

# **Kajian Kinerja Operasional Dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Melalui Kualitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Di Jakarta**

**Eko Prasetyo**

*Manajemen Transportasi  
Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti  
Jakarta, Indonesia*

**Siti Fatimah**

*Manajemen Transportasi  
Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti  
Jakarta, Indonesia*

**Aswanti Setyawati**

*Manajemen Transportasi  
Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti  
Jakarta, Indonesia*

---

## **Abstrak**

*Transportasi publik, terutama bus sekolah, memainkan peran vital dalam memenuhi kebutuhan mobilitas pelajar yang secara hukum tidak diperbolehkan menggunakan kendaraan pribadi. Meskipun Pemerintah Provinsi DKI Jakarta telah menyediakan layanan bus sekolah untuk mengurangi kepadatan lalu lintas dan menyediakan transportasi gratis, banyak masalah masih menghambat efektivitas layanan tersebut. Kondisi bus yang kurang nyaman, keterbatasan armada, ketidakpastian jadwal, dan kurangnya informasi menyebabkan siswa sering memilih kendaraan pribadi, yang meningkatkan biaya dan kemacetan. Standar Pelayanan Minimal yang belum terpenuhi menunjukkan bahwa masih banyak pelajar yang belum mendapatkan akses yang layak, menyoroti perlunya perbaikan dalam kualitas layanan dan peningkatan armada. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan Path Analysis sebagai metode analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mampu memediasi hubungan Kinerja operasional bus dan Efektivitas pelayanan terhadap Kepuasan penumpang pada angkutan bus sekolah di Jakarta. Kualitas pelayanan jika dimanfaatkan secara optimal bukan saja mampu mendorong kinerja operasional yang lebih baik, namun juga memberikan dampak lainnya terhadap faktor kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan yang diberikan.*

**Keywords**—*kinerja operasional, efektivitas pelayanan, kepuasan penumpang, kualitas pelayanan, bus sekolah*

Date of Submission: 17-09-2024

Date of Acceptance: 27-09-2024

---

## **I. Pendahuluan**

Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena transportasi memiliki kontribusi yang besar pada kehidupan manusia dalam kaitannya dengan segala aktifitas manusia sehari-hari (Halek, 2023). Transportasi merupakan salah satu hal vital yang menentukan kualitas suatu Kota sehingga dapat menjamin mobilitas manusia dan barang dapat terselenggara dengan baik (Afrianti & Djundharto, 2022). Pesatnya perkembangan teknologi transportasi yang berkembang saat ini belum diiringi dengan kemajuan di bidang pelayanannya. Mulai dari ketersediaan sarana angkutan umum yang kurang memadai, ketidakpastian waktu operasi angkutan umum, keselamatan, keamanan, serta kenyamanan yang sangat minim menjadi permasalahan. Dewasa ini pemerintah menitik beratkan pelayanan public sebagai upaya untuk mewujudkan good governance yang telah lama diharapkan dan ditunggu implementasi nya oleh masyarakat (Eldon, 2016).

Sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik (Kusdarini, 2020) . Bertitik tolak dari pemikiran yang terkandung dalam undang - undang tersebut, maka membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan kualitas pelayanan publik (Raharjo, 2021). Sesungguhnya yang menjadi produk dari organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat

(public service). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan civil maupun layanan publik, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal.

Sebagaimana DKI Jakarta pernah menjadi Ibukota Republik Indonesia menyebabkan Jakarta sebagai pusat perekonomian yaitu pusat bisnis dan keuangan. Berikut data Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit) dari Tahun 2019 s/d Tahun 2021:

**Tabel I Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor**

Jenis Kendaraan/Tahun	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis (Unit)		
	2020	2021	2022
Mobil Penumpang	3.365.467	3.544.491	3.766.059
Bus	35.266	36.399	37.180
Truk	679.708	713.059	748.395
Sepeda Motor	16.141.380	16.711.658	17.304.447
<b>Jumlah</b>	<b>20.221.821</b>	<b>21.005.527</b>	<b>21.856.081</b>

Salah satu bentuk layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah layanan jasa transportasi/angkutan. Melihat kondisi layanan angkutan kota yang belum memadai, menyebabkan para pelajar lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi seperti sepeda motor untuk berangkat ke sekolah daripada menggunakan angkutan kota. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang No.25 Tahun 2009) (Rohayatin, 2023).

Salah satu pengguna transportasi umum terbesar adalah pelajar. Pelajar yang terdiri dari tiga tingkat pendidikan (SD, SMP, SMA atau yang setara) tentunya membutuhkan transportasi umum yang aman dan nyaman untuk mereka berpergian ke sekolah ataupun ke tempat yang mereka butuhkan. Secara hukum pelajar belum diperbolehkan membawa kendaraan pribadi bermotor, sehingga kebutuhan akan transportasi umum mutlak diperlukan. Salah satu alasan terbesar penggunaan kendaraan bermotor oleh peserta didik adalah karena kesulitan untuk mendapatkan akses untuk menuju ke sekolah karena kurangnya sarana transportasi umum. Kondisi bus sekolah yang kurang nyaman sering kali mendorong peserta didik untuk memilih menggunakan kendaraan pribadi menuju sekolah.

Ketika bus sekolah tidak dalam keadaan baik, seperti mengalami kerusakan rutin, kurangnya fasilitas kenyamanan, atau kurangnya perawatan yang memadai, siswa cenderung merasa tidak aman atau tidak nyaman saat menggunakan layanan tersebut. Akibatnya, mereka dan orang tua mereka seringkali memilih alternatif transportasi pribadi yang dianggap lebih andal dan nyaman. Pilihan ini dapat meningkatkan biaya dan kemacetan, tetapi dianggap lebih baik dibandingkan risiko dan ketidaknyamanan yang mungkin ditimbulkan oleh bus sekolah yang kondisinya kurang terawat. Hal ini menekankan pentingnya perbaikan dan pemeliharaan armada bus sekolah untuk memastikan bahwa layanan transportasi ini tetap menjadi pilihan yang layak dan aman bagi peserta didik. Semakin banyaknya para pelajar yang mengendarai sepeda motor menyebabkan angka pelanggaran lalu lintas dan angka kecelakaan yang semakin tinggi. Berikut data Data Jumlah kecelakaan per tahun dari Tahun 2019 s/d Tahun 2022:

**Tabel II Data Jumlah Kecelakaan**

Kecelakaan	Tahun			
	2019	2020	2021	2022
Korban Mati (Orang)	25.671	23.529	25.266	28.131
Luka Berat (Orang)	12.475	10.751	10.553	13.364
Luka Ringan (Orang)	137.342	113.518	117.913	160.449
<b>Kerugian Materi (Juta Rupiah)</b>	<b>254.779</b>	<b>198.456</b>	<b>246.653</b>	<b>280.009</b>

Pemerintah Provinsi DKI Jakarta menyediakan layanan publik angkutan bus sekolah sebagai layanan transportasi khusus bagi peserta didik di Provinsi DKI Jakarta yang dibentuk pada tahun 2007 oleh Gubernur Sutiyoso. Unit Pengelola Angkutan Sekolah merupakan salah satu Unit Kerja Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Pada awal lahirnya Unit Pengelola Angkutan Sekolah, operasional bus sekolah dilaksanakan oleh pihak

swasta melalui prosedur lelang. Namun sejak tahun 2014 Unit Pengelola Angkutan Sekolah secara bertahap melakukan pengadaan Unit bus sendiri sehingga operasional bus sekolah dilaksanakan secara mandiri, tidak lagi melibatkan pihak swasta. Hingga saat ini terdapat 176 bus yang dioperasikan, terdiri dari 135 bus sedang dan 41 bus kecil.

Layanan angkutan bus sekolah tersebar di 5 (lima) wilayah Provinsi DKI Jakarta diharapkan mampu mewujudkan peran kewajiban Pemerintah dalam memberikan Pelayanan kepada warganya, khususnya kepada peserta didik untuk mendapatkan sarana transportasi yang nyaman, aman, cepat, dan murah (gratis). Walaupun pelayanan transportasi bus sekolah jumlahnya masih relatif terbatas, namun Pemerintah DKI Jakarta melalui pelayanan tersebut bertujuan mengurangi kepadatan arus lalu-lintas. Data telah menunjukkan bahwa kecelakaan sering terjadi ketika waktu arus lalu-lintas padat khususnya pada saat berangkat dan pulang sekolah siswa. Pelayanan transportasi bus sekolah gratis paling tidak bisa mengurangi kepadatan arus lalu-lintas dan diharapkan akan mengurangi risiko kecelakaan lalu lintas sesuai dengan tujuan program tersebut.

Sebagai salah satu bagian dari pelayanan publik, unit angkutan bus sekolah maka diperlukan sebuah Standar Pelayanan Minimal untuk mengatur agar pelayanan unit angkutan bus sekolah ini sudah mencapai sasaran dan tujuan yang ditetapkan. Standar Pelayanan Minimal penting untuk memberi rasa aman dan nyaman kepada pengguna jasa bus sekolah yaitu para pelajar. Akan tetapi bukan berarti semua pelajar sudah dapat merasakan pelayanan dari bus sekolah gratis ini karena masih banyak pelajar yang belum tersentuh dari daerah-daerah yang bukan mayoritas lingkungan belajar yang berarti kebijakan ini belum memenuhi kriteria pemerataan yang seharusnya dapat dirasakan oleh semua pelajar. Seringkali, kedatangan bus sekolah di berbagai wilayah tidak sesuai dengan jadwal yang ditentukan, terutama akibat kemacetan lalu lintas yang parah. Kondisi ini menyebabkan peserta didik terlambat sampai di sekolah, yang berdampak negatif pada ritme belajar mereka dan dapat mempengaruhi hasil akademis serta kehadiran secara keseluruhan. Ketidakpastian waktu kedatangan bus, yang disebabkan oleh kemacetan, menambah ketidaknyamanan dan stres bagi siswa serta orang tua, sekaligus memperlihatkan perlunya solusi untuk mengatasi masalah transportasi ini, seperti perbaikan jadwal, peningkatan manajemen lalu lintas, atau penambahan armada bus untuk mengurangi dampak kemacetan.

Sampai tahun 2023 terdapat 41 rute pelayanan angkutan bus sekolah di 5 (lima) wilayah Provinsi DKI Jakarta. Terbagi menjadi 2 jenis rute Pelayanan yaitu rute reguler dilayani menggunakan medium bus sebanyak 28 rute dan rute zonasi dilayani menggunakan small bus sebanyak 13 rute, dengan jam Pelayanan operasional bus sekolah yaitu:

- Pagi (Shift 1) : 05.30 WIB s/d 07.00 WIB
- Siang (Shift 2) : 11.00 WIB s/d 16.00 WIB
- Sore (Shift 3) : 17.00 WIB s/d 18.30 WIB

Disamping itu sangat tidak tepat apabila Dinas Perhubungan DKI Jakarta dalam memberikan layanan transportasi bus sekolah gratis tidak berupaya untuk meningkatkan layanan. Kondisi sekarang sudah tidak lazimnya lagi untuk memberikan pelayanan tanpa memandang kualitas karena alasan tanpa biaya/gratis. Oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik harus selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (customer satisfaction). Dalam rangka peningkatan pelayanan tersebut perlu dipahami beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu faktor manajemen, sumber daya manusia, peralatan, dan sikap serta perilaku karyawan.

Dalam pelaksanaan pelayanan angkutan bus sekolah DKI Jakarta ini masih ditemukan beberapa permasalahan yakni masih terbatasnya jumlah armada yang ada untuk mengakomodir jumlah siswa sehingga armada bus sekolah mengalami overload. Ketersediaan armada angkutan bus sekolah kurang memadai sehingga tidak dapat melayani seluruh peserta didik di Kota Jakarta. Ketersediaan armada angkutan bus sekolah di Kota Jakarta saat ini kurang memadai, menyebabkan ketidakmampuan dalam melayani seluruh peserta didik dengan optimal. Dengan populasi siswa yang terus berkembang dan meningkatnya permintaan akan layanan transportasi sekolah, jumlah bus yang tersedia tidak dapat mencakup seluruh kebutuhan. Kekurangan armada ini menyebabkan beberapa siswa tidak mendapatkan akses ke layanan transportasi yang diperlukan, yang pada gilirannya dapat mengganggu kehadiran mereka di sekolah dan meningkatkan ketidaknyamanan serta beban bagi keluarga. Masalah ini menunjukkan perlunya evaluasi dan peningkatan dalam jumlah armada bus sekolah untuk memastikan bahwa setiap peserta didik mendapatkan fasilitas transportasi yang memadai dan terjangkau.

