

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Objek Penelitian

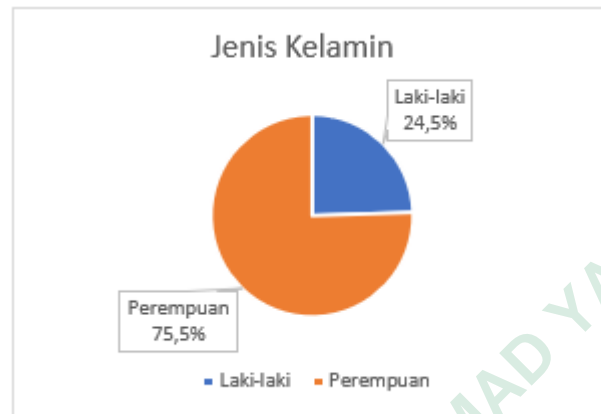
Subjek yang digunakan pada penelitian ini adalah penumpang bus PO Sumber Alam. Penelitian ini melibatkan 151 penumpang yang merupakan penumpang bus PO Sumber Alam pada tahun 2025. Penumpang yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu mereka yang pernah menggunakan lebih dari satu kali, mengetahui layanan bus PO Sumber Alam, dan dengan rentang usia 17-60 tahun. Pemilihan kriteria sampel ini bertujuan untuk memastikan bahwa penumpang memiliki pengalaman dan pemahaman yang komprehensif tentang kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif dan akurat terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada bus PO Sumber Alam. Pada penelitian ini menyebarkan kuesioner melalui *google form* yang ditujukan kepada pelanggan bus PO Sumber Alam.

2. Karakteristik Responden

Responden pada penelitian ini adalah penumpang bus PO Sumber Alam. Analisis data pada penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dari tanggapan responden pada kuesioner google formulir yang telah disebarluaskan. Hasil dari penelitian ini yaitu 151 responden dapat dikelompokkan berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Gambar 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.1 mengenai jumlah responden dengan kelompok jenis kelamin, terdapat 37 responden laki-laki (24,5%) dan 114 responden Perempuan (75,5%), sehingga total keseluruhan responden berjumlah 151 orang. Data ini menunjukkan bahwa responden bus PO Sumber Alam didominasi oleh penumpang perempuan

b. Usia

Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17 Tahun	1	0,7%
2	18 Tahun	6	4%
3	19 Tahun	2	1,3%
4	20 Tahun	9	6%
5	21 Tahun	12	7,95%
6	22 Tahun	31	20,6%
7	23 Tahun	21	13,9%
8	24 Taun	10	6,6%

No	Usia	Jumlah	Persentase
9	25 Tahun	16	6,6%
10	26 Tahun	7	4,6%
11	28 Tahun	3	2,5%
12	29 Tahun	2	1,3%
13	30 Tahun	6	4%
14	31 Tahun	1	0,7%
15	32 Tahun	2	1,3%
16	35 Tahun	1	0,7%
17	36 Tahun	1	0,7%
18	38 Tahun	1	0,7%
19	39 Tahun	2	1,3%
20	43 Tahun	1	0,7%
21	45 Tahun	1	0,7%
22	47 Tahun	1	0,7%
23	50 Tahun	1	0,7%
24	58 Tahun	1	0,7%
25	60 Tahun	4	2,69%

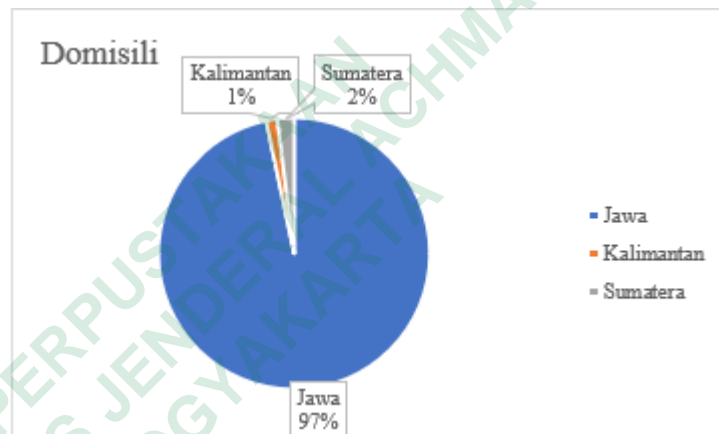
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.1, jumlah responden berdasarkan usia bahwa responden berusia 17 tahun sebanyak 1 responden (0,7%), usia 18 tahun 6 responden (4%), usia 19 tahun 2 responden (1,3%), usia 20 tahun 9 responden (6%), usia 21 tahun 12 responden (7,95%), usia 22 tahun 31 responden (20,6%), usia 23 tahun 21 responden (13,9%), usia 24 tahun 10 responden (6,6%), usia 25 tahun 16 responden (6,6%), usia 26 tahun 7 responden (4,6%), usia 28 tahun 3 responden (2%), usia 29 tahun 2 responden (1,3%), usia 30 tahun 6 responden (4%), usia 31 tahun 1 responden (0,7%), usia 32 tahun 2 responden (1,39%), usia 35 tahun 1 responden (0,7%), usia 36 tahun 1 responden (0,7%), usia 38 tahun 1 responden (0,7%), usia 39 tahun 2 responden (1,3%),

usia 43 tahun 1 responden (0,7%), usia 45 tahun 1 responden (0,7%), usia 47 tahun 1 responden (0,7%), usia 50 tahun 1 responden (0,7%), usia 58 tahun 1 responden (0,7%), usia 60 tahun 4 responden (2,69%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bus PO Sumber Alam didominasi oleh konsumen berusia 22 tahun.

