

PENGARUH RESPONSIVENESS DAN ASSURANCE
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA BUS
TRANS KOTA TANGERANG DI KOTA TANGERANG

THE EFFECT OF RESPONSIVENESS AND ASSURANCE ON
COMMUNITY SATISFACTION USERS TRANS
TANGERANG CITY BUS IN TANGERANG CITY

Agus Supriatna
Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP
Universitas Muhammadiyah Tangerang
Email: agus.sipriyatna@gmail.com

Muljadi
Program Studi Manajemen FEB
Universitas Muhammadiyah Tangerang
Email: muljadi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Pengaruh Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Trans Kota Tangerang di Kota Tangerang". Hal ini dikarenakan program tersebut masih belum efektif dalam operasionalnya. Terlihat dari kemacetan yang masih dijumpai di jalan raya, terutama pada jam sibuk di Kota Tangerang.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Responsiveness dan Assurance Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Bus Trans Kota Tangerang di Kota Tangerang. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Tangerang berdasarkan hasil kajian di Bus Trans Kota Tangerang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif yang digunakan peneliti menurut tujuannya bersifat deksriptif. Data didapatkan melalui penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden.

Hasil dari penelitian melalui uji secara parsial (uji t) yaitu terdapat pengaruh yang signifikan Responsiveness terhadap Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang dengan nilai thitung 4,575 > nilai ttabel 1,987. Terdapat pengaruh yang signifikan Assurance terhadap Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang dengan nilai thitung 13,918 > nilai ttabel 1,987. Hasil melalui uji secara simultan (uji F) yaitu terdapat pengaruh yang signifikan Responsiveness dan Assurance secara simultan terdapat Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang dengan nilai Fhitung 101,745 > nilai Ftabel 3,09.

Kata Kunci: Responsiveness, Assurance, Kepuasan Masyarakat, Trans Kota Tangerang.



Jurnal Perilaku
Dan Strategi
Bisnis

Vol.7 No.1, 2019

Hal. 10 - 30

ABSTRACT

This research is entitled "The Effect of Responsiveness and Assurance on the Satisfaction of the Community of Trans City Bus Users in Tangerang City". This is because the program is still not effective in its operations. Seen from the traffic jam that is still found on the highway, especially during rush hour in the city of Tangerang.

The purpose of this study was to determine the effect of Responsiveness and Assurance on the Satisfaction of the Community of Trans City Bus Users in Tangerang City. The location of the study was conducted at the Tangerang City Transportation Agency based on the results of the study on the Tangerang Trans City Bus.

The research method used is a quantitative method used by researchers according to its purpose is descriptive. Data obtained through questionnaires as many as 100 respondents.

The results of the study through a partial test (t test) which is a significant responsiveness effect on the satisfaction of the Trans City Bus user community satisfaction with a tcount of 4.575 > ttable value 1.987. There is a significant effect of Assurance on the Satisfaction of the community of Tangerang Trans City Bus users with a tcount of 13.918 > ttable value 1.987. The results through simultaneous testing (F test), namely there is a significant effect of Responsiveness and Assurance simultaneously there is the satisfaction of the Trans City Bus user community Tangerang with a calculated F value of 101,745 > Ftable value 3.09.

Keywords: Responsiveness, Assurance, Community Satisfaction, Trans Kota Tangerang.

PENDAHULUAN

Transportasi merupakan sebuah pengetahuan yang telah dikembangkan oleh manusia sejak mereka mengenal hidup menetap. Transportasi pada hakikatnya merupakan kegiatan pergerakan atau perpindahan barang dan manusia pada ruang dan suatu waktu melalui moda tertentu. Transportasi adalah komponen utama dalam sistem hidup dan juga kehidupan, bukan hanya sistem pemerintahan semata, akan tetapi mencakup unsur daripada sistem kemasyarakatan. Juskal (2018) melihat pada kerangka makro-ekonomi, bahwa transportasi merupakan sarana sangat penting penunjang keberhasilan pembangunan terutama dalam mendukung kegiatan perekonomian masyarakat.

Transportasi massal seperti bus mulai dipilih karena alat transportasi jenis ini terbukti dapat mengurangi resiko yang terjadi di jalan raya seperti kecelakaan lalu lintas, polusi udara, juga kemacetan jika dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Seiring dengan berkembangnya ilmu teknologi yang semakin canggih, maka bus dengan tampilan modern kini mulai mengalami perubahan sistem dimana pembenahan dimulai dari sarana bus itu sendiri dengan penambahan fasilitas berupa AC (Air Conditioner) sampai pada prasarana seperti adanya jalur khusus juga ketersediaan shelter atau halte yang berada pada lokasi strategis guna memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan jasa angkutan massal tersebut (Nurmandi, 2014).

