

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA BUS SINAR GEMILANG (STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN BUS SINAR GEMILANG ATAMBUA)

The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Of Sinar Gemilang Bus Services (Case Study Of The Sinar Gemilang Atambua Bus Company)

Hironimus Hale^{1,a)}, Aprianan H. J. Fanggidae^{2,b)}, Merlyn Kurniawati^{3,c)}, Markus Bunga^{4,d)}

^{1,2,3,4})Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia

Koresponden : ^{a)} hirohale99@gmail.com, ^{b)} apriana.fanggidae@staf.undana.ac.id,

^{c)} merlyn.kurniawati@staf.undana.ac, ^{d)} markusbunga@staf.undana.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang dengan menggunakan penelitian survey yang kuisionernya disebarkan kepada pelanggan Bus Sinar Gemilang untuk pengumpulan datanya. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Bus Sinar Gemilang dan jumlah sampel yang diambil berjumlah 50 responden dengan menggunakan teknik rumus lemeshow. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan dalam uji kualitas data, uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas serta uji normalitas digunakan dalam uji asumsi klasik, dan uji t dan uji F digunakan untuk uji hipotesisnya. Uji kualitas data dan uji asumsi klasik sudah terpenuhi, dimana bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empathy memiliki hubungan positif dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus Sinar Gemilang hasil dari uji F ditunjukkan secara simultan berpengaruh kelima variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa nilai adjusted R square sebesar 0,810 yang menunjukkan besar persentase sumbangan variabel independen (X) terhadap variabel dependen sebesar 81,00% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empaty

PENDAHULUAN

Bisnis merupakan aktivitas seseorang atau kelompok dalam melakukan suatu usaha produksi barang/jasa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tujuan untuk mendapatkan laba. Dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi dan komunikasi bisnis jasa saat ini sangat beragam dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pada era globalisasi persaingan bisnis sangat ketat, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memaksimalkan kinerja dalam perusahaannya agar dapat bersaing dengan perusahaan lain. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:113) Kualitas Pelayanan merupakan suatu strategi yang diciptakan oleh perusahaan sehingga kualitas pelayanan merupakan bagian dari perilaku atau penilaian pelanggan pada saat menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut. Bagi

perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Terdapat Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut menurut Tjiptono (2016:137) yaitu bukti Fisik (*Tangible*) berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang di gunakan perusahaan serta penampilan karyawan. Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun. Daya tanggap (*Responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka,serta menginformasikan kapan jasa akan di berikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Jaminan (*Assurance*) yaitu perilaku para karyawan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Empati (*Empathy*) yaitu bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang aman. Manusia saat ini mempunyai aktivitas yang beragam dan untuk melakukan aktivitas tersebut memerlukan adanya transportasi sebagai alat penunjang/alat bantu untuk mempermudah dalam melakukan aktivitasnya. Bus Sinar Gemilang adalah salah satu usaha jasa transportasi yang bertujuan untuk mengantarkan penumpang dari Kota Kupang ke Atambua ataupun sebaliknya. Kondisi fisik Bus Sinar Gemilang dengan body luarnya berwarna hijau kekuningan dan memiliki waktu tempu 5-6 jam untuk mencapai tempat tujuan. Kantor pusat atau Agennya beralamat di Jl.Timor Raya KM 10 Oesapa Kupang NTT. Bus Sinar Gemilang juga memberikan kontribusi terhadap pemasukan anggaran daerah berupa pajak penghasilan dan pajak usaha. Berkembangnya bisnis jasa Bus Sinar Gemilang saat ini menyebabkan perusahaan memiliki banyak persaingan sehingga pemilik Bus Sinar Gemilang harus mempunyai strategi tersendiri untuk menarik perhatian pelanggan.

STUDI PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kasmir (2017:47) Kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pun karyawan. Menurut utami (2010:291) kualitas pelayanan juga merupakan konstruk yang kompleks,dan paling diinvestigasikan pada disiplin ilmu pemasaran. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:113) Kualitas Pelayanan merupakan suatu strategi yang diciptakan oleh perusahaan sehingga kualitas pelayanan merupakan bagian dari perilaku atau penilaian pelanggan pada saat menggunakan jasa atau produk perusahaan tersebut.Kualitas jasa atau kualitas layanan berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Ada Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2016:137) yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang di gunakan perusahaan serta penampilan karyawan.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk

- memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun.
3. Daya tanggap (Responsiveness) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
 4. Jaminan (Assurance) yaitu perilaku para karyawan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
 5. Empati (Empathy) yaitu bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang aman.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian awal bagi konsumen maka dari itu untuk memberikan rasa puas pada pelanggan ini perlu menciptakan nyaman, aman dan terpercaya bagi konsumennya. Menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kotler (2006:177) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2014:353) kepuasan pelanggan telah menjadi dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan. Menurut Kotler (2005:28) beberapa pelanggan menyukai produk kita dan setelah digunakan mereka mengucapkan kata – kata yang baik untuk produk. Tetapi ada beberapa yang menggunakan produk itu dan membicarakan hal yang tidak baik dari mulut ke mulut mengenai produk yang kita jual.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini termasuk dalam penelitian survey, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data utama. Tujuan penelitian survey adalah mengetahui gambaran umum karakteristik dari populasi. metode deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena-fenomena apa adanya. Metode yang digunakan pada penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif yang menjelaskan pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel pada penelitian ini adalah 50 responden dari pelanggan agen bus sinar gemilang . Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis regresi linear berganda yang dimana untuk mengukur seberapa besar hubungan variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat dengan teknik pengolahan data menggunakan SPSS. Untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat maka dilakukan

perhitungan Koefisien Determinasi sedangkan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji t dan uji f.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Tabel 1.
Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.255	2.393		.524	.603
BUKTI FISIK	.194	.146	.148	1.322	.193
KEHANDALAN	.124	.110	.102	1.130	.265
DAYA TANGGAP	.941	.135	.776	6.981	.000
JAMINAN	-.165	.106	-.159	-1.556	.127
EMPATY	-.135	.128	-.106	-1.054	.298

Sumber : Hasil olah data, 2023

Berdasarkan tabel 1. diatas, didapati persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = 1.255 + 0,194x_1 + 0,124x_2 + 0,941x_3 + 0,165x_4 + 0,135x_5$$

Tabel 2.
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.900 ^a	.810	.788	1.31972

Berdasarkan hasil perhitungan SPSS, diperoleh hasil bahwa nilai adjusted R2 sebesar 0.810 hal ini berarti 81% variasi perubahan yaitu Kepuasan Pelanggan Bus Sinar Gemilang (Y), dapat dijelaskan oleh variasi dari kelima variable independent yakni Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empaty (X5). Sedangkan sisanya sebesar 19% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar model.

Tabel 3,
Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.255	2.393		.524	.603

	Bukti Fisik	.194	.146	.148	6.322	.003
	Kehandalan	.124	.110	.102	5.130	.005
	Daya Tanggap	.941	.135	.776	6.981	.000
	Jaminan	.165	.106	.159	6.556	.001
	Empaty	.135	.128	.106	7.054	.000
A. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN						

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas, diperoleh koefisien regresi bukti fisik (X1) sebesar 0.194. Koefisien tersebut mengindikasikan adanya pengaruh positif antara bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Setiap perubahan bukti fisik 1% akan mempengaruhi kepuasan pelanggan bus sinar gemilang 0.194%. Hasil uji T juga menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($6,32 > 2.015$), dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,003 < 0,05$), maka bukti fisik (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang.

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas, diperoleh koefisien regresi kehandalan (X2) sebesar 0.124. Koefisien tersebut mengindikasikan adanya pengaruh positif antara kehandalan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Setiap perubahan kehandalan 1% akan mempengaruhi kepuasan pelanggan bus sinar gemilang 0.124%. Hasil uji T juga menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($5,130 > 2.015$), dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,005 < 0,05$), maka kehandalan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang.

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas, diperoleh koefisien regresi daya tanggap (X3) sebesar 0.941. Koefisien tersebut mengindikasikan adanya pengaruh positif antara daya tanggap terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Setiap perubahan daya tanggap 1% akan mempengaruhi kepuasan pelanggan bus sinar gemilang 0.941%. Hasil uji T juga menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($6,981 > 2.015$), dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$), maka daya tanggap (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang.

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas, diperoleh koefisien regresi jaminan (X4) sebesar 0.165. Koefisien tersebut mengindikasikan adanya pengaruh positif antara jaminan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Setiap perubahan jaminan 1% akan mempengaruhi kepuasan pelanggan bus sinar gemilang 0.165%. Hasil uji T juga menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar dari pada t tabel ($6,556 > 2.015$), dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,001 < 0,05$), maka jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang.

