

## **Analisa Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Kota Sorong Berdasarkan Persepsi Pengguna (Studi Kasus : Trayek Sorong – Aitinyo)**

**Yunita Aprilia<sup>1</sup>, Elfiyusriningsi Syara<sup>1</sup>, Andi Rahmat<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Sipil, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong,  
Sorong, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[apriaiyunita2904@gmail.com](mailto:apriaiyunita2904@gmail.com), <sup>2</sup>[elfiyusriningsisyara@gmail.com](mailto:elfiyusriningsisyara@gmail.com),

<sup>3\*</sup>[andirahmat@unimudasorong.ac.id](mailto:andirahmat@unimudasorong.ac.id)

(\* : coresponding author)

**Abstrak**– Laju perkembangan Kota Sorong yang berjalan pesat mengharuskan tersedianya sarana transportasi umum yang memadai untuk mendukung pergerakan masyarakatnya, sekaligus mendatangkan manfaat bagi sektor ekonomi, kehidupan sosial-budaya, serta lingkungan sekitar. Di antara berbagai moda transportasi umum yang tersedia, bus DAMRI menjadi pilihan yang paling banyak diminati oleh warga Kota Sorong. Untuk memperoleh data, penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling dengan melibatkan 161 responden yang mengisi kuesioner terdiri atas 21 butir pertanyaan. Selanjutnya, data yang berhasil dihimpun dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) yang mencakup tiga variabel, yaitu pelayanan (X1), fasilitas (X2), dan kepuasan konsumen (Y). Berdasarkan hasil analisis, diperoleh skor kepuasan pengguna bus DAMRI sebesar 79,26%, yang mengindikasikan bahwa penumpang secara umum merasa puas atas kinerja pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh DAMRI.

**Kata Kunci:** Bus DAMRI, Kenyamanan Konsumen, Pelayanan, Fasilitas

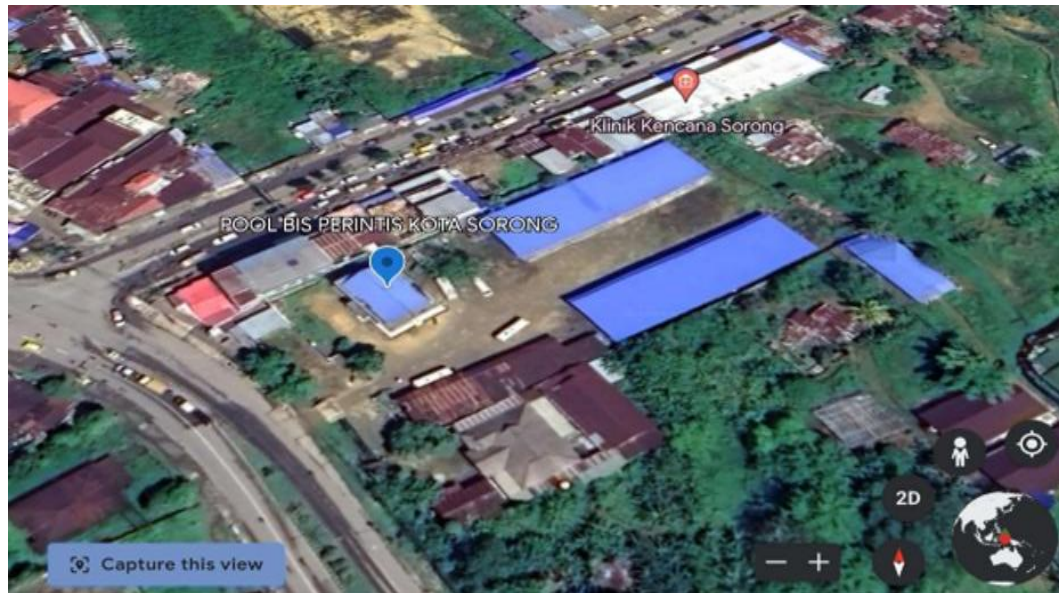
**Abstract**– The rapid growth of Sorong City has increased the need for adequate public transportation to support the mobility of its residents, while also generating benefits for the local economy, socio-cultural life, and the surrounding environment. Among the various public transportation modes available, DAMRI buses are the most widely used by Sorong City residents. To obtain the data, this study applied a purposive sampling technique involving 161 respondents who completed a questionnaire consisting of 21 items. The collected data were then analyzed using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, covering three variables: service (X1), facilities (X2), and consumer satisfaction (Y). The analysis results show that the overall satisfaction score of DAMRI bus users reached 79.26%, indicating that passengers were generally satisfied with both the service performance and the facilities provided by DAMRI.