Bus Rappid Transit atau lebih dikenal dengan nama Busway merupakan bus dengan kualitas tinggi yang berbasis sistem transit yang cepat, nyaman, juga dengan biaya murah untuk mobilitas perkotaan dengan menyediakan jalan untuk pejalan kaki. BRT pada dasarnya mengemulasi karakteristik kinerja sistem transportasi kereta api modern. Satu sistem BRT biasanya akan dikenakan biaya 4-20 kali lebih kecil dari Light Rail Transit (LRT) dan 10-100 kali lebih kecil dari sistem kereta api bawah tanah (Subway). (dishub.jabarprov, 2015)

Jika Nurfadli (2015) memberitakan bahwa Pemerintah Provinsi DKI Jakarta melalui Dinas Perhubungan Provinsi sebagai promotor di kawasan Asia Tenggara juga Selatan yang menerapkan alat transportasi massal dengan model Bus Rapid Transit yang bernama Bus Trans Jakarta (Busway) sejak tahun 2004. Maka Pemerintah Kota Tangerang sebagai "Kota

Megapolitan” yang berbatasan secara langsung dengan Ibukota baru meluncurkan sistem serupa pada Desember 2016 lalu yang diberi nama Bus Trans Kota Tangerang. Hal ini tentu sejalan dengan konsep Kota Tangerang sebagai Kota Cerdas atau Smart City, dimana Pemerintah Kota Tangerang berupaya merealisasikan visi yang dituangkan ke dalam slogan “Tangerang LIVE” yang merupakan akronim cita-cita Kota Tangerang yang terdiri dari Liveable (Kota layak Huni), Investable (Kota layak Investasi), Visitable (Kota layak Kunjung), dan E-City (Kota yang berbasis Digital), (Bayu, 2015).

Beroperasinya Bus Trans Kota Tangerang pada Desember 2016 lalu adalah merupakan jawaban dari Pemerintah Kota Tangerang dalam upaya guna melayani kebutuhan masyarakat serta menciptakan pembangunan berkelanjutan di bidang transportasi. Tujuan utama dari kebijakan tersebut yakni mengurangi kemacetan akibat dari bertambahnya jumlah kendaraan yang digunakan oleh penduduk sebagai alat transportasi. Salah satu strategi yang ditempuh yaitu dengan cara memindahkan warga dari yang semula menggunakan kendaraan pribadi beralih menggunakan transportasi massal yang disediakan oleh Pemerintah. (Victoria, 2018).

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan

Philip Kotler dalam Marismiyati (2013) mendefinisikan pelayanan merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kemudian ditambahkan Moenir (2014) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain atas permintaan secara langsung. Sedangankan Nurmandi (2014) dalam sebuah konsep manajemen perkotaan menyebutkan bahwa pelayanan publik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

1. Tidak dapat memilih konsumen;
2. Perannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan;
3. Politik menginstitutionalkan konflik;
4. Pertanggungjawaban yang kompleks;
5. Sangat sering diteliti;
6. Semua tindakan harus mendapat justifikasi; dan
7. Tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan.

Pengertian Transportasi Publik

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 49 Tahun 2005 tentang Sistem Transportasi Nasional (SISTRANAS) memuat tatanan transportasi yang terorganisasi secara konsisten terdiri dari transportasi jalan, transportasi kereta api, transportasi sungai dan danau, transportasi penyebrangan, transportasi laut, transportasi udara, serta transportasi pipa, yang saling berinteraksi dengan dukungan perangkat lunak dan perangkat pikir membentuk sistem pelayanan jasa transportasi yang efektif dan efisien, berfungsi melayani perpindahan orang dan atau barang yang terus berkembang secara dinamis. (Nurmandi, 2014)

Sistranas digunakan sebagai pedoman dan landasan dalam perencanaan, pembangunan, penyelenggaraan transportasi guna mewujudkan penyediaan jasa transportasi yang efektif dan efisien. Disusun secara terpadu dan diwujudkan dalam tiga hierarki yaitu Tataran Transportasi Nasional yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat, Tataran Transportasi Wilayah ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi, dan Tataran Transportasi Lokal yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten/Kota.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen

(Sunyoto, 2018). Sedangkan Parasuraman dalam Algifari (2016) berhasil mengembangkan metode servqualnya dan membagi kualitas layanan ke dalam 5 (lima) dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Tangibles yang meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
2. Reliability meliputi kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga konsumen dapat mempercayai dan mengandalkannya.
3. Responsiveness meliputi kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan tanggap.
4. Assurance, yaitu pemahaman dan sikap sopan dari karyawan (contact personnel) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dimensi assurance memiliki empat subdimensi, yaitu competence, credibility, courtesy, dan security. Competence adalah keahlian dan keterampilan yang harus dimiliki penyedia jasa dalam memberikan jasanya kepada konsumen. Credibility adalah kejujuran dan tanggung jawab pihak penyedia jasa sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa. Courtesy adalah etika kesopanan, rasa hormat, dan keramahan pihak penyedia jasa sehingga konsumen dapat mempercayai pihak penyedia jasa. Security adalah rasa aman, perasaan bebas dari rasa takut serta bebas dari keragu-raguan akan jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa kepada konsumennya.
5. Empathy, yaitu pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Dimensi empathy memiliki tiga subdimensi, yaitu access, communication, dan understanding customer. Access adalah tingkat kemudahan pihak penyedia jasa untuk dihubungi atau ditemui oleh konsumen. Communication adalah kemampuan pihak penyedia jasa untuk selalu menginformasikan sesuatu dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh konsumen dan pihak penyedia jasa selalu mau mendengarkan apa yang disampaikan oleh konsumen. Understanding Customer adalah usaha pihak penyedia jasa untuk mengetahui dan mengenal konsumen beserta kebutuhan-kebutuhannya.

