

PENGARUH FASILITAS MODA TRANSPORTASI DARAT TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG (STUDI KASUS: BUS TRANS JOGJA TRAYEK 14 PELAJAR MAN 2 SLEMAN)

Slamet Pamujianto¹, Cahya Purnomo², Ningrum Astriawati^{3*}, Pratiwi⁴, Sumardi⁵

^{1,5}) Program Studi Bisnis Maritim, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta

^{2,4}) Program Studi Transportasi, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta

³) Dosen Matematika, Program Studi Permesinan Kapal, Sekolah Tinggi Maritim Yogyakarta
aan.slamet.pamujianto@gmail.com¹, cahyapiyungan@gmail.com², ningrumastriawati@gmail.com³
pratiwi2019@gmail.com⁴, sumardi82@gmail.com⁵

Abstract. *Moda transportasi darat merupakan salah satu komponen penting dalam sistem transportasi yang memainkan peran vital dalam mobilitas manusia dan distribusi barang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh fasilitas: (1) keselamatan perjalanan, (2) kebersihan dalam bus, dan (3) keamanan perjalanan terhadap kepuasan penumpang secara bersama - sama dan manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Jogja trayek 14. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional dan dilakukan pada pelajar MAN 2 Sleman dengan populasi 500 Siswa, pengukuran sampel menggunakan Rumus Solvin sebanyak 100 orang. Pengambilan data primer menggunakan kuisisioner, analisis data digunakan Regresi Linear Berganda. Hasil dari penelitian ini nilai Adjusted R Square diperoleh bahwa Keselamatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai sebesar 21,9%, Kebersihan berpengaruh signifikan sebesar 11,9% dan Keamanan berpengaruh signifikan sebesar 3,4%, kemudian dari hasil R2 keseluruhan diperoleh sebesar 0,337 yang berarti variabel keselamatan, kebersihan, kemandirian memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 33,7% sisanya 66,3% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Kesimpulan bahwa seluruh variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang dan variabel yang paling berpengaruh dominan yaitu variabel keselamatan.*

Kata Kunci: *Keselamatan, Kebersihan, Keamanan, Kepuasan Penumpang*

PENDAHULUAN.

Transportasi merupakan bagian penting yang mendasar dalam kehidupan manusia yang memudahkan pergerakan orang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. [1]. Fungsi utama transportasi mencakup konektivitas, mobilitas, dan distribusi yang memungkinkan aktivitas ekonomi, sosial, dan budaya berkembang [2]. Dalam konteks urbanisasi dan globalisasi yang semakin meningkat, peran transportasi menjadi semakin krusial untuk mendukung pertumbuhan dan pembangunan berkelanjutan[3]. Perkembangan di bidang transportasi dewasa ini memiliki dampak positif yang signifikan bagi Indonesia [4]. Meningkatnya infrastruktur transportasi dan pelayanan yang berkembang lebih baik memberikan aksesibilitas yang lebih positif bagi masyarakat, meningkatkan konektivitas antarkota, dan mendorong pertumbuhan ekonomi[5]. Selain itu, perkembangan ini juga berkontribusi terhadap sektor pariwisata, memfasilitasi mobilitas penduduk, dan memberikan kesempatan kerja dalam industri transportasi. Suatu kegiatan perpindahan muatan dan atau manusia dari suatu tempat menuju tempat yang di tuju adalah pengertian dari Transportasi [6]. Secara umum transportasi sangat mempengaruhi individu, membangun perekonomian, dan sosial politik di suatu wilayah [7]. Tumbuhnya perekonomian di suatu wilayah tersebut salah satunya juga terjadi di Kota Yogyakarta yang menjadi ibukota dari Daerah Istimewa Yogyakarta, di buktikan pada laporan terakhir tahun 2022 triwulan IV perekonomian DIY bertumbuh positif 2,82% tahun demi tahun. Transportasi dapat dibagi menjadi beberapa moda, termasuk transportasi darat, air, udara, dan rel, yang masing-masing memiliki karakteristik dan keunggulan tersendiri[8]