Menurut Lembaga Administrasi Negara dalam (Abbas & Sadat, 2020) pada dasarnya terdapat dua paradigma dalam pelayanan publik pertama adalah paradigma pelayanan publik yang berorientasi pada pengelolaan pelayanan. Paradigma ini lebih bersifat birokratis, direktif, dan hanya memperhatikan/ mengutamakan kepentingan pimpinan/ organisasi pelayanan itu sendiri. Paradigma ini banyak mendapat keluhan dari masyarakat pengguna layanan karena kurang memperhatikan kepentingan masyarakat pengguna layanannya. Kurangnya koordinasi antara Unit Pengelola Angkutan Sekolah dan pihak sekolah seringkali menghambat efektivitas layanan transportasi bagi siswa. Tanpa komunikasi yang baik, terdapat risiko kesalahan dalam penjadwalan bus,

ketidaksesuaian antara kebutuhan siswa dan kapasitas armada, serta kurangnya penyesuaian terhadap perubahan jadwal atau kebutuhan khusus sekolah.

Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan, kekurangan tempat duduk, dan ketidaknyamanan bagi siswa, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan mereka dan tingkat kehadiran di sekolah. Untuk meningkatkan layanan, sangat penting bagi Unit Pengelola Angkutan Sekolah dan pihak sekolah untuk menjalin kerja sama yang erat, berbagi informasi secara teratur, dan melakukan koordinasi yang efektif guna memastikan bahwa kebutuhan transportasi siswa terpenuhi dengan baik dan pelayanan berjalan lancar. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan, pengelola harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani (Eldon, 2016).

Paradigma kedua merupakan paradigma yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu paradigma pelayanan publik yang terfokus/berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (*customer driven government*). Kualitas pelayanan jasa tidak dapat ditentukan oleh satu pihak saja, misalnya penyelenggara pelayanan tetapi anggota masyarakat sebagai pengguna jasa juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian dilakukan pada rute zonasi 3 (Terminal Kalideres – Kamal), rute zonasi 4 (Kalideres-Semanan-Duri Kosambi) dan rute reguler rute 12 (Terminal Kalideres - Gajah Mada).

Kedatangan bus sekolah tidak sesuai waktu diakibatkan kemacetan sehingga menyebabkan peserta didik terlambat menuju sekolah. Rute yang dilewati oleh zonasi 3, 4, dan rute 12 adalah rute alternatif jika jalan raya daan mogot mengalami kemacetan dan jalan pertemuan antara kamal dan kalideres. Seperti kita tahu bahwa jalan raya daan mogot tidak pernah luput dari kemacetan. Kemacetan yang ada juga menyebabkan peserta didik lebih memilih menggunakan kendaraan bermotor agar cepat sampai dan lolos dari kemacetan. Kurangnya informasi tentang layanan angkutan bus sekolah yang diperoleh masyarakat seringkali mengakibatkan ketidakpastian dan kebingungan di kalangan orang tua dan peserta didik. Informasi yang tidak memadai mengenai jadwal, rute, serta prosedur pendaftaran dapat menyulitkan keluarga dalam merencanakan dan memanfaatkan layanan transportasi sekolah dengan efektif. Hal ini juga dapat menyebabkan rendahnya partisipasi dalam program bus sekolah dan meningkatnya ketergantungan pada alternatif transportasi pribadi, yang pada gilirannya menambah beban lalu lintas dan biaya. Untuk mengatasi masalah ini, penting bagi penyelenggara layanan bus sekolah untuk menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses melalui berbagai saluran komunikasi, sehingga masyarakat dapat merencanakan dengan baik dan memanfaatkan fasilitas transportasi yang tersedia secara optimal.

Rendahnya tingkat keterisian dapat mempengaruhi Pelayanan dari angkutan bus sekolah itu sendiri. Tingkat keterisian angkutan bus sekolah yang tidak maksimal sering disebabkan oleh kurangnya kepercayaan peserta didik terhadap layanan tersebut. Banyak siswa dan orang tua merasa ragu untuk menggunakan bus sekolah karena berbagai alasan, seperti kondisi bus yang kurang baik, ketidakpastian jadwal, atau kekhawatiran mengenai keamanan dan kenyamanan selama perjalanan. Kurangnya kepercayaan ini mengakibatkan armada bus sering kali beroperasi dengan kapasitas di bawah potensi maksimalnya, mengakibatkan pemborosan sumber daya dan efisiensi operasional yang rendah. Untuk meningkatkan tingkat keterisian, penting bagi pengelola bus sekolah untuk memperbaiki kondisi armada, menyempurnakan jadwal, serta meningkatkan komunikasi dan transparansi mengenai layanan yang disediakan, sehingga dapat membangun kembali kepercayaan peserta didik dan orang tua terhadap sistem transportasi sekolah.

Permasalahan tersebut juga akan mempengaruhi terhadap pencapaian tujuan dari pengadaan angkutan bus sekolah tersebut dimana jika ternyata ada ketimpangan antara kondisi ideal dengan kondisi eksisting. Fenomena di atas menunjukkan bahwa Pelayanan angkutan bus sekolah yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta belum dapat memenuhi beberapa standar Pelayanan publik seperti tertuang dalam Undang-Undang Nomor 2009 tentang Pelayanan Publik, di antaranya prosedur yang berkaitan dengan pengadaan, waktu, prasarana dan sarana yang memadai, dan produk yang diterima atau dirasakan oleh peserta didik selalu penerima pelayanan.

Penelitian ini dilakukan pada rute zonasi 3 dan 4 yang mana hanya dapat dilalui bus ukuran kecil dengan kapasitas 19 Seat melalui ruas jalan kelas 3 atau di pemukiman padat penduduk dan dilakukan juga penelitian pada rute 12 reguler. Populasi dalam penelitian ini adalah 1.253 pengguna bus sekolah. Pelayanan publik yang baik akan terwujud apabila standar Pelayanan publik yang diamanati dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat terpenuhi. Dari uraian di atas, penulis ingin mengemukakan pandangan dalam tulisan ilmiah dengan judul “Kajian Kinerja Operasional Dan Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Melalui Kualitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Di Jakarta”.

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengidentifikasi apakah Kinerja Operasional berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang angkutan bus sekolah di Jakarta.

- b. Untuk mengidentifikasi apakah Efektivitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang angkutan bus sekolah di Jakarta.
- c. Untuk mengidentifikasi apakah Kinerja Operasional berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
- d. Untuk mengidentifikasi apakah Efektivitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
- e. Untuk mengidentifikasi apakah Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
- f. Untuk mengidentifikasi apakah Kinerja Operasional berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
- g. Untuk mengidentifikasi apakah Efektivitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.

## **II. Landasan Teori**

### **Transportasi**

(Gusty & Wulansari, 2023) mengungkapkan bahwa transportasi adalah pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pergerakan (movement) dan secara fisik terjadi perpindahan tempat atas barang atau penumpang dengan atau tanpa alat angkut ke tempat lain. Sedangkan (Setyabudhi et al., 2024) menyatakan bahwa transportasi adalah mengangkut atau membawa suatu barang dari suatu tempat ke tempat lainnya atau dengan kata lain yaitu merupakan suatu gerakan pemindahan barang-barang atau orang dari suatu tempat ke tempat yang lain.

### **Moda Transportasi Darat**

Moda transportasi darat terdiri dari berbagai variasi dan jenis alat transportasinya. (Fatimah, 2019) mengutip dari Miro bahwa transportasi darat dapat di klasifikasikan menjadi;

- 1) Geografis fisik, terdiri dari moda transportasi jalan rel, moda transportasi perairan daratan, moda transportasi khusus dari pipa dan kabel serta moda transportasi jalan raya.
- 2) Geografis administratif, terbagi atas transportasi dalam kota, transportasi desa, transportasi antar-kota dan provinsi (AKDP), transportasi perkotaan antar-kota antar provinsi (AKAP) dan transportasi lintas batas antar-negara (internasional).

### **Kinerja Operasional**

(Djamaluddin, 2024) mengungkapkan bahwa kinerja operasional dapat diartikan sebagai kesesuaian proses dan evaluasi kinerja dari operasi internal perusahaan dari segi biaya, pelayanan pelanggan, pengiriman barang kepada pelanggan, kualitas, fleksibilitas, dan kualitas proses barang atau jasa. Sedangkan (Fahmi & Syafwandi, 2024) mengungkapkan kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam instansi.

(Sihombing, 2023) menilai bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau diberikan kepadanya dan (Fauzi & Nugroho, 2020) menyatakan bahwa Kinerja/Performance kerja/prestasi kerja adalah penampilan kerja maupun hasil yang dicapai oleh seseorang baik barang/produk maupun berupa jasa yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian atas diri karyawan tentang pekerjaannya.

### **Efektivitas**

(Ratna Ekasari, 2020) mengungkapkan efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan dan sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan. Sedangkan (Roymond & Simamora, 2008) mengutip dari Prokopenko efektivitas merupakan suatu konsep yang sangat penting karena mampu memberikan gambaran mengenai keberhasilan seseorang dalam mencapai sasaran atau tujuannya.

(Purwanti, 2022) menyatakan organisasi dapat dikatakan efektif bila organisasi tersebut dapat sepenuhnya mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dalam suatu organisasi menunjukkan pada tingkatan sejauh mana organisasi tersebut melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsinya, sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada.

### **Kualitas Pelayanan**

(Mu'ah, 2021) mengutip dari Goetsh and Davis bahwa kualitas layanan adalah Kondisi dinamis yang berkaitan dengan proses, pengaturan, layanan sumber daya manusia, dan barang yang memenuhi atau melebihi

harapan. Sedangkan (Utama, 2023) mengungkapkan kualitas pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan tentang kapasitasnya untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan.

Menurut (Syahrul et al., 2022), Jika pengguna jasa menerima layanan seperti yang diharapkan, kualitas layanan dianggap memuaskan. Sebaliknya, jika pengguna jasa menerima layanan yang lebih sedikit atau lebih buruk dari yang diharapkan, layanan dianggap tidak memuaskan. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai pengertian kualitas pelayanan, peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.

#### Kepuasan Konsumen

(Baali et al., 2023) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah cara bagi konsumen untuk menunjukkan rasa terima kasih karena telah menikmati produk atau layanan, yang melampaui apa yang telah diharapkan saat membeli barang tersebut. Sedangkan (Rachmat et al., 2023) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat bervariasi dari satu pengalaman ke pengalaman berikutnya dan didasarkan pada pengetahuan kumulatif yang diperoleh pelanggan dari penggunaan produk atau layanan.

(Iriawan, 2021) mengutip dari Oliver menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai penilaian yang dilakukan setelah pembelian, di mana pelanggan merasa bahwa produk yang dipilih berkinerja sesuai harapan atau lebih baik dari yang diharapkan. Berdasarkan definisi kepuasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang perlu dipenuhi oleh perusahaan dalam proses retensi pelanggan atas produk dan jasa yang dijual perusahaan.

#### Kerangka Pikir

Kerangka pikir ini merupakan perkembangan alami dari penelitian empiris dan dasar-dasar teoritis peneliti. Kerangka pikir ini menggambarkan bagaimana variabel-variabel penelitian berhubungan atau dipengaruhi satu sama lain. Untuk membantu para peneliti melanjutkan penelitian mereka ke tingkat berikutnya, peneliti telah berusaha menjelaskan kerangka kerja dalam penelitian ini. Selanjutnya, peneliti menggunakan kerangka pemikiran ini sebagai landasan untuk menyusun desain penelitian yang akan dipaparkan pada bab selanjutnya.

