

Tersedia online di  
<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/jimek>

---

## **Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Terhadap Kepuasan Penumpang Trans Banjarkakula (Studi Kasus Penumpang Terminal Gambut Barakat Tipe A)**

**Dilla Amarini<sup>1</sup>, Melania<sup>2</sup>, Rifqi Amrulloh<sup>3</sup>, Fedy Jayen<sup>4</sup>**

<sup>1,2</sup>*Faculty Of Economics and Business, STIE Pancasetia*

*email: <sup>1</sup>amarinidilla7@gmail.com, <sup>2</sup>melaniasjachrani@gmail.com, <sup>3</sup>rifqiamrulloh84@gmail.com,*

*<sup>4</sup>freyy.jayen@gmail.com*

---

### **ABSTRAK**

Banjarkakula merupakan kawasan strategis di Kalimantan Selatan yang mencakup lima wilayah administratif, yaitu Kota Banjarmasin, Kota Banjarbaru, Kabupaten Banjar, Kabupaten Barito Kuala, dan Kabupaten Tanah Laut. Pemerintah daerah bersama pemerintah pusat mencanangkan pembentukan kawasan metropolitan Banjarkakula sebagai upaya untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, mempercepat pemerataan pembangunan, serta mengatasi ketimpangan antarwilayah. Salah satunya dengan menyediakan transportasi umum yang sering disebut Bus Trans Banjarkakula. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai aspek yang mempengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan Trans Banjarkakula, khususnya dengan melihat, pengaruh aksesibilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini melibatkan penumpang Bus Trans Banjarkakula yang Transit di Terminal Gambut Tipe A dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 100 responden penumpang bus trans banjarkakula, dengan Teknik pengambilan sampel menggunakan Random sampling. Data akan diambil dan diolah menggunakan SPSS 26.

---

### **ABSTRACT**

*Banjarkakula is a strategic area in South Kalimantan that encompasses five administrative regions: Banjarmasin City, Banjarbaru City, Banjar Regency, Barito Kuala Regency, and Tanah Laut Regency. The regional government, in collaboration with the central government, has initiated the development of the Banjarkakula metropolitan area as an effort to promote economic growth, accelerate equitable development, and address interregional disparities. One of the initiatives includes the provision of public transportation known as the Trans Banjarkakula Bus. This study aims to analyze various aspects that influence public interest in using the Trans Banjarkakula service, particularly by examining the influence of accessibility, innovation, and service quality on passenger satisfaction. The research involves passengers of the Trans Banjarkakula Bus who transit at the Gambut Type A Terminal. Using a quantitative approach, data was collected through questionnaires distributed to 100 Trans Banjarkakula bus passengers, using a random sampling technique. The data will be collected and processed using SPSS 26.*

---

### **Keywords :**

*Accessibility,*

*Innovation,*

*Service Quality,*

*Passenger*

*Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sarana utama dalam memindahkan manusia maupun barang dari suatu tempat ke tempat lainnya. Keberadaan transportasi publik sangat penting sebagai solusi mobilitas masyarakat, terutama di wilayah perkotaan. Transportasi umum menyediakan kemudahan perjalanan secara massal dengan sistem yang digunakan secara bersama-sama oleh publik dan biasanya dikelola oleh pemerintah atau pihak swasta yang ditunjuk.

Dalam kehidupan sehari-hari, mobilitas penduduk, baik di perkotaan maupun pedesaan, sangat bergantung pada ketersediaan moda transportasi. Transportasi publik berperan besar dalam mendukung aktivitas masyarakat, seperti bekerja, bersekolah, atau berdagang. Oleh karena itu, penyediaan layanan transportasi umum yang memadai menjadi salah satu kebutuhan dasar masyarakat, terutama di kota besar yang memiliki tingkat mobilitas tinggi.

Peran transportasi tidak hanya dalam memfasilitasi perpindahan fisik, tetapi juga menjadi penggerak utama dalam pembangunan wilayah. Sistem transportasi yang efisien dan efektif mendukung arus distribusi barang dan jasa, serta menjadi indikator kemajuan infrastruktur suatu daerah. Dalam konteks perkotaan, transportasi publik merupakan bagian penting dari sistem transportasi secara keseluruhan. Ketika kualitas transportasi publik rendah, maka akan berdampak pada menurunnya efisiensi dan efektivitas pergerakan, serta dapat menimbulkan permasalahan seperti kemacetan, polusi, dan keterlambatan.

