

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANGKUTAN UMUM ANTAR KOTAPT. SARAH NURSYIFA TRANSPORT RUTE TANJUNG PATI – PADANG

ANDRE RAMADHAN, DEDDY KURNIAWAN, ELFANIA BASTIAN

Fakultas Teknik, Prodi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, email
andreramadhan18122000@gmail.com, deddydk22@gmail.com, elfania.umsb@gmail.com

Abstract: *Transportation is the activity of moving passengers or goods from one place to another. So far, PT Sarah Nursyifa Transport on the Tanjung Pati - Padang route has become one of the types of transport of interest to the community. With the increasing mobility of the population, the availability of adequate transportation facilities and infrastructure is required, so that inter-city public transportation services are needed that meet the good and proper requirements for passengers. In this thesis using the Likert scale method. By circulating a questionnaire of 100 respondents. This research was conducted by survey through distributing questionnaires to respondents. After that, testing the validity and reliability of the questionnaire is carried out, then proceed with data analysis of the research results. From the results of data analysis, it was obtained that the analysis of the level of satisfaction of PT. Sarah Nursyifa Transport bus public transportation passengers according to the community with a value of 19% with Very Good criteria, 47% with good criteria, 28% with Less Good criteria and 6% with Not Good criteria. The results of the analysis of 20 respondents obtained the smallest reliability value of 0.621 and the largest reliability of 0.89. This value. While analyzing the respondents as many as 20 people got r count with the smallest value of 0.621 > r table with a value of 0.255, it can be said that the data is valid.*

Keywords: *Passenger Satisfaction Level, Validity, Reliability*

Abstrak: Transportasi merupakan kegiatan perpindahan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Sejauh ini PT. Sarah Nursyifa Transport pada rute Tanjung Pati – Padang menjadi salah satu jenis transport yang diminati masyarakat. Dengan meningkatnya mobilitas penduduk, maka dituntut tersedianya sarana dan prasarana transportasi yang memadai, sehingga dibutuhkan pelayanan angkutan umum antar kota yang memenuhi syarat baik dan layak bagi penumpang. Pada skripsi ini menggunakan metode skala *Likert*. Dengan mengedarkan kuesioner sebanyak 100 responden. Penelitian ini dilakukan dengan survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Setelah itu dilakukan pengujian validitas dan realibilitas kuesioner, lalu dilanjutkan dengan analisis data hasil penelitian. Dari hasil analisis data diperoleh nilai Analisis tingkat kepuasan penumpang angkutan umum bus PT. Sarah Nursyifa Transport menurut masyarakat dengan nilai 19% dengan kriteria Sangat Baik, 47% dengan kriteria Baik, 28% dengan kriteria Kurang Baik dan 6% dengan kriteria Tidak Baik. Hasil dari analisis terhadap 20 responden didapat nilai reabilitas terkecil sebesar 0,621 dan reabilitas terbesar sebanyak 0,89. Nilai ini. Sedangkan analisis responden sebanyak 20 orang di dapatkan r hitung dengan nilai terkecil 0,621 > r tabel dengan nilai 0,255, maka dapat dikatakan data tersebut valid

Kata kunci: Tingkat Kepuasan Penumpang, Validitas, Reabilitas. Pendahuluan

A. Pendahuluan

Transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi timbul karena adanya proses pemenuhan kebutuhan. Perkembangan transportasi awalnya menggunakan teknologi yang sangat sederhana, yang didasarkan kepada pengamatan yang alamiah. Salah satu jenis transportasi yang umum di Indonesia yaitu mobil angkutan umum. Angkutan umum merupakan salah satu sarana yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat. Tujuan utama keberadaan angkutan umum penumpang adalah menyelenggarakan pelayanan angkutan yang baik dan layak bagi masyarakat. Ukuran pelayanan yang baik adalah pelayanan yang aman, cepat, murah dan nyaman. (Uno, 2018)

