

PENGARUH SERVQUAL TERHADAP CITIZEN SATISFACTION (STUDI PADA PENGGUNA TRANS MAMMINASATA)

Harry Yulianto*)

Syarief Dienan Yahya*)

Dosen Program Studi Manajemen STIE YPUP Makassar

email: harryyulianto.stieypup@gmail.com

email: dienanyahya@gmail.com

Abstract : *The growth of city if it has not offset by the development of road infrastructure, so it has make congestion on some roads, then it has an impact toward time and economy. One of solution to overcoming the road transportation congestion is the provision adequate of mass transport that can interest people to leave the private vehicles and switch to public transport. An aims this research to examine the effect of servqual toward citizen satisfaction on Trans Mamminasata. This study was using a quantitative approach, with cross sectional design. Sampling technique in this study was using non probability sampling with purposive sampling method. Techniques of data collection for hypothesis test was using questionnaires with closed question. Variables was used in this study such us independent variables (servqual) and the dependent variable (citizen satisfaction). The independent variable consists of five dimensions, such us: reliability, responsiveness, tangibles, assurance, and empathy. In this study, the instrument validity test using Confirmatory Factor Analysis (CFA), and reliability test performed using cronbach's alpha correlation. There are six hypotheses in this study which test using different data analysis techniques, such us: simple linear regression (H1, H2, H3, H4, and H5), and multiple linear regression (H6). The results of this research showed that there were three rejected hypotheses (H1, H2, H3) and three accepted hypotheses (H4, H5, H6).*

Keywords: *servqual, citizen satisfaction, and Trans Mamminasata*

PENDAHULUAN

Perkembangan kota besar yang tidak diimbangi dengan pembangunan infrastruktur jalan, menyebabkan kemacetan di beberapa ruas jalan, sehingga memiliki dampak pada waktu maupun ekonomi. Dampak dari segi waktu seperti banyaknya waktu yang terbuang di jalan. Sedangkan, dari segi ekonomi dapat dirasakan dampaknya dengan banyaknya energi bahan bakar yang terbuang percuma, tingkat kehausan kendaraan lebih tinggi, karena waktu yang lebih lama untuk jarak yang pendek, radiator tidak berfungsi dengan baik dan penggunaan rem yang lebih tinggi, dan meningkatnya polusi udara akibat dari asap kendaraan bermotor yang dapat berakibat bagi kesehatan masyarakat dan bagi kendaraan dapat membuat mesin kendaraan cepat rusak.

Salah satu solusi untuk mengatasi kemacetan transportasi jalan raya adalah penyediaan angkutan massal memadai yang dapat menarik orang untuk meninggalkan kendaraan pribadi dan beralih pada angkutan publik. Penyediaan angkutan publik bukan hanya pada armada dan jaringannya saja, namun juga sarana pendukungnya. Hal tersebut menjadi faktor penting dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan angkutan publik. Tingkat pelayanan angkutan publik adalah kualitas dan kuantitas yang disediakan oleh sarana transportasi, termasuk didalamnya adalah karakteristik yang dapat dikuantifikasikan, seperti: keamanan, waktu perjalanan, frekuensi, maupun biaya perjalanan. Juga, termasuk karakteristik yang sulit dikuantifikasikan, seperti: kenyamanan, ketersediaan, kemudahan serta *image* moda transportasi (Kavitha, 2015).

Rumusan Masalah

Posisi Kota Makassar sebagai sentra perkembangan ekonomi di kawasan timur di Indonesia dan sebagai kota pusat pendidikan untuk kawasan timur Indonesia menjadi faktor penarik bagi proses urbanisasi penduduk yang berefek pada peningkatan jumlah penduduk dan berdampak pada peningkatan permintaan transportasi di Kota Makassar.

Berdasarkan data Kementerian Perhubungan tahun 2015, di Provinsi Sulawesi Selatan jumlah kendaraan meningkat 18% per tahun. Sedangkan, di Kota Makassar jumlah kendaraan roda dua meningkat 13%-14% per tahun, dan roda empat meningkat 8%-10% per tahun. Namun, pertumbuhan jalan hanya 0,001% per tahun. Jumlah kendaraan, baik roda dua maupun roda empat mencapai 2,4 juta (1,1 juta roda dua dan 1,3 juta mobil) lebih tinggi dibandingkan jumlah penduduknya sebanyak 1,7 juta jiwa. Oleh karena itu, apabila tidak ada tindakan yang serius pemerintah daerah, maka Kota Makassar diprediksi akan mengalami kemacetan di semua ruas jalan utama. Bahkan, kemacetan juga berdampak pada kota sekitarnya.