Pelayanan Jasa

Griffin dalam Sudirman (2017) bahwa jasa memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Intangibility
Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
2. Unstorability
Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga inseparability (tidak dapat dipisahkan), yaitu jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. Customization
Jasa jarang sekali didesain secara khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Responsiveness

Zeithaml dalam Marismiati (2013) menyebutkan Responsiveness sebagai kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para penumpang dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan penumpang menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

Assurance

Parasuraman dalam Sunyoto (2018) merangkum dimensi kualitas pelayanan dari variabel assurance (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan merupakan istilah yang menggambarkan tingkat kepuasan yang dialami konsumen ketika mengkonsumsi/menggunakan produk/jasa yang dikeluarkan oleh produsen. Jadi, kepuasan konsumen adalah dampak (outcome) dari suatu sistem produksi. Kepuasan merupakan sesuatu yang tidak dapat diukur dengan pasti. Dalam hubungan dengan pelayanan umum penilaiannya sangat relatif, yaitu apabila pelanggan dapat menerima perlakuan dan hasil berupa hak dengan kegembiraan dan keikhlasan (Moenir, 2014).

Mengukur Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tersebut, ditetapkan Sembilan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran pada survei kepuasan masyarakat yaitu :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dan
9. Sarana dan Prasarana; Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan dengan jenis benda yang bergerak (bus). Dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) berjenis benda yang tidak bergerak (shelter).

METODE PENELITIAN

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa Bus Trans Kota Tangerang di Kota Tangerang pada akhir bulan Desember 2017 yang diambil berdasarkan keterangan dari Dinas Perhubungan Kota Tangerang yaitu berjumlah 242.997 orang. (Irfan, 2018)

Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Oleh karena adanya keterbatasan peneliti, penelitian ini tidak dapat dilakukan terhadap semua populasi, tetapi sebagian populasi yang dapat mewakilinya. Untuk memilih responden digunakan metode Random Sampling. Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan pendekatan rumus Slovin

Rumus Slovin

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan dan tingkat error 10%. Pemilihan persentase tingkat error tersebut hanya bisa dipakai jika jumlah dari populasi di atas (>) 100.000, populasi responden adalah 242.997 orang. Data tersebut berdasarkan jumlah pengunjung Bus Trans Kota Tangerang yang diambil dari data Dinas Perhubungan Kota Tangerang hingga akhir bulan Desember 2017. Maka sampel yang diambil peneliti untuk penelitian menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+(N \times e^2)} \\ n &= \frac{242.997}{1+(242.997 \times (0,1)^2)} \\ n &= \frac{242.997}{1+(242.997 \times 0,01)} \\ n &= \frac{242.997}{2,42997} \\ n &= 99,95 \\ n &= \text{dibulatkan menjadi } 100 \end{aligned}$$

Jadi, sampel penelitian untuk populasi 242.997 dengan tingkat kesalahan 10% dengan hasil pembulatan diperoleh besar sampel adalah 100.

Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel Independen atau variabel bebas (X) atau sering disebut prediktor menurut Purwanto (2017) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yaitu Responsiveness (X1) dan Assurance (X2).
2. Variabel Dependen atau variabel terikat (Y) menurut Purwanto (2017) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variable Y dalam penelitian ini adalah kepuasan.

Pengukuran Variabel Penelitian

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa, skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Dalam penelitian ini, jawaban item-item instrumen berupa kata-kata dan diberikan skor dari setiap kata-kata tersebut, antara lain :

Tabel 1. Pernyataan Jawaban

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Validitas

Validitas atau kesahihan adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Misalnya untuk mengukur suatu benda, maka alat untuk mengukurnya adalah timbangan, karena timbangan merupakan alat ukur yang valid digunakan untuk mengukur berat suatu benda. kemudian jika ingin mengukur panjang suatu benda, maka alat ukur yang digunakan adalah meteran, karena meteran merupakan alat ukur yang valid untuk mengukur panjang suatu benda (Sugiyono, 2017).

Reliabilitas

Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa, reliabilitas dalam pendekatan kuantitatif merupakan keabsahan data dari peneliti dilakukan dengan menggunakan metode statistik, yaitu mencari reliabilitas instrument yang digunakan. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas instrumen dilakukan hanya satu kali, yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden atau lebih dikenal Internal consistency, yaitu dengan cara Teknik Alpha Cronbachs yang di analisis dengan rumus Alpha.

