

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan

The Effect Of Service Quality and Facilities On Community Satisfaction On The Trans Metro Deli Bus In Belawan

Wisnu Rayhan Adhitya

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama
wisnurayhanadhitya@gamil.com

Sumitro Hutagalung

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Potensi Utama
hutagalungsumitro@gamil.com

Abstract

This writing aims to find out whether there is an influence of service quality on people's satisfaction on the Trans Metro Deli bus in Belawan. To find out whether there is an influence of facilities on people's satisfaction on the Trans Metro Deli bus in Belawan. To find out whether there is an influence of service quality and facilities on people's satisfaction on the Trans Metro Deli buses in Belawan. This research method uses a quantitative approach. The number of samples in this study were 100 respondents. Data collection techniques in this study used questionnaires or questionnaires which were distributed to Trans Metro Deli bus customers in Belawan, data analysis used multiple linear regression tests and descriptive statistics. Data processing in this study uses SPSS 25.0 for windows. Based on the research shows that service quality partially has a significant effect on community satisfaction with the Asymp value. Sig (2-tailed) of 0.003, facilities partially have a significant effect on community satisfaction with the Asymp value. Sig (2-tailed) of 0.000, service quality and facilities simultaneously have a significant effect on community satisfaction with the Asymp value. Sig (2-tailed) of 0.000.

Keywords: *Service Quality, Facilities, and Community Satisfaction*

Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli Belawan. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuisioner atau kuisioner yang dibagikan kepada pelanggan bus Trans Metro Deli di Belawan, analisis data menggunakan uji regresi linier berganda dan statistik deskriptif. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25.0 for windows. Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,003, fasilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

masyarakat dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,000, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai Asymp. Sig (2-tailed) dari 0,000.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Masyarakat

1. PENDAHULUAN

Setelah DKI Jakarta dan Surabaya, Kota Medan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia. Selain itu, Kota Medan merupakan salah satu kawasan metropolitan dengan kemudahan akses konektivitas regional. Mobilitas masyarakat yang tinggi dan pilihan transportasi umum yang kurang memadai menyebabkan preferensi terhadap mobil pribadi menyebabkan kemacetan lalu lintas tanpa disadari oleh masyarakat. Di Kota Medan, rasio mobil pribadi terhadap angkutan umum adalah 97,8% berbanding 2,2%. Menurut transport.co, 75,95% kendaraan pribadi adalah kendaraan roda dua. Menurut data tersebut, terjadi penurunan yang signifikan pada keinginan masyarakat untuk menggunakan transportasi umum.

Alat transportasi merupakan sesuatu yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat secara keseluruhan dan sangat penting seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Masyarakat membutuhkan transportasi yang cepat, nyaman, dan aman dalam kehidupan sehari-hari di era globalisasi yang pesat ini. Upaya pemerintah kota Medan memunculkan konsep sarana transportasi bus yang dikenal dengan nama *Bus Rapid Transit* karena banyaknya masyarakat yang menggunakan transportasi umum khususnya transportasi jalan raya di kota tersebut. Sekitar tahun 2017, ide untuk membangun *bus rapid transit* (Trans Metro Deli) muncul dengan tujuan untuk menawarkan pilihan transportasi yang cepat, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat Medan.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa jumlah penumpang bus Trans Metro Deli pada tahun 2020 berjumlah 2.000.000 penumpang. Sedangkan pada tahun 2021 penumpang bus Trans Metro Deli sebanyak 5.153.760 penumpang. Dari sini dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah penumpang bus Trans Metro Deli mengalami kenaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa bus Trans Metro Deli sangat diminati masyarakat sebagai sarana transportasi umum dalam melakukan kegiatan sehari-hari, selain sarana transportasi umum baru di kota Medan, Trans Metro Deli juga bisa digunakan masyarakat secara gratis dari tahun 2020 sampai pertengahan tahun 2022.

Adapun permasalahan yang kerap terjadi pada layanan bus Trans Metro Deli seperti seringnya terjadinya mogok di perjalanan dan pemeliharaan halte yang buruk. Halte yang buruk seperti tidak ada lampu, atap, kursi, papan informasi, dan tidak terdapat tempat sampah. Ini merupakan masalah yang harus diperbaiki oleh pihak dari bus Trans Metro Deli. Kendala lain yang dirasakan oleh masyarakat mengenai kartu yang digunakan sebagai alat pembayaran. Antara lain, lokasi pembelian atau pengisian ulang saldo pada jasa bus Trans Metro Deli tidak ada di berbagai koridor. Melainkan hanya ada di bank dan tempat perbelanjaan seperti Indomaret, Alfamart, dan Alfamidi.