Moda transportasi darat merupakan komponen fundamental dalam sistem transportasi yang memainkan peran vital dalam mobilitas manusia dan distribusi barang[9]. Moda ini mencakup berbagai jenis kendaraan seperti mobil pribadi, bus, kereta api, sepeda, dan motor, yang masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan berdasarkan kebutuhan perjalanan, efisiensi energi, dan dampak lingkungan. Mobil pribadi menawarkan kenyamanan dan fleksibilitas, namun memiliki dampak lingkungan yang signifikan dan berkontribusi pada kemacetan lalu lintas. Bus, sebagai transportasi umum, lebih efisien dalam mengurangi jumlah kendaraan di jalan dan emisi per kapita, namun sering terkendala oleh jadwal tetap dan rute yang terbatas[10]. Kereta api menyediakan solusi transportasi massal yang efisien untuk perjalanan jarak jauh dan komuter, dengan kecepatan dan kapasitas yang tinggi. Sepeda dan motor, di sisi lain, menawarkan solusi mobilitas yang cepat dan fleksibel terutama di daerah perkotaan dengan kemacetan tinggi, meskipun memiliki risiko keselamatan yang lebih tinggi.

Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa[11]. Fasilitas adalah komponen fisik yang ada dalam sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Kualitas pelayanan adalah tingkat kualitas terbaik (*excellence*) sebagai harapan dan pengendalian atas kualitas terbaik tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [12]. Dapat disebut juga dalam hal ini, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu, jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*)[13]. Penerapannya, baik atau buruknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara teratur.

Angkutan umum adalah sarana kendaraan atau moda angkutan yang digunakan untuk mengangkut orang atau barang dari tempat satu ke tempat yang lain dengan tarif[14]. Warpani di dalam bukunya juga menyebutkan bahwa seharusnya ada angkutan umum di dalam sebuah kota apabila penduduknya lebih dari 1 juta jiwa baik angkutan umum penumpang atau angkutan umum massal. Definisi dari kepuasan pelanggan adalah tolak ukur perasaan pengguna jasa setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Salah satu sarana penunjang yang digunakan perusahaan dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah fasilitas. Semakin memenuhi fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen. Salah satu upaya yang dilakukan manajemen perusahaan terutama yang berhubungan secara langsung dengan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan fasilitas terbaik demi menarik dan mempertahankan pelanggan”.

Seiring dengan pertumbuhan ekonominya, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan salah satu provinsi yang memiliki jumlah kendaraan bermotor terbanyak se-Indonesia tercatat pada tahun 2022, jumlah kendaraan bermotor di DIY mencapai angka 3.274.030 unit. Jumlah tersebut terdiri dari 2.720.573 unit sepeda motor, 415.368 unit mobil, 13.494 unit bus, dan 124.55 unit truk. Jumlah kendaraan meningkat secara terus menerus, rata-rata di Kota Jogja setiap tahun ada penambahan mobil baru sekitar 4% dan sepeda motor baru sekitar 6%. Jumlah tersebut belum termasuk data dari empat kabupaten lainnya di DIY. Tentunya hal ini mengakibatkan kondisi jalan di Yogyakarta mengalami kemacetan lalu lintas. (<https://dishub.jogjaprovo.go.id/>). Menyikapi permasalahan tersebut, Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta menggandeng dinas perhubungan DIY berupaya untuk mengurangi dampak kemacetan lalu lintas. Beberapa usaha yang telah dilakukan adalah dengan adanya menyediakan salah satu bentuk angkutan umum yaitu Bus Trans Jogja yang saat ini penelitian ini dibuat dikelola oleh PT Jogja Tugu Trans dan PT Anindya Mitra Internasional. Pada dasarnya armada Bus Trans Jogja sendiri sudah uji coba beroperasi sejak pertengahan Februari 2008 dan dioperasikan oleh Dishub DIY sejak Maret 2008. (<https://p2k.stekom.ac.id/>).

