Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (3) 2025, Page: 24727-24727

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT Pelita Paradep Taxi

Feby Sonia[1], Supriadi[2], Syafrizal[3]
Universitas Islam Sumatra Utara

E-mail : febysoniaaaa@gmail.com

Published: September , 2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT Pelita Paradep Taxi. Populasi dalam penelitian ini seluruh penumpang bus double decker dan penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan sensus sampling sehingga 33 orang dijadikan sampel. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker PT Pelita Paradep Taxi, fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker PT Pelita Paradep Taxi, dan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker PT Pelita Paradep Taxi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan penumpang.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Menurut Kotler dan Keller (2016:219), kepuasan pelanggan diukur berdasarkan sejauh mana ekspektasi pelanggan sesuai dengan pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan. Dalam konteks layanan bus *double decker*, kepuasan penumpang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kualitas pelayanan, fasilitas, keamanan, ketepatan waktu, dan harga tiket.

Sayoto & Winarto (2018:286) fasilitas adalah segala seuatu atau sarana yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar serta memudahkan kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Dapat diartikan pula ialah sarana utama maupun sarana penunjang tempat usaha. Dalam suatu pencapaian tujuan perusahaan, diperlukan alat atau sarana pendukung yang digunakan dalam aktivitas sehari – hari pada perusahaan tersebut.

Kualitas layanan yang tinggi dianggap sebagai komponen penting dalam menentukan profitabilitas jangka panjang dari bisnis manufaktur dan jasa (Bali & Yuliana, 2024:74). Di banyak perusahaan manufaktur, kualitas layanan dianggap lebih baik daripada kualitas produk (Putera & Wahyono, 2018).

Kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk konsumen karena, sangat berpengaruh guna untuk meningkatkan minat beli konsumen.Kepuasan kerja adalah kesenangan dalam diri karyawan atas pekerjaannya dalam perusahaan. (Newstrom dalam Yuliana, 2019) kepuasan kerja adalah "Aset or favorable or unfavotrablle feelings and emotions with which employees view their work. Job satisfaction is an affective attitude a feeling of relative like or dislike toward something". Maksudnya, kepuasan kerja adalah perasaan dan emosi yang menyenangkan karyawan atau pegawai dalam melihat pekerja mereka. Secara umum kepuasan kerja adalah tingkat kesenangan atau sikap dan emosi positif yang ditanggapi orang sebagai hasil mengevaluasi pekerjaan yang ada.

Kualitas layanan yang sangat baik adalah kunci untuk meningkatkan profitabilitas (Bali & Yuliana, 2024). (Musa, 2022) mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangibles*. Reliablity dalam pelayanan didefisinikan sebagai kemampuan mewujudkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan dipercaya. Hal ini berarti orgnanisasi jasa memberikan pelayanan yang tepat, secara cepat dan menghargai semua pihak.

Kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan (Rohaeni & Marwa, 2018).

Menurut Sitompul yang di kutip oleh (Astuti, 2022) menjelaskan bahwa fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan datang.

Fasilitas kerja sangatlah penting bagi perusahaan, karena dapat menunjang kinerja karyawan, seperti dalam penyelesaian pekerjaan. Yushro et al (2022:286) fasilitas kerja adalah sarana pendukung dalam aktivitas perusahaan berbentuk fisik, dan digunakan dalam kegiatan normal perusahaan, memiliki jangka waktu kegunaan yang relatif permanen dan memberikan manfaat untuk masa yang akan dating.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini PT. Pelita Paradep Taxi Medan. Dengan alamat kantor di Jl. Sisingamangaraja No.59, Mesjid, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20212. Adapun waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2025 - Mei 2025. Objek dari penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Double Decker PT Pelita Paradep Taxi. Sampel yang akan digunakan di dalam penelitian ini adalah 33 orang. Dan teknik pengambulan data ini dilakukan dengan cara objek dan sampel yang digunakan sampling/responden. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner/Angket.