Salah satu alternatif solusi yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan adalah penyediaan angkutan publik yang terintegrasi berbasis bus (Bus Rapid Transit-BRT), yaitu Trans Mamminasata (Makassar-Maros-Sungguminasa-Takalar) yang berada dibawah pengelolaan Perum Damri. Meskipun Bus Trans Mamminasata sudah beroperasi sejak Maret 2014, namun kurang optimal dalam mengurangi kemacetan lalu lintas. Selain itu, permasalahan lainnya adalah kurangnya sosialisasi tentang pelayanan, rute informasi bus, titik halte/koridor yang terlayani, serta seringkali bus beroperasi tanpa penumpang atau sedikit penumpang.

Berdasarkan kondisi tersebut, maka penelitian ini akan menganalisis pengaruh *servqual* terhadap *citizen*

satisfaction (studi pada masyarakat pengguna Trans Mamminasata) dengan rumusan masalah, yaitu:

1. Apakah ada pengaruh *tangibles* terhadap *citizen satisfaction*?
2. Apakah ada pengaruh *reliability* terhadap *citizen satisfaction*?
3. Apakah ada pengaruh *responsiveness* terhadap *citizen satisfaction*?
4. Apakah ada pengaruh *assurance* terhadap *citizen satisfaction*?
5. Apakah ada pengaruh *emphaty* terhadap *citizen satisfaction*?
6. Apakah ada pengaruh *servqual* terhadap *citizen satisfaction*?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. mengetahui pengaruh *tangibles* terhadap *citizen satisfaction*,
2. mengetahui pengaruh *reliability* terhadap *citizen satisfaction*,
3. mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap *citizen satisfaction*,
4. mengetahui pengaruh *assurance* terhadap *citizen satisfaction*,
5. mengetahui pengaruh *emphaty* terhadap *citizen satisfaction*, dan
6. mengetahui pengaruh *servqual* terhadap *citizen satisfaction*.

TINJAUAN PUSTAKA

Servqual

Salah satu pendekatan kualitas pelayanan adalah model *Servqual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985), dimana persepsi kualitas merupakan penilaian pelanggan terhadap entitas layanan secara menyeluruh. *Servqual* dibangun berdasarkan perbandingan dua faktor utama, yaitu: persepsi pelanggan atas layanan nyata yang pelanggan terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya yang diharapkan atau diinginkan pelanggan (*expected service*).

Asumsi *perceived service* menurut Parasuraman dan Zeithaml (1988) yaitu jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka

layanan dapat dikatakan “ideal”. Jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan “buruk”. Namun, apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan tersebut dikatakan “baik”. Sedangkan, asumsi *expected service* adalah layanan seperti apakah yang seharusnya diberikan kepada pelanggan. *Expected service* didasarkan pada informasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*), kebutuhan pribadi (*personal needs*), serta pengalaman di masa lampau (*past experience*).

Word of mouth, *personal needs*, dan *past experience* merupakan variabel independen yang memicu munculnya *expected service*. Di sisi lain, *perceived service* tergantung pada variabel *determinants of service quality* (*reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance*, serta *emphaty*). Perbandingan antara *perceived service* dengan *expected service* memunculkan *perceived service quality* yang disebut sebagai alat ukur *servqual*, yaitu ukuran seberapa baik suatu layanan menyesuaikan dengan *expected service* (Kavitha, 2015). Penyelenggaraan *servqual* berarti melakukan kompromi antara *expected service* dengan prosedur layanan yang konsisten.

Servqual merupakan perbandingan antara *expected service* dengan *performance service*. Dalam membandingkan antara *expected service* dan *performance service*, maka akan tercipta suatu *discrepancy* (kesenjangan) yang disebut dengan *gap*. Terdapat lima *gap* yang berkaitan dengan masalah kualitas layanan, yaitu: (1) *gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen, (2) *gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas layanan, (3) *gap* antara spesifikasi kualitas layanan dan penyampaian layanan, (4) *gap* antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal, serta (5) *gap* antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Citizen satisfaction

Sejalan dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat yang berkaitan dengan

layanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah 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 diselenggarakan oleh pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat, yang diindikasikan dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun jejaring sosial, sehingga memberikan dampak negatif terhadap layanan pemerintah, yang pada akhirnya dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik yang dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik (Vijayakanth, Harirao, & Kumar, 2014). Kepuasan pelayanan merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan, penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Satisfaction (kepuasan) merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya (Kotler,