Trans Jogja adalah sebuah pelayanan sistem transportasi bus dengan fasilitas AC dengan pelayanan cepat dan murah keliling kota Yogyakarta. Trans Jogja merupakan bagian dari rencana implementasi Bus Rapid Transit (BRT) yang diperhatikan Kementerian Perhubungan. Trans Jogja saat ini memiliki 18 rute yang menghubungkan beberapa sekolah dasar, menengah, dan atas hingga universitas atau perguruan tinggi di Yogyakarta serta didukung fasilitas pemberhentian bus atau halte sebanyak 322 tempat. Trayek 14 menjadi salah satu rute yang dimiliki oleh Bus Trans Jogja. Penelitian yang dilakukan oleh Cahyo Nugroho (2013) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan Trans Jogja mengalami penurunan dari tahun ke tahun serta kondisi fisik bus mengalami kerusakan seperti pintu mengalami kerusakan tidak bisa membuka atau menutup secara otomatis, kursi rusak dan simbol simbol penting juga terkelupas, tentunya hal ini mempengaruhi tingkat keamanan penumpang saat perjalanan. Menurut Tjiptono (2014:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Salah satu hal penting yang ada dalam usaha jasa yaitu adanya fasilitas, oleh karena itu seperti kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan atau diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dinikmati konsumen secara langsung. Karena hal ini akan mempengaruhi kualitas jasa tersebut dimata konsumen melalui persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa dalam suatu usaha jasa.

Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga merupakan faktor yang memiliki kontribusi signifikan pada kepuasan konsumen, kualitas layanan suatu layanan mengukur tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna saat menggunakan layanan, dan dengan menggunakan titik ini, maka kita dapat menilai apakah kualitas layanan yang diberikan bernilai baik atau tidak.

[15]. Tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menghasilkan para pelanggan yang merasa terpenuhi keinginannya. Terbentuknya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa keuntungan, di antaranya terjalannya

hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi kekeluargaan, memberikan alasan yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan pelanggan, dan membentuk suatu rekomendasi dari media komunikasi umum sehingga menguntungkan bagi perusahaan [16]. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan hasil akhir dari pemanfaatan fasilitas dan pelayanan. Hal ini disesuaikan dengan harapan yang telah di rencanakan. Kepuasan pelanggan merupakan point penting dari suatu usaha oleh perusahaan jasa. Perihal ini yang hendak dicapai oleh suatu perusahaan jasa dimana konsumen merasa keinginan mereka terhadap semua fasilitas atau pelayanan dapat terpenuhi dengan baik.

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini diantaranya menurut penelitian yang dilakukan Semiun (2018) menyoroti hubungan antara kualitas pelayanan transportasi umum dan tingkat kepuasan penumpang di perkotaan. Studi menunjukkan bahwa fasilitas fisik, waktu tunggu, dan keramahan petugas menjadi indikator utama dalam kepuasan pengguna transportasi umum [17]. Sedangkan studi yang dilakukan oleh Nugroho, C. (2013) mengungkapkan bahwa penurunan kualitas pelayanan Trans Jogja dari tahun ke tahun, termasuk kerusakan fasilitas seperti pintu otomatis, kursi, dan simbol-simbol penting. Hasilnya menyimpulkan bahwa kualitas fasilitas berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan persepsi keamanan penumpang [18]. Penelitian yang dikemukakan oleh Dharmanto (2022) mengenai kualitas jasa dan fasilitas fisik sebagai elemen penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan konsumen pada layanan transportasi publik [19]. Meskipun berbagai fasilitas telah disiapkan dan mengingat permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh fasilitas bus terhadap kepuasan penumpang guna memberikan masukan kepada pihak pengelola dalam meningkatkan pelayanan kepada penumpang karena jika kondisi fasilitas di dalam bus tidak terjaga dengan baik kemungkinan mempengaruhi kualitas pelayanan yang terus berkurang dan nantinya akan berimbas pada ketidakpuasan pengguna, sehingga pengguna lebih memilih kendaraan pribadi. Tentunya hal tersebut tidak diharapkan karena kembali lagi pada tujuan dari kemunculan bus Trans Jogja adalah untuk mengatasi kemacetan lalu lintas. Dan dari sekian banyaknya rute yang dimiliki Trans Jogja, peneliti akan memfokuskan penelitian pada Trayek 14 karena melewati objek penelitian yang akan diambil. Berdasarkan uraian diatas dan mengingat akan pentingnya fasilitas suatu jasa maka peneliti mengambil penelitian tentang “Pengaruh Fasilitas Moda Transportasi Darat Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Kasus: Bus Trans Jogja Trayek 14 pelajar MAN 2 Sleman)”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional. Menurut Arikunto (2008:270) pendekatan korelasional adalah penelitian berguna untuk tujuan menemukan adanya kemungkinan hubungan antara variable, dan jika ditemukan seberapa signifikannya serta berarti atau tidak hubungan itu [20]. Penelitian korelasional bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi variasi pada suatu variabel berkaitan dengan variabel pada satu atau lebih variabel lain berdasarkan koefisien korelasi. populasi dalam penelitian ini yaitu pelajar MAN 2 Sleman yang berjumlah 500 siswa, memilih MAN 2 Sleman karena sekolah tersebut juga menjadi salah satu titik yang dilewati dan titik pemberhentian Bus Trans Jogja trayek 14. Teknik sampel yang digunakan adalah Non Probability Sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel [21]. Jumlah sampel yang diteliti pada penelitian ini adalah Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi, digunakan rumus Slovin, menurut Hidayat dalam [22] yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (sebesar 0,1 (10%)). Jadi sampel / responden yang digunakan dalam penelitian ini 100 responden.

