

# 89% Unique

Total 25468 chars, 3353 words, 145 unique sentence(s).

**Custom Writing Services - Paper writing service you can trust.  
Your assignment is our priority! Papers ready in 3 hours!  
Proficient writing: top academic writers at your service 24/7!  
Receive a premium level paper!**

**STORE YOUR DOCUMENTS IN THE CLOUD - 1GB of private storage for free on our new file hosting!**

Results	Query	Domains (original links)
Unique	<a href="#">Sampling technique using accidental sampling</a>	-
30,800 results	<a href="#">Data collection method in this research is using primary data and secondary data</a>	<a href="#">scribd.com</a> <a href="#">researchgate.net</a> <a href="#">scribd.com</a> <a href="#">academia.edu</a> <a href="#">researchgate.net</a> <a href="#">pt.scribd.com</a> <a href="#">fr.scribd.com</a> <a href="#">es.scribd.com</a> <a href="#">pt.scribd.com</a> <a href="#">fr.scribd.com</a>
Unique	<a href="#">Data were analyzed by using multiple linear regression with the help of SPSS 23</a>	-
Unique	<a href="#">Terminal Rajekwesi Bojonegoro sebelum berada di Jl</a>	-
Unique	<a href="#">Veteran Desa Sukorejo dulunya berada di Jl</a>	-
Unique	<a href="#">Jumlah penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro setiap tahun mengalami kenaikan</a>	-
Unique	<a href="#">Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (service activities) (Rahardjo Adisasmita, 2010)</a>	-
Unique	<a href="#">Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (service activities) (Rahardjo Adisasmita, 2010)</a>	-
Unique	<a href="#">Sedangkan fungsi terminal secara umum adalah :</a>	-
Unique	<a href="#">Menampung penumpang dan barang dari waktu tiba sampai waktu berangkat</a>	-
Unique	<a href="#">- Menyediakan keamanan dan kenyamanan penumpang (misalnya: pelayanan makan dan lain sebagainya)</a>	-
Unique	<a href="#">Menyiapkan dokumentasi perjalanan, meliputi: - Menimbang muatan, menyiapkan rekening, memilih rute</a>	-
Unique	<a href="#">- Menjual tiket penumpang, memeriksa pesanan tempat</a>	-

Unique	<a href="#">Menyiapkan kendaraan dan komponen lainnya, memelihara dan menentukan tugas selanjutnya</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas Menurut Tjiptono, 2004</a>	-
Unique	<a href="#">fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen</a>	-
Unique	<a href="#">Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No</a>	-
62 results	<a href="#">PM 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal penumpang Angkutan Jalan</a>	<a href="http://hubdat.dephub.go.id">hubdat.dephub.go.id</a> <a href="http://hukumonline.com">hukumonline.com</a> <a href="http://terminaltamanan.blogspot.com">terminaltamanan.blogspot.com</a> <a href="http://jdih.dephub.go.id">jdih.dephub.go.id</a> <a href="http://researchgate.net">researchgate.net</a> <a href="http://hubdat.dephub.go.id">hubdat.dephub.go.id</a> <a href="http://researchgate.net">researchgate.net</a> <a href="http://jdih.dephub.go.id">jdih.dephub.go.id</a> <a href="http://dephub.go.id">dephub.go.id</a> <a href="http://terminaltirtonadi.com">terminaltirtonadi.com</a>
Unique	<a href="#">Fasilitas utama adalah fasilitas yang harus selalu ada dari penyelenggaraan dan pengoperasian terminal</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas penunjang adalah fasilitas pilihan yang menunjang penyelenggaraan dan pengoperasional terminal</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas Terminal Penumpang berdasarkan pasal 20 adalah</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas terminal penumpang terdiri atas Fasilitas Utama dan fasilitas Penunjang</a>	-
29 results	• <a href="#">Fasilitas utama terdiri atas :</a>	<a href="http://sarjanaku.com">sarjanaku.com</a> <a href="http://scribd.com">scribd.com</a> <a href="http://id.wikipedia.org">id.wikipedia.org</a> <a href="http://sigap.com">sigap.com</a> <a href="http://setagu.net">setagu.net</a> <a href="http://digital-sense.net">digital-sense.net</a> <a href="http://mariannaarkansas.org">mariannaarkansas.org</a> <a href="http://id.wikipedia.org">id.wikipedia.org</a> <a href="http://dlu.co.id">dlu.co.id</a> <a href="http://madrasah-utama.blogspot.com">madrasah-utama.blogspot.com</a>
Unique	<a href="#">Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (waste management)</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas penggunaan teknologi</a>	-
Unique	<a href="#">Pelayanan penggunaan terminal dari perusahaan bus (customer service)</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas pengawasan keselamatan</a>	-
Unique	<a href="#">Ruang tunggu keberangkatan (boarding)</a>	-
Unique	<a href="#">Ruang pembelian tiket untuk bersama</a>	-
Unique	<a href="#">Outlet pembelian tiket secara online (single outlet ticketing online)</a>	-
Unique	<a href="#">Pusat informasi (information center)</a>	-
Unique	<a href="#">Papan perambuan dalam terminal (signage)</a>	-
Unique	<a href="#">Layanan bagasi (Lost and Found)</a>	-
Unique	<a href="#">Ruang penitipan barang (lockers)</a>	-