Teknik Analisis Data

Statistik Deskriptif

Berdasarkan penelitian yang akan dilakukan, peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data, statistik deskriptif ini dituangkan dalam distribusi frekuensi. Distribusi frekuensi adalah analisis statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan kondisi angka-angka suatu gejala dengan menggunakan dasar frekuensi kemunculan angka atau data yang ada dalam suatu rentangan kelas. Perhitungan data dengan distribusi frekuensi dapat dilakukan dengan menghitung frekuensi data tersebut kemudian dipresentasikan.

Statistik Inferensial

Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya dapat diberlakukan untuk populasi. Statistik ini cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan menggunakan cara Random Sampling. Statistik ini disebut juga sebagai statistik probabilitas, karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu dan kebenarannya bersifat peluang (probability). Karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi itu kebenarannya masih memiliki peluang kesalahan yang dinyatakan dalam bentuk persentase.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Penggunaan uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya satu atau lebih variabel bebas mempunyai hubungan dengan variabel bebas lainnya dalam suatu model regresi linear berganda (Purwanto, 2017).

2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan maka disebut homoskesidistitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas (Sudirman, 2017).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel pada nilai residualnya.

Analisis Uji Koefisien Korelasi

1. Analisis Uji Koefisien Sederhana

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Korelasi Sederhana dan Berganda. Adapun rumus yang digunakan adalah statistik korelasi product moment untuk menghitung Analisis Korelasi Sederhana yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

keterangan :

- rx_y = Koefisiensi Korelasi antara variabel X dan Y
- N = Jumlah Responden
- X = Jumlah Nilai variabel X
- Y = Jumlah Nilai variabel Y
- X² = Jumlah Kuadrat nilai variabel X
- Y² = Jumlah Kuadrat nilai variabel Y
- (X)² = Jumlah nilai variabel X dikuadratkan
- (Y)² = Jumlah nilai variabel Y dikuadratkan
- (XY) = Jumlah hasil kali variabel X dan Y

2. Analisa Uji Korelasi Berganda

Sunyoto (2018) mengungkapkan bahwa analisis korelasi berganda adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan yang terjadi antara beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun rumus umumnya adalah sebagai berikut:

$$R_{yX_1X_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Keterangan :

- R_{yx₁x₂} = korelasi antara variabel X₁ dengan X₂ secara bersama-sama dengan variabel Y
- R_{yx₁} = korelasi Product Moment antara X₁ dengan Y
- R_{yx₂} = korelasi Product Moment antara X₂ dengan Y
- R_{x₁x₂} = korelasi Product Moment antara X₁ dengan X₂

Analisis Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi Linear sederhana dilakukan dengan menggunakan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan :

\hat{Y} = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi

untuk menghitung a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{N(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Analisis Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat, baik parsial maupun simultan. (Sunyoto, 2018)

Variabel bebas (independen) disimbolkan dengan X dan variabel terikat (dependen) disimbolkan dengan Y . adapun persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta

b = koefisien regresi variabel independen

Analisis Uji Koefisien Determinasi

Analisis Koefisien Determinasi Sederhana adalah hasil kuadrat dari koefisien korelasi dan dinyatakan dalam presentase (%) (Sunyoto, 2018), dan didapatkan dengan rumus berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Analisis Uji Secara Parsial (Uji t)

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Analisis Uji Secara Simultan (Uji F)

Untuk menguji hipotesis apakah diterima atau ditolak yaitu dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, dan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

1. Karakteristik Responden Berdasar Jenis Kelamin

Hasil penelitian yang didapat dari pengaruh Responsiveness dan Assurance terhadap Kepuasan masyarakat pengguna jasa bus Trans Kota Tangerang di Kota Tangerang dilihat dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	43	43.0	43.0	43.0
	Perempuan	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, didapatkan bahwa responden perempuan menjadi responden terbanyak yang menjadi sumber data primer pada penelitian ini yaitu berjumlah 57 orang atau 57% dari total jumlah responden, sedangkan sisanya yaitu 43 orang atau 43% adalah laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasar Usia

Hasil penelitian yang didapat dari pengaruh responsiveness dan assurance terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa bus Trans Kota Tangerang di Kota Tangerang dilihat dari karakteristik responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	11-20	19	19.0	19.0	19.0
	21-30	53	53.0	53.0	72.0
	31-40	18	18.0	18.0	90.0
	41-50	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia, didapatkan bahwa responden yang mendominasi adalah pengguna dengan rentang usia antara 21-30 tahun yang berjumlah 53 orang atau 53%, sedangkan yang paling sedikit yaitu rentang usia antara 41-50 tahun berjumlah 10 orang atau 10%.

3. Karakteristik Responden Berdasar Profesi

Hasil penelitian yang didapat dari pengaruh responsiveness dan assurance terhadap kepuasan masyarakat pengguna jasa bus Trans Kota Tangerang di Kota Tangerang dilihat dari karakteristik responden berdasarkan profesi adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Aparatur Sipil Negara	5	5.0	5.0	5.0
	Ibu Rumah Tangga	26	26.0	26.0	31.0
	Pegawai Swasta	31	31.0	31.0	62.0
	Pelajar	27	27.0	27.0	89.0
	Wiraswasta	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi, didapatkan bahwa responden yang mendominasi berprofesi sebagai Pegawai Swasta berjumlah 31 orang atau 31%, sedangkan responden yang berprofesi sebagai Aparatur Sipil Negara menjadi responden paling sedikit dengan jumlah 5 orang atau 5%.

Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk semua variabel yang terlibat dalam penelitian ini yang dihitung berdasarkan Rank Spearman disajikan dalam tabel di bawah ini. Dapat dilihat bahwa r hitung untuk semua butir pernyataan (item) lebih besar dari r tabel (0.196) pada $n = 100$ dan taraf nyata 5% ($\alpha = 0.05$). Berikut ini adalah hasil uji validasi untuk masing-masing variabel penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness (X1) Correlations

		Total Skor Responsiveness (X1)
Responsiveness 1	Pearson Correlation	.629**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Responsiveness 2	Pearson Correlation	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Responsiveness 3	Pearson Correlation	.620**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Responsiveness 4	Pearson Correlation	.696**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Responsiveness 5	Pearson Correlation	.529**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

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

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

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Assurance (X2) Correlations

		Total Skor Assurance (X2)
Assurance 1	Pearson Correlation	.471**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Assurance 2	Pearson Correlation	.539**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Assurance 3	Pearson Correlation	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Assurance 4	Pearson Correlation	.641**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Assurance 5	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

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

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

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan tabel 5, 6 dan 7 di atas, dapat ditunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan (item) pada semua variabel adalah valid.

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y) Correlations

		Total Skor Kepuasan (Y)
Kepuasan 1	Pearson Correlation	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepuasan 2	Pearson Correlation	.680**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepuasan 3	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepuasan 4	Pearson Correlation	.607**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100
Kepuasan 5	Pearson Correlation	.471**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	100

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

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

Sumber Data : Diolah dengan SPSS V.23

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach's. Dalam menghitung uji reliabilitas dengan menggunakan Statistical Product and Service Solutions (SPSS) Versi 23 didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Responsiveness (X1) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.644	5

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Assurance (X2) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.492	5

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y) Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.600	5

Sumber Data : Diolah dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel-tabel di atas, yaitu Hasil Uji Variabel Responsiveness (X1), Variabel Assurance (X2), dan Variabel Kepuasan (Y) didapat nilai Alpha Cronbach's dari masing-masing variabel didapat nilai sebesar 0,644 (X1), 0,492 (X2), dan 0,600 (Y). Sedangkan untuk menentukan reliable tidaknya butir-butir pernyataan dalam penelitian ini adalah dengan tingkat signifikansi 5% (tingkat kepercayaan 95%). Dengan derajat kebebasan (df) = n - 2 = 100 - 2 = 98. Didapat rtabel dengan df 98 pada taraf signifikansi 5% adalah

0,196. Dengan hasil nilai Alpha Cronbach's di atas, maka nilai yang didapat secara keseluruhan $> 0,196$ maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel.

Analisis Statistik Deskriptif

Responsiveness (X1)

Berikut disajikan tanggapan dan rekapitulasi hasil jawaban responden atas pernyataan Variabel Responsiveness (X1) di Bus Trans Kota Tangerang.

Tabel 11. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Atas Pernyataan Variabel Responsiveness

No	Pernyataan	Alaternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Setiap keluhan masyarakat, pihak dari Bus Trans Kota Tangerang bersedia memberi tanggapan dengan baik.	4	12	35	34	15
2	Bus Trans Kota Tangerang memperlancar aktivitas dan kegiatan saya setiap hari.	1	26	32	23	18
3	Saya memilih menggunakan Bus Trans Kota Tangerang karena dapat terhindar dari kemacetan.	4	19	38	30	9
4	Kebutuhan transportasi saya terpenuhi oleh Bus Trans Kota Tangerang.	1	17	26	34	22
5	Pemeriksaan tiket oleh petugas sebelum masuk Bus Trans Kota Tangerang dilakukan secara teratur.	1	9	40	35	15

Assurance (X2)

Berikut disajikan tanggapan dan rekapitulasi hasil jawaban responden atas pernyataan variabel assurance (X2) di Bus Trans Kota Tangerang.

Tabel 12. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Atas Pernyataan Variabel Assurance

No	Pernyataan	Alaternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Penumpang mudah mendapatkan informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan Bus Trans Kota Tangerang.	-	15	29	42	14
2	Pada saat naik Bus Trans Kota Tangerang, keamanan penumpang terjamin.	1	19	29	34	17
3	Pada saat naik Bus Trans Kota Tangerang, keamanan barang bawaan penumpang terjamin.	1	16	43	30	10
4	Saya merasa nyaman dan terhindar dari tindakan kejahatan saat berada di dalam Halte Trans Kota Tangerang.	1	16	35	31	17
5	Saya merasa nyaman dan terhindar dari tindakan kejahatan saat berada di dalam Bus Trans Kota Tangerang.	2	11	40	30	17

Kepuasan (Y)

Berikut disajikan tanggapan dan rekapitulasi hasil jawaban responden atas pernyataan variabel kepuasan (Y) di Bus Trans Kota Tangerang.