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Dalam hal ini data kuantitatif yang diperlukan adalah jumlah penumpang dan hasil angket. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer berupa angket atau kuesioner, sedangkan data sekunder peneliti ini mengambil data sekunder berupa arsip sejarah singkat dan perkembangan Trans Jogja. Tehnik pengumpulan data kuesioner menggunakan skala linkert dengan alternatif pilihan 1 sampai 5 jawaban pertanyaan dengan ketentuan skala likert dengan bobot skor yaitu:

Tabel 1 Skala Linkert

No	Keterangan	Skor/bobot
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan, membaca dan menelaah berbagai literatur, artikel, teori, buku, jurnal dan yang mendukung pembahasan masalah dalam penelitian ini. Metode Dokumenter adalah suatu upaya mengumpulkan data yang diperoleh dari pihak instansi/lembaga yang terkait dan media masa yang berhubungan serta pengambilan data di media internet yang berhubungan dengan judul diatas [23]. Metode ini dilakukan dengan pengambilan gambar dengan handphone. Metode dokumenter ini diperlukan untuk memperoleh data sekunder, sebagaimana telah disebutkan sebelumnya. Untuk mendapatkan estimator yang baik, penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah pengujian hipotesis yang di gunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variable dependen [24]. Dimana Variabel bebas diantaranya: variabel Keselamatan (X1), Kebersihan (X2), Keamanan (X3), terhadap variable dependen kepuasan penumpang (Y). Dengan bentuk persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \dots \dots \dots (1)$$

Dimana :

- Y = Kepuasan Penumpang
- β_1 = Koefisien regresi dari variable X1 (Keselamatan)
- X1 = Keselamatan
- β_2 = Koefisien regresi dari variable X2 (Kebersihan)
- X2 = Kebersihan
- β_3 = Koefisien regresi dari variable X3 (Keamanan)
- X3 = Keamanan
- e = Standart error

Perhitungan akan dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif data responden ini disajikan untuk menggambarkan tentang keadaan diri responden. Adapun responden yang menjadi penelitian dalam penelitian ini adalah siswa MAN 2 Sleman yang berjumlah 100 orang yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan frekuensi penggunaan jasa bus Trans Jogja. Adapun jenis kelamin responden MAN 2 Sleman adalah sebagai berikut:

Table 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	38	38%
Wanita	62	62%
Total	100 Orang	100%

Sumber: Data Primer 2023

Adapun distribusi responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Table 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Interval Usia	Frekuensi	Presentase
Usia < 16 tahun	21	21%
16 tahun <= usia <= 17 tahun	45	45%
Usia > 17 tahun	34	34%
Total	100 Orang	100%

Sumber: Data Primer 2023

Adapun distribusi responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Table 4. Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan

Frekuensi	Responden	Presentase
1 – 5 Kali	57	57%
> 5 Kali	43	43%
Total	100 Orang	100%

Sumber: Data Primer 2023

Data yang sudah tersedia kemudian dilakukan Uji Validitas untuk mengetahui apakah angket yang digunakan layak atau tidak. Apabila data tersebut dinyatakan layak maka data tersebut baik untuk dijadikan instrumen.

Data yang sudah tersedia kemudian dilakukan Uji Validitas untuk mengetahui apakah angket yang digunakan layak atau tidak. Apabila data tersebut dinyatakan layak maka data tersebut baik untuk dijadikan instrumen. Berdasarkan Tabel 1 Dapat diketahui perbandingan antara r hitung dengan r Tabel pada signifikansi 5% diperoleh hasil r hitung lebih besar dari r tabelnya (0,361). Maka dari data yang diperoleh tersebut artinya setiap item pernyataan dalam penelitian ini r hitungnya > r tabel dan nilainya positif artinya, semua item pernyataan dalam penelitian ini dikatakan valid sehingga bisa dijadikan sebagai olahan data untuk uji selanjutnya.