Peraturan pemerintah No 41 ayat 12 tahun 1993 menyatakan trayek adalah "lintasan kendaraan umum untuk pelayanan jasa angkutan orang dengan menggunakan mobil bus yang memiliki tujuan dan asal yang tetap, jadwal tetap, lintasan tetap maupun yang tidak berjadwal. Pada pasal 5 menyatakan "pengangkutan orang menggunakan kendaraan umum dilayani dengan trayek teratur dan

tetap dan tidak dalam trayek”. Pada pasal 1 ayat 14 mengatakan bahwa “trayek teratur dan tetap adalah pelayanan angkutan yang dilaksanakan dalam jaringan trayek secara teratur dan tetap, dengan memiliki jadwal tetap ataupun tidak berjadwal”. Untuk yang tidak dalam trayek dijelaskan pada pasal 9 “pengangkutan orang dengan menggunakan kendaraan umum tidak dalam trayek terdiri dari pengangkutan menggunakan taksi, dengan menggunakan cara sewa dari pengangkutan untuk keperluan seperti pariwisata.

B. Metodologi Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi pada rute Tanjung Pati - Padang



Gambar :Peta Lokasi Penelitian

Metode Pengumpulan DataJenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa data sekunder dan data primer. Yang didapat melalui survey dan penyebaran kuesioner di lapangan. Dalam analisis penelitian ini maka di peroleh data primer di dukung oleh data sekunder.

Teknik Pengumpulan Data

Penulisan penelitian ini, penulis mendapatkan data dengan menggunakan beberapa data untukmendapatkan hasil yang diinginkan.

Data yang di maksud antara lain yaitu;

1. Data primer wawancara/kuesioner dimana peneliti melakukan tanya jawab secara langsung kelapangan metode observasi dimana peneliti meninjau langsung ke lapangan Frekuensi kendaraan dimana peneliti menghitung berapa banyak kendaraan PT. Sarah Nursyifa yang beroperasi dalam satu hari. Faktor muatan penumpang waktu tunggu
2. Data Sekunder diantaranya adalah; Lokasi penelitian bersumber dari google maps jumlah armada dari PT Sarah Nursyifa transport data yang didapat dari pelayanan angkutan umum

C. Hasil Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini dengan cara metode kuisisioner kepada responden. Data sampel mengenai informasi pribadi responden yaitu: jenis usia, jenis kelamin, pekerjaan, Pendidikan terakhir.

Tabel 1. Karakteristik responden terhadap jenis kelamin PT Sarah Nursyifa Transport.

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-laki	37	37%
2	Perempuan	63	63%

	Total	100	100%
--	-------	-----	------

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Laki-laki dan perempuan pengguna angkutan umum antar kota rute Tanjung Pati-Padang presentaselaki-laki 37% sedangkan perempuan adalah sebanyak 63%.

Tabel 2. Pengguna angkutan umum antar kota rute tanjung Pati-Padang

No	Usia	Responden	Persentase
1	15-25	45	45%
2	25-35	23	23%
3	35-45	20	20%
4	45-55	12	12%
	Total	100	100%

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari table di atas dapat dilihat jumlah penumpang angkutan umum dari Tanjung pati-Padang dengan responden tertinggi berusia 15-25 tahun persentase yang didapatkan 45% dan yang terendahberusia 45-55 tahun persentase yang didapatkan 12%.

Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan pada Trayek PT Sarah Nursyifa Transport

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Swasta	25	25%
2	Pegawai/PNS	23	23%
4	Mahasiswa	42	42%
5	petani	10	10 %
	Total	100	100%

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Dari tabel di atas diketahui penumpang pekerjaan paling banyak pengguna angkutan umum rute Tanjung Pati-Padang adalah mahasiswa dengan persentase 42% sedangkan penumpang palingsedikit adalah petani dengan persentase 10%.

Tabel 4. Hasil Pengujian Reliabilitas Skala *Likert* pada PT.Sarah Nursyifa
 Sumber: Hasil Analisis Data SPSS 16