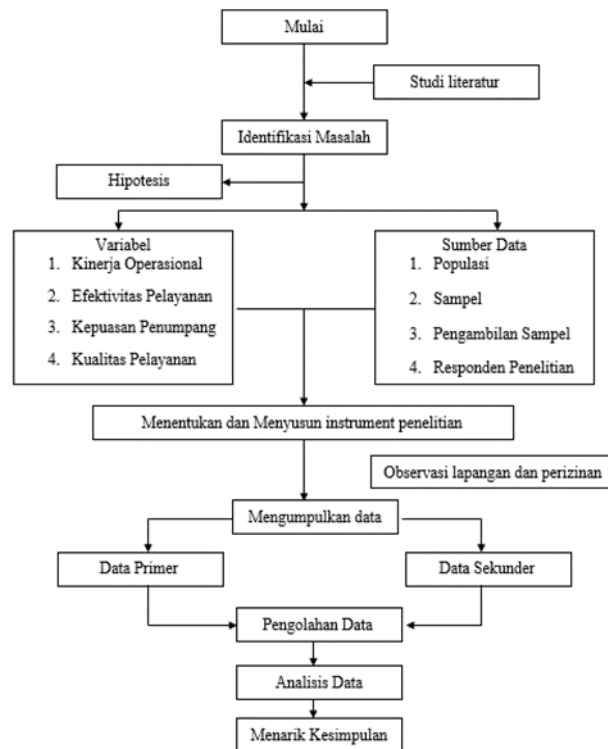
1. Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Penumpang angkutan bus sekolah di Jakarta
2. Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang angkutan bus sekolah di Jakarta
3. Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta
4. Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
5. Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
6. Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta
7. Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta

#### Hipotesis

1. Diduga terdapat Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Penumpang angkutan bus sekolah di Jakarta.
2. Diduga terdapat Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang angkutan bus sekolah di Jakarta.
3. Diduga terdapat Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
4. Diduga terdapat Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
5. Diduga terdapat Pengaruh Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
6. Diduga terdapat Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.
7. Diduga terdapat Pengaruh Efektivitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan angkutan bus sekolah di Jakarta.

### **III. Metode Penelitian**

Tahapan Penelitian, Tempat, dan Waktu Penelitian



**Gbr. 1 Tahapan penelitian**

**Populasi dan Teknik Sampling**

Penelitian ini dilakukan pada rute zonasi 3 dan 4 yang mana hanya dapat dilalui bus ukuran kecil dengan kapasitas 19 Seat melalui ruas jalan kelas 3 atau di pemukiman padat penduduk dan dilakukan juga penelitian pada rute 12 reguler, maka populasi dalam penelitian ini adalah 1.253 pengguna bus sekolah. Penentuan jumlah sampel dihitung berdasarkan rumus Hair jr yang dikutip oleh Hidayatullah & Alvianna, (2023) yaitu  $(5 \text{ sampai } 10) \times \text{Indikator}$ . Berdasarkan rumus tersebut maka dapat dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Sampel} &= 10 \times \text{jumlah indikator} \\
 &= 10 \times 17 \\
 &= 170
 \end{aligned}$$

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 170 responden. Adapun metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling dengan teknik purposive sampling.

**Metode Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan untuk memperoleh data dibatasi pada upaya mempersempit ruang lingkup penelitian, dokumentasi, alat bantu visual, wawancara, baik yang terstruktur maupun tidak terstruktur, dan protokol untuk merekam informasi. Tahapan yang terlibat dalam pengumpulan data, termasuk pekerjaan desain. Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini:

**Observasi**

(Hidayat & Juniar, 2020) menyatakan observasi merupakan Salah satu bentuk instrumen penilaian non-tes, yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional atas berbagai kejadian baik di dunia nyata maupun dalam konteks buatan untuk mencapai tujuan tertentu.

**Penelitian Pustaka**

Library Research (Penelitian Pustaka) digunakan untuk penelitian agar tidak menyimpang dari teori yang ada dan untuk memperoleh data sekunder dalam penelitian. Dalam studi kepustakaan penelitian, peneliti menggunakan beberapa referensi berupa jurnal, google book, dan bahan lainnya dari berbagai sumber untuk membahas penelitian yang sedang dilakukan.

#### Angket (kuesioner)

(Lubis et al., 2019) menyatakan kuesioner dicirikan sebagai kumpulan pertanyaan yang dimaksudkan untuk memperoleh data, yang kemudian diteliti untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mencapai ketidakberpikahan dalam penelitian.

#### Definisi Konseptual dan Operasional

##### Variabel Kinerja Operasional (Konseptual)

(Djamaluddin, 2024) mengungkapkan kinerja operasional dapat diartikan sebagai kesesuaian proses dan evaluasi kinerja dari operasi internal perusahaan dari segi biaya, pelayanan pelanggan, pengiriman barang kepada pelanggan, kualitas, fleksibilitas, dan kualitas proses barang atau jasa. Secara keseluruhan, kinerja operasional adalah ukuran dari seberapa baik sebuah organisasi menjalankan aktivitasnya sehari-hari untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Kinerja operasional dinilai berdasarkan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pencapaian hasil yang diinginkan sesuai dengan standar atau harapan yang telah ditetapkan.

##### Variabel Kinerja Operasional (Operasional)

Kutipan (Hermanti, 2017) dari jurnal Taylor, A. Steven, Baker, L. Thomas menyatakan bahwa kinerja operasional bus sekolah dapat dilihat dari lima indikator yaitu, Time (Waktu) yaitu mengukur kepatuhan jadwal, keterlambatan dan waktu tempuh. Accessibility (Aksesibilitas) yaitu mengukur kemudahan akses, rute yang efisien dan fasilitas akses. Completeness (Kelengkapan) yaitu mengukur kelengkapan rute, kelengkapan fasilitas dan informasi yang tersedia. Courtesy (Kesopanan) yaitu mengukur sikap pengemudi, perlakuan terhadap siswa siswi dan respon terhadap masalah. Responsiveness (Daya tanggap) mengukur tanggapan terhadap masalah, penanganan keluhan dan adaptasi terhadap perubahan.

##### Variabel Efektivitas Pelayanan (Konseptual)

Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah atas pelayanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mutu pelayanan. (Erlinda et al., 2023) mengungkapkan Efektivitas pelayanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan mencapai hasil yang diinginkan dan memenuhi tujuan atau harapan yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan adalah ukuran dari seberapa baik layanan yang diberikan dalam mencapai tujuan yang diinginkan, memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, dan memberikan hasil yang berkualitas dengan penggunaan sumber daya yang efisien. Ini melibatkan penilaian komprehensif dari kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan dampak jangka panjang dari pelayanan tersebut.

##### Variabel Efektivitas Pelayanan (Operasional)

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek, Didalam Standar Pelayanan Angkutan Orang terdapat beberapa indikator, yaitu Keamanan, yaitu perlindungan terhadap penumpang, fasilitas keamanan dan prosedur keamanan. Keselamatan, yaitu seputar standar keselamatan, pelatihan staff dan kesiapan darurat. Kenyamanan, yaitu seputar kondisi fisik kendaraan, kondisi fisik lingkungan dan layanan pelanggan. Kesetaraan, yaitu aksesibilitas untuk semua, pelayanan yang non-diskriminasi dan keadilan dalam akses. Keteraturan, seputar kepatuhan jadwal, ketersediaan layanan dan konsistensi layanan.

##### Variabel Kepuasan Penumpang (Konseptual)

Kutipan (Iriawan, 2021) dari Oliver menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai penilaian yang dilakukan setelah pembelian, di mana pelanggan merasa bahwa produk yang dipilih berkinerja sesuai harapan atau lebih baik dari yang diharapkan. Kepuasan penumpang adalah ukuran sejauh mana pengalaman dan hasil yang diperoleh dari layanan transportasi memenuhi atau melebihi harapan dan kebutuhan mereka. Ini mencakup berbagai aspek layanan, mulai dari kualitas, kenyamanan, dan keamanan, hingga cara keluhan ditangani dan ketersediaan layanan. Kepuasan yang tinggi biasanya menunjukkan bahwa layanan tersebut telah berhasil memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penumpang.

##### Variabel Kepuasan Penumpang (Operasional)

Kutipan (Suwitho, 2022) dari Tjiptono menunjukkan bahwa indikator pembentuk kepuasan pelanggan adalah, Kesesuaian harapan, Kesesuaian harapan mengacu pada sejauh mana layanan atau produk yang diterima pelanggan memenuhi atau melampaui harapan dan ekspektasi mereka. Minat penggunaan fasilitas kembali, Minat penggunaan fasilitas kembali mengukur kemungkinan atau kecenderungan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan atau produk di masa depan. Ketersediaan merekomendasi, Ketersediaan merekomendasikan mengukur sejauh mana pelanggan bersedia merekomendasikan layanan atau produk kepada orang lain.



#### Variabel Kualitas Pelayanan (Konseptual)

Pendapat Goetsh and Davis yang dikutip oleh (Mu'ah, 2021) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah Kondisi dinamis yang berkaitan dengan proses, pengaturan, layanan sumber daya manusia, dan barang yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan adalah gambaran komprehensif dari bagaimana semua aspek layanan berinteraksi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

#### Variabel Kualitas Pelayanan (Operasional)

(Wiradharma & Aghivirwiati, 2024) mengungkapkan bahwa indikator kualitas pelayanan dibagi menjadi 5 (lima) diantaranya: Keandalan, Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan konsisten. Daya tanggap, Daya tanggap mengacu pada seberapa cepat dan efektif penyedia layanan merespons kebutuhan dan permintaan pelanggan. Jaminan, Jaminan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan rasa percaya dan keamanan kepada penumpang. Empati, Empati mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merasakan kebutuhan serta keprihatinan pelanggan. Bukti langsung, Bukti langsung mengacu pada elemen fisik dan material yang mempengaruhi persepsi kualitas layanan, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan staff.

#### Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode statistik deskriptif digunakan untuk menjelaskan fenomena yang terjadi perihal data penelitian. Sedangkan metode kuantitatif digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat pada penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan cara mengumpulkan data melalui instrumen penelitian, dan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan yang hasilnya kemudian diolah melalui program SPSS untuk mengetahui hubungan antar variabel yang ada. Metode tersebut digunakan untuk menguji hubungan antara dua variabel bebas dan satu terikat.

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. (Istijanto, 2009). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$  dengan  $\alpha$  0,05. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Untuk hasil analisis dapat dilihat pada output uji reliabilitas pada bagian corrected item total correlation. Dalam pengambilan keputusan untuk menguji validitas indikatornya adalah:

- Jika  $r$  hitung positif serta  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir atau variabel tersebut valid.
- Jika  $r$  hitung tidak positif dan  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner sebagai indeks variabel (Multifiah, 2011). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau dapat dipercaya jika jawaban atas pertanyaannya konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Metode yang digunakan untuk memeriksa reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut reliabel maka akan dilakukan pengecekan reliabilitas kuesioner dengan menggunakan program komputer SPSS. Menurut (Rukajat, 2018), dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas ini adalah sebagai berikut: Jika koefisien Cronbach's Alpha  $\geq 0,6$   $\rightarrow$  maka Cronbach's Alpha acceptable (construct reliable). Jika Cronbach's Alpha  $< 0,6$   $\rightarrow$  maka Cronbach's Alpha poor acceptable (construct unreliable).

#### Analisis Jalur (Path Analysis)

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis jalur dengan menggunakan program statistik SPSS 20. Analisis Jalur (Path Analysis) merupakan pengembangan dari analisis regresi, sehingga analisis regresi dapat dikatakan sebagai bentuk khusus dari analisis jalur. Oleh karena itu, sebelum mempelajari analisis jalur, maka terlebih dahulu harus difahami konsep dasar analisis regresi dan korelasi. Peneliti menggunakan teknik analisis jalur, karena analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antar variabel yang berbentuk sebab akibat (bukan bentuk hubungan interaktif/ reciprocal). Dengan demikian dalam model hubungan antar variabel tersebut, terdapat variabel independen yang dalam hal ini disebut variabel Eksogen (Exogenous), dan variabel dependen yang disebut variabel Endogen (Endogenous).

