



PENGARUH PELAYANAN SUPIR DAN KENYAMANAN BUS TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI SMK NEGERI 1 MIMIKA

Nur Amaliya Atika Ilham¹, Arini Indah Nur Hafifa², Rahmatan Lil Alamin³,
Eni Setianingsih⁴

nuramaliya1810@gmail.com¹, nurhafifa022@gmail.com², rahmatanlilalamin35@gmail.com³,
enisetianingsih9@gmail.com⁴

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Jembatan Bulan Timika

Abstract: *This study aims to determine the influence of driver services and bus comfort and passenger satisfaction at SMK Negeri 1 Mimika. This study uses an associative method with a quantitative approach. The data collection technique carried out in this study used a questionnaire with multiple linear regression analysis tools. The results of the study show that driver services have a significant effect on passenger satisfaction at SMK Negeri 1 Mimika. Bus comfort also has a positive and significant effect on passenger satisfaction at SMK Negeri 1 Mimika.*

Keywords: *Driver Service, Bus Comfort, Passenger Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan supir dan kenyamanan bus dan kepuasan penumpang di SMK Negeri 1 Mimika. Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan alat analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan supir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di SMK Negeri 1 Mimika. Kenyamanan bus juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di SMK Negeri 1 Mimika.

Kata Kunci: Pelayanan Supir, Kenyamanan Bus, Kepuasan Penumpang.

PENDAHULUAN

Menurut Amrizal (2017) Hubungan antara pembangunan ekonomi dengan jasa pengangkutan adalah sangat erat sekali dan saling tergantung satu sama lainnya. Oleh karena itu untuk membangun perekonomian sendiri perlu didukung dengan perbaikan dalam bidang transpor/pengangkutan ini. Perbaikan dalam transportasi ini pada umumnya berarti akan dapat menghasilkan terciptanya penurunan ongkos pengiriman barang-barang, terdapatnya pengangkutan barang-barang dengan kecepatan yang lebih besar dan perbaikan dalam kualitas/sifat daripada jasa-jasa pengangkutan tersebut. Terdapat banyak hal-hal lainnya yang penting juga, tetapi penyediaan/perbaikan transportasi dan penurunan (reduksi) daripada ongkos-ongkos transpor merupakan hal yang penting sekali bagi kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan sistem transportasi umum di suatu negara.

Menurut Darus (2019) Tingkat kepuasan penumpang dalam layanan transportasi, seperti bus, di suatu negara sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor

yang mencakup kualitas layanan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses. Setiap negara memiliki standar dan harapan yang berbeda terkait transportasi umum, dan tingkat kepuasan ini berperan besar dalam mendorong penggunaan transportasi publik secara luas. Ketika layanan transportasi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga dapat mengurangi penggunaan kendaraan pribadi, yang berkontribusi pada pengurangan kemacetan dan polusi.

Kepuasan penumpang adalah harapan setiap penumpang, sehingga dapat memberikan peluang kepada perusahaan untuk mempertahankan penumpang dan menciptakan loyalitas penumpang untuk melindungi usahanya secara berkelanjutan (Darmawan, 2019). Kepuasan penumpang dapat membentuk persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan (Lupioyadi, 2006). Kepuasan penumpang merupakan bagian terpenting dalam jasa penyeberangan karena penumpang merupakan aset tak ternilai yang harus selalu dirawat dengan baik (Meo, Tamba, and Gunadi 2023). Menurut Fandy Tjiptono (2000) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan ialah merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan pemakainya.

Menurut Leliana (2018) Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana harapan konsumen dipenuhi oleh produk (Kotler dan Armstrong, 1997). Terdapat beberapa faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya. Dengan demikian, kepuasan adalah kebahagiaan dan kepuasan yang dirasakan oleh individu karena harapannya akan layanan atau produk direalisasikan saat konsumen menggunakan layanan atau produk tersebut Silaningsih, (2015).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Jadi apabila kualitas dikelola dengan tepat, maka akan terwujud kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan. Oleh karena itu Menurut Buchari Alma (2016:282) "Kualitas pelayanan akan mendorong terwujudnya kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas, bila kepuasan pelanggan terbentuk maka pertumbuhan perusahaan akan terjamin". Selanjutnya Abdurrahman (2015:423) mengatakan bahwa untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dan harga bersaing.