Setelah peneliti melakukan Uji Validasi maka akan dilakukan Uji Reliabilitas yang tujuannya untuk melihat apakah data reliabel atau tidak jika digunakan berulang kali dengan kuisioner yang sama meskipun waktunya berbeda. Dalam penelitian ini diperoleh hasil sebagai berikut:

Table 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Standart Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha	Keterangan
Keselamatan	0,6	0,932	Reliable
Kebersihan	0,6	0,804	Reliable
Keamanan	0,6	0,893	Reliable
KepuasanPenumpang	0,6	0,906	Reliable

Sumber: Data Primer 2023

Karena semua variable lebih besar dari nilai standart 0,6 maka dinyatakan stabil.

Table 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 Keselamatan (X1)	0.953	1.050
Kebersihan (X2)	0.959	1.042
Keamanan (X3)	0.989	1.011

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang (Y)

Sumber: Data Primer 2023

Dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian yang dilakukan ini tidak terdapat hubungan multikolinieritas antar variabel bebas karena, setiap variabel independen memiliki nilai Tolerance Value lebih besar dari 0,10 dan memiliki nilai VIF lebih kecil dari 10.

Table 7. Hasil Uji Multikolinieritas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Mean Normal Parameters ^{a,b}	Std.	.0000000
Deviation		2.62465662

Absolute Most Extreme		.052	
Differences	Positive		.043 -.052
Negative			
Kolmogorov-Smirnov Z		.524	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.946	

a. Test distribution is Normal.
 b. Calculated from data.
 Sumber: Data Primer 2023

Table 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.032	4.027		1.746	.084
	Keselamatan (X1)	.391	.073	.446	5.324	.000
	kebersihan (X2)	.213	.068	.263	3.143	.002
	keamanan (X3)	.270	.092	.241	2.933	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang (Y)
 Sumber: Data Primer 2023

Dari persamaan di atas maka dapat di interpretasikan

$$Y = 7.031 + 0.391(X1) + 0.213(X2) + 0.27(X3) + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Penumpang
- β_1 = Koefisien regresi dari variable X1 (Keselamatan)
- X1 = Keselamatan
- β_2 = Koefisien regresi dari variable X2 (Kebersihan)
- X2 = Kebersihan
- β_3 = Koefisien regresi dari variable X3 (Keamanan)
- X3 = Keamanan
- e = Standart error

Table 9. Hasil Uji T (Parsial) Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.032	4.027		1.746	.084
	Keselamatan (X1)	.391	.073	.446	5.324	.000
	kebersihan (X2)	.213	.068	.263	3.143	.002
	keamanan (X3)	.270	.092	.241	2.933	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang (Y)
 Sumber: Data Primer 2023

Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung lebih besar dari pada nilai t tabel (1,985) Adapun hasil dari pengujian Hipotesis H1, H2 dan H3 dengan Uji T adalah sebagai berikut : *Pengujian Hipotesis Pertama (H1)* Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh (parsial) X1 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $5,324 > t$ tabel 1,985 sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh Keselamatan (X1) terhadap Kepuasan

Penumpang (Y). *Pengujian Hipotesis Kedua (H2)* Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh (parsial) X2 terhadap Y adalah sebesar $0,002 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,143 > t$ tabel $1,985$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh Kebersihan (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). *Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)* Diketahui nilai Sig. Untuk pengaruh (parsial) X1 terhadap Y adalah sebesar $0,004 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,933 > t$ tabel $1,985$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh Keamanan (X3) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Table 10. Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	378.517	3	126.172	17.760	.000 ^a
	Residual	681.993	96	7.104		
	Total	1060.510	99			

a. Predictors: (Constant), keamanan (X3), kebersihan (X2), Keselamatan (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan penumpang (Y)

Sumber: Data Primer 2023

Dari Tabel 10 diatas dapat disimpulkan bahwa diperoleh nilai hasil dari perhitungan Uji F sebesar 17,760 dengan nilai signifikansi untuk pengaruh keselamatan (X1), kebersihan (X2), dan keamanan (X3) adalah 0,000, maka karena nilai signifikansi (0,000) lebih kecil 0,05 dan nilai F hitung (17,760) lebih besar dari nilai F tabel (2,70) dapat disimpulkan bahwa variabel - variabel independen yang meliputi (Keselamatan, Kebersihan, dan Keamanan) memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang.