2003). Kepuasan sebagai suatu bentuk evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan pelanggan hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami pada saat proses pemberian layanan (Şandor & Raboca, 2007). Asumsi satisfaction yaitu jika kinerja lebih kecil dari harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan “tidak puas”. Jika kinerja sama dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasakan “puas”. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasakan “sangat puas”. Ketika pelanggan merasakan ketidakpuasan, maka pelanggan akan enggan untuk menggunakan lagi jasanya, sehingga pelanggan akan cenderung untuk mencari jasa lainnya yang dianggap dapat menawarkan tingkat kepuasan yang mereka harapkan. Atau dengan kata lain, jika tingkat kepuasan yang dirasakan rendah, maka akan mempengaruhi niat pelanggan untuk berpindah.

Pengaruh *Servqual* Terhadap *Citizen satisfaction*

Kualitas pelayanan publik saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai negara. Pemberian pelayanan publik yang semakin baik merupakan salah satu tolak ukur bagi legitimasi, kredibilitas serta kapasitas politik pemerintah. Konsep kualitas dan kepuasan pelanggan berada pada satu dimensi dalam garis yang linear (Randheer, 2011). Sesuatu yang berkualitas akan memberikan kepuasan. Demikian pula halnya dalam konteks pelayanan publik. Jika suatu pelayanan berkualitas, maka dipastikan akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggannya.

Keputusan seorang pelanggan untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi barang atau jasa dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan (Yulianto & Iryani, 2008). Baik buruknya kualitas pelayanan (*servqual*) yang diberikan provider

(penyedia layanan) tergantung pada persepsi konsumen atau pelayanan yang diberikan (Parasuraman & Zeithaml, 1988). Hal tersebut berarti adanya interaksi kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan.

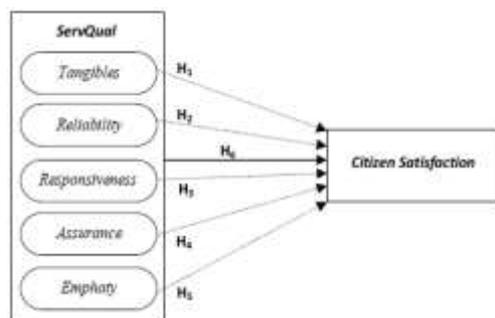
Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan, dimana setiap pelanggan atau penerima layanan menghendaki kepuasan dalam menerima suatu layanan (Mokhlis, 2011). Dengan demikian, kebutuhan para penerima layanan harus dipenuhi oleh pihak penyedia layanan agar para penerima layanan tersebut memperoleh kepuasan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima layanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ilhaamie, 2010). Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (penerima layanan) secara konsisten (Geetika, 2010). Hasil penelitian Hardianawati (2012) menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan konsep kualitas pelayanan, hasil

riset Yulianto dan Iryani (2008) menunjukkan adanya pengaruh antara persepsi kualitas layanan terhadap minat pembelian ulang dengan kepuasan konsumen sebagai variabel pemoderasi. Penelitian ini akan mengkaji tentang kualitas pelayanan dengan menggunakan teori Parasuraman dan Zeithaml untuk variabel independen (X) dengan lima dimensi yang menjadi indikator untuk mengukur kualitas jasa, diantaranya: *tangibles* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (kepastian), dan *emphaty* (empati). Sedangkan, untuk mengkaji tentang tingkat kepuasan masyarakat (*citizen satisfaction*) menggunakan konsepsi dari Kotler untuk variabel dependen (Y). Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

- H1: *tangibles* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.
H2: *reliability* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.
H3: *responsiveness* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.
H4: *assurance* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.
H5: *emphaty* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.
H6: *servqual* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.

Gambar 1. Model Pengaruh *Servqual* Terhadap *Citizen satisfaction*



METODE PENELITIAN

Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dan data kualitatif. Data

kuantitatif yang dipergunakan untuk menguji hipotesis berasal dari responden (data primer), dan data kuantitatif sebagai bahan eksplorasi penelitian berasal dari pengelola Bus Trans Mamminasata (Perum Damri) dan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan (data sekunder). Sedangkan, data kualitatif yang dipergunakan sebagai bahan eksplorasi penelitian berasal dari responden (data primer), petugas operasional Bus Trans Mamminasata (data primer), serta pengelola Bus Trans Mamminasata (Perum Damri) dan Dinas Perhubungan Provinsi Sulawesi Selatan (data sekunder berupa dokumen).