Unique	<a href="#">Tempat berkumpul darurat (Assembly Point)</a>	-
Unique	<a href="#">Jalur evakuasi bencana dalam terminal</a>	-
22 results	• <a href="#">Fasilitas penunjang dapat berupa :</a>	<a href="#">scribd.com scribd.com</a> <a href="#">travelpariwisata.com triyo-</a> <a href="#">rachmadi.blogspot.com</a> <a href="#">iwulan.blogspot.com nctm.org</a> <a href="#">tuberkulosis.org bankmega.com</a> <a href="#">pegipegi.com ojk.go.id</a>
Unique	<a href="#">Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil menyusui</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas keamanan (checking point/mental detector/CCTV)</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas istirahat awak kendaraan</a>	-
12 results	<a href="#">Fasilitas pengendapan kendaraan</a>	<a href="#">terminaltirtonadi.com</a> <a href="#">lib.itenas.ac.id scribd.com e-</a> <a href="#">journal.uajy.ac.id pt.scribd.com</a> <a href="#">ruas.ub.ac.id e-journal.uajy.ac.id</a> <a href="#">es.scribd.com docplayer.info</a>
Unique	<a href="#">Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus</a>	-
Unique	<a href="#">Tempat transit penumpang (hall)</a>	-
96,200 results	• <a href="#">Fasilitas umum sebagaimana dimaksud meliputi :</a>	<a href="#">coursehero.com coursehero.com</a> <a href="#">indah-undefined.blogspot.com</a> <a href="#">ekoper.files.wordpress.com</a> <a href="#">rosiemutiakhanza.blogspot.com</a> <a href="#">academia.edu hukumonline.com</a> <a href="#">mixelaneousmedia.wordpress.com</a> <a href="#">komitedisabilitasdiy.blogspot.com</a> <a href="#">vhychocolatennurse.blogspot.com</a>
Unique	<a href="#">Tempat istirahat awak kendaraan</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas kebersihan, perawatan terminal, dan janitor</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM)</a>	-
4 results	<a href="#">Fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut)</a>	<a href="#">terminaltirtonadi.com e-</a> <a href="#">journal.uajy.ac.id e-</a> <a href="#">journal.uajy.ac.id es.scribd.com</a>
Unique	<a href="#">Fasilitas telekomunikasi dan area dengan jaringan internet</a>	-
Unique	<a href="#">Atribut Pelayanan tersebut adalah :</a>	-
1,570 results	<a href="#">Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut</a>	<a href="#">researchgate.net</a> <a href="#">shintaaafiana.blogspot.com</a> <a href="#">indoexperimentblog.blogspot.com</a>

[utamarizky.blogspot.com](http://utamarizky.blogspot.com)  
[deaandriati.blogspot.com](http://deaandriati.blogspot.com)  
[imasarahnabila.blogspot.com](http://imasarahnabila.blogspot.com)

Unique	<a href="#">Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah</a>	-
Unique	<a href="#">Bentuk produk Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat</a>	-
Unique	<a href="#">Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut</a>	-
Unique	<a href="#">Faktor- faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut</a>	-
Unique	<a href="#">METODE PENELITIAN Desain dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan asiosiatif</a>	-
Unique	<a href="#">Penelitian ini dilakukan di Terminal Rajekwesi Bojonegoro yang terletak di Jl</a>	-
Unique	<a href="#">Obyek penelitian adalah konsumen pengguna armada bus yang ada di Terminal Rajekwesi Bojonegoro</a>	-
Unique	<a href="#">Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010)</a>	-
Unique	<a href="#">Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan Sampling aksidental</a>	-
Unique	<a href="#">Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder</a>	-
Unique	<a href="#">1 untuk Sangat Tidak Puas (STP)</a>	-
Unique	<a href="#">4 untuk Puas (P) dan 5 untuk Sangat Puas (SP)</a>	-

[dataolah.blogspot.com](http://dataolah.blogspot.com)  
[statistiksains.blogspot.com](http://statistiksains.blogspot.com)  
[sholehshare.blogspot.com](http://sholehshare.blogspot.com)  
[tu.laporanpenelitian.com](http://tu.laporanpenelitian.com)  
[academia.edu](http://academia.edu)  
[wajibstat.blogspot.com](http://wajibstat.blogspot.com) [scribd.com](http://scribd.com)  
[dr-suparyanto.blogspot.com](http://dr-suparyanto.blogspot.com)  
[burmapitact.files.wordpress.com](http://burmapitact.files.wordpress.com)  
[academia.edu](http://academia.edu)

13,300 results	<a href="#">Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner</a>	
Unique	<a href="#">Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2001)</a>	-
Unique	<a href="#">Uji realibilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid</a>	-
Unique	<a href="#">Analisis Regresi Berganda Analisis regresi dipergunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel</a>	-
3 results	<a href="#">Analisis Regresi Berganda Tabel 3 Hasil Uji Regresi Model Unstandardized Coefficients Standardized Coefficients t Sig</a>	<a href="http://statistikian.com">statistikian.com</a> <a href="http://masabas.com">masabas.com</a> <a href="http://scribd.com">scribd.com</a>
Unique	<a href="#">Error of the Estimate 1 ,396a ,157 ,111 2,57970</a>	-
Unique		-

KESIMPULAN Berdasarkan hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- Unique Saran Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat direkomendasikan adalah: -
- Unique Fakultas Ekonomi Universitas Bojonegoro 2Dosen LB Fakultas Teknik Sipil Universitas Bojonegoro 3Mahasiswa Fakultas Teknik Sipil -
- Unique X2 (service quality) to variable Y (satisfaction) and know the partial influence of variable X1 -
- Unique the result of F test simultaneous variable X1 (facility) and X2 (service quality) have significant -
- Unique Keywords: facilities, service quality and passenger satisfaction  
PENDAHULUAN Transportasi mempunyai peranan yang sangat besar -
- Unique Transportasi memiliki fungsi yang strategis, yaitu sebagai fasilitas penunjang (membantu membuka daerah terisolasi, daerah -
- Unique Pentingnya fungsi transportasi dalam perekonomian dan pembangunan, maka kegiatan pelayanan transportasi harus diselenggarakan secara -
- Unique Terminal merupakan salah satu komponen penting dari sistem transportasi, dimana penumpang dan barang masuk dan -
- Unique Sesuai dengan keputusan surat Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.801/10/DJPD/2016 tentang operasional terminal -
- Unique Hari normal pada tahun 2016 berjumlah 300 penumpang perhari sedangkan pada tahun 2017 sekitar -
- Unique Kenaikan penumpang ini dikarenakan semakin banyak masyarakat bojonegoro yang melanjutkan pendidikan dan bekerja di -
- Unique Hal ini juga memberi dampak kelonjakan penumpang pada saat momen tertentu seperti libur panjang -
- Unique Pada hakekatnya, operasionalisasi terminal Rajekwesi Bojonegoro dapat di pandang sebagai suatu industri jasa, karena -
- Unique berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara persediaan (supply) dan kebutuhan (demand), yang dapat memicu penurunan kualitas jasa -
- Unique 1) Apakah secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi -
- Unique 2) Apakah secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di terminal -
- Unique Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk -
- Unique 2) Untuk menganalisa pengaruh parsial fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal -

6 results	<a href="#">TINJAUAN PUSTAKA Transportasi Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan perpindahan barang dan atau manusia dari tempat</a>	<a href="#">scribd.com</a> <a href="#">docplayer.info</a> <a href="#">docplayer.info</a>
Unique	<a href="#">menjadi lebih tinggi di tempat tujuan dibandingkan ditempat asal, selain dari itu barang tersebut diangkut</a>	-
Unique	<a href="#">Terminal Terminal adalah titik pertemuan antara penumpang dan barang yang memasuki serta meninggalkan suatu sistem</a>	-
Unique	<a href="#">Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem transportasi tetapi juga merupakan prasarana</a>	-
Unique	<a href="#">muat barang, sebagai tempat berpindahnya penumpang baik intra maupun antar moda transportasi yang terjadi sebagai</a>	-
12 results	<a href="#">Berdasarkan Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat No.31 Tahun 1993 tentang terminal transportasi jalan, terminal</a>	<a href="#">scribd.com</a> <a href="#">ibnufatani.blogspot.com</a> <a href="#">scribd.com</a> <a href="#">steemit.com</a> <a href="#">e-journal.uajy.ac.id</a> <a href="#">pt.scribd.com</a> <a href="#">e-journal.uajy.ac.id</a>
Unique	<a href="#">parkir, ruang tunggu, papan informasi, toilet, toko, loket, dan lain-lain) serta fasilitas parkir bagi kendaraan</a>	-
Unique	<a href="#">Fungsi terminal bagi pemerintah, antara lain adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas</a>	-
Unique	<a href="#">Fungsi terminal bagi operator pengusaha jasa angkutan adalah untuk pengaturan pelayanan bus, menyediakan</a>	-
Unique	<a href="#">Memuat penumpang atau barang keatas kendaraan serta membongkar menurunkannya termasuk memindahkan dari satu kendaraan</a>	-
Unique	<a href="#">- Kemungkinan untuk memproses barang, seperti mengelompokkan, membungkus dan pemberian label dan selanjutnya untuk</a>	-
Unique	<a href="#">Mengumpulkan penumpang dan barang di dalam group-group berukuran ekonomis untuk diangkut (misalnya untuk memenuhi</a>	-
Unique	<a href="#">ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama</a>	-
30 results	<a href="#">Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam</a>	<a href="#">issuu.com</a> <a href="#">widyakrisnauli.blogspot.com</a> <a href="#">repository.widyatama.ac.id</a> <a href="#">coursehero.com</a> <a href="#">scribd.com</a> <a href="#">pt.scribd.com</a> <a href="#">repository.usu.ac.id</a> <a href="#">id.123dok.com</a> <a href="#">es.scribd.com</a>
Unique	<a href="#">pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu</a>	-
Unique	<a href="#">permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (derived demand) yang timbul akibat adanya</a>	-
Unique	<a href="#">Rahardjo Adisasmita, 2010, Variabel pelayanan merupakan atribut sistem transformasi yang mempengaruhi keputusan konsumen mengenai</a>	-

Unique	<a href="#">Waktu - Total waktu perjalanan, - Dapat dipercaya (variance dalam waktu perjalanan), - Waktu</a>	-
Unique	<a href="#">jalan), harga bahan baku dan biaya parkir, - Biaya operasional langsung lainnya, seperti pemuatan dan</a>	-
Unique	<a href="#">Keselamatan - Kemungkinan kerusakan barang, - Kemungkinan kecelakaan, - Kemungkinan beberapa tipe kecelakaan (penguapan,</a>	-
Unique	<a href="#">kelembapan, kebersihan, kualitas dalam perjalanan, - Kenikmatan psikologis (status, kebebasan/privacy), - Kesenangan lain (penanganan bagasi</a>	-
Unique	<a href="#">Pelayanan untuk pemilik barang - Pemuatan, - AsuransiKepuasan Tjiptono (2000) Pada dasarnya tujuan suatu</a>	-
Unique	<a href="#">disebut " The Big Eight Factors" yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori sebagai berikut:</a>	-
Unique	<a href="#">Kualitas produk Kualitas produk yaitu merupakan mutu dari semua komponen – komponen yang membentuk</a>	-
Unique	<a href="#">dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga</a>	-
Unique	<a href="#">Keandalan Keandalan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang</a>	-
Unique	<a href="#">Jaminan Suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan</a>	-
1 results	<a href="#">Respon dan cara pemecahan masalah Respon to and Remedy of Problems merupakan sikap dari</a>	<a href="http://scribd.com">scribd.com</a>
Unique	<a href="#">Pengalaman Karyawan Pengalaman karyawan merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal</a>	-
86 results	<a href="#">Kemudahan dan kenyamanan Convenience of Acquisition merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh</a>	<a href="http://chandranugroho-psckamis.blogspot.com">chandranugroho-psckamis.blogspot.com</a> <a href="http://alvianrachman.blogspot.com">alvianrachman.blogspot.com</a> <a href="http://paul02583.files.wordpress.com">paul02583.files.wordpress.com</a> <a href="http://aisyahpurnamasari.blogspot.com">aisyahpurnamasari.blogspot.com</a> <a href="http://muwafikcenter.blogspot.com">muwafikcenter.blogspot.com</a> <a href="http://aisyahpurnamasari.blogspot.com">aisyahpurnamasari.blogspot.com</a> <a href="http://alvianrachman.blogspot.com">alvianrachman.blogspot.com</a> <a href="http://researchgate.net">researchgate.net</a> <a href="http://academia.edu">academia.edu</a> <a href="http://e-journal.uajy.ac.id">e-journal.uajy.ac.id</a>
Unique	<a href="#">Kerangka Konseptual Hipotesis Berdasarkan rumusan masalah, dan kerangka konsep penelitian diatas, maka hipotesis dalam penelitian</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi</a>	-
Unique	<a href="#">Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi</a>	-
Unique	<a href="#">Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan</a>	-
Unique		-