Salah satu program yang digagas pemerintah untuk mengatasi persoalan transportasi adalah penerapan layanan angkutan massal berbasis darat seperti Bus Trans Banjarkakula di wilayah Kalimantan Selatan. Program ini merupakan bagian dari skema Buy The Service (BTS) yang didukung oleh pemerintah pusat dengan tujuan menyediakan angkutan umum yang nyaman, terjangkau, dan terjadwal secara teratur melalui kerja sama dengan operator swasta.

Program *buy the service* (BTS) mengadopsi dua strategi utama, yakni push strategy dan pull strategy. Strategi pull adalah upaya pemerintah untuk menarik masyarakat untuk memilih menggunakan angkutan umum. Dalam skema BTS, strategi pull dilaksanakan dengan membeli layanan angkutan massal dari operator. Sementara strategi push adalah upaya pemerintah untuk mendorong masyarakat lebih memilih angkutan umum untuk perjalanan mereka. Strategi ini dijalankan dalam skema BTS melalui penetapan SPM yang harus dipenuhi oleh operator apabila terpilih untuk mengoperasikan layanan BTS tersebut (Kuncoro, 2022).

Agar layanan Trans Banjarkakula dapat diterima dan digunakan secara luas, penting bagi pemerintah daerah untuk memastikan aksesibilitas yang mudah, layanan yang inovatif, dan kualitas pelayanan yang tinggi. Ketiga aspek tersebut diyakini berperan penting dalam

meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong keberhasilan implementasi transportasi publik di wilayah Banjarkakula.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Transportasi**

Transportasi merupakan aktivitas perpindahan orang atau barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya melalui berbagai moda perjalanan. Dalam konsep ini, terdapat dua elemen penting, yaitu proses pergerakan dan perubahan lokasi secara fisik.(Salim, 2000)

Secara umum, transportasi dapat dibedakan menjadi dua jenis: transportasi pribadi dan transportasi umum. Selain itu, transportasi juga diklasifikasikan berdasarkan medianya, seperti transportasi darat, laut, udara, dan jenis transportasi khusus lainnya.

Menjawab kebutuhan mobilitas masyarakat, terutama di wilayah perkotaan, pemerintah meluncurkan program transportasi massal melalui skema Buy The Service (BTS) sejak tahun 2020. Program ini merupakan upaya penyediaan layanan angkutan publik dengan subsidi dari pemerintah, bekerja sama dengan pihak operator. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan angkutan umum menjadi tanggung jawab pemerintah.

### **B. Manajemen**

Manajemen merupakan proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya seperti manusia, keuangan, dan waktu, guna mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif.

Dalam konteks pemasaran, fungsi-fungsi manajerial juga diterapkan, mulai dari perencanaan hingga pengawasan strategi pemasaran.

Menurut (Armstrong, 2014) pemasaran adalah kegiatan menciptakan, mengomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan, serta membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan berbagai pihak yang terlibat.

### **C. Pemasaran Jasa**

Pemasaran jasa menuntut pelaku usaha untuk memahami dinamika persaingan, menetapkan standar pelayanan, serta mengenali kekuatan dan kelemahan pesaing.

keberhasilan pemasaran jasa bergantung pada kemampuan mengenali kebutuhan pelanggan dan memberikan solusi layanan yang memuaskan. (Hurriyati, 2015)

#### **D. Aksesibilitas**

Aksesibilitas merujuk pada sejauh mana suatu lokasi dapat dijangkau dari lokasi lainnya dengan menggunakan sistem transportasi. Faktor-faktor yang memengaruhi aksesibilitas meliputi waktu tempuh, biaya perjalanan, intensitas penggunaan lahan, serta pendapatan pengguna.