**Keywords:** DAMRI Bus, Consumer Comfort, Service, Facilities

### **1. PENDAHULUAN**

Sebagai ibu kota Propinsi Papua Barat Daya, Sorong telah berkembang menjadi salah satu kota paling padat di pulau Papua setelah Jayapura. Pertumbuhan ini membuat transportasi umum semakin penting dalam mendukung kegiatan sehari-hari warga, sekaligus berkontribusi terhadap keberlanjutan ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan. Pemerintah setempat telah memenuhi kebutuhan ini dengan memperkenalkan layanan bis DAMRI yang beroperasi pada rute dan jadwal tertentu dengan tarif tetap, sehingga masyarakat dapat dengan lebih mudah sampai ke tujuan mereka.

Seharusnya layanan angkutan umum dapat memenuhi harapan penumpang. Kotler (sebagaimana dikutip oleh Diana, 2012) menunjukkan bahwa keberhasilan perusahaan jasa sangat bergantung pada kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan; kualitas pelayanan secara esensial mengukur perbedaan antara persepsi pelanggan dan pelayanan yang mereka terima sebenarnya. Selain pelayanan, fasilitas juga memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terutama fasilitas yang berkaitan dengan kenyamanan dan keselamatan. Kepuasan pelanggan bisa dibagi menjadi tiga kategori: tidak puas ketika kinerja tidak memenuhi harapan, puas ketika kinerja sesuai dengan harapan, dan sangat puas ketika kinerja melebihi harapan. Berdasarkan deskripsi tersebut, penelitian ini berjudul “Evaluasi Kinerja Jasa Bus DAMRI di Kota Sorong Berdasarkan Persepsi Pengguna” dan menjawab tiga pertanyaan penelitian, yaitu: (1) sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan bus.



**Gambar 1.** Peta Lokasi Penelitian

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Klasifikasi Angkutan Perintis

Angkutan perintis tergolong angkutan umum dalam trayek karena memiliki rute dan jadwal yang tetap, meski trayeknya dikelompokkan pada jalur-jalur tertentu. Trayek sendiri merujuk pada lintasan kendaraan umum yang dilayani secara tetap, baik yang sudah terjadwal maupun belum. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2019 pasal 3, sebuah angkutan perintis harus memenuhi empat kriteria berikut:

1. Mempunyai rute perjalanan yang tetap dan terjadwal secara teratur, namun tidak dioperasikan untuk tujuan komersial.
2. Rute yang dilalui tidak tumpang tindih dengan trayek yang telah dilayani oleh moda angkutan umum lain.
3. Titik keberangkatan maupun kedatangan berada di terminal atau fasilitas alih moda, guna mendukung keterpaduan pelayanan baik dalam satu moda maupun antarmoda.
4. Menyediakan informasi mengenai rute dan besaran tarif yang ditempatkan di terminal serta fasilitas alih moda sebagai bagian dari upaya integrasi pelayanan intra dan antarmoda.

### 2.2 Indikator Kepuasan Konsumen

Menurut teori Kotler dalam Jurnal Suwardi (2011), sebagai berikut:

1. **Pembelian ulang (re-purchase):** ketika pelanggan merasa puas atau nyaman dengan layanan yang diterima, mereka cenderung memilih untuk kembali menggunakan jasa perusahaan yang sama di kemudian hari.
2. **Terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut:** pelanggan yang puas umumnya akan menyampaikan pengalaman positifnya mengenai jasa perusahaan kepada orang-orang di sekitarnya, sehingga secara tidak langsung turut mempromosikan layanan tersebut.
3. **Terbangunnya citra merek yang kuat:** pelanggan menjadi lebih loyal terhadap merek jasa yang telah memenuhi ekspektasi mereka, sekaligus cenderung mengabaikan tawaran maupun iklan dari merek pesaing.
4. **Munculnya keputusan pembelian lanjutan:** pelanggan tidak hanya bertahan menggunakan layanan yang sama, tetapi juga terdorong untuk mencoba produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