	<a href="#">Data primer adalah Sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono,</a>	
Unique	<a href="#">berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan ataupun data – data yang diperoleh dari berbagai</a>	-
Unique	<a href="#">Sumber data Skunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang</a>	-
Unique	<a href="#">Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan acuan tabel skala likert</a>	-
Unique	<a href="#">Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk</a>	-
Unique	<a href="#">Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian</a>	-
Unique	<a href="#">menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik t.</a>	-
Unique	<a href="#">Uji t Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui</a>	-
Unique	<a href="#">(Y) dan jika nilai Sig &gt; 0,05 maka variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap</a>	-
Unique	<a href="#">Uji F Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar</a>	-
Unique	<a href="#">(Y) dan jika nilai Sig &gt; 0,05 maka variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap</a>	-
9 results	<a href="#">Koefisien Determinasi Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang</a>	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> <a href="http://bashansannu.blogspot.com">bashansannu.blogspot.com</a> <a href="http://scribd.com">scribd.com</a> <a href="http://vdocuments.site">vdocuments.site</a> <a href="http://docobook.com">docobook.com</a> <a href="http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id">ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id</a> <a href="http://de.slideshare.net">de.slideshare.net</a> <a href="http://mafiadoc.com">mafiadoc.com</a>
Unique	<a href="#">Jika R<sup>2</sup> semakin besar, maka prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel</a>	-
4 results	<a href="#">Jika R<sup>2</sup> semakin kecil maka prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel</a>	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> <a href="http://es.scribd.com">es.scribd.com</a> <a href="http://vdocuments.site">vdocuments.site</a> <a href="http://scribd.com">scribd.com</a>
Unique	<a href="#">Valid Y 5 0,614 0,264 Valid Sumber : Hasil olah data, 2017Hasil uji validitas menunjukkan</a>	-
Unique	<a href="#">olah data, 2017Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrumen penelitian, karena diperoleh nilai koefisien</a>	-
Unique	<a href="#">Error Beta 1 (Constant) 7,302 1,797 4,063 ,000 Fasilitas ,141 ,084 ,390 1,681 ,101</a>	-
Unique	<a href="#">:Y = 7,302 0,141 X1 0,05 X2 e Persamaan diatas mengandung maksud bahwa kepuasan dipengaruhi</a>	-
Unique	<a href="#">Persamaan diatas dapat dijabarkan sebagai berikut : Konstanta = 7,302 artinya bahwa nilai konstanta</a>	-
Unique		-

	<a href="#">Bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen akan</a>	
Unique	<a href="#">Koefisien X1 sebesar 0,141 artinya bahwa apabila fasilitas, naik satu satuan, maka kepuasan konsumen</a>	-
Unique	<a href="#">Koefisien X2 sebesar 0,05 artinya bahwa apabila kualitas pelayanan, naik satu satuan, maka kepuasan</a>	-
Unique	<a href="#">hasil analisa data dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel sebagai</a>	-
Unique	<a href="#">besar dari 0,05) yang berarti bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal</a>	-
Unique	<a href="#">(lebih besar dari 0,05) yang berarti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang</a>	-
Unique	<a href="#">sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan</a>	-
56 results	<a href="#">dilihat pada tabel berikut : Tabel 4 Hasil Uji F (Anova)Model Sum of Squares df</a>	<a href="#">coursehero.com</a> <a href="#">coursehero.com</a> <a href="#">docplayer.info</a> <a href="#">researchgate.net</a> <a href="#">text-id.123dok.com</a> <a href="#">gorillapuber.blogspot.com</a> <a href="#">scribd.com</a> <a href="#">researchgate.net</a> <a href="#">vdocuments.site</a> <a href="#">pt.scribd.com</a>
Unique	<a href="#">1 Regression 45,745 2 22,872 3,437 ,043b Residual 246,230 37 6,655 Total 291,975 39</a>	-
Unique	<a href="#">berarti bahwa secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di</a>	-
Unique	<a href="#">simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro terbukti kebenarannya sehingga hipotesis kedua</a>	-
Unique	<a href="#">terminal Rajekwesi Bojonegoro digunakan analisis koefisien determinasi sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut :Tabel</a>	-
Unique	<a href="#">terminal Rajekwesi Bojonegoro dapat dijelaskan oleh fasilitas dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi</a>	-
Unique	<a href="#">Secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal</a>	-
Unique	<a href="#">Secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi</a>	-
Unique	<a href="#">Agar mengupayakan untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro melalui peningkatan fasilitas dan</a>	-
Unique	<a href="#">selain fasilitas dan kualitas pelayanan karena masih ada 60,4% kepuasan penumpang yang dipengaruhi variabel lain</a>	-