Aksesibilitas memiliki definisi yaitu memfasilitasi kemudahan yang pengadaannya ditunjukkan bagi penyandang cacat dengan penerapannya secara optimal agar tercapai kesamaan kesempatan dalam mengakses berbagai kegiatan sehingga terwujud pemerataan pelayanan dalam aspek kehidupan mengikuti pelayanan fasilitas dan aksesibilitas bagi difabel. (Tarsidi, 2008)

Adapun faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas

- Faktor Waktu
- Faktor Biaya
- Faktor Intensitas (Kepadatan) Guna Lahan
- Faktor Pendapatan Orang yang Melakukan Perjalanan

Salah satu komponen penting dalam kegiatan pariwisata adalah aksesibilitas atau kelancaran masyarakat atau wisatawan dari tempat ke tempat lainnya berpindahan tersebut bisa dalam jarak dekat maupun jarak jauh.

Menurut Sheth dan Sisodia dalam (Prawira & Pranitasari, 2020) menyatakan bahwa aksesibilitas adalah sejauh mana pengguna dapat memperoleh layanan tanpa hambatan waktu atau usaha. Aksesibilitas memiliki dua dimensi, yaitu:

- 1) Ketersediaan : ditunjuk oleh faktor-faktor seperti pasokan relatif terhadap permintaan, sejauh mana produk disimpan di penyimpanan, terkait produk dan layanan.
- 2) Kenyamanan : ditunjukan oleh faktor-faktor seperti waktu dan upaya yang diperlukan untuk memperoleh produk, kemudahan yang produk dapat ditemukan di dalam dan berbagai lokasi, kemasan dalam ukuran nyaman

## E. Inovasi

Inovasi dalam sektor publik mengacu pada upaya menciptakan solusi baru yang bernilai dan bermanfaat bagi masyarakat. Inovasi tidak hanya sebatas ide, melainkan implementasi nyata dari gagasan yang kreatif. (Puspitasari Anggi, 2024) menjelaskan bahwa inovasi publik merupakan proses kebijakan yang dijalankan untuk menghasilkan manfaat oriinal, relevan, dan efektif.

Pengukuran inovasi layanan akan mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melakukan inovasi. Menurut (Wawan Dhewanto, 2014) menambahkan bahwa pengukuran inovasi dapat dilihat dari penciptaan model bisnis baru, pengembangan layanan yang belum ada sebelumnya, serta interaksi yang lebih baik dengan pelanggan.

## F. Kualitas Pelayanan

Pelayanan yang berkualitas mencerminkan upaya perusahaan dalam menjawab ekspektasi pelanggan melalui berbagai aktivitas layanan yang diberikan. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memeberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan adalah upaya penyedia jasa dalam memenuhi ekspektasi konsumen melalui kemudahan, kecepatan, keramahan, dan kenyamanan. (Supriyanto, et al., 2020)

Faktor utama yang dibandingkan tingkat pelayanan transportasi dapat dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu :

- 1) Unjuk kerja elemen – elemen yang mempengaruhi pengguna jasa, seperti : kecepatan operasi, kepercayaan dan keamanan;
- 2) Kualitas pelayanan, mencakup elemen – elemen kualitatif pelayanan, seperti : kenyamanan, perilaku penumpang, keindahan dan kebersihan;
- 3) Harga yang harus dibayar pengguna jasa untuk mendapatkan pelayanan.

Menurut (Lupiyoadi, 2008), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu: Tangibles atau bukti fisik, Reliability atau kehandalan, Responsiveness atau daya tanggap, Assurance atau jaminan, dan Empaty atau perhatian.

Menurut (Fandy Tjiptono G. C., 2019) menyebutkan lima pendekatan kualitas layanan, yaitu : transcendental approach (pendekatan transendekat), product-based approach (berbasis produk), user based approach (berbasis pengguna), manufacturing-based approach (berbasis manufaktur), dan value based approach (berbasis nilai).

## **G. Kepuasan Penumpang**

Kepuasan penumpang diartikan sebagai respons emosional yang muncul setelah penumpang membandingkan harapan mereka dengan kenyataan layanan yang diterima.

Menurut (Philip Kotler, 2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut (Rambat Lupiyoadi, 2006), pelanggan merupakan individu yang secara rutin dan berulang mengunjungi suatu tempat untuk memenuhi kebutuhannya, baik melalui pembelian produk maupun pemanfaatan jasa, dengan melakukan pembayaran atas produk atau layanan yang diperoleh tersebut.

