54599	80
P27	4.4250	.65168	80
P28	4.2750	.71112	80
P29	4.0875	.74958	80
P30	4.2250	.85647	80



Lampiran 5 Dokumentasi



Dokumentasi kursi berkebutuhan khusus



Dokumentasi Alat Pemadam Kebakaran & dll



Dokumentasi Tombol bel Bus



Dokumentasi AC Bus Listrik



Dokumentasi Bersama responden Bus Listrik



Dokumentasi kondisi di dalam Bus Listrik



Dokumentasi Bersama responden Bus Listrik



Dokumentasi Bersama responden Bus Listrik



Dokumentasi Bersama responden Bus Listrik



Dokumentasi Bersama responden Bus Listrik