Top plagiarizing domains: **scribd.com** (16 matches); **pt.scribd.com** (8 matches); **researchgate.net** (8 matches); **e-journal.uajy.ac.id** (7 matches); **coursehero.com** (5 matches); **es.scribd.com** (5 matches); **academia.edu** (5 matches); **docplayer.info** (4 matches); **terminaltirtonadi.com** (3

matches); **vdocuments.site** (3 matches); **alvianrachman.blogspot.com** (2 matches); **aisyahpurnamasari.blogspot.com** (2 matches); **id.wikipedia.org** (2 matches); **hubdat.dephub.go.id** (2 matches); **fr.scribd.com** (2 matches); **hukumonline.com** (2 matches); **jdih.dephub.go.id** (2 matches); **burmapitact.files.wordpress.com** (1 matches); **dr-suparyanto.blogspot.com** (1 matches); **steemit.com** (1 matches); **wajibstat.blogspot.com** (1 matches); **ibnufatani.blogspot.com** (1 matches); **statistiksains.blogspot.com** (1 matches); **sholehshare.blogspot.com** (1 matches); **statistikian.com** (1 matches); **issuu.com** (1 matches); **masabas.com** (1 matches); **tu.laporanpenelitian.com** (1 matches); **paul02583.files.wordpress.com** (1 matches); **ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id** (1 matches); **docobook.com** (1 matches); **de.slideshare.net** (1 matches); **mafiadoc.com** (1 matches); **gorillapuber.blogspot.com** (1 matches); **text-id.123dok.com** (1 matches); **bashansannu.blogspot.com** (1 matches); **muwafikcenter.blogspot.com** (1 matches); **repository.usu.ac.id** (1 matches); **repository.widyatama.ac.id** (1 matches); **id.123dok.com** (1 matches); **chandranugroho-psckamis.blogspot.com** (1 matches); **dataolah.blogspot.com** (1 matches); **widyakrisnauli.blogspot.com** (1 matches); **mixelaneousmedia.wordpress.com** (1 matches); **madrasah-utama.blogspot.com** (1 matches); **dlu.co.id** (1 matches); **travelpariwisata.com** (1 matches); **triyo-rachmadi.blogspot.com** (1 matches); **nctm.org** (1 matches); **iwulan.blogspot.com** (1 matches); **mariannaarkansas.org** (1 matches); **digital-sense.net** (1 matches); **dephub.go.id** (1 matches); **terminaltamanan.blogspot.com** (1 matches); **sarjanaku.com** (1 matches); **sigap.com** (1 matches); **setagu.net** (1 matches); **tuberculosis.org** (1 matches); **bankmega.com** (1 matches); **vhychocolatennurse.blogspot.com** (1 matches); **komitedisabilitasdiy.blogspot.com** (1 matches); **shintaaafiana.blogspot.com** (1 matches); **indoexperimentblog.blogspot.com** (1 matches); **deaandriati.blogspot.com** (1 matches); **utamarizky.blogspot.com** (1 matches); **rosiemutiakhanza.blogspot.com** (1 matches); **ekoper.files.wordpress.com** (1 matches); **ojk.go.id** (1 matches); **pegipegi.com** (1 matches); **lib.itenas.ac.id** (1 matches); **ruas.ub.ac.id** (1 matches); **indah-undefined.blogspot.com** (1 matches); **imasarahabila.blogspot.com** (1 matches);

## PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL RAJEKWESI BOJONEGORO

Endang<sup>1,2</sup>), Laily Nur Cholida<sup>3</sup>)<sup>1</sup>Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bojonegoro <sup>2</sup>Dosen LB Fakultas Teknik Sipil Universitas Bojonegoro <sup>3</sup>Mahasiswa Fakultas Teknik Sipil Universitas Bojonegoro

email: endang106@yahoo.co.id Abstract This study aims to determine the effect of simultaneous variables X1 (facilities) and X2 (service quality) to variable Y (satisfaction) and know the partial influence of variable X1 (facility) and X2 (service quality) to variable Y (satisfaction). Sampling technique using accidental sampling. Data collection method in this research is using primary data and secondary data. Data were analyzed by using multiple linear regression with the help of SPSS 23. Based on the result of t test data analysis variable X1 (facility) and X2 (service quality) partially have no significant effect on passenger satisfaction in terminal Rajekwesi Bojonegoro and the result of F test simultaneous variable X1 (facility) and X2 (service quality) have significant influence to passenger satisfaction in terminal Rajekwesi Bojonegoro. Keywords: facilities, service quality and passenger satisfaction

### PENDAHULUAN

Transportasi mempunyai peranan yang sangat besar dalam kehidupan manusia, dalam perekonomian dan pembangunan, sejak dahulu sampai sekarang dan masa mendatang. Transportasi memiliki fungsi yang strategis, yaitu sebagai fasilitas penunjang (membantu membuka daerah terisolasi, daerah terpencil, daerah tertinggal dan daerah perbatasan). Pentingnya fungsi transportasi dalam perekonomian dan pembangunan, maka kegiatan pelayanan transportasi harus diselenggarakan secara efektif dan efisien, melalui perencanaan, pengaturan dan penyusunan kebijakan (Rahardjo Adisasmita, 2010). Terminal merupakan salah satu komponen penting dari sistem transportasi, dimana penumpang dan barang masuk dan keluar sebagai tempat awal atau berakhirnya suatu perjalanan. Terminal Rajekwesi Bojonegoro sebelum berada di Jl. Veteran Desa Sukorejo dulunya berada di Jl. Rajekwesi. Sesuai dengan keputusan surat Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : KP.801/10/DJPD/2016 tentang operasional terminal tipe A terminal