Table 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.597 ^a	.357	.337	2.66535

a. Predictors: (Constant), keamanan (X3), kebersihan (X2), Keselamatan (X1)

Sumber: Data Primer 2023

Dapat disimpulkan bahwa nilai dari R^2 sebesar 0,337 yang berarti 33,7% kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel Keselamatan, Kebersihan, dan Keamanan atau variable independen, sedangkan sebesar 66,3% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian yang peneliti ambil.

Table 12. Hasil Uji Koefisien Variabel Keselamatan
Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.476 ^a	.227	.219	2.893

a. Predictors: (Constant), Keselamatan

Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya r^2 variabel Keselamatan yaitu 21,9%, artinya besarnya pengaruh variabel keselamatan terhadap variabel kepuasan penumpang yaitu 21,9%.

Table 13. Hasil Uji Koefisien Variabel Kebersihan
Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.357 ^a	.128	.119	3.072

a. Predictors: (Constant), Kebersihan
Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya r^2 variabel Keselamatan yaitu 11,9%, artinya besarnya pengaruh variabel kebersihan terhadap variabel kepuasan penumpang yaitu 11,9%.

Table 14. Hasil Uji Koefisien Variabel Keamanan
Model Summary

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.209 ^a	.044	.034	3.217

a. Predictors: (Constant), Keamanan
Sumber: Data Primer 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besarnya r^2 variabel Keselamatan yaitu 3,4%, artinya besarnya pengaruh variabel keamanan terhadap variabel kepuasan penumpang yaitu 3,4%.

Dari beberapa hasil olahan data yang sudah diuji koefisien determinan secara parsial dapat disimpulkan bahwa variabel keselamatan memiliki pengaruh lebih besar terhadap kepuasan penumpang dibandingkan dengan variabel kebersihan dan keamanan

SIMPULAN

Dari hasil pembahasan diatas terkait pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang maka dapat disimpulkan bahwa: Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti uji dapat diketahui bahwa Fasilitas (Keselamatan, Kebersihan, dan Keamanan berpengaruh sebesar 33,7% secara simultan terhadap kepuasan penumpang bus Trans Jogja pelajar MAN 2 Sleman. Hasil pengujian pada variabel Keselamatan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini besarnya pengaruh variabel keselamatan terhadap variabel kepuasan penumpang yaitu 21,9%. Hasil pengujian pada Variabel Kebersihan menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini besarnya pengaruh variabel kebersihan terhadap variabel kepuasan penumpang yaitu 11,9 %. Hasil Pengujian yang dilakukan pada variabel Keamanan menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini besarnya pengaruh variabel keamanan terhadap variabel kepuasan penumpang yaitu 3,4 %. Dari hasil pengujian masing - masing variabel yaitu Keselamatan, Kebersihan dan Keamanan dapat disimpulkan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan penumpang yaitu variabel keselamatan dengan presentase sebesar 21,9 %.

REFERENSI

- [1] A. F. Rachman, "Pengaruh Transportasi Kota Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kota," *J. Perenc. Wil. Dan Kota*, 2015.
- [2] I. M. Y. Jinca, *Transportasi laut Indonesia: analisis sistem & studi kasus*. Firstbox Media, 2019.
- [3] D. A. Suryaningrum *et al.*, *PENGANTAR EKONOMI PEMBANGUNAN: Teori dan Konsep Pembangunan Ekonomi Era Industri 4.0 & Society 5.0*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [4] N. Astriawati, V. Dekanawati, and M. Satriawan, "Digital Leadership Kemaritiman Dalam Perspektif Generasi Millenia:(Studi Kasus: Pemilihan Komandan Senat Batalyon Taruna Stimaryo)," *J. Ilm. Kemaritiman Nusantara.*, vol. 3, no. 1, pp. 30–37, 2023.
- [5] K. Khamaludin *et al.*, *SMART CITY: Teori dan Penerapan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- [6] H. A. Karim *et al.*, *Manajemen transportasi*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- [7] A. Kadir, "Transportasi: peran dan dampaknya dalam pertumbuhan ekonomi nasional," *J. Perenc. dan*

