

**ANALISIS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
TRANSPORTASI UMUM BUS EFISIENSI (PO. EFISIENSI RUTE YOGYAKARTA,
PURWOKERTO, PURBALINGGA DAN CILACAP)**

Winda Pangesti

Windap193@gmail.com
Universitas Ahmad Dahlan

Hendro Setyono

hendro.setyono@yahoo.com
Universitas Ahmad Dahlan

ABSTRAK

This research has a purpose to know the influence of five dimension of service quality that is, Reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible may affect satisfaction bus route Efisiensi Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Quantitative type research. Sampling with purposive sampling that has the minimum criteria ever ride bus 2 times. Data collection used questionnaires with validity and reliability testing, in the data analysis using multiple regression analysis, t test, f test, and R square. The subjects of this research are the passengers of the bus Efisiensi of Yogyakarta route, Purwokerto, Purbalingga, and Cilacap. The result of the study 1) reliability affect consumer satisfactions 2) responsiveness does not affect customer satisfactions 3) assurance affect customer satisfactions 4) empathy affect customer satisfactions and 5) tangible affect to customer satisfactions. Together, reliability, assurance, responsiveness, empathy and tangible have a significant effect on satisfactions. By regression equations $Y = 0,387 + 0,260X_1 - 0,003 X_2 + 0,251 X_3 + 0,198 X_4 + 0,226X_5$. R square of 0,639 or 63,9% is influential and the remaining 36,1% is influenced by other variables that are not in the research.

Keywords: Service Quality; Reliability; Responsiveness; Assurance; Empathy; Tangible; Consumer Satisfactions.

PENDAHULUAN

Di zaman yang semakin berkembang ini kebutuhan manusia semakin meningkat. Tak hanya kebutuhan primer atau kebutuhan utama yang mulai meningkat pada zaman ini. Kebutuhan sekunderpun mengikuti zamanya. Zaman yang semakin berkembang pesat ini manusiaapun ingin semakin memudahkan. Seperti halnya ditinjau dari alat transportasi. Alat transportasi semakin lama semakin berkembang yang pada awalnya hanya ada hewan tunggangan seperti kuda lalu gerobak, sepeda, dan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor ini merupakan alat transportasi yang

menggunakan mesin. Seperti halnya sepeda motor, dan mobil. Mobil ini juga memiliki berbagai jenis ada mobil biasa, bus dan truk. Bahkan alat transportasi yang paling modern dan canggih bertambah selain pesawat dan kereta api sekarang ada kereta listrik. Sehingga kebutuhan manusia akan alat transportasi semakin meningkat dari zaman ke zaman.

Transportasi merupakan salah satu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah negara. Bahkan sebuah negara tidak hanya memiliki satu jenis transportasi. Karena semua yang dilakukan manusia dalam aspek kebutuhan membutuhkan transportasi. Sehingga penataan sebuah transportasi secara umum

harus menjadi satu kesatuan untuk mewujudkan tersedianya transportasi yang layak dan seimbang dengan kebutuhan.

Salah satu aspek transportasi yang menyangkut kehidupan banyak orang adalah transportasi umum. Indonesia ini sendiri merupakan sebuah negara yang luas berbatasan laut dan memiliki banyak kota. Dengan banyaknya kota yang ada diseluruh provinsi ini juga terdiri dari kota-kota besar dan kecil. Dalam hal ini Indonesia merupakan salah satu negara yang memang harus memiliki alat transportasi yang layak dan seimbang sesuai dengan yang dibutuhkan. Indonesia ini memiliki transportasi yang meliputi transportasi dalam kota, antar kota, antar provinsi, dan antar negara.

Mengacu pada Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 14 tahun 1992, Kondisi angkutan umum masal berbasis jalan di wilayah perkotaan di Indonesia pada saat ini belum tertata dengan baik. Kinerja angkutan umum belum memadai, kualitas pelayanan belum menjadi prioritas. Prioritas utama saat ini adalah angkutan umum yang murah, sehingga terjangkau oleh seluruh masyarakat. Namun seringkali alasan ini yang digunakan untuk menurunkan kualitas pelayanan. Seharusnya pelayanan adalah hal yang harus diutamakan karena menyangkut kehidupan banyak orang. Kemurahan sering kali mengorbankan keselamatan (*safety*), keandalan (*reability*) dan kenyamanan (*comfort*) yang merupakan tiga hal terpenting dalam transportasi (Sutomo, 2008).

Dari hal tersebut, diharapkan jangka panjang kehandalan pelayanan sebuah transportasi umum bisa mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap kendaraan pribadi. Tujuan ini dapat tercapai apabila kualitas pelayanan umum menjadi lebih baik.

PO Efisiensi merupakan salah satu perusahaan transportasi darat yang menyediakan jasa transportasi bus umum antar kota khususnya Yogyakarta,

Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Kota-kota tersebut merupakan kota yang tergolong kota kecil dengan kebutuhan transportasi yang besar, tapi penyediaannya masih tergolong sedikit. PO Efisiensi ini adalah salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi yang terjangkau bagi masyarakat untuk ukuran transportasi antar kota.