Rajekwesi Bojonegoro telah diambil alih oleh Kementerian Perhubungan Pusat. Jumlah penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro setiap tahun mengalami kenaikan. Hari normal pada tahun 2016 berjumlah 300 penumpang perhari sedangkan pada tahun 2017 sekitar 325 penumpang perhari (Sumber : UPTD Terminal Rajekwesi Bojonegoro Tahun 2017). Kenaikan penumpang ini dikarenakan semakin banyak masyarakat bojonegoro yang melanjutkan pendidikan dan bekerja di luar kota, hal ini yang menyebabkan mereka untuk menggunakan jasa transportasi di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. Hal ini juga memberi dampak kelonjakan penumpang pada saat momen tertentu seperti libur panjang sekolah dan lebaran, mengalami peningkatan penumpang sekitar 50% (Sumber : UPTD Terminal Rajekwesi Bojonegoro). Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (service activities) (Rahardjo Adisasmita, 2010). Pada hakekatnya, operasionalisasi terminal Rajekwesi Bojonegoro dapat di pandang sebagai suatu industri jasa, karena menyediakan jasa pelayanan publik yang di dalamnya dilakukan pemungutan biaya berupa retribusi. Dengan semakin meningkatnya jumlah penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro dari tahun ke tahun dapat berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan antara persediaan (supply) dan kebutuhan (demand), yang dapat memicu penurunan kualitas jasa terminal, sehingga berdampak pada penumpang. Dari latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah : 1) Apakah secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro?; 2) Apakah secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro?. Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisa pengaruh simultan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro; 2) Untuk menganalisa pengaruh parsial fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro.

**TINJAUAN PUSTAKA**

Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan perpindahan barang dan atau manusia dari tempat asal (origin) ke tempat tujuan (destination). Transportasi menciptakan guna tempat (place utility) dan guna waktu (time utility), karena nilai barang menjadi lebih tinggi di tempat tujuan dibandingkan ditempat asal, selain dari itu barang tersebut diangkut cepat sehingga sampai di tempat tujuan tepat waktu untuk memenuhi kebutuhan. Transportasi merupakan kegiatan jasa pelayanan (service activities) (Rahardjo Adisasmita, 2010). Terminal adalah titik pertemuan antara penumpang dan barang yang memasuki serta meninggalkan suatu sistem transportasi. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem transportasi tetapi juga merupakan prasarana yang merupakan biaya yang besar dan titik kemacetan yang terjadi (Morlok E.K, 1995). Direktur Jendral Perhubungan Darat (1995) menyatakan bahwa terminal angkutan umum merupakan titik simpul dalam sistem jaringan transportasi jalan tempat terjadinya putus arus yang merupakan prasarana angkutan yang berfungsi pokok sebagai pelayanan umum, berupa tempat kendaraan umum menaikkan dan menurunkan penumpang dan atau barang, bongkar muat barang, sebagai tempat berpindahnya penumpang baik intra maupun antar moda transportasi yang terjadi sebagai akibat adanya arus pergerakan manusia dan barang serta adanya tuntutan efisiensi transportasi. Berdasarkan Keputusan Direktorat Jendral Perhubungan Darat No.31 Tahun 1993 tentang terminal transportasi jalan, terminal berfungsi sebagai berikut: 1. Fungsi terminal bagi penumpang, adalah untuk kenyamanan menunggu, kenyamanan perpindahan dari satu moda atau kendaraan yang satu ke moda atau kendaraan yang lain, tempat tersedianya fasilitas-fasilitas dan informasi (pelataran parkir, ruang tunggu, papan informasi, toilet, toko, loket, dan lain-lain) serta fasilitas parkir bagi kendaraan pribadi atau kendaraan penumpang. 2. Fungsi terminal bagi pemerintah, antara lain adalah dari segi perencanaan dan manajemen lalu lintas dan menghindari kemacetan, sebagai sumber pemungutan retribusi dan sebagai pengendali arus kendaraan. 3. Fungsi terminal bagi operator / pengusaha jasa angkutan adalah untuk pengaturan pelayanan bus, menyediakan fasilitas dan informasi awak bus dan fasilitas pangkalan. Sedangkan fungsi terminal secara umum adalah : a. Memuat penumpang atau barang keatas kendaraan serta membongkar menurunkannya termasuk memindahkan dari satu

kendaraan ke kendaraan lain atau dari moda angkutan ke moda angkutan lain. b. Menampung penumpang dan barang dari waktu tiba sampai waktu berangkat. - Kemungkinan untuk memproses barang, seperti mengelompokkan, membungkus dan pemberian label dan selanjutnya untuk diangkut. - Menyediakan keamanan dan kenyamanan penumpang (misalnya: pelayanan makan dan lain sebagainya. c. Menyiapkan dokumentasi perjalanan, meliputi: - Menimbang muatan, menyiapkan rekening, memilih rute. - Menjual tiket penumpang, memeriksa pesanan tempat. d. Menyiapkan kendaraan dan komponen lainnya, memelihara dan menentukan tugas selanjutnya. e. Mengumpulkan penumpang dan barang di dalam group-group berukuran ekonomis untuk diangkut (misalnya untuk memenuhi kereta api atau pesawat udara dan menurunkan mereka setelah tiba di tempat tujuan. Fasilitas Menurut Tjiptono, 2004 ; fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 132 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal penumpang Angkutan Jalan. Fasilitas utama adalah fasilitas yang harus selalu ada dari penyelenggaraan dan pengoperasian terminal. Fasilitas penunjang adalah fasilitas pilihan yang menunjang penyelenggaraan dan pengoperasional terminal. Fasilitas Terminal Penumpang berdasarkan pasal 20 adalah ; Fasilitas terminal penumpang terdiri atas Fasilitas Utama dan fasilitas Penunjang. • Fasilitas utama terdiri atas : a. Jalur keberangkatan kendaraan; b. Jalur kedatangan kendaraan; c. Ruang tunggu penumpang, pengantar, dan/atau penjemput; d. Tempat parkir kendaraan; e. Fasilitas pengelolaan lingkungan hidup (waste management); f. Perlengkapan jalan; g. Fasilitas penggunaan teknologi; h. Media informasi; i. Penanganan pengemudi; j. Pelayanan penggunaan terminal dari perusahaan bus (customer service); k. Fasilitas pengawasan keselamatan; l. Jalur kedatangan penumpang; m. Ruang tunggu keberangkatan (boarding); n. Ruang pembelian tiket; o. Ruang pembelian tiket untuk bersama; p. Outlet pembelian tiket secara online (single outlet ticketing online); q. Pusat informasi (information center); r. Papan perambuan dalam terminal (signage); s. Papan pengumuman; t. Layanan bagasi (Lost and Found); u. Ruang penitipan barang (lockers); v. Tempat berkumpul darurat (Assembly Point); dan w. Jalur evakuasi bencana dalam terminal. • Fasilitas penunjang dapat berupa : a. Fasilitas penyandang cacat dan ibu hamil menyusui; b. Fasilitas keamanan (checking point/mental detector/CCTV); c. Fasilitas pelayanan keamanan; d. Fasilitas istirahat awak kendaraan; e. Fasilitas ramp check; f. Fasilitas pengendapan kendaraan; g. Fasilitas bengkel yang diperuntukkan bagi operasional bus; h. Fasilitas kesehatan; i. Fasilitas peribadatan; j. Tempat transit penumpang (hall); k. Alat pemadam kebakaran; dan/atau l. Fasilitas umum. • Fasilitas umum sebagaimana dimaksud meliputi : a. Toilet; b. Fasilitas park and ride; c. Tempat istirahat awak kendaraan; d. Fasilitas pereduksi pencemaran udara dan kebisingan; e. Fasilitas pemantau kualitas udara dan gas buang; f. Fasilitas kebersihan, perawatan terminal, dan janitor; g. Fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum; h. Fasilitas perdagangan, pertokoan, kantin pengemudi; i. Area merokok; j. Fasilitas restoran; k. Fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM); l. Fasilitas pengantar barang (trolley dan tenaga angkut); m. Fasilitas telekomunikasi dan area dengan jaringan internet; n. Fasilitas penginapan; o. Fasilitas keamanan; p. Ruang anak-anak; Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas jasa pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan. Menurut Edward K. Morlok, 1995 transportasi manusia atau barang biasanya bukanlah merupakan tujuan akhir, oleh karena itu, permintaan akan jasa transportasi dapat disebut sebagai permintaan turunan (derived demand) yang timbul akibat adanya permintaan akan komoditi atau jasa lainnya. Rahardjo Adisasmitha, 2010, Variabel pelayanan merupakan atribut sistem transformasi yang mempengaruhi