Menurut Karistawati, Nurhayati, and Rohmat (2020) Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Fajar Fahrudin & Yulianti, 2015). Pengertian lain menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan sangat penting sebab kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan konsumen. Setiap perusahaan berlomba untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang terbaik untuk konsumennya (Mutmainah & Kamaluddin, 2019).

Tresiya, Djunaidi, and Subagyo (2019) Sander dan McCormik dalam Ardiana

(2007) yang menyatakan bahwa kenyamanan adalah suatu kondisi perasaan dan sangat bergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan orang lain secara langsung dengan observasi, kita harus menanyakan pada orang tersebut untuk memberitahukan pada kita seberapa nyaman diri mereka. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sander dan McCormick bahwasanya kenyamanan itu suatu kondisi dimana individu, pelanggan atau penumpang merasa aman dan puas terhadap suatu situasi entah itu dari keuangannya, keamanannya atau pelayanan yang diberikan. Kolcaba (dalam Potter & Perry, 2005) mengungkapkan "kenyamanan atau rasa nyaman adalah suatu keadaan telah terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yaitu kebutuhan ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari), kelegaan (kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (keadaan tentang suatu yang melebihi masalah)".

Kualitas pelayanan memiliki kaitan yang kuat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2019). Kepuasan pelanggan pada umumnya dikenal sebagai hasil dari kualitas pelayanan. Apabila kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan semakin positif, maka tingkat kepuasan mereka terhadap penyedia layanan semakin baik (Aimee, 2019). Hal tersebut sesuai dengan yang dijelaskan oleh Pereira, Giantari, & Sukaatmadja (2016) yaitu kualitas suatu produk atau jasa dapat menciptakan kesan positif pelanggan terhadap perusahaan dan juga menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan tergantung pada sesuai atau tidaknya kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan. Maka dari itu kepuasan pelanggan akan meningkat bila kualitas pelayanan yang diberikan baik.

Diantari, Suartina, and Oktarini (2021) Kenyamanan dalam kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian Asyifa dan Rahayu (2019) yang menunjukkan bahwa kenyamanan mempunyai hubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pelanggan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Ertika Grismartanti (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Tresiya et al., (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan karena meskipun secara umum pelanggan memberikan penilaian yang cukup baik terhadap pelayanan sopir dan kenyamanan bus, masih terdapat sebagian kecil atau minoritas responden yang memberikan nilai rendah pada kedua aspek tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa belum seluruh pelanggan merasakan pelayanan yang optimal dan kenyamanan yang konsisten selama menggunakan jasa transportasi. Perbedaan penilaian ini menandakan adanya celah dalam kualitas layanan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana pengaruh pelayanan sopir dan kenyamanan bus terhadap kepuasan pelanggan, sekaligus mengidentifikasi titik-titik kelemahan yang menyebabkan sebagian pelanggan merasa kurang puas. Temuan tersebut nantinya dapat dijadikan dasar untuk perbaikan layanan yang lebih menyeluruh dan berkelanjutan.