c. Domisili

Gambar 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Domisili



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada gambar 4.2, jumlah responden berdasarkan domisili menunjukkan bahwa responden berdomisili Jawa 146 responden (96,7%), domisili Kalimantan 2 responden (1,3%), berdomisili Sumatera 3 responden (2%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bus PO Sumber Alam didominasi oleh penumpang yang berdomisili Jawa.

d. Pekerjaan

Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Swasta	75	49,7%
2	Mahasiswa	38	25,2%
3	Pegawai Negeri	2	1,3%
4	Ibu Rumah Tangga	11	7,3%
5	Buruh	4	2,07%
6	Wirausaha	4	2,07%
7	Karyawan	3	1,3
8	Pensiunan	1	0,7%
9	Karyawan Swasta	1	0,7%
10	Karyawab Toko	1	0,7%
11	Owner Coffeline	1	0,7%
12	Staff Administrasi	1	0,7%
13	SPG	1	0,7%
14	Pelajar	1	0,7%
15	Pengangguran	1	0,7%
16	Wiraswasta	1	0,7%
17	Jobseeker	1	0,7%
18	Buruh Pabrik	1	0,7%

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.2, jumlah responden berdasarkan pekerjaan bahwa responden dengan pekerjaan Pegawai swasta 75 responden (49,7%), Mahasiswa 38 responden (25,2%), Pegawai Negeri 2 responden (1,3%), Ibu rumah tangga 11 responden (7,3%), Buruh 4 responden (2,07%), Wirausaha 4 responden (2,07%), Karyawan 3 responden (1,3%), Pensiunan 1 responden (0,7%), Karyawan swasta 1 responden (1,3%), Karyawan toko 1 responden (1,3%) , Owner coffeline 1 responden (0,7%), Staff administrasi (0,7%), SPG 1 responden (0,7%), Pelajar 1 responden (0,7%), Pengangguran 1 responden

(0,7%), Wiraswasta 1 responden (0,7%), Jobseeker 1 responden (0,7%), Buruh pabrik 1 responden (0,7%). Hal ini menunjukkan bahwa responden bus PO Sumber Alam didominasi oleh pegawai swasta.

e. Pendidikan

Tabel 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

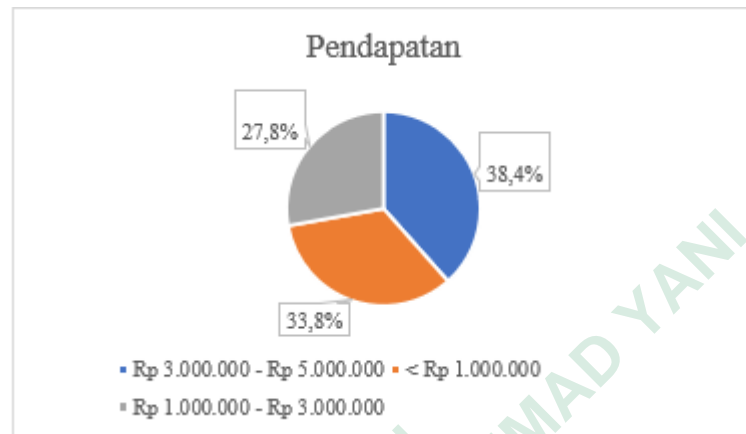
No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMA/Sederajat	98	64,9%
2	Sarjana	38	25,2%
3	SMP/Sederajat	7	4,65%
4	Diploma	6	4%
5	SD/Sederajat	2	1,3%

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.3, jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan bahwa responden dengan pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 98 responden (64,9%). Selanjutnya 38 responden (25,2%) dari jenjang sarjana, 7 responden (4,65) tingkat SMP/Sederajat, 6 responden (4%) diploma dan 2 responden (1,3%) SD/Sederajat. Hal ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna bus PO Sumber Alam memiliki tingkat pendidikan akhir SMA/Sederajat.

f. Pendapatan

Gambar 4. 3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada gambar 4.3, memperlihatkan komposisi responden menurut level penghasilan, dimana segmen dengan income Rp 3.000.000 - Rp 5.000.000 mencatat angka paling tinggi yaitu 58 orang (38,4%), diikuti segmen berincome < Rp. 1.000.000 dengan 51 orang (33,8%), dan segmen berincome Rp 1.000.000- Rp 3.000.000 sejumlah 42 orang (27,8%). Hasil ini menggambarkan bahwa pelanggan layanan bus Sumber Alam sebagian besar terdiri dari masyarakat yang memiliki penghasilan dalam kisaran Rp 3.000.000- Rp 5.000.000.