Syukron mengisahkan, bus Efisiensi dimiliki oleh Teuku Erry Rubihamzah pada 1994. Trayek perdananya adalah Kebumen-Yogyakarta dengan satu unit bus saja. Erry sendiri yang menjadi sopir bus itu. Lambat laun, usahanya semakin maju. Pada 1997, ia menambah dua unit busnya. Usahanya terus berkembang hingga ia mampu membeli tambahan tujuh bus besar pada 2000. Selain untuk angkutan penumpang, bus yang dimilikinya juga digunakan sebagai bus pariwisata. Pada 2003, Erry mencoba melebarkan sayap dengan melayani trayek Cilacap-Yogyakarta. Saat itu, trayek tersebut belum ada pemain yang menggunakan bus patas AC. Jadilah Efisiensi menjadi pemain tunggal di trayek ini. Tak tanggung-tanggung, empat unit bus dikerahkan setiap harinya. Sukses dengan trayek Cilacap-Yogyakarta, Efisiensi mencoba peruntungan di trayek Purwokerto-Yogyakarta. Ceruk di trayek ini cukup kompetitif (www.Liputan6.com).

Seiring berjalannya waktu, Bus Efisiensi merupakan salah satu alat transportasi yang diminati oleh warga Purbalingga, Purwokerto dan Cilacap yang menuju Yogyakarta atau sebaliknya. Sehingga dari segi konsumen Bus Efisiensi telah memiliki banyak konsumen yang menggunakan jasa Bus Efisiensi sebagai jasa transportasi antar kota.

Berdasarkan dari uraian di atas penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam transportasi umum khususnya pada PO Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga, dan Cilacap. Pendekatan

yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu *Service Quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman. SERVQUAL terdiri dari lima dimensi yaitu keandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsivnees*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan bukti fisik (*Tangible*).

REVIEW LITERATUR DAN HIPOTESIS

Landasan Teori

1. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011). Kualitas layanan terbagi dalam 5 aspek, yaitu:

- a. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan menunggu menciptakan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunaan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communications*), kredibilitas (*credibility*), keamanan

(*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

- d. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharapkan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.
- e. Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam mewujudkan ekstensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. (Kotler, 2002).

Penelitian Terdahulu

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Judul	Hasil Penelitian
1	Sigit Haryanto. 2010. <i>Jurnal Admistrasi Bisnis</i>	Analisis Kualitas Pelayanan angkutan umum (Bus kota) di kota Yogyakarta	Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa rata-rata responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan angkutan umum perkotaan (bus kota) di Kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat bahwa rata-rata harapan sebesar 4,55 yang masuk pada kategori sangat tinggi tidak diimbangi dengan kinerja sebesar 2,79 yang masuk pada kategori sedang. Artinya, harapan responden sangat tinggi terhadap kualitas pelayanan tidak diimbangi dengan kinerja yang sama.
2	Kokku Randheer. 2011. <i>International journal of Marketing Studies</i>	Mengukur, Persepsi Komuter terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan SERVQUAL dalam Angkutan Umum	Analisis regresi juga dilakukan untuk tujuan validitas. Model regresi memiliki Bentuk berikut: Totalitas (<i>Reliability, responsiveness, assurance, empathy, culture</i>): Ringkasan dari hasil regresi ditunjukkan pada tabel 3. Hal ini dapat dilihat dari hasil pada tabel 3 bahwa R-square adalah 0,716. Ini menunjukkan bahwa kelima variabel independen menjelaskan 71,6 persen variasi kualitas layanan secara keseluruhan. R-square ini adalah Signifikan pada tingkat 0,001. Model regresi yang dihasilkan adalah: Total $f(0,102 + 0,241(reliabilitas) + 0,202(responsif) + 0,247(assurance) + 0,227(empati) + 0,298(budaya))$. Tabel 3 memperlihatkan bahwa koefisien dimensi reliabilitas, daya tanggap, kepastian, empati signifikan pada tingkat 0,01, Sedangkan koefisien untuk budaya signifikan pada tingkat 0,05. Ini mendukung validitas kuesioner.

Hipotesis

- H1: Kehandalaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap.
- H2: Tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap.
- H3: Jaminaan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Bus Efisiensi ruter Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap.
- H4: Empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap
- H5: Bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada

Bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap.

H6: Keandalan, Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Populasi yang ditetapkan pada penelitian ini adalah para konsumen dari Bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dijadikan obyek/subyek dalam penelitian. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Roscoe (1982) dikutip dalam Sugiyono (2014) bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Penelitian ini terdapat lima variabel independen dan satu variabel dependen, sehingga jumlah variabel yang ada adalah 6 variabel. Jumlah anggota sampel yang dibutuhkan $10 \times 6 = 60$ sampel. Dari hasil perhitungan yang ada peneliti memilih 80 sampel penelitian untuk disebarkan kepada responden dengan perhitungan 60 sampel minimal dan 20 sampel sebagai pengganti jika terjadi kerusakan atau hilangnya sampel minimal. Sampel yang diambil adalah pengguna jasa transportasi Bus Efisiensi

rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga, dan Cilacap.