Tabel 13. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Atas Pernyataan Variabel Kepuasan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Persyaratan yang diberikan oleh Bus Trans Kota Tangerang sudah sesuai dengan yang saya harapkan.	1	16	35	31	17
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang diberikan oleh Bus Trans Kota Tangerang sudah sesuai harapan.	2	11	40	30	17
3	Waktu dan Hasil Pelayanan serta Biaya/ Tarif yang diberlakukan oleh Bus Trans Kota Tangerang sudah sesuai dengan yang saya harapkan.	-	15	44	30	11
4	Kompetensi dan Perilaku Pelaksana yang diberikan dalam Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan oleh pegawai Bus Trans Kota Tangerang sudah sesuai harapan.	2	12	40	32	14
5	Saya memilih menggunakan jasa Bus Trans Kota Tangerang karena Jenis Sarana (Bus) dan Prasarana (Halte) yang disediakan sudah sesuai harapan.	1	19	29	34	17

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Penggunaan uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya satu atau lebih variabel bebas mempunyai hubungan dengan variabel bebas lainnya dalam suatu model regresi linear berganda (Purwanto, 2017). Apabila nilai tolerance > 0,10 atau nilai VIF < 10, maka menunjukkan tidak adanya multikolinearitas.

Tabel 14. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients^a

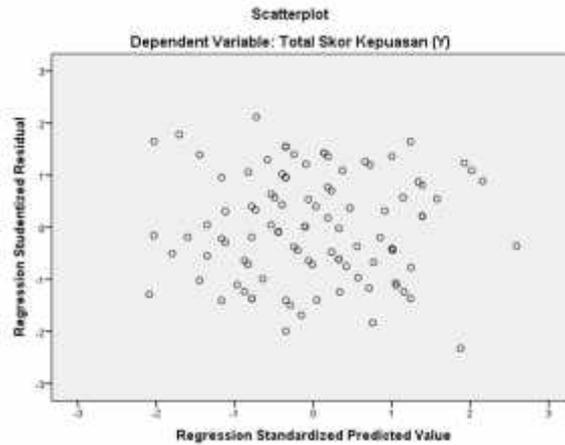
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance VIF
1 (Constant)	.933	1.216		.767	.445	
Total Skor Responsiveness (X1)	.114	.058	.124	1.987	.050	.852 1.174
Total Skor Assurance (X2)	.830	.068	.767	12.272	.000	.852 1.174

a. Dependent Variable: Total Skor Kepuasan (Y)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

2. Uji Heteroskedastisitas

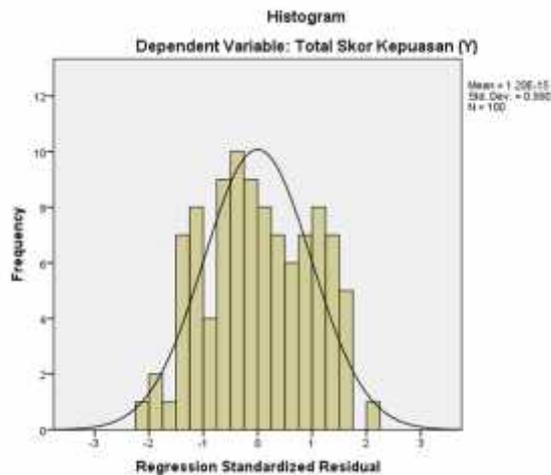
Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang heteroskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika ada titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit maka telah terjadi heteroskedastisitas (Sudirman, 2017).



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas
 Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel pada nilai residualnya. Berikut disajikan hasil uji normalitas data menggunakan grafik histogram.



Gambar 2. Histogram Uji Normalitas
 Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Uji Koefisien Korelasi

1. Uji Koefisien Korelasi Sederhana

Koefisien korelasi sederhana adalah suatu alat statistik, yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan dalam penelitian.

Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel Responsiveness (X1) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)
Correlations

		Total Skor Responsiveness (X1)	Total Skor Kepuasan (Y)
Total Skor Responsiveness (X1)	Pearson Correlation	1	.420**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Total Skor Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.420**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 15. Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel Responsiveness (X1) Terhadap Variabel Kepuasan (Y) dari kriteria pengujian hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan rhitung 0,420 > rtabel 0,196, maka Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya "Terdapat hubungan yang signifikan Responsiveness terhadap kepuasan masyarakat pengguna bus Trans Kota Tangerang".

Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel Assurance (X2) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)
Correlations

		Total Skor Assurance (X2)	Total Skor Kepuasan (Y)
Total Skor Assurance (X2)	Pearson Correlation	1	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Total Skor Kepuasan (Y)	Pearson Correlation	.815**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 16. Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel Assurance (X2) Terhadap Variabel Kepuasan (Y) dari kriteria pengujian hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan rhitung 0,815 > rtabel 0,196, maka Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya "Terdapat hubungan yang signifikan Assurance terhadap kepuasan masyarakat pengguna bus Trans Kota Tangerang".