g. Screening

Tabel 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Screening

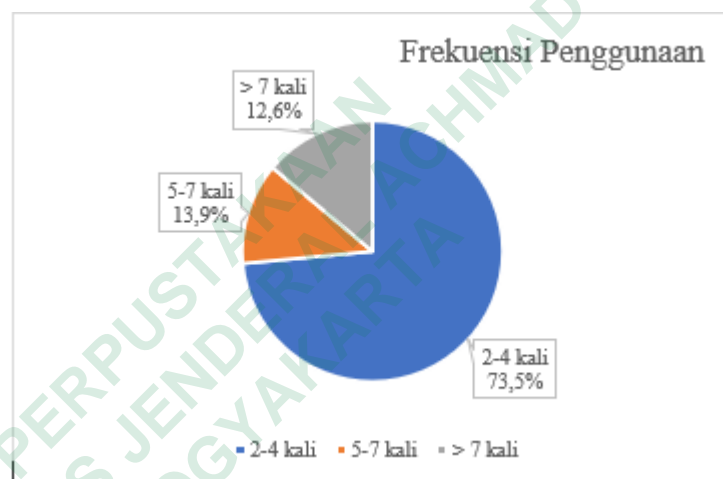
No	Screening	Jumlah	Persentase
1	Pernah menggunakan Bus PO Sumber Alam	151	100%

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.4, distribusi responden berdasarkan screening menunjukkan bahwa seluruh responden dengan jumlah 151 (100%) menjawab **Ya**. Hal ini dapat disimpulkan bahwa seluruh responden telah memiliki pengalaman menggunakan bus PO Sumber Alam.

h. Frekuensi Penggunaan

Gambar 4. 4 Jumlah Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan



Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada gambar 4.4, jumlah responden berdasarkan frekuensi penggunaan menunjukkan bahwa responden dengan frekuensi penggunaan 2-4 kali sebanyak 111 responden (73,5%), penggunaan >7 kali sebanyak 21 responden (13,9%), dan penggunaan 5-7 kali 19 responden (12,6%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna bus PO Sumber Alam didominasi oleh responden dengan frekuensi penggunaan 2- 4 kali.

3. Deskripsi Variabel Independen (X) dan Variabel Dependen (Y)

Sebelum melanjutkan analisis lebih mendalam terhadap hasil uji regresi sederhana dan pengujian hipotesis, temuan penelitian yang berkaitan dengan tanggapan yang diberikan responden terhadap pernyataan tersebut maka kemudian akan disajikan. Penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 sebagai berikut.

1. Sangat Tidak Setuju
2. Tidak Setuju
3. Netral
4. Setuju
5. Sangat Setuju

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan pada setiap variabel. Setiap item diukur menggunakan skala likert 1-5, dimana skor tinggi menunjukkan persepsi yang lebih positif dari responden. Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai rata-rata (mean) dan standar deviasi dari setiap variabel.

Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan XI

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
KL1	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan armada bus dengan kualitas yang baik	151	3.87	0.533
KL2	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan pelayanan yang nyaman	151	3.79	0.584
KL3	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan lebih dari satu armada	151	4.66	0.552
KL4	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan toilet yang bersih di dalam Bus	151	3.40	0.623
KL5	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan sarana ibadah untuk umat muslim	151	4.52	0.738
KL6	Perusahaan PO Sumber Alam menyediakan karyawan yang handal	151	3.58	0.581
KL7	Perusahaan PO Sumber Alam handal dalam menyediakan sarana transportasi	151	4.01	0.503
KL8	Jasa transportasi Perusahaan PO Sumber Alam memiliki berbagai rekan kerja untuk memuaskan pelanggan	151	3.62	0.597
KL9	Pelanggan Perusahaan PO Sumber Alam dapat memilih tempat duduk sesuai keinginan	151	4.21	0.803
KL10	Karyawan Perusahaan PO Sumber Alam handal dalam melayani pelanggan	151	3.63	0.596
KL11	Mudah untuk pemesanan tiket secara online maupun offline	151	4.06	0.420
KL12	Pemilik perusahaan cepat tanggap dalam menangani masalah pelanggan	151	3.34	0.554

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
KL13	Karyawan selalu menawarkan minuman yang menjadi andalan di Perusahaan PO Sumber Alam	151	3.89	0.638
KL14	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menjamin busnya aman dikendarai	151	3.84	0.555
KL15	Perusahaan menjamin penggantian Perusahaan PO Sumber Alam yang kurang sesuai dengan pesanan pelanggan	151	3.58	0.594
KL16	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menjamin keamanan pelanggan yang berkunjung	151	3.87	0.507
KL17	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menjamin kemudahan dalam melakukan pemesanan	151	4.05	0.473
KL18	Pemilik Perusahaan PO Sumber Alam menjamin kualitas bus	151	3.89	0.484
KL19	Saya percaya terhadap jaminan yang diberikan oleh PT Sumber Alam	151	3.73	0.565
KL20	Karyawan langsung menyambut setiap pelanggan yang datang	151	3.31	0.602
KL21	Karyawan sigap dalam menangani keluhan dan komentar pelanggan	151	3.42	0.593