Dari kekurangan-kekurangan yang terdapat pada fasilitas dapat disimpulkan bahwa, demi terjaganya kepuasan masyarakat pada jasa bus Trans Metro Deli sebaiknya perusahaan mengambil tindakan agar kekurangan tersebut mampu di minimalisirkan agar konsumen akan tetap loyal terhadap jasa tersebut. Dengan demikian, perusahaan Trans Metro Deli dapat memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas yang sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan?
2. Apakah fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan?

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh dari kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial pengaruh dari fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis secara simultan pengaruh dari kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Masyarakat

1. Definisi Kepuasan Masyarakat

Menurut Wisnu Rayhan Adhitya (2019) kepuasan masyarakat merupakan persepsi masyarakat tentang seberapa baik suatu produk atau layanan jasa memenuhi harapan pelanggan adalah yang menentukan kepuasan masyarakat atau pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, mereka senang, atau mereka akan sangat senang jika terpenuhi.

2. Indikator Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler dan Keller (2015) terdapat lima indikator penentu kepuasan masyarakat, kelima indikator tersebut diantaranya yaitu:

- a. Loyal Lebih Lama
- b. Berbicara Dengan Baik
- c. Tidak Memperhatikan pesaing dan Tidak Sensitif Terhadap Harga
- d. Memberikan ide ke perusahaan mengenai produk atau jasa
- e. Pelanggan lebih mudah dibandingkan pelanggan baru

B. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dalam Dewi Astuti (2016) ukuran kualitas layanan adalah sejauh mana tingkat layanan memenuhi harapan pelanggan dan pengguna.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dalam Atmaja (2018) terdapat lima indikator penentu kualitas pelayanan, kelima indikator tersebut diantaranya adalah:

- a. Berwujud (*Tangible*)
- b. Empati (*Empathy*)
- c. Keandalan (*Reliability*)
- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- e. Jaminan (*Assurance*)

C. Fasilitas

1. Definisi Fasilitas

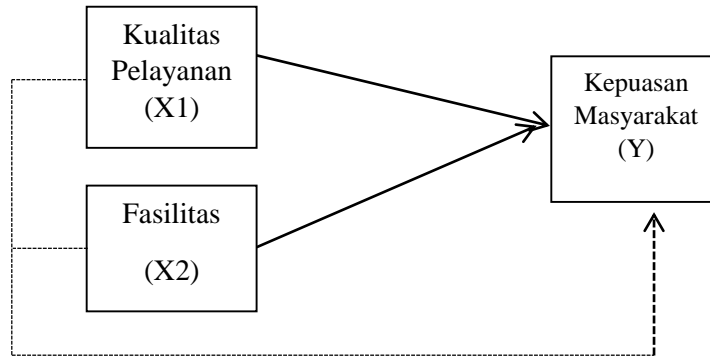
Menurut Kotler dalam Agustina (2021) Segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia layanan untuk digunakan dan dinikmati pelanggan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan dianggap sebagai fasilitas.

2. Indikator Fasilitas

Menurut Relitania (2017) terdapat empat indikator penentu Fasilitas, keempat indikator tersebut diantaranya adalah:

- a. Ruang *Lobby* yang nyaman, bersih, rapih untuk dipakai.
- b. Fasilitas *waiting room* yang nyaman
- c. Tersedianya tempat parkir yang memadai
- d. Sarana pendukung lainnya.

D. Kerangka Konseptual



3. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kuantitatif. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk memeriksa populasi dan sampel tertentu, mengumpulkan data dengan bantuan instrumen penelitian, dan menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis. (Sugiyono, 2018).

B. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder:

1. Data primer, atau sumber data yang diberikan langsung kepada pengumpul data, menurut Sugiyono (2015). Data ini didapatkan dengan menyebarkan kuisisioner pada responden bus Trans Metro Deli di Belawan.
2. Data sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh melalui bacaan seperti literature, buku, maupun dokumen yang sudah ada (Sugiyono,2018) data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari jurnal atau artikel online yang dapat diambil dari internet serta buku yang menjadi pedoman dalam penelitian ini.

C. Populasi

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen sejenis tetapi dapat dibedakan satu sama lain karena karakteristiknya, menurut Supranto (2016). Populasi pada penelitian ini adalah konsumen pada bus Trans Metro Deli di Belawan.