### 2.2.1 Standar Pelayanan Angkutan Umum

Standar pelayanan mencakup empat aspek utama, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, dan keterjangkauan, sebagaimana dirangkum pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Standar Pelayanan Minimal Angkutan

| No | Jenis                                             | Uraian                                                                                                                                   | Fungsi                                                                                                                       |
|----|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Keamanan                                          |                                                                                                                                          |                                                                                                                              |
|    | a. Tiket Penumpang                                | Bukti pembayaran penumpang                                                                                                               | Tanda bukti pembayaran dan informasi pelayanan                                                                               |
|    | b. Daftar Penumpang ( <i>manifest</i> )           | Merupakan daftar yang berisi identitas dan jumlah penumpang                                                                              | Untuk mengetahui identitas dan jumlah penumpang                                                                              |
|    | c. Tanda Pengenal Awak Kendaraan                  | 1. Papan informasi mengenai nama pengemudi<br>2. Seragam awak kendaraan                                                                  | Sebagai identitas pengemudi agar diketahui oleh penumpang                                                                    |
|    | d. Informasi Gangguan Keamanan                    | Merupakan stiker, berisi nomor telepon, dan atau SMS pengaduan                                                                           | Dipergunakan oleh penumpang apabila terjadi gangguan keamanan pada saat pelayanan termasuk pada saat pengemudi ugal-ugalan.  |
|    | e. Informasi Trayek dan Identitas Kendaraan       | Informasi trayek yang dilayani dan dilengkapi dengan logo perhubungan                                                                    | Sebagai identitas kendaraan untuk diketahui penumpang maupun pengguna jalan.                                                 |
| 2  | Keselamatan                                       |                                                                                                                                          |                                                                                                                              |
|    | a. Pengemudi<br>1) Kondisi Fisik<br>2) Kompetensi | Pengemudi dalam keadaan sehat fisik dan mental<br>Pengemudi memiliki pengetahuan mengenali rute pelayanan, tanggap darurat dan pelayanan | Sebagai bukti pengemudi dalam kondisi sehat<br>Sebagai bukti pengemudi mengerti etika berlalu lintas                         |
|    | b. Lampu penerangan                               | Alat bantu penerangan                                                                                                                    | Sebagai alat bantu penerangan darurat                                                                                        |
|    | c. Alat pemukul/pemecah kaca                      | Berupa martil yang diletakkan di jendela atau tempat yang mudah dijangkau oleh penumpang pada saat keadaan darurat                       | Memecahkan kaca kendaraan pada keadaan darurat                                                                               |
|    | d. Alat Pemadam Api Ringan (APAR)                 | Tabung pemadam api yang wajib diletakkan dalam kendaraan                                                                                 | Memadamkan api dengan cepat ketika terjadi kebakaran                                                                         |
|    | e. Pintu Darurat                                  | Berupa jendela yang memungkinkan dilepas pada saat terjadi kecelakaan                                                                    | Sebagai pintu keluar darurat pada saat terjadi kecelakaan atau kebakaran                                                     |
| 3  | Kenyamanan                                        |                                                                                                                                          |                                                                                                                              |
|    | a. Kapasitas angkut                               | Jumlah penumpang sesuai kapasitas angkut                                                                                                 | Untuk menghindari situasi berdesakan sehingga terdapat ruang gerak yang nyaman bagi penumpang pada saat berdiri maupun duduk |

| No | Jenis           | Uraian                                                             | Fungsi                                                                                                                                                              |
|----|-----------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| b. | Fasilitas utama | 1. Tempat duduk                                                    | Tempat duduk untuk penumpang sesuai jenis pelayanan yang mengutamakan aspek keselamatan                                                                             |
|    |                 | 2. Nomor tempat duduk                                              | Urutan tempat duduk untuk memandu penumpang sesuai dengan nomor yang tertera di tiket                                                                               |
|    |                 | 3. Fasilitas sirkulasi udara                                       | Berupa jendela maupun kap di bagian atas kendaraan yang dapat dibuka/atau ditutup untuk menjaga suhu ruangan tidak terlalu menyengat terutama pada saat cuaca panas |
|    |                 | 4. Fasilitas kebersihan                                            | Berupa tempat sampah, kertas dan atau plastik                                                                                                                       |
| 4  | Keterjangkauan  |                                                                    |                                                                                                                                                                     |
| a. | Aksesibilitas   | Memberikan pelayanan sesuai dengan rute yang ditentukan            | Untuk memberikan kepastian pelayanan kepada penumpang sampai dengan tujuan                                                                                          |
| b. | Tarif           | Biaya yang dikenakan pada pengguna jasa untuk satu kali perjalanan | Untuk menjamin perusahaan angkutan umum dengan tetap memperhatikan daya beli masyarakat                                                                             |

### 3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Evaluasi Kinerja Pelayanan

##### 3.1.1 Evaluasi Kepuasan Terhadap Pelayanan Bus DAMRI berdasarkan Persepsi Pengguna

Penilaian kepuasan pengguna bus DAMRI dilakukan untuk melihat pelayanan yang diberikan pihak DAMRI sesuai dengan yang dirasakan penumpang, khususnya pada trayek Sorong-Maybrat. Data persepsi ini dihimpun melalui kuesioner tertutup berbentuk pilihan ganda.