Berdasarkan dengan adanya latar belakang yang ada diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan judul berupa "Analisis Pengaruh Pelayanan Sopir dan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Fajar Saputro and Muhammad Jalari 2023) Pendekatan kuantitatif adalah metode yang memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menganalisis hubungan antara berbagai variabel secara statistik. Sementara, Metode asosiatif digunakan untuk memahami pengaruh yang terjadi antara dua atau lebih variabel. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yaitu variabel independen yang menjadi fokus, yaitu pelayanan sopir dan kenyamanan bus. Sampel diambil menggunakan teknik purposive sampling, di mana peneliti memilih penumpang berdasarkan kriteria tertentu, seperti frekuensi penggunaan layanan bus dan pengalaman mereka. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 35 sampel yang dimana diharapkan cukup representatif untuk memastikan hasil yang valid dan dapat digeneralisasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner adalah alat utama yang digunakan untuk mengumpulkan data dari penumpang, berisi pertanyaan yang dirancang untuk mengukur kualitas pelayanan sopir, kenyamanan bus, dan tingkat kepuasan penumpang. Kuesioner dapat disebarakan secara langsung kepada penumpang setelah mereka menggunakan layanan bus atau melalui platform online untuk memudahkan pengisian. Observasi dilakukan untuk menilai kondisi fisik bus dan interaksi antara sopir dan penumpang. Instrumen alat penulisan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis analisis linear berganda sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3.$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh pelayanan sopir dan kenyamanan bus terhadap kepuasan penumpang. Uji asumsi klasik, seperti uji autokolerasi, uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, juga akan dilakukan untuk memastikan validitas model regresi. Menurut (Aditiya, Evani, and Maghfiroh 2023), Uji asumsi klasik ini dilakukan untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang digunakan adalah tepat dan valid. Sebelum melaksanakan analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis, perlu dilakukan beberapa uji asumsi klasik. Regresi linier berganda adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dependen (terikat) dengan dua atau lebih variabel independen (bebas). Tujuannya adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel-variabel independennya dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuan dari pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memastikan bahwa persamaan regresi yang diperoleh memiliki tingkat ketepatan estimasi, ketiadaan bias, dan konsistensi yang optimal.

Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

Skewness and kurtosis tests for normality					
Variable	Obs	Pr(skewness)	Pr(kurtosis)	Adj chi2(2)	Prob>chi2
e	35	0.1799	0.6054	2.22	0.3292

Berdasarkan hasil diatas nilai P-Value sebesar 0.3292 (>0.05) maka bisa disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal (Lolos Normalitas).

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

Variable	VIF	1/VIF
X1	1.22	0.819395
X2	1.22	0.819395
Mean VIF	1.22	

Berdasarkan hasil diatas dapat dilihat nilai mean VIF sebesar $1.22 < 10$, artinya bahwa model bebas multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 3. Uji Heteroskedastisitas

Ho: No Heteroscedasticity - Ha: Heteroscedasticity

Glejser LM Test	=	0.65822
Degrees of Freedom	=	2.0
P-Value > Chi2(2)	=	0.71956

Berdasarkan hasil di atas dapat dilihat bahwa nilai prob (signifikansi) yang diperoleh sebesar 0.71956 (>0.05) maka bisa disimpulkan bahwa asumsi uji heteroskedastisitas sudah terpenuhi atau data sudah lolos uji heteroskedastisitas.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4. Uji Regresi Linear Berganda

Source	SS	df	MS	Number of obs	=	35
Model	9.88911307	2	4.94455654	F(2, 32)	=	27.67
Residual	5.71774407	32	.178679502	Prob > F	=	0.0000
				R-squared	=	0.6336
				Adj R-squared	=	0.6107
Total	15.6068571	34	.45902521	Root MSE	=	.4227

Y	Coefficient	Std. err.	t	P> t	[95% conf. interval]
X1	.3062001	.1203838	2.54	0.016	.0609863 .5514138
X2	.5408676	.1030722	5.25	0.000	.3309163 .7508189
_cons	.6538708	.3968118	1.65	0.109	-.1544085 1.46215

a. Hasil analisis Uji Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil diatas Adjusted R. Square angka dalam desimal dengan besaran 0.6107 artinya pengaruh pelayanan supir (x1) dan kenyamanan bus (x2) dihadapkan dengan kepuasan penumpang (y) sebesar 61.07%, sedangkan sisanya 38.93% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

b. Hasil analisis Uji F

Dapat dilihat bahwa nilai F sebesar $27.67 > 3.29$ (F Tabel) dan nilai sig 0.0000 < 0.05 . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel pelayanan supir (X1) dan Kenyamanan Bus (X2) terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

c. Hasil analisis Uji T

- 1) Variabel pelayan supir (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar $0.016 < 0.05$, artinya pelayanan supir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di SMK Negeri 1 Mimika.
- 2) Variabel kenyamanan bus (X2) memiliki nilai signifikan sebesar $0.000 < 0.05$, artinya kenyamanan bus berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di SMK Negeri 1 Mimika.