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.5, terdapat hasil statistik deskriptif terhadap 21 item pertanyaan variabel kualitas layanan, secara umum pelanggan menilai bahwa layanan PO Sumber Alam sudah cukup baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rata-rata sebagian besar item diatas 3,50 dengan skor tertinggi pada item pertanyaan penyediaan armada lebih dari satu (4,66), sarana ibadah (4,52) dan kemudahan pemesanan tiket (4,05). Namun masih terdapat aspek layanan yang dinilai masih rendah oleh pelanggan, seperti kurangnya sambutan dari karyawan saat pelanggan datang (KL20, rata-rata 3,31), lambatnya tanggapan perusahaan terhadap keluhan pelanggan (KL12, rata-rata 3,34),

kurang sigapnya karyawan dalam menangani masalah (KL21, rata-rata 3,42), serta kebersihan toilet dalam bus (KL 4, rata-rata 3,40). Oleh karena itu, PO Sumber alam perlu meningkatkan kualitas layanan terutama pada item yang memiliki nilai rendah.

Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan X2

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
FS1	Fasilitas jalur keberangkatan kendaraan, jalur kedatangan kendaraan luas, bersih, dan nyaman	151	3.85	0.509
FS2	Fasilitas tempat parkir kendaraan yang disediakan luas	151	4.20	0.611
FS3	Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup bersih dan sejuk	151	3.44	0.572
FS4	Fasilitas penggunaan teknologi yang disediakan membantu pengunjung	151	3.56	0.617
FS5	Fasilitas pengawasan keselamatan pada armada baik	151	3.77	0.556
FS6	Fasilitas tempat berkumpul darurat luas dan aman	151	4.29	0.639
FS7	Fasilitas jalur evakuasi bencana dalam terminal membantu pengunjung	151	3.62	0.620
FS8	Fasilitas ruang tunggu penumpang, pengantar dan/atau penjemput yang disediakan luas, bersih, dan nyaman	151	3.89	0.617
FS9	Fasilitas ruang tunggu keberangkatan luas, bersih, dan nyaman	151	3.97	0.642
FS10	Fasilitas ruang pembelian tiket tertata, mudah dijangkau dan nyaman.	151	4.16	0.578
FS11	Terdapat beberapa loket yang membantu melayani penumpang dengan cepat	151	3.64	0.678
FS12	Fasilitas jalur kedatangan penumpang bersih, dan nyaman	151	3.85	0.486

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
FS13	Fasilitas perlengkapan jalan jelas, tertata dan rapi	151	3.79	0.508
FS14	Fasilitas media informasi jelas dan akurat	151	3.64	0.571
FS15	Fasilitas terminal bagi pengemudi baik	151	3.96	0.430
FS16	Fasilitas pelayanan dari perusahaan bus ramah	151	3.73	0.541
FS17	Fasilitas outlet pembelian tiket secara online tersedia dengan baik	151	3.86	0.490
FS18	Fasilitas pusat informasi jelas dan akurat	151	3.68	0.548
FS19	Fasilitas papan perambuan dalam terminal jelas dan akurat	151	3.43	0.583
FS20	Fasilitas papan pengumuman membantu memudahkan pengunjung	151	3.57	0.627

Sumber: Diolah Peneliti,2025

Pada tabel 4.6, hasil statistik deskriptif variabel fasilitas yang terdiri dari 20 item pertanyaan, dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang disediakan PO Sumber Alam dinilai cukup baik oleh pelanggan. Fasilitas dengan penilaian tertinggi meliputi ruang berkumpul darurat (4,29), area parkir kendaraan luas (4,20) dan ruang pembelian tiket (4,16). Namun, beberapa fasilitas seperti papan perambuan (3.43), pengelolaan lingkungan hidup bersih dan sejuk (3,44), serta papan pengumuman terdapat nilai rendah (3,57). Kekurangan ini terutama berkaitan dengan informasi dan navigasi di terminal. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan fasilitas informasi, kebersihan lingkungan, dan sistem penunjang lainnya untuk meningkatkan kenyamanan kepuasan pelanggan

Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Item Pertanyaan Y

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
KP1	Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Perusahaan PO Sumber Alam	151	3.85	0.522
KP2	Saya puas dengan kenyamanan tempat duduk	151	3.96	0.662
KP3	Saya puas dengan kualitas jasa yang diberikan	151	3.64	0.593
KP4	Saya merasa puas terhadap harga jasa bus	151	4.21	0.639
KP5	Kecepatan pelayanan menjadi kepuasan tersendiri bagi saya	151	4.11	0.531
KP6	Variasi harga tiket pada PO Sumber Alam cukup lengkap	151	4.47	0.671
KP7	Terdapat bonus atau potongan harga saat membeli tiket lebih dari satu orang	151	3.17	0.687
KP8	Tersedia banyak loket di Perusahaan PO Sumber Alam	151	3.52	0.710
KP9	Saya merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan tepat yang di berikan Jasa Bus PO Sumber Alam	151	3.88	0.489
KP10	Saya merasa puas dengan keramahan dan kesopanan yang dimiliki petugas Bus PO Sumber Alam	151	3.75	0.58
KP11	Saya merasa puas dengan fasilitas (Bus,kursi, pegangan, halte) yang di sediakan oleh jasa Bus Sumber Alam	151	3.84	0.449