Dalam penelitian ini menggunakan diagram jalur yang lebih kompleks karena melibatkan variabel yang lebih banyak sehingga banyak jalur yang dianalisis. Dalam analisis jalur terdapat koefisien jalur. Koefisien jalur menunjukkan kuatnya pengaruh variabel independen terhadap dependen. Bila koefisien jalur rendah, dan angkanya dibawah 0,05, maka pengaruh jalur tersebut dianggap rendah sehingga dapat dihilangkan. Hubungan

jalur antar variabel dalam diagram jalur adalah hubungan korelasi, oleh karena itu perhitungan angka koefisien jalur menggunakan standar skor z. Pada setiap variabel eksogen tidak dipengaruhi oleh variabel- variabel yang lain dalam diagram, sehingga yang ada hanyalah suku residualnya yang diberi notasi e. Variabel ini sering disebut sebagai variabel residual.

#### Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan pengaruh variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan varian dan variabel bebas menerangkan variabel terikat (Hantono, 2018).

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

Dimana:

KD = Koefisien determinasi

R<sup>2</sup> = Koefisien korelasi yang dikuadrakan

### **IV. Hasil Penelitian Dan Pembahasan**

Temuan penelitian tercakup dalam bab ini, beserta uraian data variabel penelitian, analisis kriteria pengujian, pengujian hipotesis, pembahasan, dan batasan penelitian. Sebelum mendalami temuan penelitian, 170 responden sampel kuesioner untuk setiap variabel pada bab III. Masing-masing variabel mempunyai nilai koefisien korelasi item dan koefisien korelasi nilai tabel yang lebih tinggi, hal ini terlihat dari nilai koefisien korelasi item yang disebutkan pada lampiran. Hal ini menunjukkan bahwa semua faktor di atas adalah nyata.

#### Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel, yang terdiri dari dua variabel independen, satu variabel dependen dan satu Variabel Intervening

- Kinerja Operasional : X1
- Efektivitas Pelayanan : X2
- Kepuasan : Y
- Kualitas Pelayanan : Z

Peneliti mengirimkan total 170 kuesioner penelitian, yang semuanya kemudian diolah melalui pemeriksaan, penyuntingan, dan analisis yang diuraikan pada Bab III. Respons terhadap kuesioner penelitian ini kemudian diberi skor, yang kemudian dihitung. Agar tidak terjadi kesalahan dalam rekapitulasi, maka prosedur penelitian harus dilaksanakan dengan cermat. Hasil rekapitulasi skor untuk masing-masing variabel ini selanjutnya menggunakan alat bantu komputer Program SPSS 27.0 for windows.

#### Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil survey yang telah dilakukan kepada sejumlah responden dapat diketahui karakteristik responden yaitu berdasarkan jenis kelamin proporsi responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 56% dan responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 44%. Tingkat pendidikan responden adalah 46% SMA/SMK, 51% SMP, dan 3% SD. Jarak tempuh responden ke sekolah adalah sebanyak 13% responden dengan jarak tempuk kurang dari 2 km, sebanyak 51% responden dengan jarak tempuh 2-5 km, 36% responden dengan jarak tempuh lebih dari 5 km.

#### Pengujian Persyaratan Analisis

##### Uji Statistik Deskriptif

Diolah dengan program SPSS 27.0 for Windows, data rangkuman total skor setiap faktor yang telah disebutkan sebelumnya diolah. Data variabel terangkum pada tabel terlampir.

Berdasarkan hasil Uji Deskriptif pada tabel 3, dapat digambarkan distribusi data yang didapat oleh peneliti adalah:

- a) Variabel Kinerja Operasional (X1), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa variabel Kinerja Operasional memiliki nilai Mean sebesar 18,512, nilai Maximum 20, Sedangkan nilai Minimum 15 dan Nilai Standar deviasi 2,58667.
- b) Variabel Efektivitas (X2), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa variabel Efektivitas memiliki nilai Mean sebesar 16,375, nilai Maximum 20, sedangkan nilai Minimum 9 dan Nilai Standar deviasi 2,37080.
- c) Variabel Kepuasan (Y), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa variabel Kepuasan memiliki nilai Mean sebesar 13,2520 nilai Maximum 15, sedangkan nilai Minimum 7 dan Nilai Standar deviasi 1,61045.
- d) Variabel Kualitas pelayanan (Z), dari data tersebut dapat di deskripsikan bahwa variabel Kualitas pelayanan memiliki nilai Mean sebesar 19,7520, nilai Maximum 25, sedangkan nilai Minimum 12 dan Nilai Standar deviasi 2,73405.

**Uji Normalitas Data**

Uji normalitas data dengan Kolmogorov-Smirnov One Sample Test dilakukan untuk melihat apakah distribusi data berdistribusi normal atau tidak. Berdasarkan perangkat lunak komputer SPSS Ver. 27.00 menunjukkan bahwa uji normalitas sebagai berikut:

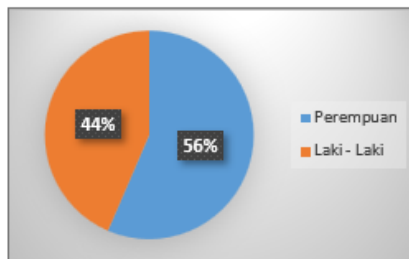
Dalam tabel 3 menunjukkan hasil uji Normalitas data dengan probabilitas signifikansi sebesar  $0,200 > 0,05$  berarti data berdistribusi normal, dengan demikian karena semua data berdistribusi normal, maka persyaratan normalitas dalam model sudah terpenuhi dan selanjutnya dapat dilanjutkan dengan menggunakan statistic parametric.

**Uji Validitas**

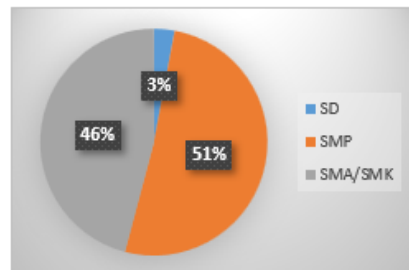
Ghozali dalam (Djunaidi, 2020) menjelaskan bahwa dalam uji validitas, ketepatan setiap pertanyaan diperiksa, serta ketepatan semua variabel. Keabsahan instrumen ditentukan dengan menggunakan uji validitas. Dengan menggunakan df (degree of freedom) dengan  $df = n - k - 1$ , dimana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel independen, maka validitas indikator-indikator yang diuji dalam penelitian ini. Df yang digunakan adalah  $170 - 2 - 1 = 167$ , dan nilai r tabel yang dihasilkan adalah 0.151. Validitas suatu butir pernyataan ditentukan oleh apakah r hitung (nilai setiap butir seperti yang ditunjukkan pada kolom Corrected Item-Total Correlation) lebih besar dari r tabel dan bernilai positif.

**Tabel 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif**  
Descriptive Statistics

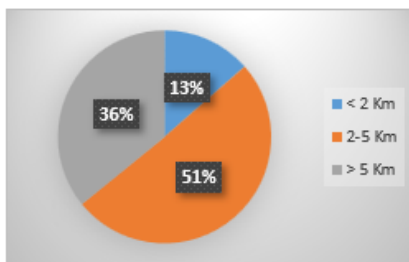
	N	Min	Max	Sum	Mean		Std. Deviation
	Stat	Stat	Stat	Stat	Stat	Std. Error	Stat
Kinerja	170	15,00	20,00	2924,00	18,5120	0,09928	2,58667
Efektivitas	170	9,00	20,00	2472,00	16,3750	0,18743	2,37080
Kepuasan	170	7,00	15,00	1930,00	13,2520	0,12732	1,61045
Kualitas pelayanan	170	12,00	25,00	3113,00	19,7520	0,23196	2,73465
Valid N (listwise)	170						



Gbr. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin



Gbr. 3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan



Gbr. 4 Karakteristik responden berdasarkan jarak tempuh

Tabel 4 Kolmogorov-Smirnov One Sample Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		170	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0,0000000	
	Std. Deviation	1,42567654	
Most Extreme Differences	Absolute	0,047	
	Positive	0,047	
	Negative	-0,046	
Test Statistic		0,047	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.		0,533
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0,520
		Upper Bound	0,546
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			

Tabel 5 Hasil Uji Validasi Variabel Kinerja Operasional Bus

No Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X1.1	0,573	0,151	VALID
X1.2	0,516	0,151	VALID
X1.3	0,618	0,151	VALID
X1.4	0,727	0,151	VALID
X1.5	0,526	0,151	VALID

Pada tabel 5 di atas, terlihat bahwa seluruh indikator variabel Kinerja Operasional Bus yang diukur memiliki nilai > 0,151 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 6 Hasil Uji Validasi Variabel Efektivitas Pelayanan

No Item	R hitung	R tabel	Keterangan
X2.1	0,750	0,151	VALID
X2.2	0,879	0,151	VALID
X2.3	0,874	0,151	VALID
X2.4	0,756	0,151	VALID

Pada tabel 6 di atas, terlihat bahwa seluruh indikator variabel Efektivitas pelayanan yang diukur memiliki nilai > 0,151 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 7 Hasil Uji Validasi Variabel Kepuasan penumpang

No Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Y.1	0,811	0,151	VALID
Y.2	0,834	0,151	VALID
Y.3	0,724	0,151	VALID

Pada tabel 7 di atas, terlihat bahwa seluruh indikator variabel Kepuasan penumpang yang diukur memiliki nilai > 0,151 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

Tabel 8 Hasil Uji Validasi Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	R hitung	R tabel	Keterangan
Z.1	0,829	0,151	VALID
Z.2	0,867	0,151	VALID
Z.3	0,866	0,151	VALID
Z.4	0,776	0,151	VALID
Z.5	0,825	0,151	VALID

Pada tabel 8 di atas, terlihat bahwa seluruh indikator variabel Kualitas pelayanan yang diukur memiliki nilai > 0,151 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator variabel dalam penelitian ini memiliki nilai yang valid.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menilai sejauh mana responden konsisten dan yakin dalam menjawab pertanyaan tentang struktur pertanyaan yang merupakan bagian dari suatu variabel, yang disajikan dalam format kuesioner. Semua item pernyataan dapat dilakukan uji reliabilitas secara bersama-sama untuk lebih dari satu variabel. Dengan mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik Cronbach Alpha, maka validitas kuesioner penelitian ini teruji. Dalam menilai tingkat ketergantungan suatu alat penelitian, dapat diterima jika koefisien alpha lebih tinggi dari 0,60, seperti yang telah disebutkan. Tabel di bawah ini menunjukkan hasil uji reliabilitas.

Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kinerja Operasional Bus

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.675	5

Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.828	4

Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan penumpang

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.699	3

Tabel 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.878	5

#### Uji Linearitas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel (independent dan dependent) mempunyai pengaruh linier atau tidak secara signifikan.

Uji Linearitas Variabel Kinerja terhadap Kepuasan

Tabel 13 Uji Linearitas Variabel Kinerja terhadap Kepuasan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Kinerja	Between Groups	Combined	2,001	5	0,400	0,150	0,980
		Linearity	0,027	1	0,027	0,010	0,919
		Deviation from Linearity	1,973	4	0,493	0,185	<b>0,946</b>
	Within Groups		410,374	164	2,665		
	Total		412,375	169			

Dari output di atas diketahui bahwa nilai signifikan deviation from linierity sebesar  $0,946 > 0,05$  karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan bahwa antara variabel Kinerja terhadap Kepuasan terdapat pengaruh yang linear.