Analisis Persamaan Regresi :

$$Y = 0.653 + 0.306 X_1 + 0.540 X_2$$

1. Nilai konstanta sebesar 0.653 yang artinya jika variabel independen (pelayanan supir bus dan kenyamanan konsumen) tetap maka variabel dependen (kepuasan penumpang) sebesar 0.653 dipengaruhi variabel di luar model.
2. Nilai koefisien pelayanan supir bus sebesar 0.306, artinya jika variabel pelayanan supir bus meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan penumpang akan meningkatkan sebesar 0.306 satuan.
3. Nilai koefisien pelayanan supir bus sebesar 0.540, artinya jika variabel pelayanan supir bus meningkat sebesar 1 satuan maka kepuasan penumpang akan meningkatkan sebesar 0.540 satuan.

Pembahasan

1. Pengaruh Pelayanan Sopir terhadap Kepuasan Penumpang di SMK Negeri 1 Mimika

Pada uji analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa pelayanan sopir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek-aspek pelayanan sopir seperti sikap ramah, kemampuan mengemudi yang aman, ketepatan waktu, serta kesediaan sopir dalam membantu penumpang sangat menentukan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Ketika sopir mampu memberikan pelayanan yang baik, pelanggan merasa lebih nyaman, aman, dan dihargai selama perjalanan. Kondisi ini kemudian memperkuat persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sopir tidak hanya berperan sebagai pengemudi, tetapi juga sebagai bagian penting pelayanan bus transportasi di SMK Negeri 1. Peningkatan kualitas pelayanan sopir melalui pelatihan keterampilan, pembinaan sikap, dan sistem evaluasi kinerja secara berkala sangat diperlukan.

(Diantari et al. 2021) Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen apabila kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan konsumen serta kebutuhan konsumen, diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Mar'ati dan Sudarwanto (2016) hasil penelitiannya, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Kenyamanan Bus terhadap Kepuasan Penumpang di SMK Negeri 1 Mimika

Pada uji analisis regresi linear berganda diperoleh hasil bahwa kenyamanan bus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh penumpang selama perjalanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang

mereka alami. Maka dari itu juga transportasi bus perlu memberikan perhatian khusus terhadap faktor-faktor yang mendukung kenyamanan penumpang. Perawatan bus secara rutin, kebersihan yang terjaga, serta desain interior yang ergonomis merupakan langkah konkret yang dapat dilakukan.

(Diantari et al. 2021) kenyamanan yang dirasakan oleh pelanggan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan. Kenyamanan merupakan perasaan yang dimiliki konsumen saat menggunakan produk atau sesuatu hal yang berkaitan dengan produk tersebut sebagai bentuk penilaian dari dirinya. Pelanggan yang merasa nyaman menggunakan produk perusahaan akan memiliki kecenderungan yang kecil untuk berpindah kepada produk lain dari perusahaan pesaing (Sanjaya dan Sawitri, 2018).

(Tresiya et al. 2019) Dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen terhadap layanan dan hasil kinerja juga akan mempengaruhi kenyamanan yang akan dirasakan konsumen itu sendiri. Semakin baik kenyamanan yang dirasakan konsumen, maka semakin tinggi rasa kepuasannya. Rasa nyaman dan aman merupakan alasan utama untuk seseorang bersikap loyal terhadap suatu pelayanan dan pelanggan bisa loyal terhadap pelayan jasa. Sehingga ini merupakan aset dari perusahaan karena telah mendapat kepercayaan dari konsumen.