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	82.8900	8.018	-.010	.120
P02	82.9600	7.655	.128	.064
P03	82.8200	8.169	-.021	.122
P04	82.8900	8.927	-.243	.207
P05	83.2200	7.749	.024	.106
P06	82.7800	8.335	-.075	.142
P07	82.8300	8.385	-.084	.143
P08	82.8100	9.206	-.343	.219
P09	82.7900	7.703	.168	.057
P10	82.8300	7.233	.324	-.003 ^a
P11	82.8600	7.697	.167	.057
P12	82.7200	8.365	-.074	.139
P13	82.7900	8.168	.000	.114
P14	82.8900	8.018	.051	.097
P15	82.8500	7.604	.187	.048
P16	82.5700	8.591	-.156	.179
P17	82.8600	7.415	.273	.020
P18	82.7800	8.274	-.042	.128
P19	82.9200	7.428	.254	.024
P20	82.8800	8.551	-.134	.158
P21	82.9000	7.970	.059	.094
P22	82.8400	8.681	-.175	.169
P23	82.8900	7.836	.105	.078
P24	83.9000	7.404	.245	.024
P25	83.1700	7.678	.171	.055

Tabel 5. Hasil Pengujian Validitas Bukti Fisik Skala *Likert* Indikator Satu Dan Dua Menggunakan SPSS 16

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	82.8900	8.018	-.010	.120
P02	82.9600	7.655	.128	.064
P03	82.8200	8.169	-.021	.122
P04	82.8900	8.927	-.243	.207
P05	83.2200	7.749	.024	.106
P06	82.7800	8.335	-.075	.142
P07	82.8300	8.385	-.084	.143
P08	82.8100	9.206	-.343	.219
P09	82.7900	7.703	.168	.057
P10	82.8300	7.233	.324	-.003 ^a
P11	82.8600	7.697	.167	.057
P12	82.7200	8.365	-.074	.139
P13	82.7900	8.168	.000	.114
P14	82.8900	8.018	.051	.097
P15	82.8500	7.604	.187	.048
P16	82.5700	8.591	-.156	.179
P17	82.8600	7.415	.273	.020
P18	82.7800	8.274	-.042	.128
P19	82.9200	7.428	.254	.024
P20	82.8800	8.551	-.134	.158
P21	82.9000	7.970	.059	.094
P22	82.8400	8.681	-.175	.169
P23	82.8900	7.836	.105	.078
P24	83.9000	7.404	.245	.024
P25	83.1700	7.678	.171	.055

Sumber: Hasil Analisis Data Penelitian, 2023

Tabel 6. Hasil Pengujian Validitas Skala Likert Indikator Menggunakan SPSS 16

		P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
P01	Pearson Correlation	.161	-.027	-.046	.056	.006	.150	.089	-.003
	Sig. (2-tailed)	.110	.791	.651	.578	.949	.136	.378	.975
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P02	Pearson Correlation	.180	.093	.069	-.086	.007	.041	.152	-.043
	Sig. (2-tailed)	.073	.360	.498	.396	.945	.684	.132	.670
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P03	Pearson Correlation	.263 ^{**}	-.091	.180	.050	.117	-.050	-.088	-.047
	Sig. (2-tailed)	.008	.368	.073	.622	.246	.623	.384	.643
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P04	Pearson Correlation	.073	.098	-.181	-.192	-.159	-.036	-.126	-.055
	Sig. (2-tailed)	.468	.332	.071	.055	.114	.723	.212	.587
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P05	Pearson Correlation	.001	-.037	.080	-.102	.135	-.069	.022	.020
	Sig. (2-tailed)	.996	.718	.428	.314	.179	.495	.827	.846
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P06	Pearson Correlation	-.251 [*]	-.093	-.070	-.038	.104	.097	.150	.060
	Sig. (2-tailed)	.012	.358	.487	.708	.301	.339	.137	.552
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P07	Pearson Correlation	-.008	.068	-.205 [*]	-.248 [*]	-.008	.078	-.037	.062
	Sig. (2-tailed)	.938	.498	.041	.013	.938	.441	.716	.539
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P08	Pearson Correlation	-.136	.033	-.020	.186	-.177	-.115	-.002	-.172
	Sig. (2-tailed)	.177	.745	.843	.065	.079	.255	.985	.087
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P09	Pearson Correlation	1	.187	.182	-.174	-.061	.130	-.080	-.128
	Sig. (2-tailed)		.063	.070	.083	.548	.198	.426	.205
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P10	Pearson Correlation	.187	1	.289 ^{**}	.003	-.203 [*]	.158	.184	-.087
	Sig. (2-tailed)	.063		.004	.977	.043	.116	.066	.390
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P11	Pearson Correlation	.182	.289 ^{**}	1	-.038	.222 [*]	.100	.173	-.141
	Sig. (2-tailed)	.070	.004		.704	.026	.321	.085	.161
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P12	Pearson Correlation	-.174	.003	-.038	1	.214 [*]	-.119	.087	-.258 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.083	.977	.704		.032	.240	.387	.009
	N	100	100	100	100	100	100	100	100
P13	Pearson Correlation	-.061	-.203 [*]	.222 [*]	.214 [*]	1	.008	.153	.000
	Sig. (2-tailed)	.548	.043	.026	.032		.933	.129	.993
	N	100	100	100	100	100	100	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2023