Uji Linearitas Efektivitas terhadap Kepuasan

Tabel 14 Uji Linearitas Efektivitas terhadap Kepuasan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan* Efektivitas	Between Groups	Combined	120,594	11	10,963	5,561	0,000
		Linearity	77,286	1	77,286	39,202	0,000
		Deviation from Linearity	43,308	10	4,331	2,197	<b>0,721</b>
	Within Groups		291,781	158	1,971		
	Total		412,375	169			

Dari output di atas diketahui bahwa nilai signifikan deviation from linierity sebesar  $0,721 > 0,05$  karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan bahwa antara variabel Efektivitas terhadap Kepuasan terdapat pengaruh yang linear.

Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan

Dari output tabel 15 berikut, diketahui bahwa nilai signifikan deviation from linierity sebesar  $0,568 > 0,05$  karena signifikansi lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan bahwa antara variabel Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan terdapat pengaruh yang linear.

Tabel 15 Uji Linearitas Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan* Kualitas Pelayanan	Between Groups	Combined	121,702	13	9,362	4,702	0,000
		Linearity	73,589	1	73,589	36,963	0,000
		Deviation from Linearity	48,113	12	4,009	2,014	<b>0,568</b>
	Within Groups		290,673	156	1,991		
	Total		412,375	169			

Uji Homogenitas

Uji homogenitas untuk mengetahui apakah varian populasi adalah sama atau tidak.

Uji Homogenitas X1 dan Y

Tabel 16 Uji Homogenitas X1 dan Y

Tests of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
7,871	1	318	0,533

Dari tabel output Test of Homogeneity of Variance di atas diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,533 > 0,05$  karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kinerja berdasarkan kepuasan memiliki variabel yang sama atau homogen.

Uji Homogenitas X2 dan Y

Tabel 17 Uji Homogenitas X2 dan Y

Tests of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
17,624	1	318	0,350

Dari tabel output Test of Homogeneity of Variance di atas diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,350 > 0,05$  karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas berdasarkan kepuasan memiliki variabel yang sama atau homogen.

Uji Homogenitas X1 dan Z

Tabel 18 Uji Homogenitas X1 dan Z

Tests of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
12,850	1	318	0,498

Dari tabel output Test of Homogeneity of Variance di atas diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,498 > 0,05$  karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kinerja berdasarkan kualitas pelayanan memiliki variabel yang sama atau homogen.

Uji Homogenitas X2 dan Z

Tabel 19 Uji Homogenitas X2 dan Z

Tests of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
7,811	1	318	0,065

Dari tabel output Test of Homogeneity of Variance di atas diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,065 > 0,05$  karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas berdasarkan kualitas pelayanan memiliki variabel yang sama atau homogen.

Uji Homogenitas Y dan Z

Tabel 20 Uji Homogenitas Y dan Z

Tests of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
7,610	1	318	0,358

Dari tabel output Test of Homogeneity of Variance di atas diketahui nilai signifikansi sebesar  $0,358 > 0,05$  karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan berdasarkan kualitas pelayanan memiliki variabel yang sama atau homogen.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah ada multikolinearitas atau tidak diantara variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria uji multikolinieritas dilihat dari nilai tolerance yaitu jika nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi sebaliknya jika nilai tolerance lebih kecil dari 0,1 maka artinya terjadi multikolinieritas dalam model regresi. Kriteria uji multikolinieritas dilihat dari nilai VIF yaitu jika nilai VIF kurang dari 10 maka artinya tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi sebaliknya jika nilai VIF lebih dari 10 maka artinya terjadi multikolinieritas dalam model regresi. Dari hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai tolerance dan nilai VIF untuk masing-masing tahapan penelitian, adalah sebagai berikut ini:

Pengaruh Kinerja dan Efektivitas terhadap Kualitas Pelayanan

Tabel 21 Uji Multikolinieritas X1 dan X2 Terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,851	2,482		2,760	0,006	
	Kinerja	0,699	0,134	0,430	1,523	0,019	0,998
	Efektifitas	0,864	0,071	0,698	2,189	0,000	0,998

a. Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Dependent Variable: Kualitas pelayanan

Dari tabel output coefficients di atas diketahui nilai tolerance Variabel Kinerja (X1) dan Efektivitas (X2) sebesar 0,998 > 0,01 lebih besar dari 0,01 maka dapat disimpulkan pada model regresi tidak terdapat problem regresi multikolinieritas. Nilai VIF Variabel Kinerja (X1) dan Efektivitas (X2) sebesar 1,002 < 10 lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan pada model regresi tidak terdapat problem multikolinieritas.

Pengaruh Kinerja, Efektivitas, dan Kualitas terhadap Kepuasan

Dari tabel output coefficients berikut diketahui nilai tolerance Variabel Kinerja (X1), Efektivitas (X2) dan Kualitas pelayanan (Z) masing – masing sebesar 0,996 > 0,01 , 0,513 > 0,01 dan 0,514 > 0,01 lebih besar dari 0,01 maka dapat disimpulkan pada model regresi tidak terdapat problem regresi multikolinieritas. Nilai VIF Variabel Kinerja (X1), Efektivitas (X2) dan Kualitas pelayanan (Z) masing - masing sebesar 1,004 < 10 , 1,951 < 10 dan 1,946 < 10 lebih kecil dari 10 sehingga dapat disimpulkan pada model regresi tidak terdapat problem multikolinieritas.

Tabel 22 Uji Multikolinieritas X1, X2 dan Z Terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,799	1,728		3,934	0,000	
	Kinerja	0,292	0,091	0,227	2,320	0,002	0,996
	Efektifitas	0,184	0,067	0,271	2,741	0,007	0,513
	Kualitas	0,128	0,054	0,233	2,361	0,019	0,514

a. Dependent Variable: Kepuasan

Pengujian Hipotesis Penelitian

Dalam langka path analysis yang pertama adalah menguji sub struktur 1 dan sub struktur 2. Menguji Pengaruh Kinerja (X1), Efektivitas (X2) terhadap Kepuasan (Y) (Sub struktur 1) Berdasarkan pengolahan data untuk sub struktur 1, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 23 Sub struktur 1 Pengaruh Variabel X1 dan X2 terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,677	1,712		4,484	0,000	7,677
	Kinerja	0,438	0,092	0,597	3,413	0,008	0,438
	Efektifitas	0,295	0,049	0,430	6,034	0,000	0,295

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang

Berdasarkan pada output Sub Struktur Model I pada dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari kedua variable yaitu Kinerja (X1) = 0,008 dan Efektivitas (X2) = 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Sub Struktur Model I yakni variabel Kinerja (X1) dan Efektivitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang (Y).

Tabel 24 Uji Koefisien Determinasi X1, X2 terhadap Y

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 <sup>a</sup>	<b>0,588</b>	0,378	1,46014

a. Predictors: (Constant), Efektifitas, Kinerja

b. Dependent Variable: Kepuasan penumpang

Besarnya nilai R Square yang terdapat pada hasil output pada Table 14 adalah sebesar 0,588, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh Kinerja (X1) dan Efektivitas (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 58,8% sementara sisanya 41,2% merupakan kontribusi dari variable lain. Untuk nilai  $\sqrt{1 - 0,588} = 0,641$ .



Menguji Pengaruh Kinerja (X1), Efektivitas (X2) terhadap Kepuasan (Y) terhadap Kualitas Pelayanan (Z) (Sub struktur 2)  
 Berdasarkan pengolahan data untuk sub struktural 2, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 25 Sub Struktur 2 Pengaruh Variabel X1, X2 dan Y terhadap Z

Coefficients <sup>a</sup>								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1	(Constant)	4,783	2,598		1,841	0,068	4,783	2,598
	Kinerja	0,597	0,132	0,226	3,452	0,007	0,597	0,132
	Efektivitas	0,785	0,078	0,734	5,117	0,000	0,785	0,078
	Kepuasan	0,269	0,114	0,548	2,361	0,019	0,269	0,114

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pada output Sub Struktur Model II pada table 15 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi dari ketiga variable yaitu Kinerja (X1) = 0,007, Efektivitas (X2) = 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan Kepuasan (Y) = 0,019 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini memberikan kesimpulan bahwa Sub Struktur Model II yakni variabel Kinerja (X1), Efektivitas (X2) dan Kepuasan (Y) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Z).

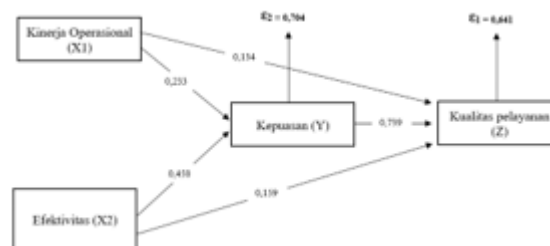
Tabel 26 Uji Koefisien Determinasi Variabel X1, X2 dan Y terhadap Z

Model Summary <sup>a</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,710a	0,504	0,494	2,08625

a. Predictors: (Constant), Kepuasan, Efektivitas, Kinerja  
 b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Besarnya nilai R Square yang terdapat pada hasil output pada Table 16 adalah sebesar 0,504, hal ini menunjukkan bahwa sumbangan pengaruh Kinerja (X1), Efektivitas (X2) dan Kepuasan (Y) terhadap Kualitas pelayanan (Z) berpengaruh signifikan sebesar 50,4% sementara sisanya 49,6% merupakan kontribusi dari variable lain. Untuk nilai  $\sqrt{1-0,504} = 0,704$

Berdasarkan hasil koefisien jalur pada sub struktur I dan sub struktur II maka adapat digambarkan secara keseluruhan yang menggambarkan diagram path analysis Pengaruh Kinerja operasional (X1), Efektivitas (X2) terhadap Kepuasan (Y) melalui Kualitas pelayanan (Z) dapat dilihat pada gambar berikut:



Gbr. 5 Diagram Path Analysis

Berdasarkan diagram jalur pada gambar 1 di atas maka dapat dijelaskan pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung dan pengaruh total sebagai berikut:

**Analisis Kinerja (X1) Terhadap Kepuasan (Y)**

Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,008 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikansi Kinerja (X1) Terhadap Kepuasan (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian (Sandy, 2019) bahwa Kinerja bus yang baik akan diiringi pula dengan pelayanan yang baik sehingga dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan pengguna bus masuk kategori sangat puas.

**Analisis Efektivitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan (Y)**

Diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikansi Efektivitas (X2) Terhadap Kepuasan (Y). Hal ini sejalan dengan penelitian (Wiryawan & Nur, 2017), bahwa variabel efektivitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen.

#### Analisis Kinerja Operasional (X1) Terhadap Kualitas pelayanan (Z)

Diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,007 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikansi Kinerja (X1) Terhadap Kualitas pelayanan (Z). Hal ini sejalan dengan penelitian (Hariani, 2023), bahwa dengan memaksimalkan kinerja operasional, maka dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diperoleh.

#### Analisis Efektivitas Pelayanan (X2) Terhadap Kualitas pelayanan (Z)

Diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikansi Efektivitas (X2) Terhadap Kualitas pelayanan (Z). Hal ini sejalan dengan penelitian (Augustin, 2021), bahwa untuk menunjang keefektifitas pelayanan angkutan umum angkutan umum harus berkelanjutan dalam hal transportasi dan meningkatkan kenyamanan dan kualitas pelayanan.

#### Analisis Kepuasan penumpang (Y) terhadap Kualitas pelayanan (Z)

Diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,019 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh signifikansi Kepuasan (Y) Terhadap Kualitas pelayanan (Z). Sejalan dengan penelitian (Silvianisyah, 2022), bahwa kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pada penumpang.

#### Analisis Pengaruh Kinerja Operasional (X1) melalui Kepuasan penumpang (Y) terhadap Terhadap Kualitas pelayanan (Z)

Pengaruh langsung yang diberikan Kinerja (X1) terhadap Kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,226. Sedangkan pengaruh tidak langsung Kinerja (X1) melalui Kepuasan (Y) terhadap Kualitas pelayanan (Z) adalah perkalian antara nilai beta X1 terhadap Y dengan nilai beta Y terhadap Z yaitu:  $0,597 \times 0,548 = 0,327$ . Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung yaitu hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Kinerja operasional (X1) melalui Kepuasan penumpang (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Z). Sejalan dengan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa belum ada penelitian yang secara khusus menginvestigasi hubungan antara kinerja operasional dan kualitas pelayanan melalui kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan mengisi celah dalam literatur yang ada, dan menawarkan wawasan baru tentang bagaimana kinerja operasional dapat mempengaruhi kualitas pelayanan melalui dimensi kepuasan penumpang.