Kepuasan Pelanggan merupakan strategi yang panjang yang membutukan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Ada beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen, diantaranya: Relationship Marketing, Strategy Superior Customer Service, Strategy Unconditional Quarantees, Strategy Penanganan Keluhan yang Efektif. (Fandy Tjiptono A. D., 2019)

## **METODE PENELITIAN**

### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai penumpang sekitar area cakupan Bus Trans Banjarkakula yaitu Banjarmasin, Banjarbaru, Barito Kuala, Tanah Laut yang transit melalui Terminal Barakat tipe A Gambut.

### **Sampel**

Sampel menurut (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Cara yang digunakan dalam untuk memilih sampel yaitu dengan “simple random sampling”

pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Adapun untuk menentukan sampel yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yaitu :

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

Dimana :

$n$  = Ukuran atau jumlah sampel yang digunakan

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = persen kolonggaran karena ketidaktelitian pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dengan jumlah populasi sebanyak 2500 penumpang dan kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10% maka dapat diperoleh sampel sebesar :

$$n = \frac{2500}{1 + 2500 (0.1)^2} = 96,1$$

Untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel tersebut diatas dibulatkan menjadi 100.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas dari awal hingga akhir pembuatan desain penelitian. (Sugiyono P. D., 2019)

Dalam penelitian ini penulis membagi dua variabel, variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yaitu Variabel X1 (aksesibilitas), Variabel X2 (inovasi), Variabel X3 (kualitas pelayanan) dan Variabel Y (kepuasan) pada penumpang bus trans banjarkakula.

Menurut data penumpang bus trans banjarkakula yang transit di Terminal Barakat Tipe A Gambut dengan rerata penumpang sebanyak 2.500 perhari. Cara yang digunakan dalam memilih sampel yaitu dengan “simple random sampling” pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Metode ini dipilih untuk memastikan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi secara lebih representatif. Pengumpulan data akan dilakukan melalui kuesioner yang telah divalidasi

## ALAT ANALISIS

Penelitian ini memproses data menggunakan perangkat lunak IBM Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 26. Metode analisis yang digunakan

mencakup uji asumsi klaksik, koefisien korelasi, koefisien determinasi, regresi linear berganda, dan uji hipotesis, dengan menggunakan nilai sig = 0.01. Menurut (Sugiyono, 2019) , di mana dijelaskan bahwa semakin kecil nilai signifikansi, maka semakin kuat bukti untuk menerima hipotesis alternatif. Oleh karena itu, nilai signifikansi sebesar 0,01 secara umum dianggap telah memenuhi syarat untuk menyatakan adanya pengaruh yang signifikan, bahkan sangat signifikan, dalam suatu pengujian statistik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Karakteristik Responden**

Peneliti menggunakan formulir Google Form untuk menyebarkan kuesioner yang diambil secara langsung dilapangan terdiri dari penumpang dengan berbagai rute yang transit di Terminal Gambut Barakat Tipe A sesuai dengan persyaratan. Proses dimulai dengan pengambilan data yang relevan. Setelah berhasil diunduh, data tersebut kemudian diekspor dan disusun rapi dalam format Microsoft Excel. Selanjutnya, untuk analisis statistik yang mendalam, data tersebut diimpor ke SPSS 26, di mana berbagai perhitungan dan pengujian akan dilakukan. Sampel penelitian terdiri dari responden yang dipilih berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan.

a). Jenis Kelamin

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Presentase</b>
<b>Laki – Laki</b>	34	34%
<b>Perempuan</b>	66	66%

b). Usia

<b>Usia</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Presentase</b>
<b>15 - 20 Tahun</b>	11	11%
<b>21 - 25 Tahun</b>	30	30%
<b>26 - 30 Tahun</b>	19	19%
<b>31 - 35 Tahun</b>	16	16%
<b>&gt; 35 Tahun</b>	24	24%

c). Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Presentase</b>

<b>Pelajar / Mahasiswa</b>	28	28%	
<b>Pegawai Negeri Sipil</b>	23	23%	
<b>Swasta</b>	34	34%	
<b>Wiraswasta</b>	0	0%	
<b>Lainnya</b>	15	15%	