Teknik Analisis Data : 1. Uji Kualitas Data; Uji Validitas, Uji Reliabilitas. 2. Uji Asumsi Klasik; Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi. 3. Pengujian Hipotesis; Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji-t), Uji Signifikansi Parameter Serempak (Uji-f), Uji Determinasi (R2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang bus double decker PT. Pelita Paradep Taxi. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dilihat dari persamaan regresinya, dan dari hasil pengolahan data diperoleh hasil berikut ini :

Tabel 1. Uji Regresi Linier Berganda

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	6.592	3.312		1.990	.056
	Kualitas Pelayanan	.083	.176	.082	471	.641
	Fasilitas	.506	.194	.456	2.604	.014

Sumber: Data Diolah (Output SPSS Vs. 26), 2025

Y = 6.592 + 083X1 + 0.506X2 + e

Interpretasi dari persamaan regresi linier berganda di atas adalah :

1. Nilai konstanta/intersep sebesar 6.592 secara matematis menyatakan bahwa jika nilai variabel bebas (X1, dan X2) sama dengan 0 maka nilai Y adalah 6.592, dalam kata lain bahwa nilai kepuasan penumpang di PT Pelita Paradep Taxi tanpa kualitas pelayanan dan fasilitas, adalah 6.592.
2. Nilai koefisien regresi X1 (kualitas pelayanan) mempunyai nilai positif yaitu 0.83, artinya bahwa peningkatan satu satuan variable kualitas pelayanan dengan asumsi variabel bebas lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan penumpang sebesar 0.83.
3. Nilai koefisien regresi X2 (fasilitas) mempunyai nilai positif yaitu 0.506, artinya bahwa peningkatan satu satuan variabel fasilitas dengan asumsi variabel bebas lain konstan maka akan menyebabkan kenaikan pada kepuasan penumpang sebesar 0.506.

Uji t (Parsial)

Uji t merupakan suatu pengujian untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap pengaruh variabel terikat secara parsial. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang secara parsial.
2. Pengaruh fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang secara parsial.

Dari tabel berikut ini diperoleh nilai thitung masing-masing variabel. Nilai thitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai ttabel pada tingkat kepercayaan 95% atau α = 0,05. Adapun hasil dari pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial (Uji t) dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. Uji t (Parsial) **Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients**

Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	6.592	3.312		1.990	.056
	Kualitas Pelayanan	.083	.176	.082	471	.641
	Fasilitas	.506	.194	.456	2.604	.014

Sumber: Data Diolah (Output SPSS Vs. 26), 2025

Untuk mengetahui pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Sumatera Utara, digunakan uji hipotesis parsial (uji-t) dengan taraf signifikansi α = 0.05 dan dengan jumlah sampel (n = 33) diperoleh nilai ttabel sebesar 1.990. Dari Tabel 5.16 diatas, diketahui nilai koefisien regresi variabel kepuasan sebesar b1= 0,83, dan memiliki nilai probabilitas thitung sebesar 2.220 lebih besar dari nilai ttabel, atau (thitung > ttabel = 1.990 > 2.604). Selanjutnya karena nilai koefisien regresi b1 # 0 dan nilai probabilitas thitung lebih kecil dari pada taraf uji penelitian (Sig t < α atau 0.56 < 0.05), maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti bahwa pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja adalah positif dan signifikan.

Dari Tabel diatas, diketahui nilai koefisien regresi variabel motivasi kerja sebesar b2= 0.506, dan memiliki nilai probabilitas thitung sebesar 1.821 lebih besar dari nilai ttabel, atau (thitung > ttabel = 2.604 > 2.604) . Selanjutnya karena nilai koefisien regresi b1 # 0 dan nilai probabilitas thitung lebih kecil dari pada taraf uji penelitian (Sig t < α atau 0.14 < 0.05), maka H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti bahwa pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang adalah positif dan signifikan. Signifikansi hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis kedua yang diajukan pada penelitian ini diterima, yaitu variable fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi.

Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi digunakan uji hipotesis simultan (uji-F). Pengujian

simultan merupakan pengujian secara bersama-sama minimal 2 (dua) variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan ketentuan sebagai berikut:
a) Jika nilai Fhitung > Ftabel dan nilai signifikasi F < α atau 0.000 < 0.05), maka variabel bebas (X) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variable.
b). Jika nilai Fhitung < Ftabel dan nilai signifikasi F > α atau 0.000 > 0.05), maka variabel bebas (X) secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
Nilai Ftabel dapat dilihat pada tabel statistik untuk signifikansi α = 0.05 dengan dF1 = (k – 1) dan dF2 = (n – k), dimana k = jumlah variabel (bebas + terikat) dan n = jumlah observasi/sampel pembentuk regresi. Jadi (3 – 1) = 2 dan (50 - 3) = 47. Hasil diperoleh untuk Ftabel sebesar 3.20 terikat (Y).

Tabel 3. Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.505	2	12.753	4.897	.014b
	Residual	78.131	30	2.604		
	Total	103.636	23			

Sumber: Data Diolah (Output SPSS Vs. 26), 2025

Dari Tabel 3, diperoleh nilai Fhitung > Ftabel (4.8977 > 3.20) dan nilai signifikasi 0.004 < 0.05, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima. Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi.

Uji Determinan (R^2)

Uji determinan adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi, dan dapat dilihat dari model summary, khususnya nilai Rsquare.

Tabel 4. Uji Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.496a	.246	.196	1.613

Sumber: Data Diolah (Output SPSS Vs. 26), 2025

Dari Tabel 4, dapat dijelaskan bahwa nilai Rsquare (r2) sebesar 0.496. Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi sebesar 30,90%, sedangkan sisanya sebesar 69,10% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Dengan kata lain variabel kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi dapat diterangkan oleh variable kualitas pelayanan dan fasilitas sebesar 49.30%, sedangkan sisanya sebesar 50.70% disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Faktor- faktor tersebut dapat berupa faktor internal (yang berasal dari dalam kerja individu) atau faktor eksternal (faktor yang berasal dari luar individu/instansi) seperti sikap kerja, kepemimpinan, perilaku kerja dan lain sebagainya.

KESIMPULAN

a. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi.
b. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi.
c. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang bus double decker di PT. Pelita Paradep Taxi.

DAFTAR PUSTAKA

Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. Jurnal Maneksi, 11(2), 498–504. https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246

Musa, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada klinik citra utama Palembang. Jurnal Ilmiah Ilmuh Pengetahuan Teknologi Dan Seni, 1(1), 9–21. Retrieved from https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jiipts/article/view/jiipts2

Nuryadin, M. A., & Sugiri, A. (2023). Analisis Ketersediaan Fasilitas di Objek Wisata Pantai Nirwana Kota Baubau. Jurnal Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Dan Kota), 12(4), 264–271. Retrieved from http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/pwk

Pakpahan, A. F., Prasetio, A., Negara, E. S., Gurning, K., Situmorang, R. F. R., Tasnim, T., … Rantung, G. A. J. (2021). Metodologi Penelitian Ilmiah. Jakarta: Yayasan Kita Menulis. Retrieved from https://repository.unai.edu/id/eprint/656/1/%5BIII.A.1.a.2.10%5D FullBook Metodologi Penelitian Ilmiah.pdf

Salby Alamry, M., & Sugiyono. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Toko Buku Gramedia Surabaya. Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen, 6(2). Retrieved from file:///C:/Users/ADVAN/Downloads/1246-Article Text-4781-1-10-20221127.pdf

William, & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Mazda Di Kota Batam. Jurnal EMBA, 8(1), 1987–1996. Retrieved from https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/28051