#### Analisis Pengaruh Efektivitas Pelayanan (X2) melalui Kepuasan penumpang (Y) terhadap Kualitas pelayanan (Z)

Pengaruh langsung yang diberikan Efektivitas (X2) terhadap Kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,234. Sedangkan pengaruh tidak langsung Efektivitas (X2) melalui Kepuasan (Y) terhadap Kualitas pelayanan (Z) adalah perkalian antara nilai beta X2 terhadap Y dengan nilai beta Y terhadap Z yaitu:  $0,439 \times 0,548 = 0,241$ . Berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai pengaruh langsung lebih kecil dari pengaruh tidak langsung yaitu hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Efektivitas (X2) melalui Kepuasan (Y) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas pelayanan (Z). Sejalan dengan penelitian ini, peneliti belum menemukan penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kinerja pelayanan terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang sebagai variabel intervening. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dan memberikan wawasan baru mengenai bagaimana kinerja pelayanan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan melalui peran kepuasan penumpang sebagai mediator.

#### Sobel Test

Pengujian hipotesis mediasi dilakukan dengan menggunakan uji sobel

Sobel test menghendaki asumsi jumlah sampel besar dan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal. Uji sobel dilakukan dengan menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat Z. Sobel test dapat diketahui melalui perhitungan dari rumus berikut ini:

Keterangan

Sab = besarnya standar error pengaruh tidak langsung

a = jalur variabel independen (X) dengan variabel mediasi (Z)

b = jalur variabel mediasi (Z) dengan variabel dependen (Y)

sa = standar error koefisien a

sb = standar error koefisien b

Apabila sobel test statistic  $\geq 1,96$  dengan signifikan 5%, maka variable tersebut dapat dikatakan mampu memediasi antara variable independen dan variable dependen.

Tabel 27 Sobel Test X1, X2 terhadap Y

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,677	1,712		4,484	0,000
	Kinerja	<b>0,438</b>	0,092	0,597	3,413	0,008
	Efektivitas	<b>0,295</b>	0,049	0,439	6,034	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan

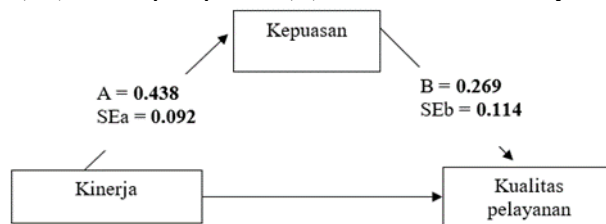
Tabel 28 Sobel Test X1, X2 terhadap Y melalui Z

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,783	2,598		1,841	0,068
	Kinerja	0,597	0,132	0,226	3,452	0,007
	Efektivitas	0,785	0,078	0,234	5,117	0,000
	Kepuasan	<b>0,269</b>	<b>0,114</b>	0,548	2,361	<b>0,019</b>

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

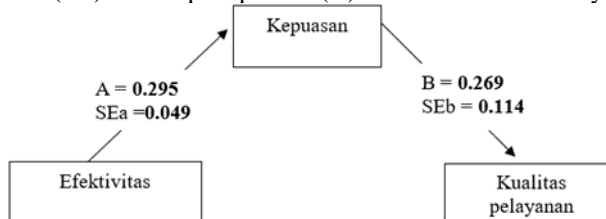
Dari tabel hasil regresi diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi Kinerja dan Efektivitas terhadap Kepuasan sebesar  $X1 = 0,438$  dengan standar error 0,092 dan nilai Signifikansi 0,008 dan  $X2 = 0,295$  dengan standar error 0,049 dan nilai signifikansi 0,000. Kemudian variabel Kepuasan mendapatkan nilai koefisien 0,269 dengan standar error 0,114 dan nilai signifikansi 0,019. Sehingga Kinerja dan Efektivitas signifikan berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan demikian juga Kepuasan signifikan berpengaruh langsung terhadap Kualitas pelayanan.

Uji Sobel Pengaruh Kinerja (X1) terhadap Kepuasan (Y) melalui Kualitas Pelayanan (Z)



Gbr. 6 Uji Sobel Pengaruh X1 terhadap Y Melalui Z

Uji Sobel Pengaruh Efektivitas (X2) terhadap Kepuasan (Y) melalui Kualitas Pelayanan (Z)



Gbr. 7 Uji Sobel Pengaruh X2 terhadap Y Melalui Z

Dari hasil perhitungan sobel test Pengaruh Kinerja (X1) terhadap Kepuasan (Y) Melalui Kualitas Pelayanan (Z), mendapatkan nilai z sebesar 2,114 dan hasil perhitungan sobel test Pengaruh Efektivitas (X2) terhadap Kepuasan (Y) melalui Kualitas Pelayanan (Z), mendapatkan nilai 2,196. Karena nilai z yang diperoleh sebesar 2,114 > 1,96 dan nilai 2,196 > 1,96 dengan tingkat signifikansi 5% maka membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (Z) mampu memediasi hubungan Kinerja (X1) dan Efektivitas (X2) terhadap Kepuasan (Y).

Pembahasan Hasil Penelitian

Tabel 29 Hasil Penelitian

Pengaruh	Hipotesis	Simpulan
Pengaruh Kinerja operasional bus Terhadap Kepuasan penumpang	Significance $t = 0,008 < 0,05$	Searah (Positif) dan Signifikan
Pengaruh Efektivitas pelayanan Terhadap Kepuasan penumpang	Significance $t = 0,000 < 0,05$	Searah (Positif) dan Signifikan
Pengaruh Kinerja operasional bus Terhadap Kualitas Pelayanan	Significance $t = 0,007 < 0,05$	Searah (Positif) dan Signifikan
Pengaruh Efektivitas pelayanan bus Terhadap Kualitas Pelayanan	Significance $t = 0,000 < 0,05$	Searah (Positif) dan Signifikan
Pengaruh Kepuasan penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan	Significance $t = 0,019 < 0,05$	Searah (Positif) dan Signifikan
Pengaruh Kinerja operasional bus Terhadap Kepuasan penumpang melalui Kualitas Pelayanan	Sobel Test $2,114 > 1,96$	Mampu memediasi hubungan Kinerja operasional bus terhadap Kepuasan penumpang
Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan penumpang melalui Kualitas Pelayanan	Sobel Test $2,196 > 1,96$	Mampu memediasi hubungan Efektivitas pelayanan dan Efektivitas pelayanan terhadap Kepuasan penumpang

Terdapat Pengaruh Kinerja operasional bus Terhadap Kepuasan penumpang dengan probabilitas  $0,008 < 0,05$ . Nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $0,05$  menunjukkan bahwa Kinerja operasional bus memiliki pengaruh yang signifikan Terhadap Kepuasan penumpang. Dengan kata lain, variabel kinerja operasional bus seperti ketepatan waktu, kondisi kendaraan, dan pelayanan staf, secara signifikan mempengaruhi seberapa puas penumpang terhadap layanan angkutan bus sekolah. Pengaruh signifikan ini berarti bahwa perbaikan dalam aspek-aspek kinerja operasional bus dapat menghasilkan peningkatan yang nyata dalam kepuasan penumpang. Misalnya, jika armada bus lebih terawat dengan baik, jadwal lebih konsisten, dan pelayanan staf lebih profesional, maka kepuasan penumpang akan meningkat. Hasil ini menekankan pentingnya fokus pada peningkatan kinerja operasional sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang dan efektivitas layanan bus sekolah secara keseluruhan.

Terdapat Pengaruh Efektivitas pelayanan Terhadap Kepuasan penumpang, dengan probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $0,05$  menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan yang mencakup berbagai aspek seperti responsivitas, kecepatan pelayanan, kualitas interaksi dengan staf, dan kemudahan akses layanan—memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Artinya, ada hubungan yang kuat dan relevan antara seberapa efektif pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Perbaikan dalam efektivitas pelayanan, seperti peningkatan kecepatan tanggapan terhadap keluhan, peningkatan kualitas interaksi antara staf dan penumpang, serta peningkatan proses pelayanan secara keseluruhan, akan secara signifikan meningkatkan kepuasan penumpang. Ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan efektivitas pelayanan merupakan langkah penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan bus sekolah. Hasil ini menyoroti perlunya fokus pada aspek-aspek pelayanan untuk memastikan bahwa penumpang merasa puas dan dihargai, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap layanan bus sekolah.

Terdapat Pengaruh Kinerja operasional bus Terhadap Kualitas Pelayanan dengan probabilitas  $0,007 < 0,05$ . Nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $0,05$  menunjukkan bahwa kinerja operasional bus yang mencakup berbagai faktor seperti ketepatan waktu, kondisi kendaraan, dan efisiensi operasional memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, perbaikan dalam kinerja operasional bus secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna. Nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $0,05$  menegaskan bahwa variabel-variabel kinerja operasional, seperti frekuensi dan ketepatan waktu layanan, kondisi fisik bus, serta keterampilan dan profesionalisme pengemudi, memiliki dampak yang signifikan terhadap bagaimana kualitas pelayanan dinilai oleh penumpang. Ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk fokus pada peningkatan aspek-aspek kinerja operasional bus.

Terdapat pengaruh Efektivitas pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan probabilitas  $0,000 < 0,05$ . Nilai signifikansi yang lebih kecil dari  $0,05$  menunjukkan bahwa menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan yang meliputi aspek seperti kecepatan respons, kualitas interaksi dengan petugas, dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan. Ini berarti

bahwa peningkatan dalam efektivitas pelayanan akan secara langsung meningkatkan persepsi kualitas pelayanan oleh pengguna. Dengan kata lain, jika efektivitas pelayanan meningkat, kualitas pelayanan yang dirasakan juga cenderung meningkat, menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan penting antara kedua variabel ini. Ini memberikan indikasi bahwa investasi dalam peningkatan efektivitas pelayanan, seperti pelatihan staf, peningkatan proses layanan, dan perbaikan dalam sistem respons, akan secara positif mempengaruhi persepsi pengguna mengenai kualitas layanan yang mereka terima.

Terdapat Pengaruh Kepuasan penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan dengan probabilitas  $0,019 < 0,05$ . Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat dan konsisten antara kepuasan penumpang dan kualitas pelayanan. Artinya, kepuasan penumpang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, kepuasan penumpang memang memiliki dampak yang nyata dan terukur terhadap bagaimana kualitas pelayanan dirasakan oleh penumpang. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang, semakin baik pula kualitas pelayanan yang mereka alami.

Dari perhitungan Sobel Test Pengaruh Kinerja operasional bus Terhadap Kepuasan penumpang melalui Kualitas Pelayanan mendapatkan nilai  $z$  sebesar  $2,114 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi 5%, maka membuktikan bahwa Kualitas pelayanan mampu memediasi Kinerja operasional bus Terhadap Kepuasan penumpang angkutan bus Jakarta. Kinerja operasional bus yang baik harus diimbangi dengan kualitas pelayanan yang memadai untuk mencapai tingkat kepuasan penumpang yang tinggi. Peningkatan dalam kualitas pelayanan akan mengoptimalkan dampak positif dari kinerja operasional terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan penumpang secara efektif, fokus tidak hanya harus pada perbaikan kinerja operasional, tetapi juga pada peningkatan aspek-aspek layanan yang mempengaruhi kualitas pengalaman penumpang.