No	Item Pertanyaan	N	Mean	Std. Deviation
KP12	Saya merasa puas dengan kemampuan yang dimiliki oleh petugas bus	151	3.85	0.509
KP13	Perusahaan memberikan jaminan kerusakan atau ganti rugi jika barang hilang	151	3.25	0.621
KP14	Saya puas, jadwal keberangkatan bus yang ontime	151	3.99	0.753
KP15	Saya puas, proses pembelian tiket yang cepat	151	4.17	0.651
KP16	Saya puas, PO Bus menyediakan informasi keberangkatan yang tepat	151	3.89	0.518
KP17	Saya puas dengan ketepatan waktu tiba yang sesuai dengan jadwal, maka saya akan membeli ulang.	151	3.70	0.671
KP18	Saya merasa puas dengan keamanan, kenyamanan, dan kebersihan Bus PO Sumber Alam, maka saya akan merekomendasikan kepada orang lain	151	3.85	0.619

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.7, hasil statistik deskriptif variabel kepuasan pelanggan bahwa secara umum pelanggan merasa puas terhadap layanan PO Sumber Alam, terutama pada aspek variasi harga tiket (4,47), proses pembelian tiket yang cepat (4.17) dan harga bus yang dianggap sesuai (4,21). Namun, beberapa aspek masih dinilai rendah, seperti tidak adanya potongan harga atau bonus pada pembelian lebih dari satu tiket (3,17) dan kurangnya jaminan atas kehilangan barang (3.25). Hal tersebut perusahaan perlu meningkatkan layanan dan hal pemberian kompensasi, perlindungan barang untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

B. Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Pengujian validitas bertujuan mengevaluasi kelayakan instrumen pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner. Suatu instrumen penelitian dapat dianggap valid jika hasil pengujian memperlihatkan r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikansi di bawah 0,05. R Tabel dapat diperoleh dari table dengan tingkat signifikansi 5%, sedangkan r hitung dapat diperoleh dari tabel *pearson correlation*.

Tabel 4. 8 Uji Validitas X1

Variabel	Item Soal	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Alpha 5%	Keterangan
Kualitas Layanan (X1)	KL1	0,454	0,1598	0,000	0,05	Valid
	KL2	0,542		0,000		Valid
	KL3	0,458		0,000		Valid
	KL4	0,461		0,000		Valid
	KL5	0,518		0,000		Valid
	KL6	0,430		0,000		Valid
	KL7	0,400		0,000		Valid
	KL8	0,435		0,000		Valid
	KL9	0,329		0,000		Valid
	KL10	0,519		0,000		Valid
	KL11	0,487		0,000		Valid
	KL12	0,295		0,000		Valid
	KL13	0,604		0,000		Valid
	KL14	0,616		0,000		Valid
	KL15	0,479		0,000		Valid
	KL16	0,582		0,000		Valid
	KL17	0,515		0,000		Valid
	KL18	0,649		0,000		Valid
	KL19	0,482		0,000		Valid
	KL20	0,318		0,000		Valid
	KL21	0,561		0,000		Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel 4.8, hasil dari uji validitas terhadap 21 item pertanyaan pada variabel Kualitas Layanan (X1) menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,1598) dan memiliki nilai Signifikansi sebesar $0,001 <$ $0,05$. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan sesuai untuk digunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

Tabel 4. 9 Uji Validitas Fasilitas

Variabel	Item Soal	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Alpha 5%	Keterangan
Fasilitas (X2)	FS1	0,676	0,1598	0,000	0,05	Valid
	FS2	0,473		0,000		Valid
	FS3	0,439		0,000		Valid
	FS4	0,527		0,000		Valid
	FS5	0,615		0,000		Valid
	FS6	0,570		0,000		Valid
	FS7	0,407		0,000		Valid
	FS8	0,510		0,000		Valid
	FS9	0,642		0,000		Valid
	FS10	0,595		0,000		Valid
	FS11	0,429		0,000		Valid
	FS12	0,626		0,000		Valid
	FS13	0,619		0,000		Valid
	FS14	0,481		0,000		Valid
	FS15	0,413		0,000		Valid
	FS16	0,456		0,000		Valid
	FS17	0,572		0,000		Valid
	FS18	0,527		0,000		Valid
	FS19	0,354		0,000		Valid
	FS20	0,379		0,000		Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.9, hasil dari uji validitas terhadap 20 item pertanyaan pada variabel Fasilitas (X2) menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,1598) dan memiliki nilai Signifikansi sebesar $0,001 <$ $0,05$. Dengan demikian,

seluruh butir pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan sesuai untuk digunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