Berdasarkan persamaan regresi linier berganda di atas, diperoleh koefisien regresi empathy (X5) sebesar 0.135. Koefisien tersebut mengindikasikan adanya pengaruh positif antara

empaty terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Setiap perubahan empaty 1% akan mempengaruhi kepuasan pelanggan bus sinar gemilang 0.135%. Hasil uji T juga menunjukkan bahwa nilai t hitung lebih besar daripada t tabel ($7,054 > 2.015$), dengan tingkat signifikansi lebih kecil dari 5% ($0,000 < 0,05$), maka empaty (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel empaty berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bus sinar gemilang

Tabel 4.
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	324.767	5	64.953	36.804	.000 ^b
	Residual	77.653	44	1.765		
	Total	402.420	49			

Sumber : Hasil Olah Data 2023

Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai F hitung sebesar 36,804 lebih besar dari F tabel dengan nilai F tabel sebesar 2,432 dan memiliki signifikansi sebesar 0,000 dengan demikian nilai P (sig) = $0,000 < 0,05$. Berdasarkan angka tersebut maka dapat disimpulkan variabel Bukti Fisik (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empaty (X5) secara simultan atau bersama sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen Kepuasan Pelanggan Bus Sinar Gemilang (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada tabel 4.7. diatas.

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kualitas Pelayanan Bus sinar Gemilang

Berdasarkan hipotesis pertama, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak penyedia jasa dapat dilihat melalui adanya penyediaan kursi yang layak, speaker, lampu dan juga tempat yang bersih. Semakin menunjangnya fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak Bus Sinar Gemilang, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Bus Sinar Gemilang tersebut. Apriyani dan Sunarti (2017) menyatakan bahwa bukti fisik berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan yang dipasang Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh pelanggan Karena pelayanan tidak bisa dilihat, maka aspek bukti fisik sangat penting untuk mengukur pelayanan. Jika bukti fisik pada sebuah layanan ditingkatkan maka dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan ini jelas bahwa bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri (2020) menyatakan bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Keandalan terhadap Kualitas Pelayanan Bus sinar Gemilang

Kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, dimana pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan pihak jasa Bus Sinar Gemilang sesuai dengan harapan pelanggan. Adanya pengaruh tersebut diduga dipengaruhi karena informasi waktu keberangkatan bus sinar gemilang akurat dan tepat pada waktu sesuai dengan yang tertera pada pembelian tiket transportasi bus sinar gemilang. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Kotler dan Keller

(2017), yang menyatakan bahwa kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari kinerja para karyawan yang terampil dalam melayani penumpang (seperti menjawab pertanyaan jika membutuhkan bantuan informasi), serta memberikan pelayanan yang sama kepada semua penumpang tanpa memandang fisik maupun siapa penumpang itu) yang jelas menunjukkan bahwa secara parsial variabel reliabilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Sinar Gemilang

Berdasarkan hipotesis ketiga, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh ketanggapan karyawan dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan jasa Bus Sinar Gemilang. Semakin tinggi ketanggapan karyawan dalam melayani kebutuhan pelanggan, maka semakin besar tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Hal ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Kanthavel, Sangeetha, & Keerthana (2021) bahwa pemberian pelayanan berupa perhatian maupun perlindungan terhadap penumpang atau pelanggan bus dapat membuat penumpang merasa aman dan terlindungi selama menggunakan transportasi umum. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Dengan ini jelas bahwa daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Utami dan Jatra (2015), Hariyono, Yansah, (2013), Fuadhaki (2014), yang menyatakan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Adanya pengaruh tersebut karena penumpang bus sinar gemilang menilai bahwa petugas bus dapat memberikan pelayanan dengan cepat, tanggap terhadap kebutuhan penumpang, mampu menginformasikan dengan jelas tempat dan pemberhentian bus, serta bersedia membantu penumpang.

Pengaruh Jaminan Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Sinar Gemilang

Berdasarkan hipotesis keempat, dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menciptakan rasa aman dan nyaman untuk pelanggan ketika menggunakan jasa Bus Sinar Gemilang. Pelanggan Bus Sinar Gemilang akan merasa puas apabila pelanggan tersebut bebas dari bahaya dan resiko saat menggunakan jasa Bus Sinar Gemilang. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas Hal tersebut diberikan oleh para kru dengan bersikap sopan kepada penumpang, memberikan pindah bus gratis (dengan perusahaan yang sama) apabila terjadi kerusakan dengan bus saat perjalanan, serta menjamin keamanan saya dari tindak kriminal seperti copet atau tindak asusila Dengan ini jelas bahwa jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatimah (2014), Dedhi (2017), dan ningsih (2018) yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Empaty Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Sinar Gemilang

Berdasarkan hipotesis kelima, dapat diketahui bahwa keramahan karyawan Bus Sinar Gemilang pada saat melayani dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana pelanggan akan merasa puas jika dilayani dengan sikap ramah. Dengan jelas hasil penelitian ini menunjukkan bahwa empathy memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan jasa bus sinar gemilang. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan

oleh Fatimah (2014), Dedhi (2017), dan ningsih (2018) yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya pengaruh tersebut karena dalam proses pelayanan karyawan dapat menerima masukan dan saran dari para penumpang serta para karyawan dapat mampu membangun hubungan komunikasi yang baik antara karyawan dan penumpang dan juga adanya rasa *empathy* berupa memberikan tempat duduk saat didalam bus agar penumpang tidak berdiri ataupun duduk di atas kap mesin. Sesuai dengan pendapat dari Kotler dan Keller (2017) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Pengaruh Variabel Bebas Secara Simultan Terhadap Variabel Terikat