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna moda transportasi Trans Mamminasata. Sampel penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menggunakan moda transportasi Trans Mamminasata minimal 2 (dua) kali.

Teknik Analisis Data

Terdapat tujuh hipotesis dalam penelitian ini yang pengujiannya menggunakan teknik analisis data berbeda, yaitu:

a. Regresi linear sederhana

Regresi linear sederhana digunakan untuk menguji hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2009). Pengujian regresi linear sederhana pada penelitian ini menggunakan program SPSS. Pada penelitian ini analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji hipotesis:

- H1: *tangibles* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.
H2: *reliability* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.
H3: *responsiveness* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.
H4: *assurance* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.

H5: *emphaty* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.

b. Regresi linear ganda

Regresi linear ganda digunakan untuk menguji hubungan fungsional ataupun kausal lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2009). Pengujian regresi linear ganda pada penelitian ini menggunakan program SPSS. Analisis regresi linear ganda digunakan untuk menguji hipotesis:

H6: *servqual* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Terdapat 100 kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat pengguna Trans Mamminasata dengan rincian sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 1. Sebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Total penyebaran kuesioner	100
Total pengembalian kuesioner	100
Jumlah kuesioner yang tidak dikembalikan	0
<i>Response Rate</i> (Tingkat Pengembalian)	100%
Total kuesioner yang dapat diolah	95
Total kuesioner yang tidak dapat diolah	5

Karakteristik responden terdiri dari: pria 27 orang (28,4%), dan wanita 68 orang (71,6%). Usia responden mayoritas berkisar antara > 20 - ≤ 30 tahun (46,3%). Sedangkan, tingkat pendidikan responden pada umumnya adalah SMA/SMK/MA sebesar 68,4%. Pekerjaan responden mayoritas adalah mahasiswa sebesar 36,8%.

Alasan responden memilih menggunakan moda transportasi Trans Mamminasata adalah murah (35,8%), efisien (28,4%), nyaman (24,2%), dan aman (10,5%). Masyarakat menggunakan moda Trans Mamminasata pada jam 09.00-12.00 WITA (30,5%), 12.00-15.00

WITA (26,3%), 15.00-18.00 WITA (22,1%), 06.00-09.00 WITA (20%) dan > 18.00 WITA (1,1%). Moda Trans Mamminasata banyak digunakan oleh masyarakat pada hari Minggu (35,8%). Sedangkan, moda transportasi lainnya yang paling banyak dipergunakan selain Trans Mamminasata adalah ojek online (75,8%).

Hasil

Uji validitas menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel independen maupun dependen hasilnya valid. Sedangkan, uji reliabilitas menunjukkan bahwa masing-masing item indikator hasilnya *acceptable* pada konstruksinya.

Tabel 2. Nilai *Cronbach Alfa*

Variabel	Nilai	Keterangan
<i>Reliability</i> (X1)	0.609	Acceptable
<i>Responsiveness</i> (X2)	0.784	Acceptable
<i>Tangibles</i> (X3)	0.895	Acceptable
<i>Assurance</i> (X4)	0.824	Acceptable
<i>Empathy</i> (X5)	0.891	Acceptable
<i>Citizen satisfaction</i> (Y)	0.945	Acceptable

Koefisien determinasi pada tabel berikut menunjukkan bahwa nilai *R Square* sebesar 0,443 yang artinya variabel *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance* dan *emphaty* berpengaruh 44,3% terhadap *citizen satisfaction*, sedangkan sisanya 55,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 3. *Model Summary*

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.666 ^a	.443	.412	12.82956

a. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance

Uji regresi linear sederhana pada tabel *coefficients* menunjukkan bahwa: nilai t variabel *reliability* sebesar 1,139 dengan signifikansi sebesar 0,258; nilai t variabel *responsiveness* sebesar 0,735

dengan signifikansi sebesar 0,465; nilai t variabel *tangibles* sebesar 1,063 dengan signifikansi sebesar 0,291; nilai t variabel *assurance* sebesar 2,459 dengan

signifikansi sebesar 0,016; dan nilai t variabel *emphaty* sebesar 2,016 dengan signifikansi sebesar 0,047.