**Tabel 2.** Komponen Persepsi Pengguna dalam menilai Pelayanan Bus DAMRI

| No | Faktor     | Kode | Variabel Persepsi                                    |
|----|------------|------|------------------------------------------------------|
| A  | Kehandalan |      | Bus tiba, berangkat tepat waktu                      |
|    |            |      | Petugas ramah dan rapi                               |
|    |            |      | Petugas sigap dalam memberikan informasi             |
| B  | Keamanan   |      | Keamanan dari adanya tindak kriminal                 |
|    |            |      | Keamanan jika sewaktu-waktu ada hambatan             |
|    |            |      | Kapasitas angkut yang sesuai                         |
| C  | Kemudahan  |      | Lokas halte mudah dijangkau                          |
|    |            |      | Kemudahan dalam transaksi pembelian tiket            |
|    |            |      | Menerima jika adanya gangguan pengguna               |
| D  | Kenyamanan |      | Kebersihan lokasi halte                              |
|    |            |      | Tersedianya kursi tunggu, air, dan wc untuk pengguna |
|    |            |      | Optimalnya pelayanan petugas kepada penumpang        |

|           |             |                                                                    |
|-----------|-------------|--------------------------------------------------------------------|
| E         | Kesetaraan  | Pelayanan yang baik terhadap disabilitas, manula, dan wanita hamil |
| F         | Keteraturan | Informasi pelayanan dan jadwal                                     |
|           |             | Kinerja Operasional                                                |
|           |             | Jarak keberangkatan antar kendaraan                                |
| RATA-RATA |             |                                                                    |

### 3.1.2 Deskripsi Data Penelitian

#### a. Variabel Pelayanan (X1)

Data variabel pelayanan diperoleh dari kuisioner dengan 6 butir pernyataan dan jumlah responden 50 pengguna bus DAMRI. Berdasarkan data yang diperoleh melalui SPSS, skor maksimum 30 dan skor minimum 14. Setelah diolah maka diperoleh nilai *mean* sebesar 24.14 dan standar deviasi sebesar 4.291

#### b. Variabel Pelayanan (X2)

Data variabel pelayanan diperoleh dari kuisioner dengan 3 butir pernyataan dan jumlah responden 50 pengguna bus DAMRI. Berdasarkan data yang dip

#### c. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Data variabel pelayanan diperoleh dari kuisioner dengan 7 butir pernyataan dan jumlah responden 50 pengguna bus DAMRI.

## 3.2 Uji Instrumen

### 3.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan bantuan SPSS versi 20.0 dengan 50 responden pada taraf signifikansi 5% (0,05), diperoleh *r* tabel sebesar 0,279. Seluruh item pada ketiga variabel - Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Konsumen - dinyatakan valid karena nilai *r* hitung tiap item berada di atas *r* tabel (ringkasan pada Tabel 3).

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas

| Variabel              | Item | <i>r</i> hitung | <i>r</i> tabel | Keterangan |
|-----------------------|------|-----------------|----------------|------------|
| Pelayanan (X1)        | X1.1 | 0.908           | 0.279          | Valid      |
|                       | X1.2 | 0.800           | 0.279          | Valid      |
|                       | X1.3 | 0.898           | 0.279          | Valid      |
|                       | X1.4 | 0.920           | 0.279          | Valid      |
|                       | X1.5 | 0.730           | 0.279          | Valid      |
|                       | X1.6 | 0.730           | 0.279          | Valid      |
| Fasilitas (X2)        | X2.1 | 0.887           | 0.279          | Valid      |
|                       | X2.2 | 0.917           | 0.279          | Valid      |
|                       | X2.3 | 0.898           | 0.279          | Valid      |
| Kepuasan Konsumen (Y) | Y1.1 | 0.882           | 0.279          | Valid      |
|                       | Y1.2 | 0.898           | 0.279          | Valid      |
|                       | Y1.3 | 0.826           | 0.279          | Valid      |
|                       | Y1.4 | 0.870           | 0.279          | Valid      |
|                       | Y1.5 | 0.806           | 0.279          | Valid      |
|                       | Y1.6 | 0.810           | 0.279          | Valid      |
|                       | Y1.7 | 0.890           | 0.279          | Valid      |