Kualitas pelayanan dan kenyamanan mempengaruhi kepuasan pelanggan diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Ertika Grismartanti (2015), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Tresiya et al., (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Didasarkan dengan hasil dari analisis dan juga pembahasan diatas, maka dilakukan pengambilan beberapa jumlah dari kesimpulan ialah sebagai berikut :

1. Pelayanan sopir (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh sopir, seperti keramahan, ketepatan waktu, keamanan berkendara, serta kemampuan berinteraksi dengan penumpang, berperan penting terhadap layanan transportasi. Dengan kata lain, semakin baik pelayanan yang diberikan sopir, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan sopir, baik melalui pelatihan maupun evaluasi kinerja sangat diperlukan guna mendukung terciptanya layanan transportasi yang lebih baik dan menjadi faktor yang sangat penting yang menentukan tingkat kepuasan penumpang.
2. Kenyamanan Bus (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini mengindikasikan kenyamanan yang dirasakan penumpang selama perjalanan benar-benar mempengaruhi sejauh mana mereka puas dengan layanan yang diberikan. Semakin nyaman kondisi bus, seperti kebersihan, kualitas tempat duduk, suhu yang sejuk, dan fasilitas lainnya, semakin besar kemungkinan penumpang merasa puas. Ini menunjukkan bahwa kenyamanan menjadi faktor yang sangat penting yang menentukan tingkat kepuasan penumpang.

Saran

Didasarkan dengan kesimpulan, ada pula saran di dalam cakupan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sopir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan transportasi. Untuk itu, sebaiknya rutin memberikan pelatihan kepada sopir agar lebih ramah, disiplin, dan profesional. Penilaian dari penumpang juga penting sebagai bahan evaluasi, sehingga sopir yang memberikan pelayanan terbaik bisa diberi penghargaan. Pemerintah diharapkan memperkuat pengawasan dan aturan soal standar pelayanan sopir. Sementara itu, masyarakat juga perlu aktif memberi masukan agar layanan terus membaik.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan bus berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang dalam menggunakan transportasi. Untuk itu harus lebih fokus untuk meningkatkan kenyamanan Busnya, seperti menjaga kebersihan, memperbaiki kondisi tempat duduk, dan menyediakan fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang di bus. Dengan cara ini akan sangat berdampak besar pada peningkatan kepuasan terhadap pelajar yang naik di bus tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiya, Nanda Yoga, Elsa Saphira Evani, and Siti Maghfiroh. 2023. "Konsep Uji Asumsi Klasik Pada Regresi Linier Berganda." *Jurnal Riset Akuntansi Soedirman* 2(2):102–10. doi: 10.32424/1.jras.2023.2.2.10792.
- Amrizal. 2017. *Ekonomi Manajerial Transportasi*. Jakarta.
- Darus, Muhammad Dhio. 2019. "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu." *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan* 3(6):408–20.
- Diantari, Ni Komang Sri, I. Wayan Suartina, and Luh Nik Oktarini. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online (Studi Pada Pelanggan Go-Jek Di Denpasar Barat)." *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Parawisata* 1(4):1321–29.
- Fajar Saputro, and Muhammad Jalari. 2023. "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Roti Bakar." *Jurnal Riset Manajemen* 1(3):266–85. doi: 10.54066/jurma.v1i3.639.
- Karistawati, Shanti, Rina Nurhayati, and Siti Rohmat. 2020. "Pelayanan Jasa Sopir Gojek Online Kepada Konsumen Di Gojek Online Cabang Purwakarta Dalam Perspektif Ekonomi Syariah." *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan* 4(1):22–31. doi: 10.37726/ee.v4i1.103.
- Leliana, Arinda. 2018. "Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Dan Intermoda Di Stasiun Kereta Api Madiun." *Faculty Of Civil Engineering Environment And Geoscience Sepuluh Nopember Institute Of Technology*.
- Meo, La Bansi, Partogi Tamba, and Willy Gunadi. 2023. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Penumpang: Studi Kasus Pada PT ASDP Indonesia Ferry (Peresro) Di Wilayah Biak Dan Sorong." *Journal of Economics and Business UBS* 12(4):2343–63. doi: 10.52644/joeb.v12i4.303.
- Tresiya, Dhita, Djunaidi Djunaidi, and Heri Subagyo. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri)." *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi* 1(2):208–24. doi: 10.30737/jimek.v1i2.310.