Tabel 4. 10 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

Variabel	Item Soal	r hitung	r tabel	Nilai Sig.	Alpha 5%	Keterangan
Kepuasan Pelanggan	KP1	0,677	0,1598	0,000	0,05	Valid
	KP2	0,686		0,000		Valid
	KP3	0,595		0,000		Valid
	KP4	0,399		0,000		Valid
	KP5	0,445		0,000		Valid
	KP6	0,482		0,000		Valid
	KP7	0,387		0,000		Valid
	KP8	0,386		0,000		Valid
	KP9	0,628		0,000		Valid
	KP10	0,596		0,000		Valid
	KP11	0,576		0,000		Valid
	KP12	0,666		0,000		Valid
	KP13	0,387		0,000		Valid
	KP14	0,469		0,000		Valid
	KP15	0,549		0,000		Valid
	KP16	0,480		0,000		Valid
	KP17	0,446		0,000		Valid
	KP18	0,565		0,000		Valid

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.10, hasil dari uji validitas terhadap 18 item pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y) menunjukkan nilai r hitung $>$ r tabel (0,1598) dan memiliki nilai Signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Dengan demikian, seluruh butir pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan sesuai untuk digunakan sebagai alat ukur instrumen penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu variabel. Reliabilitas instrumen dapat diketahui melalui nilai Cronbach Alpha. Item penelitian dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,07$, sebaliknya instrumen dianggap tidak reliabel jika nilai Cronbach Alpha $< 0,07$.

Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.948	59

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.11, hasil uji reliabilitas, dari pertanyaan dengan jumlah 59 dari 2 variabel independent dan 1 variabel dependen diketahui memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $0,948 > 0,07$ artinya seluruh item memiliki konsistensi internal yang tinggi. Maka dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan reliabel dan layak digunakan.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebaran data variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2021). menentukan apakah asumsi

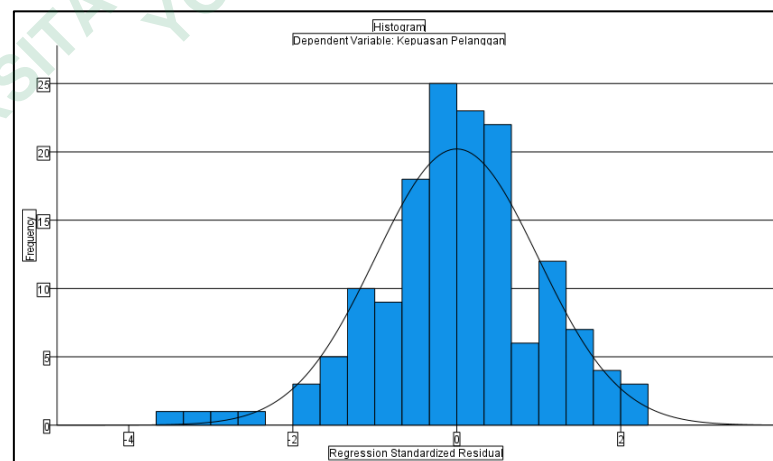
normalitas dalam analisis regresi terpenuhi. Untuk pengujian terhadap distribusi normalitas dilakukan melalui uji *Kolmogorov Smirnov*. Hal ini data dapat dikatakan memiliki dsitribusi normal apabila nilai signifikan $>0,05$.

Tabel 4. 12 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		515
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.074
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig	.080

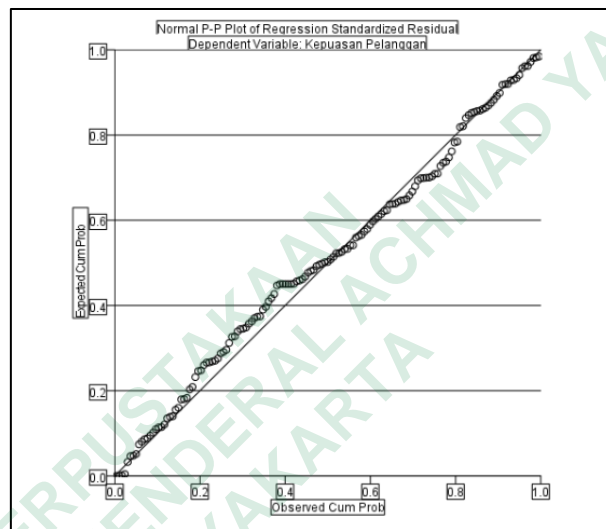
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.12, hasil uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai Asymp. Sig. 0,074 dan nilai *Monte Carlo Sig. (2-tailed)* 0,080 yang mana kedua hasil tersebut $> 0,05$. Demikian dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.



Gambar 4. 5 Grafik Histogram
Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada gambar 4.5, grafik menunjukkan bentuk kurva lonceng dengan puncak kurva berada ditengan nilai residual 0 dan penyebaran data tidak menunjukkan condong ke kiri atau ke kanan. Maka dapat disimpulkan bahwa grafik histogram dalam penelitian ini berdistribusi normal.