keputusan konsumen mengenai apakah, kemana, bilamana dan bagaimana membuat/melakukan perjalanan. Atribut Pelayanan tersebut adalah : 1. Waktu - Total waktu perjalanan, - Dapat dipercaya (variance dalam waktu perjalanan), - Waktu yang diperlukan dalam titik transfer, - Frekuensi pelayanan, - Jadwal waktu. 2. Biaya dan pengguna jasa - Pungutan transportasi secara langsung, seperti tarif angkutan, tol (pajak jalan), harga bahan baku dan biaya parkir, - Biaya operasional langsung lainnya, seperti pemuatan dan dokumentasi, - Biaya tidak langsung, seperti biaya gudang, bunga dan asuransi. 3. Keselamatan - Kemungkinan kerusakan barang, - Kemungkinan kecelakaan, - Kemungkinan beberapa tipe kecelakaan (penguapan, kerusakan air dan lainnya. 4. Kenikmatan dan kenyamanan untuk pengguna jasa - Jarak berjalan kaki, - Kenikmatan fisik (temperatur, kelembapan, kebersihan, kualitas dalam perjalanan, - Kenikmatan psikologis (status, kebebasan/privacy), - Kesenangan lain (penanganan bagasi dan tiket, pelayanan makanan), - Menikmati perjalanan, - Pengalaman estetika. 5. Pelayanan untuk pemilik barang - Pemuatan, - Asuransi

Kepuasan Tjiptono (2000) Pada dasarnya tujuan suatu penyedia jasa adalah untuk menciptakan kepuasan kepada para pelanggannya. Menurut Hannah dan Karp, 1991 (dalam Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 2004) menyatakan bahwa Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut “ The Big Eight Factors” yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori sebagai berikut: 1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk antara lain sebagai berikut. a. Kualitas produk Kualitas produk yaitu merupakan mutu dari semua komponen – komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. b. Hubungan antara nilai dengan harga Hubungan antara nilai dengan harga merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga yang dibayar oleh pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha. c. Bentuk produk Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat. d. Keandalan Keandalan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan. 2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan antara lain sebagai berikut. a. Jaminan Suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian. b. Respon dan cara pemecahan masalah Respon to and Remedy of Problems merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan. 3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian antara lain sebagai berikut. a. Pengalaman Karyawan Pengalaman karyawan merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian. b. Kemudahan dan kenyamanan Convenience of Acquisition merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkannya.

Kerangka Konseptual Hipotesis Berdasarkan rumusan masalah, dan kerangka konsep penelitian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut 1. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. 2. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro.

METODE PENELITIAN Desain dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan asiosiatif. Penelitian ini dilakukan di Terminal Rajekwesi Bojonegoro yang terletak di Jl. Veteran Kabupaten Bojonegoro. Obyek penelitian adalah konsumen pengguna armada bus yang ada di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan Sampling aksidental. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah Sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono, 2012). Data Sekunder adalah data – data yang diperoleh secara

tidak langsung termasuk studi literatur berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dipublikasikan ataupun data – data yang diperoleh dari berbagai sumber lainnya yang relevan. Sumber data Skunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiono, 2012). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan acuan tabel skala likert 1 sampai dengan 5. Di mana; 1 untuk Sangat Tidak Puas (STP); 2 untuk Tidak Puas (TP); 3 untuk Cukup Puas (CP); 4 untuk Puas (P) dan 5 untuk Sangat Puas (SP).

Teknik Analisa Data 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2001). Uji realibilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2001)

2. Analisis Regresi Berganda Analisis regresi dipergunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara variabel. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian inii. Berikut ini adalah model regresi berganda:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$  Dimana : Y = Kepuasan X1 = Fasilitas X2 = Kualitas Pelayanan a = Konstanta b1,b2 = Koefisien regresi

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi.