D. Sampel

Sampel adalah bagian dari karakteristik populasi sebagai sumber data yang dapat mewakili seluruh populasi (Sugiyono,2018:81). Penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel secara kebetulan , yaitu siapa saja pelanggan yang menggunakan layanan bus Trans Metro Deli di Belawan dan bersedia memberikan informasinya melalui kuisisioner yang telah disediakan (Sugiyono,2016:2014). Penentu sampelnya menggunakan rumus *Lemeshow (Snedecor dan Chocran 2015)* dikarenakan populasi yang tidak diketahui.

$$\text{Rumus Lemeshow } n = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi 0,5

d = *alpha* (0,10) atau *sampling error* 10%

E. Instrumen Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab, menurut Sugiyono (2013).

Tabel 1. Pengukuran Skala Likert

No	Kategori	Bobot
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2017)

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data untuk menemukan masalah yang harus diteliti maupun hal-hal yang ingin diketahui dari responden Sugiyono,(2016:317).

3. Observasi

Menurut Widoyoko (2014) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan masyarakat, dan seluruh variabel tersebut diuji untuk dapat mengetahui pengaruh masing-masing variabel agar mendapatkan kesimpulan dari beberapa tahap pengujian.

A. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std.Deviation	1,45491853
Most Extreme Differences	Absolute	,056
	Positive	,037
	Negative	-,056
Test Statistic		,056
Asymp. Sig (2-tailed)		,200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal		
b. Calculated from data		

Sumber: Data diolah SPSS 25.0

Uji statistik Kolmogorov Smirnov satu sampel menghasilkan 0,056 dengan signifikansi 0,200, seperti yang ditunjukkan pada tabel di atas. Di mana nilai signifikan Asymp Sig (2-tailed) 0,200 lebih besar dari 0,1, menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas

Hasil Uji Multikolinearitas

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
<i>(Constant)</i>	28,751	3,646		
Kualitas Pelayanan	,165	0,55	1,000	1,000
Fasilitas	,142	0,33	1,000	1,000

a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah SPSS 25.0

Hasil perhitungan nilai tolerance untuk variabel independen ditunjukkan pada tabel di atas. Nilai toleransi untuk masing-masing variabel bebas adalah 1.000, dan nilai toleransi untuk variabel bebas lebih besar dari 0,1. 1.000 dalam setiap kasus. Sementara itu, hasil perhitungan Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama: masing-masing variabel independen memiliki nilai VIF sebesar 1.000, sehingga tidak ada nilai VIF untuk variabel independen yang kurang dari 10; 1.000 dalam setiap kasus. Dimungkinkan untuk menarik kesimpulan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi berdasarkan hasil perhitungan nilai tolerance dan nilai VIF.

3) Uji Heteroskedastitas

Uji Glesjer Hetrokedastisitas

	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standard Coefficients</i>	<i>T</i>	<i>Sig</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 <i>(Constant)</i>	2,552	2,189		1,166	,247
Kualitas Pelayanan	,022	,033	,066	,675	,501
Fasilitas	-,057	,020	-,281	-2,888	,005

Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data diolah SPSS 25.0

Terlihat dari hasil output tabel uji Glejser bahwa nilai sig. Pada variabel kualitas pelayanan (X1) nilainya sebesar 0,501 yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dengan syarat sig lebih besar dari 0,05. Pada variabel fasilitas (X2) nilai sig sebesar 0,005 menunjukkan adanya gangguan heteroskedastisitas dengan syarat sig lebih kecil dari 0,05.

B. Hasil Uji Analisis Data

1) Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program SPSS untuk mengetahui pengaruh atau hubungan variabel bebas (X1, X2) berupa kualitas pelayanan, fasilitas dan variabel terikat (Y) berupa kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

	Unstandardized Coefficients		Standard Coefficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	28,751	3,646		7,885	,000
Kualitas Pelayanan	,165	,055	,269	3,012	,003
Fasilitas	,142	,033	,385	4,302	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Sumber: Data diolah SPSS 25.0

Berdasarkan tabel 4.10 hasil pengolahan data terlihat pada tabel unstandardized coefficient B diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 28,751 + 0,165X_1 + 0,142X_2 + e$$

Keterangan:

1. Konstanta (a) sebesar 28,751 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) dalam keadaan konstan maka kepuasan masyarakat (Y) akan dipengaruhi variabel lain sebesar 28,751.
2. Kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,165 menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel kualitas pelayanan maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 16,5%.
3. Fasilitas (X2) sebesar 0,142 menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan variabel fasilitas maka akan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 14,2%.