Definisi Operasional

1. Variabel Independen

a. Keandalan

Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi, 2014). Variabel keandalan adalah variabel independen pertama atau X1. Indikator dari X1 atau keandalan terdapat lima indikator yaitu:

- K1 Ketika Bus Efisiensi berjanji untuk melakukan sesuatu dengan waktu tertentu, mereka melakukannya.
- K2 Ketika Anda memiliki masalah, Bus Efisiensi menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan itu.
- K3 Bus Efisiensi melakukan layanan yang tepat dan utama.
- K4 Jasa Bus Efisiensi tepat waktu
- K5 Bus Efisiensi tidak pernah melakukan kesalahan

b. Tanggap

Tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2014). Variabel tanggap dalam penelitian ini disebut juga dengan X2. Indikator yang terdapat dalam X2 yaitu:

- T1 Karyawan pada Bus Efisiensi selalu memberitahu tentang keberangkatan yang akan dilaksanakan
- T2 Karyawan Bus Efisiensi memberikan pelayanan yang cepat
- T3 Karyawan Bus Efisiensi selalu bersedia membantu anda
- T4 Karyawan Bus Efisiensi tidak pernah aktif dalam menanggapi permintaan anda

c. Jaminaan

Jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunaan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada perusahaan (Lupiyoadi, 2014). Jaminaan dalam penelitian ini disebut juga dengan X3. Indikator yang ada di dalam X3 ini sebagai berikut:

- J1 Sikap dan perilaku Karyawan Bus efisiensi menumbuhkan rasa percaya anda
- J2 Anda merasa aman dalam melakukan perjalanan anda dengan Bus Efisiensi
- J3 Karyawan di lingkungan Bus Efisiensi selalu sopan kepada anda
- J4 Karyawan Bus Efisiensi memiliki pengetahuan untuk menjawab setiap pertanyaan anda

d. Empati

Empati memberikan perhatian yang tulus bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka (Lupiyoadi, 2014). Variabel empati dalam penelitian ini sebagai X4. X4 terdiri dari beberapa indikator yaitu:

- E1 Karyawan Bus Efisiensi memberikan perhatiannya kepada wanita, anak-anak, orang tua, dan orang berkebutuhan khusus
- E2 Bus Efisiensi memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
- E3 Karyawan Bus Efisiensi memiliki perhatian khusus
- E4 Bus Efisiensi memiliki citra yang baik dihati anda
- E5 Karyawan Bus Efisiensi memahami betul apa yang anda inginkan

e. Bukti Fisik

Bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam mewujudkan

ekstensinya kepada pihak eksternal (Lupiyoadi, 2014). Bukti fisik disini sebagai variabel yang kelima atau bisa disebut juga X5. Indikator dalam X5 adalah sebagai berikut:

- BF1 Bus Efisiensi Merupakan bus yang terlihat modern
- BF2 Secara fisik dan bentuk dari Bus Efisiensi menarik
- BF3 Sisi lingkungan dalam Bus Efisiensi bersih dan higienis
- BF4 Karyawan dari Bus Efisiensi terlihat sangat rapi

2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja hasil yang dirasakan (Kotler, 2002).

Dalam variabel dependen ini terdapat 6 indikator yaitu:

- KK1 Saya puas Bus Efisiensi melakukan layanan yang tepat dan utama
- KK2 Saya senang jasa Bus Efisiensi tepat waktu
- KK3 Saya merasa aman dalam melakukan perjalanan dengan Bus Efisiensi
- KK4 Bus Efisiensi memiliki jam operasi yang nyaman untuk semua pelanggan
- KK5 Sisi lingkungan dalam Bus Efisiensi bersih dan higienis
- KK6 Saya akan menggunakan jasa Bus Efisiensi lagi

Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang

dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2005). Uji validitas perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian dapat mengukur apa yang sebenarnya ingin peneliti ukur atau dapat digunakan untuk menguji instrumen penelitian agar instrumen tersebut dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuannya.

Pengujian validitas yang dilakukan adalah *construct validity* dengan metode *confirmatory factor analysis* yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Analisis faktor digunakan dalam analisis penelitian ini karena merupakan salah satu metode statistik multivariate yang tujuan utamanya untuk meringkas atau mengurangi data atau variabel yang akan diperlukan untuk dianalisis. Analisis faktor memecahkan masalah yang menyangkut hubungan timbal balik antara sejumlah indikator dan kemudian menjelaskan keterkaitan antar indikator ke dalam dimensi-dimensi yang mendasari hubungan tersebut. Dan karena item-item pertanyaan dalam kuisisioner diadopsi dari penelitian sebelumnya dengan dimodifikasi maka analisis faktor yang dilakukan bersifat *confirmatory*, yaitu saat pengolahan pada tahap *extraction* dipilih *number of factor* adalah 9 sesuai dengan variabel yang diuji dalam model penelitian. Hair *et al.*, (1998) dikutip dalam Adhila (2015) kriteria signifikansi terhadap item-item pertanyaan dalam penelitian ini didasarkan pada signifikansi praktis (*practical significance*) seperti terlihat pada tabel berikut:

Signifikansi Faktor Loading

Faktor Loading	Keterangan
Lebih besar dari 0.30	Level minimal
Lebih besar dari 0.40	Sangat Penting
Lebih besar dari 0.50	Signifikan

Hair *et al.*, (1998) dikutip dalam Adhila (2015) pedoman umum yang dipakai adalah semakin besar *factor loading* semakin penting indikator

tersebut dalam menafsirkan suatu faktor. Item-item yang mempunyai *factor loading* kurang dari 0,4 akan dikeluarkan karena dianggap hanya mempunyai kemampuan menafsirkan suatu faktor pada level minimum. Sedangkan item yang mempunyai *factor loading* lebih besar dari 0,4 dianggap signifikan dan bisa dimasukkan sebagai anggota suatu faktor.

Dari hasil reliabilitas, dilakukan analisis faktor terhadap item-item yang telah memenuhi nilai reliabilitas dengan memasukkan semua item tersebut dan kemudian mengeliminasi item tersebut satu per satu bagi item yang tidak memenuhi persyaratan seperti dijelaskan sebelumnya, yaitu memiliki lebih dari satu nilai *loadings* yang mirip pada beberapa faktor yang berbeda, memiliki *nilai loading* yang lebih besar pada faktor lain dibandingkan pada faktornya, atau tidak memiliki *nilai loading* pada faktornya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk menguji hasil kuisinoner yang indikator dari variabel yang diteliti. Suatu kuisinoner ikatan reliebel apabila jawaban dari pertanyaan-pertanyaan terdapat dalam kuisinoner konsisten dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja (Ghozali, 2001). Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban dengan pertanyaan. Pada program SPSS for windows memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Dalam buku Ghozali (2006) oleh Numally (1967) dikutip dalam Adhila (2015) suatu konstruk atau variabel dikatakan

reliabel jika nilai *cronbach alpha* > dari 0,6.

Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui analisis lima dimensi pada *Service Quality* terhadap kepuasan konsumen pengguna Bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap pada PO Efisiensi. Teknik regresi digunakan untuk melakukan prediksi seberapa jauh nilai variabel independen X mempengaruhi nilai variabel dependen Y. Persamaan regresi berganda :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

a = Nilai Konsumen

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = koefisien regresi variabel independen

X1 = Keandalan

X2 = Tanggap

X3 = Jaminan

X4 = Empati

X5 = Bukti Fisik

Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini dilakukan untuk mengetahui variabel independen yaitu lima dimensi *service quality* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Setelah perumusan hipotesis untuk melakukan uji T bisa langsung menggunakan analisis data menggunakan SPSS (*statistical product and service solution*). Dengan harapan mendapatkan hasil yang akurat. Hasil pengujian SPSS tersebut akan dilihat

dengan cara membandingkan nilai Sig hitung dengan α 0.05 yang memiliki kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika sign hitung $>$ α 5% maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak.

Jika sign hitung $<$ α 5% maka H_a diterima sedangkan H_0 ditolak.

2. Uji Simultan (Uji F)

Uji hipotesis dengan F-test digunakan untuk menguji hubungan variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat. Uji yang akan dilakukan adalah untuk mengetahui apakah 5 variabel dari lima dimensi *service quality* bersama-sama berpengaruh pada kepuasan konsumen atau variabel Y.

Dari hipotesis yang diperoleh dapat langsung dilakukan analisis data menggunakan SPSS untuk melakukan uji f untuk menemukan hasil. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai sig hitung dengan α 0.05 untuk menemukan hasil yang akurat memiliki kriteria pengujian yaitu :

Jika sign hitung $>$ α 5% maka H_0 diterima sedangkan H_a ditolak.

Jika sign hitung $<$ α 5% maka H_a diterima sedangkan H_0 ditolak.

3. Uji Koefisien Determinasi

Melihat nilai *R-square* untuk mengetahui seberapa besar keterkaitan dari variabel independen yaitu kehandalaan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap variabel dependen kepuasan konsumen pada PO Efisiensi. Maka digunakan *R-square* atau koefisien determinasi untuk menunjukkan pengaruh dari variabel independen.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

a. Keandalan

Hasil validitas variabel keandalan (X1)

component		
indikator	1	2
K1	0,651	0,505
K2	0,753	-0,259
K3	0,839	-0,211
K4	0,739	-0,360
K5	0,399	0,775