2. Uji Koefisien Korelasi Berganda

Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara dua variabel bebas atau lebih dan satu variabel terikat.

Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.677	.671	1.710

a. Predictors: (Constant), Total Skor Assurance (X2), Total Skor Responsiveness (X1)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Korelasi Berganda dari kriteria pengujian hipotesis, maka dapat diambil kesimpulan $r_{hitung} 0,823 > r_{tabel} 0,196$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya "Terdapat hubungan yang signifikan Responsiveness dan Assurance terhadap kepuasan masyarakat pengguna bus Trans Kota Tangerang".

Uji Regresi

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis Regresi bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan nilai X dapat memperkirakan (memprediksi) nilai variabel Y. Regresi linear sederhana digunakan untuk memperkirakan pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Responsiveness (X1) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.633	1.469		7.236	.000
Total Skor Responsiveness (X1)	.387	.084	.420	4.575	.000

a. Dependent Variable: Total Skor Kepuasan (Y)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 18. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Responsiveness (X1) Terhadap Variabel Kepuasan (Y) Koefisien regresi Responsiveness (X1) 0,387 menyatakan bernilai positif bahwa setiap penambahan 1 nilai Responsiveness (X1), maka nilai Kepuasan bertambah sebesar 0,387.

Tabel 19. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Assurance (X2) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.995	1.109		1.799	.075
Total Skor Assurance (X2)	.881	.063	.815	13.918	.000

a. Dependent Variable: Total Skor Kepuasan (Y)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 19. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Variabel Assurance (X2) Terhadap Variabel Kepuasan (Y) Koefisien regresi Assurance (X2) 0,881 menyatakan bernilai positif bahwa setiap penambahan 1 nilai Assurance (X2), maka nilai Kepuasan bertambah sebesar 0,881.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat, baik parsial maupun simultan.

Tabel 20. Hasil Uji Regresi Linear Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.933	1.216		.767	.445
Total Skor Responsiveness (X1)	.114	.058	.124	1.987	.050
Total Skor Assurance (X2)	.830	.068	.767	12.272	.000

a. Dependent Variable: Total Skor Kepuasan (Y)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 20. Hasil Uji Regresi Linear Berganda, didapat Koefisien regresi Responsiveness (X1) adalah sebesar 0,114 menyatakan positif bahwa setiap penambahan 1 nilai Responsiveness (X1), maka nilai Kepuasan (Y) bertambah sebesar 0,114. Begitupun sebaliknya, apabila Responsiveness (X1) mengalami penurunan 1 nilai maka nilai Kepuasan (Y) mengalami penurunan sebesar 0,114.

Koefisien regresi Assurance (X2) adalah sebesar 0,830 menyatakan positif bahwa setiap penambahan 1 nilai Assurance (X2), maka nilai Kepuasan (Y) bertambah sebesar 0,830. Begitupun sebaliknya, apabila Assurance (X2) mengalami penurunan 1 nilai maka nilai Kepuasan (Y) mengalami penurunan sebesar 0,830.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel satu dengan variabel lainnya. Dalam hal ini mengetahui seberapa besar perubahan variabel terikat (Y) melalui kontribusi variabel (X).

Tabel 21. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Responsiveness (X1) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.420 ^a	.176	.168	2.717

a. Predictors: (Constant), Total Skor Responsiveness (X1)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Tabel 22. Hasil Uji Koefisien Determinasi Sederhana Variabel Assurance (X2) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.664	.661	1.735

a. Predictors: (Constant), Total Skor Assurance (X2)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel-tabel di atas, Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Responsiveness (X1) dan Assurance (X2) Terhadap Kepuasan (Y) terdapat masing-masing pengaruh dengan nilai R Square yang berbeda dan sisanya merupakan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan (Y) namun tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda Variabel Responsiveness (X1) dan Variabel Assurance (X2) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.823 ^a	.677	.671	1.710

a. Predictors: (Constant), Total Skor Assurance (X2), Total Skor Responsiveness (X1)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 23. Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Responsiveness (X1) dan Variabel Assurance (X2) Terhadap Variabel Kepuasan (Y) didapat nilai R Square .677. Dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Variabel Responsiveness (X1) dan Variabel Assurance (X2) terhadap Variabel Kepuasan (Y) yaitu sebesar 67,7% sedangkan sisanya 32,3% merupakan variabel-variabel lain yang berpengaruh terhadap Kepuasan (Y) namun tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji hipotesis thitung dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 24. Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Responsiveness (X1) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	10.633	1.469		7.236	.000
	Total Skor Responsiveness (X1)	.387	.084	.420	4.575	.000

a. Dependent Variable: Total Skor Kepuasan (Y)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 24. Hasil Uji Parsial (Uji t) variabel Responsiveness (X1) terhadap Kepuasan (Y) sebesar 4,575, sedangkan ttabel dengan (df) 98 sebesar 1,987. Artinya thitung 4,575 > ttabel 1,987. Maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan "Terdapat pengaruh yang signifikan Responsiveness terhadap Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang".