C. Uji T (Parsial)

Hasil Uji T (Parsial)

	Unstandardized Coefficients		Standard C efficients	T	Sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	28,751	3,646		7,885	,000
Kualitas Pelayanan	,165	,055	,269	3,012	,003
Fasilitas	,142	,033	,385	4,302	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat					

Sumber: Data diolah SPSS 25.0

1. Pengujian Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat
 Berdasarkan hasil pengujian yang dapat dilihat dari tabel 4.11 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3,012 untuk kesalahan 10% uji 2 pihak dan $df = n-k (100-3=97)$, diperoleh $t_{tabel} 1,660$. Didalam hal ini $t_{hitung} = 3,012 > t_{tabel} = 1,660$.
 Selanjutnya terlihat pula nilai probabilitas t yakni sig adalah 0,003 sedangkan tarah signifikan α yang ditetapkan sebelumnya 0,1 maka nilai sig 0,003 < 0,1 sehingga H1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Bus Trans Metro Deli di Belawan.
2. Pengujian Fasilitas dengan Kepuasan Masyarakat
 Berdasarkan hasil pengujian yang dapat dilihat pada tabel 4.11 diatas diperoleh t_{hitung} untuk variabel fasilitas sebesar 4,302 untuk kesalahan 10% uji 2 pihak dan $df = n-k (100-3=97)$, diperoleh $t_{tabel} 1,660$. Didalam hal ini $t_{hitung} = 4,302 > t_{tabel} = 1,660$

D. Uji F (Simultan)]

Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	60,798	2	30,399	14,071	,000
Residul	209,562	97	2,160		
Total	270,360	99			
a. Dependent Variable : Kepuasan Masyarakat					
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan					

Sumber: Data diolah SPSS 25.0

$$df = n-k-1 = 100-3-1 = 96$$

$$f_{tabel} = 2,36$$

$$f_{hitung} = 14,071$$

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai f_{hitung} sebesar 14,071 sedangkan nilai pada $\alpha = 0,10$ dengan $n = 96$ diperoleh nilai f_{tabel} 2,36 dari hasil ini diketahui $>$, yaitu $14,071 > 2,36$. Maka, dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima yang artinya bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan variabel fasilitas (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

E. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,474 ^a	,209	,209	1,470
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data diolah SPSS 25.0

1. $R = 0,474$ berarti hubungan (relation) antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan sebesar 47,4% yang berarti memiliki hubungan yang erat. Semakin besar R berarti hubungan semakin erat.
2. *Adjusted R Square* sebesar 0,209 berarti 20,9% faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya 79,1% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.
3. *Standart Error of Estimete* artinya mengukur variasi dari nilai yang diprediksi. *Standart Error of Estimete* juga bisa disebut standar deviasi. Dari tabel diatas Standart Error of Estimete adalah 1,470. Semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat.

Dari hasil uji parsial (uji-t) mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa $t_{hitung} = 3,012 > t_{tabel} = 1,660$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $0,003 < 0,1$ Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan. Artinya dengan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap bus Trans Metro Deli.

Penelitian ini didukung oleh penelitan yang dilakukan (Nur Elfi Husda, 2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Ahmad Zainudin, Tiurniari

Purba, 2020) dan (Nurul Wahyu Nadianingrum, Asron Saputra, 2020) juga menunjukkan hal yang sama yaitu kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Bus Trans Metro Deli merupakan transportasi terbaru di kota Medan khususnya Belawan. Yang dimana terjadi peningkatan pada pengguna bus Trans Metro Deli, hal ini disebabkan oleh petugas bus Trans Metro Deli sangat hati-hati ketika menjalankan tugas seperti mengendarai bus, kemudian petugas bus Trans Metro Deli tidak menunjukkan kesan sibuk dalam menyambut pelanggannya sehingga masyarakat percaya terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Metro Deli.

2. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil parsial (uji-t) mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan masyarakat yang menyatakan bahwa $t_{hitung} = 4,302 > t_{tabel} = 1,660$ dan mempunyai angka signifikan sebesar $sig\ 0,000 < 0,1$ Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa secara parsial ada pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan masyarakat yang menggunakan jasa bus Trans Metro Deli.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Jarilya Harfikah dan Nadia Abdullah, 2017) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Dealisna Pantilu, Rosalina Koleangan, dan Ferdy Roring, 2018) dan (Juliana, Tania Tanujaya, dan Nathaniel, 2021) juga menunjukkan hal yang sama yaitu fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Salah satu indikator kepuasan masyarakat adalah ketersediaan fasilitas. Semakin besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut maka semakin baik pula fasilitas yang ditawarkan atau disediakan. Semua fasilitas yang ada, baik kondisinya, kelengkapannya, desain interior dan eksteriornya, serta kebersihannya harus diperhatikan, terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau dialami, menurut Tjiptono (2004). Fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan pelanggan dalam usaha yang menyediakan jasa atau pihak yang bertanggung jawab atas jasa tersebut