Maka dari hasil output yang ada dari lima item pernyataan dalam kuesioner yang ada menunjukkan tidak valid. Sehingga, item pertanyaan K5 harus dihilangkan agar menghasilkan satu komponen yang valid. Item pertanyaan yang dihilangkan dapat dilihat dari nilai *anti-image correlation* terkecil terdapat pada item pertanyaan nomor 5 dengan nominal 0,399. Setelah penghapusan pernyataan K5 hasil component yang baru seperti yang ada pada tabel di bawah ini:

component	
indikator	1
K1	0,651
K2	0,753
K3	0,839
K4	0,739

Sehingga, indikator atau item pernyataan yang tersisa dalam variabel keandalan adalah K1, K2, K3, K4 dinyatakan valid atau

mampu menggambarkan keadaan dari variabel keandalan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai *factor loading* yang lebih dari 0,04.

b. Tanggap

Hasil uji validitas variabel Tanggap (X2)

component	
indikator	1
T1	0,788
T2	0,890
T3	0,647
T4	-0,387

Dari hasil output yang diperoleh menunjukkan bahwa butir pernyataan dalam variabel tanggap menghasilkan satu component namun pada butir T4 component menghasilkan -0,387. Sehingga butir T4 memiliki *factor loading* yang lebih kecil dari 0,04 dan menghasilkan data negatif yang menyebabkan tidak valid.

component	
indikator	1
T1	0,788
T2	0,890
T3	0,647

Jadi, dalam variabel tanggap hanya ada butir T1, T2, T3 setelah T4 dihilangkan. Sehingga ketiga butir pernyataan tersebut dianggap valid dengan memiliki nilai *factor loading* yang lebih dari 0,04.

c. Jaminan

Hasil uji validitas variabel jaminan (X3)

component	
indikator	1
J1	0,577
J2	0,578
J3	0,813
J4	0,647

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item yang terdapat dalam variabel jaminan dikatakan valid karena memiliki *factor loading* lebih dari 0,04 dan tidak terdapat hasil yang menunjukkan angka negatif dalam satu component.

d. Empati

Hasil uji validitas variabel empati (X4)

component		
indikator	1	2
E1	0,553	0,690
E2	0,733	-0,106
E3	0,559	0,243
E4	0,597	-0,686
E5	0,759	-0,041

Maka dari hasil output yang ada dari lima item pernyataan dalam kuesioner yang ada menunjukkan tidak valid. Sehingga, item pertanyaan E1 harus dihilangkan agar menghasilkan satu component yang valid. Item pernyataan yang dihilangkan dapat dilihat dari nilai *anti-image correlation* terkecil terdapat pada item pertanyaan E1 dengan nominal 0,553. Setelah penghapusan pernyataan E1 hasil component yang baru.

component	
indikator	1
E2	0,746
E3	0,550
E4	0,710
E5	0,740

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa empat item E2, E3, E4, E5 yang terdapat dalam variabel empati dikatakan valid karena memiliki *factor loading* lebih dari 0,04 dan tidak terdapat hasil yang menunjukkan angka negatif dalam satu component.

e. Bukti Fisik

Hasil uji validitas variabel bukti fisik (X5)

component		
indikator	1	2
BF1	0,677	-0,529
BF2	0,784	-0,385
BF3	0,670	0,484
BF4	0,485	-0,693

Maka dari hasil output yang ada dari empat item pernyataan dalam kuesioner yang ada menunjukkan tidak valid. Sehingga, item pertanyaan BF4 harus dihilangkan agar menghasilkan satu component yang valid. Item pernyataan yang dihilangkan dapat dilihat dari nilai *anti-image correlation* terkecil terdapat pada item pertanyaan BF4 dengan nominal 0,495. Setelah penghapusan pernyataan BF4 hasil component yang baru.

component	
indikator	1
BF1	0,765
BF2	0,867
BF3	0,562

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa tiga item BF1, BF2, BF3 yang terdapat dalam variabel bukti fisik dikatakan valid karena memiliki *factor loading* lebih dari 0,04 dan tidak terdapat hasil yang menunjukkan angka negatif dalam satu component.

f. Kepuasan Konsumen

Hasil uji validitas variabel kepuasan konsumen (Y)

component		
indikator	1	2
KK1	0,768	0,393
KK2	0,701	0,024
KK3	0,695	0,473
KK4	0,716	-0,334
KK5	0,562	0,697
KK6	0,748	-0,190

Maka dari hasil output yang ada dari empat item pernyataan dalam kuesioner yang ada menunjukkan tidak valid. Sehingga, item pertanyaan KK5 harus dihilangkan agar menghasilkan satu component yang valid. Item pernyataan yang dihilangkan dapat dilihat dari nilai *anti-image correlation* terkecil terdapat pada item pertanyaan KK5 dengan nominal 0,562. Setelah penghapusan pernyataan KK5 hasil component yang baru.

component	
indikator	1
KK1	0,722
KK2	0,724
KK3	0,749
KK4	0,745
KK6	0,749

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa lima item KK1, KK2, KK3, KK4, KK6 yang terdapat dalam variabel kepuasan konsumen dikatakan valid karena memiliki *factor loading* lebih dari 0,04 dan tidak terdapat hasil yang menunjukkan angka negatif dalam satu component.