## 2. Uji Instrumen

Hasil penelitian berdasarkan penguji melalui SPPS data menunjukkan :

### 1. Pengguna Validitas

Hasil dari uji validitas ke-empat variabel yaitu X1 (aksesibilitas), X2 (Inovasi), X3 (Kulitas Pelayanan) dan Y (Kepuasan Pelanggan) menunjukkan nilai  $r$  tabel adalah 0,256. Dari hasil uji validitas tersebut menunjukkan semua butir pertanyaan adalah valid, dikarenakan nilai total  $r$ hitung (corrected Item – Total Correction)  $>$   $r$ tabel sebesar 0,256.

### 2. Uji Reliabilitas

Jika nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ )  $>$  0,60, maka dapat dikatakan variabel tersebut reliabel. Hasil dari nilai Cronbach's Alpha variable Aksesibilitas adalah 0,868 yang artinya variable aksesibilitas dinyatakan reliabel, untuk variabel inovasi diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,850 dinyatakan reliabel, dan untuk variabel kulitas pelayanan diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,865, serta terakhir variabel kepuasan penumpang memiliki Cronbach's Alpha sebesar 0,702 yang dinyatakan reliabel/terpercaya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

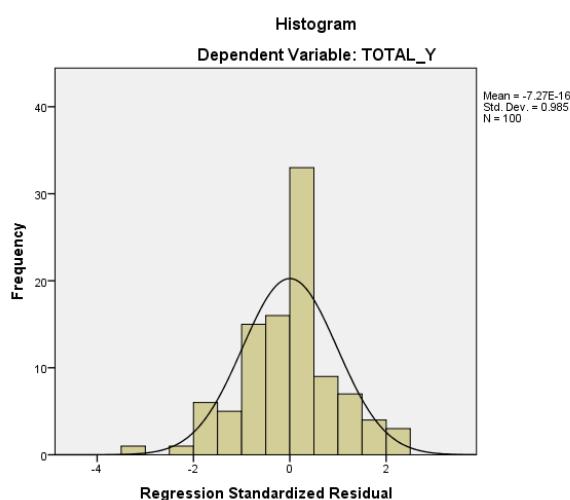
### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah dalam suatu model regresi, hubungan antara variabel independen dan variabel dependen memiliki distribusi normal atau tidak. Jika variabel tidak berdistribusi normal, hasil uji statistik dapat menjadi kurang valid. Model regresi yang ideal adalah model dengan distribusi normal atau mendekati normal agar dapat dilakukan pengujian statistik secara layak. Pengujian normalitas data dapat menggunakan Kolmogorov-Smirnov nilai  $sig > 0.01$ , maka data berdistribusi normal.

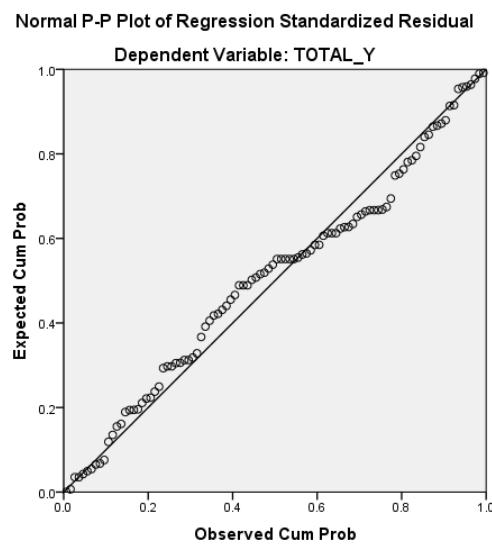
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	148.931.020
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.093
	Negative	-.079
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.032 <sup>c</sup>

Berdasarkan data yang telah diambil, uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa residual data yang didapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output menunjukkan nilai Kolmogorov-Smirnov signifikan pada  $0.032 > 0.01$ . Dengan demikian, residual data berdistribusi normal. Selain itu, data terdistribusi normal dapat dilihat dari grafik histogram residual atau grafik normal p-plot.

**Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas**



Pada gambar diatas ini menunjukkan bahwa residual model regresi terdistribusi secara normal. Hal ini terlihat dari bentuk batang histogram yang mengikuti kurva lonceng (kurva normal) dengan baik, terpusat di sekitar nilai nol, dan simetris. Rata-rata residual yang sangat mendekati nol dan standar deviasi mendekati satu juga mendukung kesimpulan ini.

**Gambar 4.2 Grafik Normal p-plot Uji Normalitas**

Pada gambar diatas Grafik Normal P-P Plot menunjukkan bahwa titik-titik data (residual) menyebar di sekitar dan mengikuti garis diagonal, yang mengindikasikan bahwa residual model regresi terdistribusi secara normal. Sedikit penyimpangan di ujung-ujung masih dapat diterima dan tidak menunjukkan pelanggaran serius terhadap asumsi normalitas.

### b. Uji Multikollienaritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Aksesibilitas X1	.357	2.798
Inovasi X2	.273	3.666
Kualitas Pelayanan X3	.321	3.119

Pada table diatas, nilai tolerance yang dimiliki variable Aksesibilitas sebesar  $0.357 > 0.10$ , Inovasi sebesar  $0.273 > 0.10$  dan Kualitas Pelayanan sebesar  $0.321 > 0.10$  sedangkan nilai VIF sebesar Aksesibilitas sebesar  $2.798 < 10$ , Inovasi sebesar  $3.666 < 10$  dan Kualitas Pelayanan sebesar  $3.119 < 10$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadinya gejala Multikolinearitas dalam model regresi.

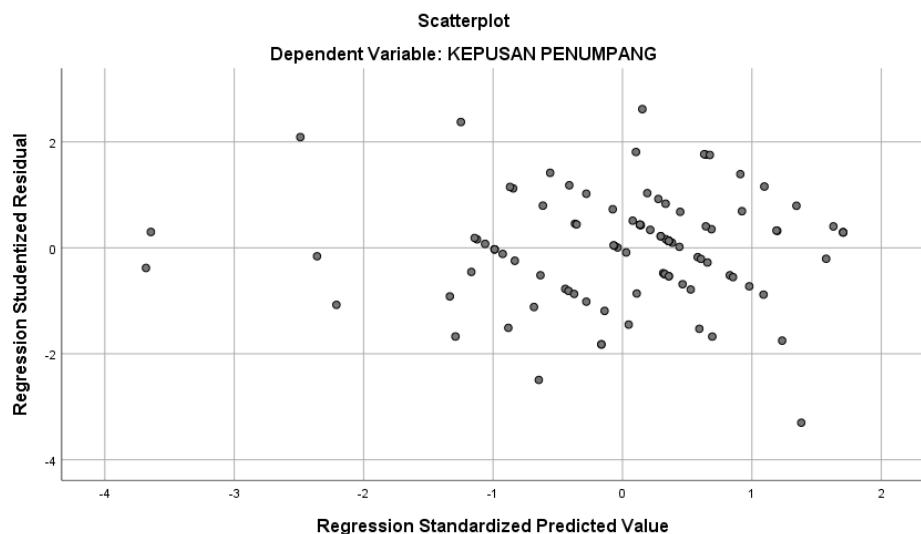
### c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2011) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah dalam model regresi terdapat perbedaan variansi antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, digunakan uji Glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.796	.588		1.354	.179
Aksesibilitas X1	-.004	.038	-.016	-.095	.924
Inovasi X2	.072	.055	.255	1.317	.191
Kualitas Pelayanan X3	-.055	.046	-.213	-1.197	.234

Pada tabel diatas, Pengujian menunjukkan nilai signifikansi variabel Aksesibilitas sebesar  $0.924 > \alpha = 0.01$ , nilai signifikansi variabel Inovasi sebesar  $0.191 > \alpha = 0.01$ , dan nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan  $0.234 > \alpha = 0.01$ . Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa sesuai dengan pengambilan keputusan dari uji glejser tidak terdapat Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Transportasi

heteroskedastisitas dalam model regresi. Selain itu, penulis juga menggunakan metode uji Heteroskedastisitas dengan Scatter Plot. Uji ini menghasilkan output berupa gambar, sehingga dapat menimbulkan keraguan dalam penarikan kesimpulan. Oleh karena itu, uji ini perlu didampingi oleh metode lain, seperti Uji Glejser yang telah dilakukan pada data di atas. Berikut ini merupakan hasil uji Heteroskedastisitas menggunakan Scatter Plot.