- Pengemb. Wil. wahana hijau*, vol. 1, no. 3, pp. 121–131, 2006.
- [8] S. Fatimah, *Pengantar transportasi*. Myria Publisher, 2019.
- [9] S. Sahara and Y. Saputra, “Pengaruh Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Distribusi Logistik,” *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 3, no. 6, pp. 8794–8800, 2023.
- [10] I. W. Agustin and S. Hariyani, *Pengelolaan Infrastruktur Kota dan Wilayah*. Universitas Brawijaya Press, 2023.
- [11] E. Emmywati, “Pengaruh Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni Dan Pusat Meditation Ponorogo Jawa Timur,” *JPIM (Jurnal Penelit. Ilmu Manajemen)*, vol. 1, no. 3, pp. 8-Halaman, 2016.
- [12] S. Pamujianto, N. Astriawati, H. Widyanto, F. Fatrodin, and S. Sumardi, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Penjualan Terhadap Volume Penjualan Suretybond PT. Parolamas Cabang Jayapura,” *J. Ris. dan Inov. Manaj.*, vol. 1, no. 4, pp. 178–196, 2023.
- [13] U. Sriwidodo and R. T. Indriastuti, “Pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah,” *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 10, no. 2, 2010.
- [14] D. T. A. Sibuea, “Studi Karakteristik Pengguna Angkutan Umum Dalam Pemilihan Moda Transportasi,” *J. Pendidik. Tek. Bangunan dan Sipil*, vol. 5, no. 2, pp. 64–72, 2019.
- [15] V. Dekanawati, N. Astriawati, Y. Setiyantara, J. Subekti, and A. F. Kirana, “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIKLAT KEPABEANAN TERHADAP KEPUASAN PESERTA PELATIHAN,” *J. SAINS DAN Teknol. Marit.*, vol. 23, no. 2, pp. 159–176, 2023.
- [16] M. Woro and F. Naili, “Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, melalui kepuasan pelanggan pada Pelanggan bus efisiensi (studi po efisiensi jurusan yogyakarta-cilacap),” *J. Adm. Bisnis*, vol. 2, no. 1, 2013.
- [17] S. Rusyda, D. Maharani, F. Novarina, R. Fadlyla, and E. Kusumatuti, “Pengaruh Dakwah Digital Terhadap Etika Komunikasi Netizen Dalam Dunia Maya: Media Tiktok,” *Pendas J. Ilm. Pendidik. Dasar*, vol. 9, no. 1, pp. 4069–4083, 2024.
- [18] C. Nugroho, “Aksesibilitas Halte dan Kualitas Pelayanan Trans Jogja dengan Keputusan Pengguna,” *Fak. Ilmu Sos. Univ. Negeri Yogyakarta, Yogyakarta*, 2013.
- [19] A. Dharmanto, N. W. Setyawati, and D. S. W. PG, “Analisis kepuasan pelanggan terhadap fasilitas pelayanan publik pada pengguna Trans Jakarta,” *J. Inov. Penelit.*, vol. 2, no. 11, pp. 3579–3590, 2022.
- [20] H. Salim, *Penelitian Pendidikan: Metode, Pendekatan, dan Jenis*. Kencana, 2019.
- [21] H. Retnawati, “Teknik pengambilan sampel,” in *Disampaikan pada workshop update penelitian kuantitatif, teknik sampling, analisis data, dan isu plagiarisme*, 2017, pp. 1–7.
- [22] N. Astriawati, “Cadets’ Effectivity and Perception on Moodle Online Learning in Economy Mathematics Course | Atlantis Press,” 2021.
- [23] N. Nilamsari, “Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif,” *WACANA J. Ilm. Ilmu Komun.*, vol. 13, no. 2, pp. 177–181, 2014.
- [24] N. Astriawati, “Penerapan Analisis Regresi Linier Berganda Untuk Menentukan Pengaruh Pelayanan Pendidikan Terhadap Efektifitas Belajar Taruna Di Akademi Maritim Yogyakarta,” *Maj. Ilm. Bahari Jogja*, vol. 14, no. 23, pp. 22–37, 2016.