### 3.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk memastikan konsistensi kuesioner sebagai alat ukur. Hasilnya menunjukkan ketiga variabel seluruhnya reliabel: Pelayanan (Cronbach's alpha 0,912), Fasilitas (0,881), dan Kepuasan Konsumen (0,912), sebagaimana dirangkum pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel          | Cronch's alpha | Nilai Standarisasi | Keterangan |
|-------------------|----------------|--------------------|------------|
| Pelayanan (X1)    | 0.912          | 0.6                | Reliabel   |
| Fasilitas         | 0.881          | 0.8                | Reliabel   |
| Kepuasan Konsumen | 0.912          | 0.9                | Reliabel   |

### 3.3 Uji Normalitas

Uji ini bertujuan memastikan data terdistribusi normal, syarat sebelum uji regresi dilakukan. Data dinyatakan normal apabila nilai signifikansinya di atas taraf kepercayaan 5%. Hasil uji menunjukkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,064 (N=50), sehingga residual data pada penelitian ini dapat dikatakan berdistribusi normal (Tabel 5).

**Tabel 5.** Hasil Uji Normalitas

| Unstandardized Residual |       | Keterangan |
|-------------------------|-------|------------|
| N                       | 50    | Normal     |
| Asymp. Sig (2-tiled)    | 0.064 |            |

### 3.4 Uji Linearitas

Hasil uji (Tabel 6) menunjukkan hubungan Kepuasan Konsumen dengan Pelayanan (sig. 0,000; deviation 0,064) maupun dengan Fasilitas (sig. 0,000; deviation 0,063) sama-sama memenuhi syarat linearitas.

**Tabel 6.** Hasil Uji Linearitas

| Variabel                            | Sig Linearity | Deviation from linearity sig | Keterangan |
|-------------------------------------|---------------|------------------------------|------------|
| Kepuasan Konsumen<br>*<br>Pelayanan | 0.000         | 0.064                        | Linear     |
| Kepuasan Konsumen<br>*<br>Fasilitas | 0.000         | 0.063                        | Linear     |

### 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Pada gambar 2 dapat dilihat pengolahan data yang dibuat melalui program SPSS dan menghasilkan *output* data, sebagai berikut:

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                           |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
| Model                     |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1                         | (Constant) | 2.935                       | 2.717      |                           | 1.080 | .286 |
|                           | Pelayanan  | .779                        | .128       | .631                      | 6.081 | .000 |
|                           | Fasilitas  | .534                        | .212       | .261                      | 2.513 | .015 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Gambar 2.** Uji Regresi Linear Berganda

### 3.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda pada gambar 2 diatas, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.935 + 0.779 X_1 + 0.534 X_2$$

1. Pada model regresi, nilai konstan sebesar 2.935 diartikan apabila variabel bebas (pelayanan, fasilitas) dalam model diasumsikan sebagai nol, secara rata-rata variabel diluar dari model tetap dapat meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 2.935.
2. Nilai koefisien regresi  $\beta_1$  sebesar 0.779 dapat diartikan bahwa variabel waktu ( $X_1$ ) memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti apabila pelayanan mengalami peningkatan, maka kepuasan konsumen juga akan meningkat sebesar 0.779.
3. Nilai koefisien regresi  $\beta_2$  sebesar 0.534 dapat diartikan bahwa variabel pendapatan ( $X_2$ ) mempunyai hubungan yang positif terhadap konsumen.

### 3.6 Uji Hipotesis

#### 3.6.1 Uji t

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Dengan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $n-k-1$ ), diperoleh t tabel sebesar 2,011.

| Coefficients <sup>a</sup> |            |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                           |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
| Model                     |            | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1                         | (Constant) | 2.935                       | 2.717      |                           | 1.080 | .286 |
|                           | Pelayanan  | .779                        | .128       | .631                      | 6.081 | .000 |
|                           | Fasilitas  | .534                        | .212       | .261                      | 2.513 | .015 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

**Gambar 3.** Hasil Uji T

Untuk menyimpulkan hipotesis harus melakukan terlebih dahulu tabel dengan taraf signifikan 5% atau 0.05 dengan nilai  $t_{tabel} = t(a/2; n - k - 1) = t(0.05 : 50 - 2 - 1) + t(0.025 : 47) = 2.011$

1. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6.081 lebih besar dari  $t_{tabel}$  2.011 dan diperoleh nilai sig 0.000 lebih kecil dari 57 taraf sig < 0.05 dapat disimpulkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka  $H_1$  diterima.
2. Variabel fasilitas mempunyai nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2.513 lebih besar dari  $t_{tabel}$  2.011 dan diperoleh nilai sig 0.015 lebih kecil dari 0.05. Dengan hasil data nilai signifikan < 0.05 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, maka  $H_2$  diterima.