Tabel 25. Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Assurance (X2) Terhadap Variabel Kepuasan (Y)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.995	1.109		1.799	.075
	Total Skor Assurance (X2)	.881	.063	.815	13.918	.000

a. Dependent Variable: Total Skor Kepuasan (Y)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 25. Hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Assurance (X2) terhadap Kepuasan (Y) sebesar 13,918, sedangkan ttabel dengan (df) 98 sebesar 1,987. Artinya thitung 13,918 > ttabel 1,987 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan "Terdapat pengaruh

yang signifikan Assurance terhadap Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang”.

Uji Secara Simultan (Uji F)

Tabel 26. Hasil Uji F ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	594.738	2	297.369	101.745	.000 ^b
	Residual	283.502	97	2.923		
	Total	878.240	99			

a. Dependent Variable: Total Skor Kepuasan (Y)

b. Predictors: (Constant), Total Skor Assurance (X2), Total Skor Responsiveness (X1)

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS V.23

Berdasarkan Tabel 26. Hasil secara simultan (Uji F) didapatkan sebesar 101,745, sedangkan dalam menentukan Ftabel didapat df pembilang (k) = 2 (Responsiveness dan Assurance) dan df penyebut = $n-k-1 = 100-2-1 = 97$ sebesar 3,09. Artinya Fhitung 101,745 > Ftabel 3,09 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan “Terdapat pengaruh yang signifikan Responsiveness dan Assurance secara simultan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang”.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Responsiveness (X1) terhadap Kepuasan (Y) sebesar 4,575, sedangkan ttabel dengan (df) 98 sebesar 1,987. Artinya thitung 4,575 > ttabel 1,987. Maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan “Terdapat pengaruh yang signifikan Responsiveness terhadap Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang”.
2. Berdasarkan hasil Uji Parsial (Uji t) Variabel Assurance (X2) terhadap Kepuasan (Y) sebesar 13,918, sedangkan ttabel dengan (df) 98 sebesar 1,987. Artinya thitung 13,918 > ttabel 1,987 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan “Terdapat pengaruh yang signifikan Assurance terhadap Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang”.
3. Berdasarkan hasil Uji Simultan (Uji F) yaitu pengujian yang dilakukan dengan menggunakan dua variabel bebas secara bersama-sama yaitu Variabel Responsiveness (X1) dan Variabel Assurance (X2) terhadap variabel terikat yaitu Variabel Kepuasan (Y). Hasil secara simultan (Uji F) didapatkan sebesar 101,745, sedangkan dalam menentukan Ftabel didapat df pembilang (k) = 2 (Responsiveness dan Assurance) dan df penyebut = $n-k-1 = 100-2-1 = 97$ sebesar 3,09. Artinya Fhitung 101,745 > Ftabel 3,09 maka Ho ditolak dan Ha diterima. Dapat disimpulkan “Terdapat pengaruh yang signifikan Responsiveness dan Assurance secara simultan terhadap Kepuasan masyarakat pengguna Bus Trans Kota Tangerang”.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). mengukur kualitas layanan dengan indeks kepuasan, metode importance-performance analysis IPA dan model kano. Yogyakarta: BPFE.
- Bayu, D. J. (2015, Maret 27). "LIVE", konsep Kota Cerdas versi Tangerang. Retrieved 2018, from [kompas.com:https://properti.kompas.com/read/2015/03/27/072629621/.LIVE.Konsep.Kota.Cerdas.versi.Tangerang](https://properti.kompas.com/read/2015/03/27/072629621/.LIVE.Konsep.Kota.Cerdas.versi.Tangerang)

- Dishub.jabarprov. (2015, Juni 30). mengenal bus rapid transit (BRT). Retrieved 2018, from dishub.jabarprov.go.id:<http://dishub.jabarprov.go.id/artikel/view/566.html>
- Irfan, A. (2018, Februari 19). Trans Tangerang Bantu Kurangi Macet Kota Tangerang. Antara News.
- Moenir, H. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurmandi, A. (2014). Manajemen Perkotaan. Yogyakarta: Jusuf Kalla School of Government Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (JKSG UMY).
- Purwanto, E. A. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Sugiyono. (2017). metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan r&d. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2018). Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Marismiati. (2013). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa BRT Transmusi Palembang. jurnal ekonomi dan akuntansi (JENIUS).
- Nurfadli, M. (2015). Evaluasi Kinerja Angkutan Massal Bus Rapid Transit pada Koridor Rajabasa-Sukaraja. JRSDD.
- Sudirman. (2017). Kualitas Pelayanan Berbasis Masalah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. UIN Alauddin Makassar.
- Victoria, W. (2018, April 26). trans tangerang rute perumnas poris segera beroperasi. Retrieved 2018, from rmol: <http://ekbis.rmol.co/read/2018/04/26/337241/Trans-Tangerang-Rute-Perumna-Poris-Segera-Beroperasi>