1. Uji t Uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel indepen (X1 dan X2) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y). Jika nilai Sig < 0,05 maka variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) dan jika nilai Sig > 0,05 maka variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

2. Uji F Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X1 dan X2) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai Sig < 0,05 maka variabel independen (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) dan jika nilai Sig > 0,05 maka variabel independen (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

3. Koefisien Determinasi Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X). Jika R<sup>2</sup> semakin besar, maka prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) semakin tinggi. Jika R<sup>2</sup> semakin kecil maka prosentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan oleh variabel independen (X) semakin rendah yang disebabkan oleh variabel independen (X) semakin rendah.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Item

Item-Total Correlation r tabel Keterangan Fasilitas (X1)

X.1.1	0,904	0,264	Valid
X.1.2	0,888	0,264	Valid
X.1.3	0,896	0,264	Valid
X.1.4	0,917	0,264	Valid
X.1.5	0,799	0,264	Valid
X.1.6	0,734	0,264	Valid
X.1.7	0,590	0,264	Valid
X.1.8	0,676	0,264	Valid
X.1.9	0,795	0,264	Valid
X.1.10	0,773	0,264	Valid

Item-Total Correlation r tabel Keterangan Kualitas Pelayanan (X2)

X.2.1	0,833	0,264	Valid
X.2.2	0,839	0,264	Valid
X.2.3	0,934	0,264	Valid
X.2.4	0,931	0,264	Valid
X.2.5	0,816	0,264	Valid

Kepuasan (Y)

Y1	0,562	0,264	Valid
Y 2	0,592	0,264	Valid
Y 3	0,724	0,264	Valid
Y 4	0,695	0,264	Valid
Y 5	0,614	0,264	Valid

Sumber : Hasil olah data, 2017

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dalam kuesioner mempunyai Item-Total Correlation > 0,264 maka pertanyaan tersebut valid.

Uji Reliabilitas Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No Variabel Cronbach Alpha

1 Fasilitas (X1)	0,938	Reliabel
2 Kualitas Pelayanan (X2)	0,918	Reliabel
3 Kepuasan (Y)	0,628	Reliabel

Sumber : Hasil olah data, 2017

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas instrumen penelitian, karena diperoleh nilai koefisien reliabilitas > 0,60 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

**Analisis Regresi Berganda**

Tabel 3 Hasil Uji Regresi Model

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	B	Std. Error
1 (Constant)	7,302		1,797	4,063	,000	
	Fasilitas	,141	,084	,390	1,681	,101
	Kualitas Pelayanan	,005	,155	,008	,035	,972

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber : Hasil olah data, 2017

Dari hasil uji data yang terdapat pada tabel 3, diketahui bahwa persamaan regresi untuk hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :  $Y = 7,302 + 0,141 X_1 + 0,005 X_2 + e$

Persamaan diatas mengandung maksud bahwa kepuasan dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Persamaan diatas dapat

dijabarkan sebagai berikut : Konstanta = 7,302 artinya bahwa nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen (fasilitas dan kualitas pelayanan). Bila variabel independen naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel kepuasan konsumen akan naik atau terpenuhi. Koefisien X1 sebesar 0,141 artinya bahwa apabila fasilitas, naik satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,141 satuan atau 14,1%. Koefisien X2 sebesar 0,05 artinya bahwa apabila kualitas pelayanan, naik satu satuan, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,05 satuan atau 5%. Selanjutnya untuk menguji hipotesis pertama, yang menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro di gunakan analisis uji t Berdasarkan hasil analisa data dengan menggunakan uji t diperoleh nilai t hitung untuk masing-masing variabel sebagai berikut: 1. Nilai t hitung variabel fasilitas (X1) sebesar 1,681 dengan tingkat signifikan sebesar 0,101 (lebih besar dari 0,05) yang berarti bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. 2. Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,35 dengan tingkat signifikan sebesar 0,972 (lebih besar dari 0,05) yang berarti bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. Berdasarkan hasil analisis data, variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro, tidak terbukti kebenarannya sehingga hipotesis pertama ditolak. Pengujian hipotesis kedua yang, menyatakan bahwa secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro di gunakan analisis uji F (Anova) sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut : Tabel 4 Hasil Uji F

(Anova)Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	45,745	2	22,872	3,437	,043b
Residual	246,230	37	6,655		
Total	291,975	39			

a. Dependent Variable: KEPUASAN  
b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
Sumber : Hasil olah data, 2017 Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 3,437 dengan tingkat signifikan sebesar 0,043 (lebih kecil dari 0,05) yang berarti bahwa secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro terbukti kebenarannya sehingga hipotesis kedua diterima. Selanjutnya untuk mengetahui kontribusi pengaruh simultan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro digunakan analisis koefisien determinasi sebagaimana dapat dilihat pada tabel berikut : Tabel 5 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,396	,157	,111	2,57970

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
Sumber : Hasil olah data, 2017 Berdasarkan hasil perhitungan dengan program SPSS diatas, tampak besarnya koefisien determinasi adalah 0,396 berarti bahwa 39,6% kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro dapat dijelaskan oleh fasilitas dan kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 60,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar fasilitas dan kualitas pelayanan. KESIMPULAN Berdasarkan hasil analisis, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut: 1. Secara parsial fasilitas dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. 2. Secara simultan fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro. Saran Dari hasil penelitian yang diperoleh, maka saran yang dapat direkomendasikan adalah: 1. Agar mengupayakan untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Terminal Rajekwesi Bojonegoro melalui peningkatan fasilitas dan kualitas pelayanan. 2. Upaya untuk meningkatkan kepuasan penumpang di terminal Rajekwesi Bojonegoro dapat dilakukan menggali variabel-variabel lain selain fasilitas dan kualitas pelayanan karena masih ada 60,4% kepuasan penumpang yang dipengaruhi variabel lain diluar yang diteliti.