Hipotesis keenam menyatakan bahwa bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai *F* hitung sebesar 36.804, yang lebih besar dari *F* tabel 2.43, sehingga hipotesis keenam yang menyatakan bahwa variabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan, dinyatakan diterima. Berdasarkan hipotesis keenam dapat diinterpretasikan bahwa kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan pendapat Kepuasan Pelanggan menurut Kotler dan Amrstrong (2016) adalah kepuasan yang didasari atas sesuatu hal yang dirasa oleh pembeli atas kinerja barang/jasa yang telah dikonsumsi lalu dibandingkan dengan harapan dari pembeli tersebut atas barang / jasa tersebut. Sedangkan menurut Masinambow (2021) mendefinisikan “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya.” Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatimah (2014), Dedhi (2017), dan ningsih (2018) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Berdasarkan analisis deskriptif, menunjukkan bahwa responden pelanggan memberikan penilaian persepsi berkategori tinggi untuk kelima dimensi variable kualitas pelayanan kepuasan terhadap Jasa Bus Sinar Gemilang Atambua yang nyaman (dari variable bukti fisik,kehandalan,daya tanggap,jaminan dan *empathy*) mendapat cukup banyak penilaian pada opsi cukup.Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variable kualitas layanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Jasa Bus Sinar Gemilang Atambua, dimana semua variable memiliki pengaruh yang dominan dan Secara simultan variable kualitasPelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Jasa Bus Sinar Gemilang Karena berdasarkan koefisien adjusted *R square* menunjukkan angka 0.810, yang artinya sebesar 81%, kepuasan pelanggan Jasa Bus Sinar Gemilang Atambua dipengaruhi oleh variabel bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati, Sisanya 19% dipengaruhi oleh variable lain di luar model penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Purwanto, Erwan dan Dyah Ratih Sulistyastuti (2007). "Metode Penelitian Kuantitatif, Untuk Administrasi Publik, Dan Masalah-masalah Sosial". Yogyakarta: Gaya Media.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.
- Chistina Whidya Utami,2010.Manajemen Ritel: Strategi dan Implementasi Ritel
- Dedhi, Yasinta. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan (Studi Pada Wisatawan Pada Hotel Kelimutu Ecolodge). Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Nusa Cendana. Kupang
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fatimah, Amin. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Hotel T-More Kupang. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Nusa Cendana. Kupang
- Ghozali, Imam. 2005. Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ikram, Nyoko dan Fanggidae, (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Menginap (Studi pada resepsionis Hotel On The Rock Kupang). *Journal Of Management (SME's)* Vol. 9,No.2 ,p167-174
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. PT RajaGrafindo Persada. Depok. Modern,Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadidan Hamdani, 2006. Manajemen Pemasaran jasa Edisi kedua.
- Ningsih, Yulia. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Kereta Api Indonesia Divisi Regional II Sumatra Barat. Volume 6 , Nomor 1, pp. 1-3
- Novrianto, J. (2016). Analisis kepuasan pelanggan pada Restoran Sop Tanjung Pertama (M1) di Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 2(2), 171-189.
- Selan dan Bessie, (2019) . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Hotel Timor Megah Kota Soe) Vol. 10,No.3.p375 393.
- Sugiyono, 2010. Metode Pendidikan Kualitatif (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Penerbit Alfabeta,Bandung.
- Sugiyono, 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Parasuraman. (2000). *Delivering Service Quality*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2015). *Pelanggan Puas? Tak Cukup!*. Yogyakarta : CV. Andi
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*, edisi 4. Yogyakarta : CV. Andi Offset
- Tjiptono, Fandy 2009.,*Strategi Pemasaran*. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy 2014. *Pemasaran Jasa*, C.V ANDI OFFSET: Yogyakarta
- Toleu, Messakh dan Bessie, (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Rumah makan Suka Ramai Kota Kupang.Vol 5,No.2.p139-154.
- Utami, I. I., & Jatra, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Knsumen Pelanggan Restoran Baruna Sanur. *Jurnal Manajemen Unud*, 4(7), 1984-2000.

Yansah, R. A., Hartono, B., & Hariyono, M. (n.d.). Analisis Kualitas Pelayanan (service Quality) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Sop Ayam Pak Min Klaten di Malang. *Jurnal Ilmu-Ilmu Perternakan*, 1(23), 30-34.