#### 3.6.2 Uji f

| ANOVA <sup>a</sup> |            |                |    |             |        |                   |
|--------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model              |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                  | Regression | 890.169        | 2  | 445.084     | 43.007 | .000 <sup>b</sup> |
|                    | Residual   | 486.411        | 47 | 10.349      |        |                   |
|                    | Total      | 1376.580       | 49 |             |        |                   |

Sumber : Olah data SPSS, 2023

**Gambar 4.** Hasil Uji F

Untuk menentukan nilai  $f_{tabel}$  terlebih dahulu dilakukan perhitungan sebagai berikut,  $f_{tabel} = f(k : n - k) = f(2 : 50) = (2 : 50) = 3.19$  dari hasil uji F diatas menunjukkan bahwa hasil sig sebesar 0.000  $f_{tabel}$  ( $43.007 > 3.19$ ). maka dari analisis pada gambar 4.7 dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan secara bersama – sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## 4. KESIMPULAN

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel pelayanan terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini ditunjukkan oleh nilai  $t$  hitung sebesar 6,081 yang melampaui  $t$  tabel 2,011, dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $< 0,05$ ).
2. Variabel fasilitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai  $t$  hitung 2,513 yang lebih besar dibandingkan  $t$  tabel 2,011 serta signifikansi sebesar 0,015 ( $< 0,05$ ).
3. Melalui analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan  $Y = 2,935 + 0,779 X_1 + 0,534 X_2$ . Persamaan ini mengindikasikan bahwa kedua variabel, baik pelayanan maupun fasilitas, sama-sama memberikan kontribusi positif dalam membentuk tingkat kepuasan konsumen.

### 4.2 Saran

1. Pemerintah Kota Sorong, terutama pihak yang mengelola layanan transportasi DAMRI, disarankan untuk terus meningkatkan mutu fasilitas yang ada — misalnya dengan menghadirkan ruang tunggu tertutup (indoor) sehingga kenyamanan pengguna jasa bus DAMRI dapat lebih terjamin.
2. Penambahan jumlah loket juga perlu dipertimbangkan, dengan tujuan agar setiap loket dapat melayani satu trayek secara terpisah. Langkah ini berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan DAMRI karena mempermudah konsumen dalam mengantre sesuai trayek tujuan masing-masing.
3. Kendati tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan tergolong positif, masih terdapat beberapa ketentuan dalam Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 98 Tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Antarkota Dalam Provinsi yang belum terlaksana sepenuhnya — antara lain ruang penyimpanan kursi roda, buku panduan penumpang, fasilitas kesehatan, tanda pengenalan bagasi, serta lampu tanda bahaya. Aspek-aspek tersebut sebaiknya menjadi perhatian pengelola guna penyempurnaan layanan ke depannya.

## REFERENCES

- Adiyanto, Y. (2020). Pengaruh Harga Trayek dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Damri Trayek Serang - Sumur di Kantor Cabang Perum Damri Serang. *Jurnal Ekonomi Vokasi*, 2622-4240.
- Ajija, S. R. (2011). *Cara Cerdas Menguasai EViews*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arpan, C. A. (2020). *Analisis Kepuasan Pelanggan Bus Damri Cabang Lampung*. Gema - Volume XII, Nomor 1, 2086-9592.
- Hasanah, H. (2017). *Teknik-Teknik observasi. at-Taquadum, Quality Assurance Institute (LPM) State Islamic University Walisongo Semarang*.
- J.Supranto. (2001). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. &. (2008). *Prinsip - Prinsip Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rosady, R. (2003). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rosaliza, M. (2015). *Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif*. Ilmu Budaya Voll 11, No 2.



- Setyaji Herlambang, A. H. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Damri Kota Semarang. *Ilmu Administrasi Bisnis*, vol 2, No 4.
- Steenbrink, P. (1974). *Transport Network Optimization in the Dutch Integral Transportation Study* 1 ed., Vol.8. Dutch: Elsevier LTD.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Ulber & Silahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama. 64
- Warpani, S. (1990). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Institut Teknologi Bandung.