Adapun perhitungan validitas dari keseluruhan variabel yang memenuhi atau dikatakan valid. Memiliki nilai *factor loading* lebih besar dari 0,04 dan tidak terdapat nilai negatif. Data-data tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Hasil Uji Validitas Keseluruhan Variabel

Kode	Faktor Loading						STATUS
	Keandalan	Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Fisik	Kepuasan Konsumen	
K1	0.603						Valid
K2	0.774						Valid
K3	0.872						Valid
K4	0.763						Valid
T1		0.826					Valid
T2		0.908					Valid
T3		0.629					Valid
J1			0.577				Valid
J2			0.578				Valid
J3			0.813				Valid
J4			0.647				Valid
E2				0.746			Valid
E3				0.550			Valid
E4				0.710			Valid
E5				0.740			Valid
BF1					0.765		Valid
BF2					0.867		Valid
BF3					0.562		Valid
KK1						0.722	Valid
KK2						0.724	Valid
KK3						0.749	Valid
KK4						0.745	Valid
KK6						0.749	Valid

Sehingga, dari 28 butir pernyataan pada keseluruhan variabel hanya memiliki 23 butir pernyataan yang dapat dikatakan valid sesuai standar yaitu

memiliki nilai *factor loading* lebih dari 0,04 dan tidak terdapat nilai negatif.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas pada Seluruh Variabel Penelitian

No	Variabel	Nilai Chronbach's Alpha	Hasil
1	Keandalan (X1)	0.723	Reliabel
2	Tanggap (X2)	0.704	Reliabel
3	Jaminan (X3)	0.600	Reliabel
4	Empati (X4)	0.614	Reliabel
5	Bukti Fisik (X5)	0.645	Reliabel
6	Kepuasan Konsumen (Y)	0.787	Reliabel

Dari tabel di atas, maka hasil dari uji reabilitas dapat dijelaskan satusatu sesuai dengan variabel. Berikut penjelasannya:

- Keandalan, hasil dari uji *cronbach alpha* yang dilakukan keadalan termasuk ke dalam data yang reliabel. Dari setiap butir jawaban memiliki korelasi antara jawaban dengan pernyataan yang ada. Didukung dengan nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan yaitu 0,723 lebih besar dari 0,6.
- Tanggap, nilai yang dihasilkan oleh variabel ini sebesar 0,704 dimana sesuai ketentuan nilai 0,704 lebih besar dari 0,6 sehingga hasil dari variabel tangap dalam pengujian yaitu reliabel. Dalam variabel ini setiap butir pernyataan dan jawaban konsisten.
- Jaminan, hasil uji menyatakan *cronbach alpha* yang dihasilkan menunjukkan nilai 0,600 sama dengan 0,6 sehingga variabel ini reliabel. Berarti bahwa butir-butir prnyataan dalam variabel ini reliabel memiliki tingkat korelasi antar pernyataan dan jawaban.
- Empati, dalam hasil *cronbach alpha* yang dihasilkan sebesar 0,614 lebih besar dari 0,6 sehingga reliabel. Butir-butir pernyataan dalam variabel ini reliabel dan memiliki korelasi antara pernyataan dan jawaban.
- Bukti fisik, hasil dari uji *cronbach alpha* yang dilakukan keadalan

termasuk kedalam data yang reliabel. Dari setiap butir jawaban memiliki korelasi antara jawaban dengan pernyataan yang ada. Didukung dengan nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan yaitu 0,645 lebih besar dari 0,6.

- f. Kepuasan konsumen, nilai yang dihasilkan oleh variabel ini sebesar 0,787 dimana sesuai ketentuan nilai 0,787 lebih besar dari 0,6 sehingga hasil dari variabel tangap dalam pengujian yaitu reliabel. Dalam variabel ini setiap butir pernyataan dan jawaban konsisten.

Berdasarkan analisis yang telah ada dapat disimpulkan bahwa dalam variabel independen memiliki satu variabel yang tidak reliabel yaitu jaminan (X3). Jaminan memiliki nilai *cronbach alpha* yang kurang dari 0,6. Sedangkan, untuk variabel independen yang lainnya telah memenuhi ketentuan dengan memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 yang menjadikan hasil dari variabel keandalan, tanggap, empati, bukti fisik dinyatakan reliabel. Variabel dependen dalam penelitian inipun memiliki hasil reliabel dengan nilai 0,787 lebih besar dari 0,6. Sehingga dari variabel-variabel yang dinyatakan reliabel memiliki kekonsistenan antara pernyataan dan jawaban yang diberikan responden.

3. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
 Hasil analisis regresi liner berganda

Model	<i>Unststandardized</i>	Sig.
	<i>coefisients</i>	
	B	
1 (Constant)	0,387	0,239
X1	0,260	0,000
X2	-0,003	0,969
X3	0,251	0,005
X4	0,198	0,008
X5	0,226	0,001

Berdasarkan hasil tersebut dapat diperoleh persmaan sebagai berikut:
 $Y = 0,387 + 0,260X1 - 0,003X2 + 0,251X3 + 0,198 X4 + 0,226X5$

Persamaan regesi tersebut setiap nilai dapat diinterpretasikan yaitu :

$a = 0,387$ merupakan nilai konstanta. Jika nilai dari X1, X2, X3, X4 dan X5 dimisalkan 0 maka nilai dari kepuasan konsumen akan menurun sebesar 0,239.
 $\beta_1 = 0,260$. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara keandalan (X1) dan kepuasan konsumen semakin besar keandalan semakin meningkat kepuasan konsumen. Koefisien regresi variabel keandalan (X1) sebesar 0,260. Artinya jika variabel lain nilainya tetap dan variabel keandalan (X1) naik 1 satuan maka kepuasan konsumen meningkat 0,260.

$\beta_2 = -0,003$. Koefisen bernilai negatif, terjadi hubungan negatif antara tanggap (X2) dengan kepuasan konsumen, semakin besar nilai tanggap semakin menurun kepuasan konsumen. Koefisen variabel tanggap sebesar -0,003 artinya variabel independen lainnya tetap dan tanggap (X2) mengalami kenaikan 1 satuan maka kepuasan konsumen menurunun sebesar -0,003.

$\beta_3 = 0,251$. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara jaminan (X3) dan kepuasan konsumen semakin besar jaminan (X3) semakin meningkat kepuasan konsumen. Koefisien regresi variabel jaminan (X3) sebesar 0,251. Artinya jika variabel lain nilainya tetap dan variabel jaminan (X3) naik 1 satuan maka kepuasan konsumen meningkat 0,251.

$\beta_4 = 0,198$. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara empati (X4) dan kepuasan konsumen semakin besar empati (X4) semakin meningkat kepuasan konsumen. Koefisien regresi variabel empati (X4) sebesar 0,198. Artinya jika variabel lain nilainya tetap dan variabel empati (X4) naik 1 satuan maka kepuasan konsumen meningkat 0,198.

$\beta_5 = 0,226$. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara

bukti fisik (X5) dan kepuasan konsumen semakin besar jaminan (X5) semakin meningkat kepuasan konsumen. Koefisien regresi variabel bukti fisik (X5) sebesar 0,226. Artinya jika variabel lain nilainya tetap dan variabel bukti fisik (X5) naik 1 satuan maka kepuasan konsumen meningkat 0,226.

4. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji T)

Variabel	Hasil Uji
	Sig.
Keandalan	0,000
Tanggap	0,969
Jaminan	0,005
Empati	0,008
Bukti fisik	0,001

Berdasarkan nilai signifikansi yang dihasilkan uji secara parsial dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Keandalan

Jika dibandingkan antara sig. hitung variabel keandalan sebesar 0,000 dengan alpha 0,05. Maka $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

b. Tanggap

Jika dibandingkan antara sig. hitung variabel tanggap sebesar 0,969 dengan alpha 0,05. Maka $0,969 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ho diterima dan Ha ditolak, yang artinya variabel tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

c. Jaminan

Jika dibandingkan antara sig. hitung variabel jaminan sebesar 0,005 dengan alpha 0,05. Maka $0,005 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha

diterima dan Ho ditolak, yang artinya variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

d. Empat

Jika dibandingkan antara sig. hitung variabel empati sebesar 0,008 dengan alpha 0,05. Maka $0,008 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya variabel empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

e. Bukti Fisik

Jika dibandingkan antara sig. hitung variabel bukti fisik sebesar 0,001 dengan alpha 0,05. Maka $0,001 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak, yang artinya variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Hasil Analisis Uji F

Model	Sig.
Regrsion	0,000
Residual	
Total	

Dari hasil output uji F yang dihasilkan diperoleh nilai dari sig. sebesar 0,000. Jika dibandingkan dengan alpha 0,005, maka $0,000 < 0,005$ yang artinya variabel keandalan, tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak.

6. Hasil Uji Koefisien Determinasi Nilai Ajusted R Square

<i>Ajusted R Square</i>
0,639

Dari hasil tersebut sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa nilai *ajusted R-square* sebesar 0,639 atau 63,9% mampu menjelaskan variabel independen keandalan, tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap variabel dependen kepuasan konsumen dan sisanya sebesar 36,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