Dari perhitungan Sobel Test Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan penumpang melalui Kualitas Pelayanan mendapatkan nilai  $z$  sebesar  $2,196 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi 5%, maka membuktikan bahwa Kualitas pelayanan mampu memediasi Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan penumpang angkutan bus Jakarta. Ini berarti bahwa meskipun efektivitas pelayanan seperti ketepatan waktu dan pengelolaan armada merupakan faktor penting, kualitas pelayanan yang tinggi dapat memperkuat dampak positif efektivitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang secara menyeluruh, penting bagi operator bus untuk tidak hanya fokus pada efektivitas pelayanan, tetapi juga pada aspek kualitas pelayanan yang mempengaruhi pengalaman penumpang secara keseluruhan

## **V. Simpulan, Implikasi, Dan Rekomendasi**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja Operasional berpengaruh Terhadap Kepuasan penumpang Angkutan Bus sekolah.
2. Efektivitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kepuasan penumpang Angkutan Bus sekolah.
3. Kinerja Operasional berpengaruh Terhadap Kualitas pelayanan Angkutan Bus sekolah.
4. Efektivitas Pelayanan berpengaruh Terhadap Kualitas pelayanan Angkutan Bus sekolah.
5. Kepuasan penumpang berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Bus sekolah.
6. Terdapat Pengaruh tidak langsung antara Kinerja operasional melalui Kepuasan penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Bus sekolah.
7. Terdapat Pengaruh tidak langsung antara Efektivitas Pelayanan melalui Kepuasan penumpang terhadap Kualitas Pelayanan Angkutan Bus sekolah.

### **Implikasi**

Kepuasan pengguna jasa merupakan definisi seseorang dalam memberikan nilai terhadap suatu hal. Ketika pengguna jasa mendapatkan kualitas pelayanan yang nyaman, baik, serta efektif akan memberikan nilai pandangan yang baik bagi pemberi layanan tersebut. Pengguna jasa akan merasa pemberi layanan tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap siswa siswi. Kepuasan pengguna jasa adalah hal penting guna mempertahankan nilai dan citra bagi bus sekolah di lingkup siswa siswi. Upaya penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa yaitu meningkatkan efektivitas kualitas dalam pelayanan bus sekolah. Dengan demikian hal tersebut memberikan gambaran bahwa Kualitas pelayanan jika dimanfaatkan secara optimal bukan saja mampu mendorong kinerja operasional yang lebih baik, namun juga memberikan dampak lainnya terhadap faktor kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan yang diberikan.

### **Rekomendasi**

Kinerja Operasional Dan Efektivitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Di Jakarta Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan maka yang dapat direkomendasi yaitu:

- Optimalisasi kinerja operasional, yaitu penjadwalan yang efisien, pemeliharaan rutin terhadap bus sekolah, dan manajemen rute.

- Peningkatan Kualitas Pelayanan, yaitu mengadakan Pelatihan staf dan menerapkan standar layanan yang jelas.
- Komunikasi dan Informasi, yaitu sistem informasi secara realtime dan menyediakan saluran komunikasi yang mudah diakses, seperti aplikasi mobile atau hotline, untuk melaporkan masalah atau memberikan umpan balik.
- Keamanan dan Kenyamanan, yaitu menyediakan fasilitas bus yang memadai dan Memastikan adanya protokol keselamatan yang ketat, termasuk pelatihan bagi sopir tentang prosedur keselamatan dan penanganan darurat.
- Penanganan masalah dan keluhan, yaitu Menyusun prosedur yang jelas untuk menangani keluhan dan masalah yang dihadapi siswa siswi dengan respons yang cepat dan efektif dan melakukan evaluasi berkala terhadap sistem penanganan keluhan dan umpan balik untuk meningkatkan efektivitas.
- Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan, yaitu melakukan survei kepuasan dan Mengukur dan menganalisis kinerja operasional dan pelayanan untuk memastikan bahwa standar kualitas terpenuhi dan terus diperbaiki.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang pengaruh kinerja operasional dan efektivitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan angkutan bus sekolah sebagai variabel mediasi. Penelitian ini dapat membantu memahami dinamika yang lebih kompleks antara faktor-faktor tersebut dan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang cara meningkatkan kepuasan penumpang dalam konteks transportasi pendidikan. Selain itu, studi ini dapat mempertimbangkan variabel tambahan seperti karakteristik demografis penumpang dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel tersebut.

### Daftar Pustakas

- [1] Abbas, F., & Sadat, A. (2020). Model Pelayanan Publik Terhadap Reformasi Birokrasi.
- [2] Afrianti, D. A., & Djundharto, N. (2022). Book Chapter Perubahan Perencanaan Transportasi Berkelanjutan - Google Books. Ptdi Press. [https://www.google.co.id/books/edition/Book\\_Chapter\\_Perubahan\\_Perencanaan\\_Trans/Fafkeaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Book_Chapter_Perubahan_Perencanaan_Trans/Fafkeaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [3] Augustin, P. A. (2021). Efektivitas Trans Jogja Sebagai Pelayanan Publik Di Kota Yogyakarta. *Journal Of Governance Innovation*, 3(2), 189–203. <https://doi.org/10.36636/Jogiv.V3i2.707>
- [4] Avianto, B. N., & Dindayanti, R. (2020). Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Trans Sarbagita Koridor I (Kota-Gwk) Tahun 2018.
- [5] Baali, Y., Saerang, A. A., Anwar, U. A. A., Widiana, I. N. W., Sudirjo, F., Herdiansyah, D., Hina, H. B., Widarman, A., Fitriyani, Z. A., Zen, A., Dulame, I. M., Wirkasuma, K. W., & Hati, R. P. (2023). *Manajemen Kualitas*. Get Press. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Kualitas/Gizweaaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=Kepuasan+Pelanggan+A+dalah&pg=pa82&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kualitas/Gizweaaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=Kepuasan+Pelanggan+A+dalah&pg=pa82&printsec=frontcover)
- [6] Bps Provinsi Dki Jakarta. (2022). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Jenis Kendaraan (Unit) Di Provinsi Dki Jakarta 2019-2021. Bps Provinsi Dki Jakarta. <https://jakarta.bps.go.id/indicator/17/786/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-jenis-kendaraan-unit-di-provinsi-dki-jakarta.html>
- [7] Cahyani, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (Kp. Rambutan – Kp. Melayu). *Jane (Jurnal Administrasi Negara)*, 71–79.
- [8] Darmaesti, & Rini, A. S. (2023). *Manajemen Kinerja* - Google Books. Cendikia Mulia Mandiri. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Kinerja/9q\\_Beaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kinerja/9q_Beaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [9] Djamaluddin, A. (2024). Model Effective Time Kinerja Operasional Pelabuhan Di Terminal Petikemas - Google Books. Unhas Press. [https://www.google.co.id/books/edition/Model\\_Effective\\_Time\\_Kinerja\\_Operasional/Locdeqaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Model_Effective_Time_Kinerja_Operasional/Locdeqaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [10] Djunaidi, F. G. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan ... - Google Books. Qiara Media. <https://books.google.co.id/books?id=Ut4deaaaqbj&pg=pa60&dq=Rumus+Df+%3d+N-K-1&hl=ban&sa=X&ved=2ahukewiw-Jodmpjzawq4xmbhcqaz0q6af6bagheai#v=onepage&q=Rumus Df %3d N-K-1&f=false>
- [11] Eldon, M. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Tranportasi Bus Sekolah Dinas Perhubungan, Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Tulungagung (Vol. 3, Issue 1).
- [12] Erlinda, D., Putri, A., & Bataha, K. (2023). The Effectiveness Of Population Administration Services At Balai Rw (Case Study Of Medokan Ayu Village). *Jurnal Pubbis*, 7(2), 2023. <https://doi.org/10.35722/Pubbis.V7i2.776>
- [13] Fahmi, I., & Syafwandi, S. (2024). *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Pegawai Institusi* - Google Books. Cv. Gita Lentera. [https://www.google.co.id/books/edition/Kepuasan\\_Kerja\\_Dan\\_Kinerja\\_Pegawai\\_Insti/Gjdxaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Kepuasan_Kerja_Dan_Kinerja_Pegawai_Insti/Gjdxaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [14] Fatimah, S. (2019). Pengantar Transportasi. Myria Publisher, 1–108.
- [15] Fauzi, A., & Nugroho, R. H. (2020). *Manajemen Kinerja* - Google Books. Airlangga University Press. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Kinerja/Hmjddwaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Kinerja/Hmjddwaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [16] Fitroh, U., & Niswah, F. (2016). Efektivitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Gratis Oleh Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kota Blitar.
- [17] Gusty, S., & Wulansari, I. (2023). *Dasar-Dasar Transportasi*. Tohar Media. [https://www.google.co.id/books/edition/Dasar\\_Dasar\\_Transportasi/9je0eaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Dasar_Dasar_Transportasi/9je0eaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [18] Halek, D. Hi. (2023). *Pengantar & Teori Geografi Transportasi* - Google Books. Penerbit Adab. [https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar\\_Teori\\_Geografi\\_Transportasi/Ffhveaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Teori_Geografi_Transportasi/Ffhveaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [19] Halim, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Jurusan Samarinda Bontang Pada Terminal Lempake Di Kota Samarinda.
- [20] Hansson, J., Pettersson, F., Svensson, H., & Wretstrand, A. (2019). Preferences In Regional Public Transport: A Literature Review. In *European Transport Research Review* (Vol. 11, Issue 1). Springer Verlag. <https://doi.org/10.1186/S12544-019-0374-4>
- [21] Hantono. (2018). *Konsep Analisa Laporan Keuangan Dengan Pendekatan Rasio Dan Spss* - - Google Books. Deepublish. [https://books.google.co.id/books?id=Airtwaaqbj&pg=pa74&dq=Pengujian+Hipotesis+Secara+Parsial+\(Uji+T\)&hl=ban&sa=X&ved=2ahukewiirchht6hzahuceh0khty5bleq6af6bagdeai#v=onepage&q=Pengujian Hipotesis Secara Parsial \(Uji T\)&f=false](https://books.google.co.id/books?id=Airtwaaqbj&pg=pa74&dq=Pengujian+Hipotesis+Secara+Parsial+(Uji+T)&hl=ban&sa=X&ved=2ahukewiirchht6hzahuceh0khty5bleq6af6bagdeai#v=onepage&q=Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T)&f=false)
- [22] Hariani, M. L. (2023). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Angkutan Kereta Api (Studi Kasus : Ka Argo Cheribon). *Siklus : Jurnal Teknik Sipil*, 9(2), 105–118. <https://doi.org/10.31849/Siklus.V9i2.14348>