Gambar 4. 6 Grafik P-Plot

Sumber: Diolah Peneliti,2025

Gambar 4.6, memperlihatkan bahwa residual pada model regresi memiliki distribusi normal, karena sebaran titik-titik berada di sekitar garis diagonal dan mengikuti arahnya. Hal ini mengindikasikan bahwa asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi.

b. Uji Multikoleniaritas

Pengujian multikoleniaritas bertujuan untuk mendeteksi terdapat hubungan linear yang kuat antar variabel-variabel independen pada model regresi, serta untuk mengidentifikasi apakah memiliki korelasi tinggi antara variabel independen yang digunakan dalam analisis karena pada uji multikoleniaritas memiliki variabel yang banyak pada sampel (Ghozali, 2021). Jika tidak terjadi hubungan antara variabel independen maka model regresi dikatakan baik. Adanya multikoleniaritas atau tidak dapat dilihat dari nilai $VIF > 10$ dan nilai *tolerance* $< 0,1$ yang artinya terjadi multikoleniaritas, tetapi apabila $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* > 0.1 maka tidak terjadi multikoleniaritas.

Tabel 4. 13 Uji Multikoleniaritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Costan)		
	Kualitas Layanan	.364	2.745
	Fasilitas	.364	2.745
Dependent Variabel: Kepuasan pelanggan			

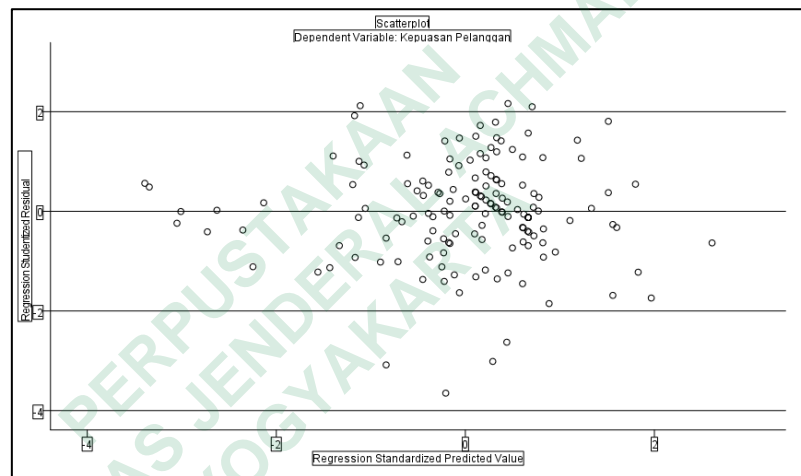
Sumber: Diolah Peneliti,2025

Pada table 4.13, hasil uji multikoleniaritas kedua variabel independen yaitu kualitas layanan dan fasilitas menunjukkan nilai *tolerance* masing-masing sebesar 0.364 (> 0.1) dan nilai VIF sebesar 2.745 (< 10). Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat

gejala multikolinearitas pada variabel-variabel independen pada penelitian ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan varian residual antar observasi dalam model regresi (Ghozali, 2021). Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan grafik *scatterplot*, maka model regresi bebas dari heteroskedastisitas.



Gambar 4. 7 Uji Scatterplot Heteroskedastisitas

Sumber: Diolah Peneliti,2025

Berdasarkan gambar 4.7 menunjukkan bahwa titik-titik data tersebar secara random tanpa ada bentuk pola yang spesifik dan terdistribusi merata di atas maupun di bawah nilai 0 pada sumbu Y. Kondisi ini mengindikasikan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4. 14 Uji Glejser

Coefficients ^a		
Model		Sig.
1	(Constan)	.901
	Kualitas Layanan	.338
	Fasilitas	.639

Sumber: Diolah Peneliti, 2025

Pada tabel 4.14 pada hasil uji glejser menunjukkan bahwa masing-masing variabel yaitu kualitas layanan memiliki nilai signifikansi $0.338 > 0,05$ dan variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi $0.693 > 0,05$. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga memenuhi asumsi klasik regresi linear terkait kesamaan varian residual.

3. Pengujian Hipotesis

a. Uji Hipotesis Secara Parsial (t)

Dalam penelitian ini, model analisis regresi linier berganda akan digunakan untuk menilai uji hipotesis, dengan tujuan untuk memastikan bagaimana variabel independent mempengaruhi variabel dependen. Suatu variabel independen dinyatakan memiliki pengaruh individual yang signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, sebaliknya variabel bebas tidak memiliki pengaruh individual yang signifikan terhadap variabel terikat jika nilai signifikansi $> 0,05$. Nilai $t \text{ hitung}$, nilai Sig, dan nilai koefisien regresi (Beta) diperiksa

dalam pengujian ini. Berikut merupakan temuan lengkap dari uji hipotesis parsial:

Tabel 4. 15 Uji Hipotesis Parsial

No	Hipotesis	β (Beta)	Uji t	Sig.	Keputusan
1	Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.269	3.529	<.001	Diterima
2	Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan	0.569	7.388	<.001	Diterima

Sumber: Diolah Peneliti,2025

Berdasarkan hasil koefisien regresi pada tabel diatas, maka bentuk model regresi linear bergadna dalam penelitian ini adalah

$$Y_1 = 4.359 + 0.269X_1 + \varepsilon$$

$$Y_2 = 4.359 + 0.569X_2 + \varepsilon$$

Model regresi tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,269 satuan, dan setiap peningkatan satu satuan pada fasilitas akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,569 satuan dengan asumsi variabel lain tetap.