Pembahasan

1. Pernyataan hipotesis pertama yaitu keandalan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai signifikansi (P-Value) sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,260. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga, dan Cilacap. Seperti pada penelitian sebelumnya pada jurnal internasional milik Rander (2011) juga menunjukkan hal yang sama karena nilai signifikansi yang dihasilkan oleh realibilitas sebesar 0,01 dengan koefisien regresi sebesar 0,241.
2. Pernyataan hipotesis kedua yaitu tanggap (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Hal ini tidak sesuai dibuktikan dengan adanya nilai signifikansi (P-Value) sebesar $0,969 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,003. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel tanggap (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga, dan Cilacap. Variabel tanggap memiliki hasil yang berbeda dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rander (2011) menghasilkan nilai signifikansi 0,01 dengan nilai koefisien regresi 0,202 sehingga variabel tanggap dalam persepsi komuter menunjukkan kualitas pelayanan yang sesuai.
3. Pernyataan hipotesis ketiga yaitu jaminan (X3) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai signifikansi (P-Value) sebesar $0,005 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,251. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga, dan Cilacap. Variabel jaminan dalam penelitian sebelumnya memiliki kesesuaian dengan penelitian ini dengan nilai signifikansi 0,01 koefisien regresi sebesar 0,247 menunjukkan bahwa persepsi komuter terhadap kualitas pelayanan signifikan.
4. Pernyataan hipotesis keempat yaitu empati (X4) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai signifikansi (P-Value) sebesar $0,008 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,198. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel empati (X4) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga, dan Cilacap. Dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rander (2011) menunjukkan hasil yang signifikan dengan nilai signifikansi

- sebesar 0,01 dan koefisien regresi sebesar 0,227.
5. Pernyataan hipotesis kelima yaitu bukti fisik (X5) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai signifikansi (P-Value) sebesar $0,001 < 0,05$ dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,226. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel bukti fisik (X5) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap.
 6. Pernyataan hipotesis keenam yaitu keandalan (X1), tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Hal ini dibuktikan dengan adanya nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (X1), tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4) dan bukti fisik (X5) secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga, dan Cilacap.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Keandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Dibuktikan dengan hasil uji t variabel keandalan sebesar $0,000 < 0,05$ yang dapat disimpulkan hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2. Tanggap tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Dibuktikan dengan hasil uji t variabel tanggap sebesar $0,969 > 0,05$ yang dapat disimpulkan hipotesis Ha ditolak dan Ho diterima. Artinya variabel tanggap tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Dibuktikan dengan hasil uji t variabel jaminan sebesar $0,005 < 0,05$ yang dapat disimpulkan hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya variabel jaminan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
4. Empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Dibuktikan dengan hasil uji t variabel empati sebesar $0,008 < 0,05$ yang dapat disimpulkan hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya variabel empati berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
5. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Dibuktikan dengan hasil uji t variabel bukti fisik sebesar $0,001 < 0,05$ yang dapat disimpulkan hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
6. Keandalan, tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen bus Efisiensi rute Yogyakarta, Purwokerto, Purbalingga dan Cilacap. Dibuktikan dengan hasil uji F variabel keandalan sebesar $0,005 < 0,05$ yang dapat disimpulkan hipotesis Ha diterima dan Ho ditolak. Artinya kelima variabel independen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel dependen.

Saran

1. Saran penelitian bagi pelayanan bus Efisiensi:
 - a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya keandalan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh pada kepuasan konsumen. Variabel tanggap itu sendiri tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, namun hal ini tetap harus tetap ada dalam pelayanan bus Efisiensi karena tanggap ini sendiri adalah kecepatan, kesediaan dan kesiapan para pemberi jasa sehingga dalam hal ini tetap harus ditingkatkan. Karena, keseluruhan jasa yang ada di dalam Efisiensi ini sendiri akan dipersepsikan pelanggan dan menghasilkan respon yang akan berdampak pada pelayanan Efisiensi. Sehingga dimensi-dimensi kunci dan aspek tersebut membutuhkan penyempurnaan kualitas.
 - b. Penelitian mengenai *service quality* ini juga dapat data yang bisa digunakan perusahaan dalam membandingkan harapan dan persepsi pelanggan, atau hasil yang didapat *service quality* perusahaan Efisiensi dengan *service quality* perusahaan pesaingnya.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya :
 - a. Bagi peneliti yang akan datang sebaiknya menggunakan sampel dengan kriteria yang minimal telah menggunakan 5 kali penggunaan pelayanan jasa yang akan diteliti. Dengan penggunaan yang minimal 5 kali tersebut dapat diharapkan bahwa konsumen memang memahami betul tentang pelayanan jasa yang sedang diteliti.
 - b. Penelitian dimasa depan sebaiknya dapat memperluas variabel-variabel yang ada dalam penelitian selain dari *service quality* dan kepuasan konsumen yang diharapkan bisa memberi manfaat lebih luas. Peneliti juga bisa menggunakan teori *service quality* khusus untuk jasa

transportasi sehingga lebih spesifik dibandingkan dengan teori *service quality* yang umum.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhila, Fitroh., dan Deny Ismanto. (2015). *Modul Praktikum Analisis Multivariate*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis UAD.
- Ghozali, Imam. (2001). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 2. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Haryanto, Sigit. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis* (Juli). Hal. 1-14.
- Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Rander, Kokku. (2011). Measuring Commuters' Perception On Service Quality Using SERVQUAL In Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies* (February). Hal. 21-34.
- Sugiyono. (2005). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sutomo, Heru. (2008). Prioritas Angkutan Umum untuk Menggapai Keberlanjutan. *Jurnal Transportasi* (Oktober). hal. 4-15.
- Tjiptono, Fandy., dan Chandra Gregorius. (2011). *Service, Quality & Statifications*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.