- [23] Hendriana, T. I., & Werdiningsih, R. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. Yayasan Cendekia Mulia Mandiri. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=6rq6eaaqbj&oi=fnd&pg=pa1&dq=pada+dasarnya+setiap+manusia+membutuhkan+pelayanan,+bahkan+secara+ekstrim+dapat+dikatakan+bahwa+pelayanan+tidak+dapat+dipisahkan+dengan+kehidupan+manusia&ots=Am8l0j3kx&sig=Zz73zboq7\\_Ymn9\\_Rqkoo9revgi&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=6rq6eaaqbj&oi=fnd&pg=pa1&dq=pada+dasarnya+setiap+manusia+membutuhkan+pelayanan,+bahkan+secara+ekstrim+dapat+dikatakan+bahwa+pelayanan+tidak+dapat+dipisahkan+dengan+kehidupan+manusia&ots=Am8l0j3kx&sig=Zz73zboq7_Ymn9_Rqkoo9revgi&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- [24] Hermanti, P. (2017). Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Dimensi Timeliness Kualitas Jasa Evans Dan Lindsay Dengan Metode Importance Performance Analysis. In *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia* (Vol. 5).
- [25] Hidayat, C., & Juniar, D. T. (2020). Strategi Pembelajaran Pendidikan Jasmani - Google Books. Deepublish. [https://www.google.co.id/books/edition/Strategi\\_Pembelajaran\\_Pendidikan\\_Jasmani/Hwvydwaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Pembelajaran_Pendidikan_Jasmani/Hwvydwaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [26] Hidayati, N. (2021). Kompetensi Dan Komitmen Profesi Pendidikan - Google Books. Penerbit Qiara Media. [https://www.google.co.id/books/edition/Kompetensi\\_Dan\\_Komitmen\\_Profesi\\_Pendidik/Mt1seaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Kompetensi_Dan_Komitmen_Profesi_Pendidik/Mt1seaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [27] Hidayatullah, S., & Alvianna, S. (2023). Metodologi Penelitian Pariwisata. Uwa's Inspirasi Indonesia. [https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi\\_Penelitian\\_Pariwisata/Z4zeaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Metodologi_Penelitian_Pariwisata/Z4zeaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [28] Iriawan, H. (2021). Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan. Nem. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Merek\\_Kepuasan\\_Pelanggan/Ydqxeaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=kepuasan+pelanggan+merupakan&pg=pa54&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Merek_Kepuasan_Pelanggan/Ydqxeaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=kepuasan+pelanggan+merupakan&pg=pa54&printsec=frontcover)
- [29] Istijanto. (2009). Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=4u8dus7mnp&pg=pa73&dq=suatu+kuesioner+dikatakan+valid+jika+pertanyaan+ada+kuesioner+mampu+mengungkapkan+sesuatu+yang+akan+diukur+oleh+kuesioner+tersebut&hl=ban&sa=x&ved=2ahukewjv57lszyvuhaj4nmbhqsjaskq6aewahoecaqag>
- [30] Karim, A., & Lesmini, L. (2023). Manajemen Transportasi. Cendekia Mulia. [https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=Bum1eaaqbj&oi=fnd&pg=pa1&dq=transportasi+merupakan+salah+satu+faktor+penting+bagi+kemajuan+suatu+negara,+wilayah,+atau+daerah&ots=Q5gqac7lqc&sig=R33k85i007hy\\_Orgt37elokwiq&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=Bum1eaaqbj&oi=fnd&pg=pa1&dq=transportasi+merupakan+salah+satu+faktor+penting+bagi+kemajuan+suatu+negara,+wilayah,+atau+daerah&ots=Q5gqac7lqc&sig=R33k85i007hy_Orgt37elokwiq&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- [31] Kariyana, I. M. (2020). Kualitas Pelayanan Angkutan Siswa Trans Serasi Kabupaten Tabanan 2020. Fakultas Teknik Unr.
- [32] Kusdarini, E. (2020). Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Hukum Administrasi Negara - Google Books. Uny Press. [https://www.google.co.id/books/edition/Asas\\_Asas\\_Umum\\_Pemerintahan\\_Yang\\_Baik\\_Da/9acreaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Asas_Asas_Umum_Pemerintahan_Yang_Baik_Da/9acreaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [33] Lailatul Fitri, F., & Cikusin, Y. (2023). Kualitas Layanan Transportasi Publik Di Jawa Timur (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo) (Vol. 17, Issue 6).
- [34] Listiani, N. W. (2019). Persepsi Siswa Terhadap Pelayanan Angkutan Siswa Trans Gianyar Di Kabupaten Gianyar. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*.
- [35] Lubis, Z., Manaf, A. H. A., Ahmad, Hj. M. A. Hj., Abdullah, M. S., & Junoh, M. Z. M. (2019). Panduan Pelaksanaan Penelitian Sosial. Cv Andi Offset.
- [36] Malik, M. (2022). Analisis Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Di Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Wahana Informasi Pengembangan Profesi Dan Ilmu Geografi*, 4(2), 332–336. <https://ejournal.unkhair.ac.id/index.php/pangea/index>
- [37] Mangara, T. H. (2017). Kinerja Pelayanan Bus Sekolah Kota Bandung.
- [38] Mu'ah. (2021). Kualitas Layanan Rumah Sakit Terhadap Emosi Dan Kepuasan Pasien - Google Books. Zifatama Jawa. [https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas\\_Layanan\\_Rumah\\_Sakit\\_Terdapat\\_Em/Twceaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Layanan_Rumah_Sakit_Terdapat_Em/Twceaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [39] Multifiah. (2011). Zis Untuk Kesejahteraan. Universitas Brawijaya Press. <https://books.google.co.id/books?id=E1kgdwaaqbj&pg=pa101&dq=uji+reliabilitas+adalah+alat+untuk+mengukur+suatu+kuesioner+yang+merupakan+indikator+dari+variabel+atau+konstruk&hl=ban&sa=x&ved=2ahukewijv-Xzovahxzibcahvzualsq6aewahoecaqag#v=onepage&q=uji+r>
- [40] Purwanti, D. (2022). Efektivitas Perubahan Kebijakan - Google Books. Cv. Azka Pustaka. [https://www.google.co.id/books/edition/Efektivitas\\_Perubahan\\_Kebijakan/Gvlkeaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Efektivitas_Perubahan_Kebijakan/Gvlkeaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [41] Rachmat, Z., Jauhar, N., Januardani, F. D., Warpindyastuti, L. D., Sudirjo, F., Fauzan, R., Haryanti, I., Ekopriyono, A., & Ashari, D. R. W. (2023). Strategi Pemasaran. Global Eksekutif Teknologi. [https://www.google.co.id/books/edition/Strategi\\_Pemasaran/Xwlheaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=kepuasan+pelanggan+adalah&pg=pa12&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Strategi_Pemasaran/Xwlheaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=kepuasan+pelanggan+adalah&pg=pa12&printsec=frontcover)
- [42] Raharjo, M. M. (2021). Manajemen Pelayanan Publik - Google Books. Bumi Aksara. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Pelayanan\\_Publik/G8l8eaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pelayanan_Publik/G8l8eaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [43] Ratna Ekasari. (2020). Model Efektivitas Dana Desa Untuk Menilai Kinerja Desa Melalui Pemberdayaan Ekonomi. Ae Publishing, 20. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=Rvxcdwaaqbj&oi=fnd&pg=pr3&dq=anggaran+dana+desa&ots=Gqzzqrhlal&sig=Wuyzthbxq9e-Aq-54l8el85xpg>
- [44] Rochmah, S. (2022). Buku Ajar Manajemen Operasi 1. Nem. [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Manajemen\\_Operasi\\_1/769\\_Eaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=dalam+mentukan+tingkat+kepuasan+pelanggan,+terdapat+lima+faktor+utama&pg=pa41&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Manajemen_Operasi_1/769_Eaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=dalam+mentukan+tingkat+kepuasan+pelanggan,+terdapat+lima+faktor+utama&pg=pa41&printsec=frontcover)
- [45] Roess, R. P., & Prassas, E. S. (2019). Traffic Engineering. Pearson Education. <https://www.pearsonhighered.com/assets/preface/01/3/4/0134599713.pdf>
- [46] Rohayatin, T. (2023). Desain Dan Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Pelanggan - Google Books. Deepublish. [https://www.google.co.id/books/edition/Desain\\_Dan\\_Inovasi\\_Peningkatan\\_Kualitas/Falveaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Desain_Dan_Inovasi_Peningkatan_Kualitas/Falveaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [47] Rojak, E. A. (2020). Ilmu Palak - Google Books. Prenada Media Group. [https://www.google.co.id/books/edition/Ilmu\\_Palak/Fwheaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=kajian+teori+merupakan&pg=pa115&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Ilmu_Palak/Fwheaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=kajian+teori+merupakan&pg=pa115&printsec=frontcover)
- [48] Roymond, Ns., & Simamora, H. (2008). Buku Ajar Pendidikan Dalam Keperawatan - Google Books. Egc. [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Pendidikan\\_Dalam\\_Keperawatan/Vzwtvocyedcic?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Pendidikan_Dalam_Keperawatan/Vzwtvocyedcic?hl=en&gbpv=0)
- [49] Rukajat, A. (2018). Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach - Google Books. Deepublish. [https://www.google.co.id/books/edition/Pendekatan\\_Penelitian\\_Kuantitatif\\_Quantitative\\_Research\\_Approach/1pwedwaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=metode+deskriptif+adalah&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Pendekatan_Penelitian_Kuantitatif_Quantitative_Research_Approach/1pwedwaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=metode+deskriptif+adalah&printsec=frontcover)
- [50] Sandy, B. D. A. (2019). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Bus Sekolah Kota Surabaya Dengan Metode Important Performance Analysis.
- [51] Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya. Qiara Media.
- [52] Servasius, S. M., Bagus, I., & Parsa, M. (2020). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Sekolah Kota Denpasar. In *Jurnal Riset Planologi* (Vol. 1, Issue 1). [https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/pranatacara\\_bhumandala](https://ejournal.unhi.ac.id/index.php/pranatacara_bhumandala)

- [53] Setyabudhi, A. L., Syamsuddin, & Sintesa, N. (2024). Manajemen Logistik. Cendikia Mulia Mandiri. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Logistik/Th3zeaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Logistik/Th3zeaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [54] Sianturi, R. D., & Kusumantoro, P. (2020). Pengukuran Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Angkutan Bis Di Kawasan Perkotaan Bintuni.
- [55] Sihombing, N. (2023). Kualitas Kinerja Karyawan Berdasarkan Budaya Organisasi Dan Tingkat Pendidikan. Scopindo Media Pustaka. [https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas\\_Kinerja\\_Karyawan\\_Berdasarkan\\_Bu/Ovlseaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Kualitas_Kinerja_Karyawan_Berdasarkan_Bu/Ovlseaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [56] Silviyanisyah. (2022). Pengaruh Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Juanda. Religion Education Social Laa Roiba Journal. <https://doi.org/10.47476/Reslaj.V4i6.1166>
- [57] Simanjuntak, J. M. (2022). Manajemen Pengembangan Keprofesian Guru Berbasis Produk Karya Tulis Ilmiah - Google Books. Penerbit Andi. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Pengembangan\\_Keprofesian\\_Guru/Cl5meaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pengembangan_Keprofesian_Guru/Cl5meaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [58] Suwitho. (2022). Pengusaha Yang Sukses Pasti Menjaga Kepuasan Pelanggannya: Sebuah Monogrof Dari Sudut Pandang Manajemen Pemasaran. Cv Pena Persada. [https://www.google.co.id/books/edition/Pengusaha\\_Yang\\_Sukses\\_Pasti\\_Menjaga\\_Kepu/Lzaceaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Pengusaha_Yang_Sukses_Pasti_Menjaga_Kepu/Lzaceaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [59] Syahrul, Kamal, M., & Hutahaean, T. (2022). Pengantar Bisnis Hospitaliti. Widina Media Utama. [https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar\\_Bisnis\\_Hospitaliti/Bdsveaaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=Kualitas+Jasa+Pelayanan+Berfokus+Pada+Upaya+Pemenuhan+Kebutuhan+Pg=Pa100&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Bisnis_Hospitaliti/Bdsveaaaqbj?hl=en&gbpv=1&dq=Kualitas+Jasa+Pelayanan+Berfokus+Pada+Upaya+Pemenuhan+Kebutuhan+Pg=Pa100&printsec=frontcover)
- [60] Undang - Undang No 22 Tahun. (2009). Undang - Undang No 22 Tahun 2009.
- [61] Undang-Undang Nomor 38 Tahun. (2004). Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004.
- [62] Utama, A. P. (2023). Manajemen Pemasaran Konsep Dasar Dan Ruang Lingkup - Google Books. Penerbit Adab. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Pemasaran\\_Konsep\\_Dasar\\_Dan\\_Rua/Bzczeaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pemasaran_Konsep_Dasar_Dan_Rua/Bzczeaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [63] Wiradharma, G., & Aghivirwati, G. A. (2024). Manajemen Pemasaran Jasa - Google Books. Cv Rey Media Grafika. [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Pemasaran\\_Jasa/X77\\_Eaaaqbj?hl=en&gbpv=0](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Pemasaran_Jasa/X77_Eaaaqbj?hl=en&gbpv=0)
- [64] Wiryawan, D., & Nur, A. A. (2017). Pengaruh Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pelabuhan Speedboat Kayan Ii Tanjung Selor. Akuntabel, 14(1).
- [65] Zulfiandry. (2024). Efektivitas Pelayanan Angkutan Bus Sekolah Yang Dikelola Oleh Badan Usaha Milik Sekolah. In *Advances In Social Humanities Research* (Vol. 2, Issue 3).