Scatterplot ini menampilkan Regression Studentized Residual pada sumbu vertikal (Y) dan Regression Standardized Predicted Value pada sumbu horizontal (X). Pada gambar, titik-titik menyebar secara acak di sekitar sumbu horizontal (garis 0) tanpa membentuk pola yang jelas, seperti corong menyempit atau melebar. Berdasarkan penyebaran titik yang tidak membentuk pola tertentu dan terlihat menyebar secara acak, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

### 3. Uji Analisis Regresi Berganda

#### a. Uji Determinasi

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah sebuah ukuran statistik dalam analisis regresi yang menunjukkan seberapa besar proporsi total variasi pada variabel dependen (terikat) dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen (bebas) dalam model.

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) mengukur proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai  $R^2$  berkisar dari 0 hingga 1 (0% hingga 100%). Semakin tinggi nilai  $R^2$  (mendekati 1 atau 100%), berarti semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan atau memprediksi variabel dependen. Sisanya ( $1-R^2$ ) adalah variasi yang dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.809 <sup>a</sup>	,655	,644	1,512

Berdasar hasil uji Koefisien Determinasi pada tabel diatas besarnya angka R adalah 0.809 (a). Karena variabel bebas lebih dari dua, maka yang dipakai adalah (*adjusted R Square*) adalah 0.644 (64%). Jadi angka *adjusted R Square* (Adj R2) atau Koefisien Determinasi (KD) dalam perhitungan di atas ialah sebesar 0.644 atau sama dengan 64.4%. Angka tersebut mempunyai arti bahwa pengaruh Aksesibilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan secara gabungan terhadap Kepuasan Penumpang adalah 64.4% sedangkan sisanya yaitu 46.4% (100%-64.4%) dipengaruhi oleh factor variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### b. Uji f Simultan

Uji F Simultan (Uji F) adalah uji statistik dalam analisis regresi yang digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (bebas) secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (terikat).

Hal utama yang dilihat pada uji F adalah nilai Sig. (p-value). Jika p-value lebih kecil dari 0,01 (atau tingkat signifikansi yang ditetapkan), maka model regresi Anda secara keseluruhan (semua variabel X bersama-sama) adalah signifikan dalam menjelaskan variabel Y.

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	416,924	3	138,975	60,758	.000 <sup>b</sup>
	Residual	219,586	96	2,287		
	Total	636,510	99			

Berdasarkan tabel diatas dapat dinyatakan bahwa nilai f hitung sebesar 60,758. Sedangkan nilai signifikansi yang dihasilkan yaitu 0,000 (<0,01). Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel sehingga sering disebut uji F. Pada uji f adalah adalah  $n-k-1$  dimana n (jumlah data), k (jumlah variabel independent). Jadi  $100-3-1=96$ . Maka diperoleh nilai F tabel 2.71 Terlihat bahwa F hitung koefisien adalah  $> 60,758$  F tabel 271. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh signifikan dapat diterima.

## c. Uji T Hasil

uji t dapat dilihat di dalam tabel yang terdapat pada kolom sig (significance). Ketentuan dalam menentukan ada atau tidaknya pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebagai berikut;

- Apabila nilai t atau signifikansi  $< \alpha=0.01$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- Apabila nilai t atau signifikansi  $> \alpha=0.0$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.751	.895		6.429	.000
Aksesibilitas X1	.026	.057	.045	.448	.655
Inovasi X2	.038	.083	.053	.461	.646
Kualitas Pelayanan X3	.483	.070	.732	6.912	.000

Dapat diperoleh t hitung untuk Aksesibilitas sebesar 0.448, Inovasi sebesar 0.461 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0.6912. Untuk menentukan t tabel digunakan lampiran statistika tabel t, dengan menggunakan  $\alpha = 1\%$  dengan (df)  $n-k-1$  dimana n (jumlah data), k (jumlah variabel independen). Jadi  $100-3-1=96$ . Maka diperoleh nilai t tabel 2.628.