Tabel 7. Hasil Pengujian Validitas Skala Likert Indikator Menggunakan SPSS 16

Correlations			
		P25	Total
P01	Pearson Correlation	-.149	.217 [*]
	Sig. (2-tailed)	.138	.030
	N	100	100
P02	Pearson Correlation	.252 ^{**}	.324 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.011	.001
	N	100	100
P03	Pearson Correlation	-.045	.172
	Sig. (2-tailed)	.656	.087
	N	100	100
P04	Pearson Correlation	-.194	-.039
	Sig. (2-tailed)	.053	.697
	N	100	100
P05	Pearson Correlation	.089	.282 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.381	.004
	N	100	100
P06	Pearson Correlation	.174	.123
	Sig. (2-tailed)	.084	.225
	N	100	100
P07	Pearson Correlation	-.039	.103
	Sig. (2-tailed)	.696	.310
	N	100	100
P08	Pearson Correlation	-.098	-.187
	Sig. (2-tailed)	.333	.063
	N	100	100
P09	Pearson Correlation	-.154	.332 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.127	.001
	N	100	100
P10	Pearson Correlation	.074	.480 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.465	.000
	N	100	100
P11	Pearson Correlation	.060	.333 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.556	.001
	N	100	100
P12	Pearson Correlation	.070	.106
	Sig. (2-tailed)	.488	.292
	N	100	100
P13	Pearson Correlation	.127	.171
	Sig. (2-tailed)	.208	.088
	N	100	100

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Sumber : Hasil Analisis Data Penelitian, 2023

D. Penutup

Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap analisis tingkat kepuasan penumpang pada bus PT.Sarah Nursyifa Transport rute Tanjung Pati- Padang penulis dapat ambil kesimpulan sebagai berikut:

Dari 100 orang responden yang di dapat merasa puas dengan pelayanan terhadap kondisi fisik dan fasilitas yang diberikan bus PT.Sarah Nursyifa Transport rute Tanjung Pati-Padang 96% pada item pertanyaan satu dan 96% merasa puas pada item pertanyaan dua.

Tanggapan responden mengenai item satu variabel kehandalan, tanggapan responden yang menjawab “ya” terhadap angkutan umum PT.Sarah Nursyifa rute Tanjung Pati-Padang 98% dan jumlahresponden yang menjawab “ya” pada item dua variabel kehandalan yaitu sebanyak 98%.

Saran

Saran yang dapat penulis berikan kepada bus PT.Sarah Nursyifa Transport berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan untuk dapat mempertahankan tingkat pelayanan dan kondisi fisik serta fasilitas yang telah disediakan terhadap pengguna jasa agar dapat memuaskan pengguna jasa dalam menggunakan jasa bus PT. Sarah Nursyifa Transport rute Tanjung Pati-Padang.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S., 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Gerson, R. F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Cetakan kedua, Jakarta: PPM.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2013, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2015, *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia no PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*.
- Kotler, P., dan Keller, K. L., 2009, *Manajemen Pemasaran*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Leman, M. A., 2018, *Cara Praktis Melakukan Uji Validitas Alat Ukur Penelitian*, Penerbit Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Mardalis, 2002, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Miro, F., 2002, *Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Miro, F., 2005, *Perencanaan Transportasi Untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Morlok, E., 1985, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Ristiawan, R. H. D., 2018, *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Kereta Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Laporan Tugas Akhir Universitas Atma Jaya Yogyakarta*, Yogyakarta.
- Sugiyono, 2009, *Statistika Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Penerbit
- Supranto, J., 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., dan Chandra, G., 2011, *Service, Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.