Berdasarkan tabel 4.15 hasil yang diperoleh uji hipotesis sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memperoleh t hitung $3.529 > t$ tabel 1.976 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H1 diterima).
2. Fasilitas memperoleh t hitung $7.388 > t$ tabel 1.976 dan signifikansi $0,000 < 0,05$, menunjukkan pengaruh parsial yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (H2 diterima).

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kontribusi pengaruh yang diberikan variabel independen kepada variabel dependen. Acuan penilaian dalam pengujian koefisien determinasi dapat dilihat berdasarkan nilai Adjusted R Square.

Tabel 4. 16 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b	
Model	R Square
1	.688
b. Dependent Variabel: Kepuasan Pelanggan	

Sumber: Diolah Peneliti,2025

Pada tabel 4.16, nilai R Square mencapai 0,688. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan fasilitas secara parsial mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan sebesar 68,8%, sementara 31,2% sisanya dijelaskan oleh faktor diluar yang tidak diteliti pada penelitian ini.

C. Pembahasan

Penelitian ini berjudul Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam. Penelitian yang telah dilakukan menggunakan kuesioner dan disebarakan kepada responden untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor seperti kualitas layanan dan fasilitas pada pengguna bus PO Sumber Alam. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS 27. Berikut pembahasannya:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus PO Sumber Alam

Berdasarkan pengujian hipotesis yaitu uji parsial yang diperoleh hasil bahwa variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3.529 > 1.976$). Diperoleh nilai signifikansi $<$ $0,001$ yang berada di bawah ambang batas $0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan (X1) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y). Demikian dapat dinyatakan bahwa kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis pertama (H1) diterima.

Hasil penelitian diatas hasil dari teori Widyaningrum (2020) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan tingkat mutu dari suatu layanan yang diberikan oleh individu ataupun lembaga yang mampu menciptakan persepsi bagi pengguna jasa tersebut. Dalam konteks ini kualitas

layanan yang disediakan mencakup aspek seperti keandalan karyawan, kecepatan waktu keberangkatan dan kedatangan bus, kecepatan penanganan keluhan, serta kemampuan staff dalam terhadap layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Adanya kualitas layanan sebagai bentuk layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan memuaskan dan dapat dinilai oleh seseorang kepada orang lain (Sulistyawati, 2015). Ketika pelanggan memperoleh layanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka, maka pelanggan merasa mendapatkan manfaat yang tinggi dalam menciptakan kepuasan begitupun sebaliknya (Primasanti et al., 2022).

Dalam konteks teori yang dikemukakan oleh Zeithmal (1988) yaitu *perceived value* bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama dalam membentuk persepsi nilai pelanggan yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuni et al. (2023) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan transportasi bus. Temuan dalam penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya oleh Adhitya & Hutagalung (2023), yang menyatakan bahwa kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan melalui pengawasan terhadap pelaksanaan layanan.

2. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Bus Sumber Alam

Berdasarkan pengujian hipotesis yaitu melalui uji parsial (uji t), terbukti bahwa fasilitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian menunjukkan t hitung (7.388) > t tabel (1.976) dengan tingkat signifikansi < 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini membuktikan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y), sehingga H2 dinyatakan diterima

Hasil penelitian diatas sesuai dengan teori Utomo & Rianawati (2021) yang mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa fasilitas yang memadai dan nyaman merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Selain itu Adawia et al. (2020) menegaskan bahwa fasilitas yang lengkap dan baik akan meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Fasilitas yang baik tidak hanya meningkatkan kenyamanan selama perjalanan, tetapi juga memberikan nilai tambah yang membuat pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan. Dalam konteks ini fasilitas yang disediakan oleh perusahaan mencakup kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir kendaraan, media informasi, toilet yang disediakan dalam bus, dan hiburan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan bus PO Sumber Alam.

Temuan ini juga sesuai dengan teori *Perceived Value* oleh (Zeithmal, Valerie, 1988) yang menyatakan bahwa kepuasan timbul ketika pelanggan

merasa nilai manfaat yang mereka dapatkan lebih besar daripada biaya atau pengorbanan yang mereka keluarkan. Fasilitas yang semakin lengkap dan modern dari Perusahaan Bus PO Sumber Alam akan membuat semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pelanggan, maka semakin tinggi pula nilainya. Adanya fasilitas yang disediakan perusahaan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka hal tersebut menjadi faktor dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat menjadi dorongan kepada pelanggan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan bus tersebut (Prasetya et al., 2021).

Penelitian ini konsisten dengan hasil studi terdahulu oleh Syafa et al. (2023) yang menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian Prasetya et al. (2021) menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pendapat lain yang diungkapkan oleh Primasanti et al. (2022) bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian bahwa fasilitas menjadi peran yang sangat penting untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa transportasi Perusahaan Bus PO Sumber Alam.