Fasilitas yang diberikan oleh pihak Bus Trans Metro Deli cukup baik, seperti terdapat tempat duduk penumpang yang nyaman, kemudian terdapat tempat duduk bagi ibu hamil dan penumpang disabilitas dan akses keluar masuk bus sangat baik. Hal ini membuat pelanggan nyaman akan fasilitas bus Trans Metro Deli.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat

Dari hasil uji simultan (Uji F) mengenai adanya pengaruh kualitas pelayanan (X1), fasilitas (X2) yang menyatakan nilai uji F sebesar $F_{hitung} 14,071 > F_{tabel} = 2,36$ dan probability $sig\ 0,000 < \alpha\ 0,1$ hal ini berarti H_3 diterima, maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan. Artinya kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian bisa dilihat dari hasil uji determinasi dimana nilai R square bernilai 0,209 atau senilai 20,9% besaran nilai persentase yang mempengaruhi variabel bebas terhadap variabel terikat, sedangkan 79,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini didukung oleh Stefanus Arnael Putra Prasetya, Sri Aliami dan Poniran Yudho Leksono (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat.

Fasilitas dan layanan berkualitas tinggi yang dimiliki perusahaan bus Trans Metro Deli sangat penting untuk mencapai kepuasan publik. dimana pelayanan meliputi

usaha atau tindakan penyedia jasa bus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan fasilitas ditawarkan untuk meningkatkan layanan. Perusahaan bus Trans Metro Deli harus mampu menyeimbangkan kualitas antara pelayanan dan fasilitas berdasarkan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara bersamaan oleh keduanya. Pelanggan akan merasa kebutuhannya belum terpenuhi jika fasilitas hanya dioptimalkan tanpa memperhitungkan kualitas layanan. Akibatnya, pemenuhan kebutuhan pelanggan yang menggunakan layanan bus Trans Metro Deli akan tergantung pada seberapa baik fasilitas yang beroperasi secara bersamaan dan kualitas layanan yang seimbang.

Kenyamanan tercipta ketika pelanggan merasakan baik kualitas layanan yang mereka terima maupun kelengkapan dan keamanan fasilitas. Pelanggan akan tetap loyal terhadap layanan bus Trans Metro Deli jika merasa puas, karena kenyamanan dapat berdampak pada kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan dari hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian uji f bahwa variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) berupa kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan
2. Berdasarkan hasil pengujian uji t bahwa variabel fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) berupa kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan.
3. Hasil R (determinasi) $R = 0,474$ berarti hubungan (relation) antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan sebesar 47,4% yang berarti memiliki hubungan yang erat. Semakin besar R berarti hubungan semakin erat. *Adjusted R Square* sebesar 0,209 berarti 20,9% faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada bus Trans Metro Deli di Belawan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan dan fasilitas. Sedangkan sisanya 79,1% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah memberikan kesempatan pada penulis agar menyelesaikan karya ilmiah ini. Penulis berharap karya ilmiah ini dapat diambil ilmu dan manfaatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kusuma, R.W., & Suwitho, S. (2015). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 4(12).
- [2] Agustina (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kendaraan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Syariah KCPSy Kota Baru Medan Marelan.
- [3] Adhitya, W. R (2019). Analisis perilaku nasabah dan loyalitas nasabah terhadap pengambilan keputusan kredit di koperasi Simpan Pinjam Baitul Maal Wattamwill (BMT) Medan Johor. *Accumulated Journal (Accounting and Management Research Edition)*, 1(2), 142-159
- [4] Astuti, D., & Salisah, F.N. (2016). Analisis Kualitas Layanan e-commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel home shopping pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), 4449.
- [5] Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemia*, 2(1), 49-63.
- [6] Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97-107.
- [7] Gultom, H. S., and Tri Basuki Joewono. (2014) Faktor Pengaruh Pemilihan Jarak Akses Dari Tempat Tinggal Menuju Tempat Pemberhentian Bus. *In The 17th FSTPT International Symposium, Jember University*
- [8] Fajar, R. R (2021) Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dunkin Donuts Jalan Gatot Subroto Medan