- Hasil dari Uji t variabel Aksesibilitas terhadap variabel Kepuasan Penumpang terlihat bahwa t

hitung  $0.448 < t$  tabel 2.628 dan Signifikansi  $0.655 > 0,01$ , maka H1 ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Aksesibilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang.

- Hasil dari Uji t variabel Inovasi terhadap variabel Kepuasan Penumpang terlihat bahwa t hitung  $0.461 < t$  tabel 2.628 dan Signifikansi  $0.646 > 0.01$ , maka H2 ditolak, dengan demikian Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Transportasi

dapat disimpulkan bahwa variabel Inovasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang.

c. Hasil dari Uji t variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Penumpang terlihat bahwa  $t$  hitung  $6.912 > t$  tabel  $2.628$  dan Signifikansi  $0.000 < 0.01$ , maka  $H_3$  diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang.

Maka dapat disimpulkan jika  $X_1$  (aksesibilitas) meningkat, maka tidak secara nyata menyebabkan perubahan pada tingkat kepuasan penumpang. jika  $X_2$  (inovasi) meningkat, maka tidak secara signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang. Sedangkan jika  $X_3$  (kualitas pelayanan) meningkat, maka tingkat kepuasan penumpang juga akan meningkat secara signifikan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh Aksesibilitas, Inovasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Pengguna Bus Trans Banjarkakula (Studi pada Penumpang Terminal Gabut Barakat Tipe A) maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aksesibilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Banjarkakula. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F, di mana nilai signifikansi  $< 0,05$ , sehingga model regresi yang digunakan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara ketiga variabel bebas terhadap kepuasan penumpang.
2. Secara parsial, variabel aksesibilitas dan inovasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Bus Trans Banjarkakula. Hasil ini diperoleh berdasarkan uji t, yang menunjukkan bahwa hanya kualitas pelayanan yang memiliki nilai signifikansi  $< 0,05$ , sementara dua variabel lainnya memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$ .
3. Di antara ketiga variabel bebas yang diteliti, yaitu aksesibilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan, variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien beta standar

---

(Standardized Coefficients Beta) tertinggi pada variabel kualitas pelayanan dalam hasil analisis regresi linear berganda.

## SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pengelola Trans Banjarkakula memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan, karena variabel ini terbukti memiliki pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang. Peningkatan dapat mencakup aspek keandalan layanan, responsivitas petugas, kenyamanan, dan keamanan. Meskipun aksesibilitas dan inovasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial, keduanya tetap berkontribusi secara simultan terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan dalam kemudahan akses halte, rute, serta pengembangan layanan tetap perlu dilakukan guna mendukung kepuasan secara menyeluruh dan menarik lebih banyak pengguna.

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dan dinas perhubungan dalam merumuskan kebijakan dan program peningkatan kualitas layanan transportasi publik, khususnya Trans Banjarkakula.

## Daftar Pustaka

- Armstrong, P. K. (2014). *Principles of Marketing Edisi : 15*. Inggris: Pearson Education.
- Dr. Ratih Hurriyati, M. (2015). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono, A. D. (2019). *Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, dan Strategi*. Yogyakarta: 2019.
- Fandy Tjiptono, G. C. (2019). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi terbaru: Edisi 5)*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keller, P. K. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: PT. INDEKS.
- Kuncoro, M. H. (2022, Juni 10). Buy The Service (BTS), Upaya Menggalakkan Angkutan Massal Perkotaan. *Dishub Aceh*.
- Lupiyoadi. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Philip Kotler, K. L. (2009). *Marketing Management*. Pearson Prentice Hall.
- Rambat Lupiyoadi, A. H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa -2/E*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pengaruh Aksesibilitas, Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Transportasi

- Salim, A. (2000). *Manajemen Transportasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statiska untuk penelitian*. Bandung: Alfabete.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. ALFABETA.
- Tarsidi, D. (2008). Aksisibilitas lingkungan fisik bagi penyandang cacat. *Unpad, Bandung*.
- Wawan Dhewanto, H. D. (2014). *Manajemen Inovasi : Peluang sukses mengadapi perubahan*. Yogyakarta: Andi.