Tabel 4. *Coefficients*^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	40.932	10.304		3.973	.000
<i>Reliability</i>	.675	.593	.122	1.139	.258
<i>Responsiveness</i>	.480	.654	.077	.735	.465
<i>Tangibles</i>	.308	.290	.112	1.063	.291
<i>Assurance</i>	1.773	.721	.290	2.459	.016
<i>Emphaty</i>	.989	.490	.238	2.016	.047

a. Dependent Variable: Citizen satisfaction

Dari hasil pengujian secara parsial jika dibandingkan dengan nilai probabilitas 0,050 maka berarti: tidak terdapat pengaruh *reliability* terhadap *citizen satisfaction*; tidak terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap *citizen satisfaction*; tidak terdapat pengaruh *tangibles* terhadap *citizen satisfaction*; terdapat pengaruh *assurance* terhadap *citizen satisfaction*; dan terdapat pengaruh *emphaty* terhadap *citizen satisfaction*.

Sedangkan, nilai Beta (constant) sebesar 40,932 artinya jika nilai variabel independent sebesar nol, maka nilai variabel dependen sebesar 40,932. Dalam hal ini jika *reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance*, dan *emphaty* bernilai 0,00 (nol) maka *citizen satisfaction* akan meningkat sebesar 4% (pembulatan).

Nilai t pada variabel X (*reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance*, maupun *emphaty*) menunjukkan tanda positif artinya setiap kenaikan 1 (satu) nilai pada variabel X (*reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance*, maupun *emphaty*) dalam hal ini meningkatkan 1% variabel X (*reliability*, *responsiveness*, *tangibles*, *assurance*, dan *emphaty*), maka akan meningkatkan nilai variabel Y (*citizen satisfaction*) sebesar 0,99%

Uji regresi linear ganda pada tabel berikut menunjukkan bahwa nilai F sebesar 14,178 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari nilai probabilitas 0,050. Hal tersebut berarti terdapat pengaruh *servqual* terhadap *citizen satisfaction*.

Tabel 5. ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11668.547	5	2333.709	14.178	.000 ^b
Residual	14649.179	89	164.598		
Total	26317.726	94			

a. Dependent Variable: Citizen satisfaction

b. Predictors: (Constant), Empathy, Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa:

1. *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* yang berarti hipotesis ditolak. Hal tersebut berarti

- variabel *tangibles* menunjukkan tidak ada pengaruhnya terhadap *citizen satisfaction* sesuai dengan hasil penelitian Tecolu dan Anwar (2016). Pada konteks pelayanan publik ketepatan waktu menjadi faktor utama bagi masyarakat pengguna Trans Mamminasata, sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi masyarakat ketika membutuhkan kedatangan bus Trans Mamminasata yang tepat waktu.
2. *Reliability* tidak berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* yang berarti hipotesis ditolak. Hal tersebut berarti variabel *reliability* menunjukkan tidak ada pengaruhnya terhadap *citizen satisfaction* sesuai dengan hasil penelitian Tecolu dan Anwar (2016). Pada konteks pelayanan publik, kebutuhan mengenai informasi dan sarana pengaduan menjadi faktor utama bagi masyarakat pengguna Trans Mamminasata, sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi masyarakat ketika akan memberikan komplain maupun saran.
 3. *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* yang berarti hipotesis ditolak. Hal tersebut berarti variabel *responsiveness* menunjukkan tidak ada pengaruhnya terhadap *citizen satisfaction* sesuai dengan hasil penelitian Tecolu dan Anwar (2016). Pada konteks pelayanan publik, kondisi halte menjadi faktor utama bagi masyarakat pengguna Trans Mamminasata, sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi bagi masyarakat ketika kenyamanan menunggu di halte bus Trans Mamminasata.
 4. *Assurance* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* yang berarti hipotesis diterima. Hal tersebut berarti variabel *assurance* menunjukkan konsistensi berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* sesuai dengan hasil penelitian Geetika (2010), Hardianawati (2012) maupun Yulianto dan Iryani (2008).
 5. *Emphaty* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* yang berarti hipotesis diterima. Hal tersebut berarti variabel *emphaty* menunjukkan konsistensi berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* sesuai dengan hasil penelitian Geetika (2010), Hardianawati (2012) maupun Yulianto dan Iryani (2008).
 6. *Servqual* berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* yang berarti hipotesis diterima. Hal tersebut berarti variabel *servqual* dengan lima dimensi yang diuji secara bersamaan menunjukkan konsistensi berpengaruh terhadap *citizen satisfaction* sesuai dengan hasil penelitian Geetika (2010), Hardianawati (2012) maupun Yulianto dan Iryani (2008).

PENUTUP

Simpulan

Dari enam hipotesis yang diajukan pada penelitian ini, terdapat tiga hipotesis yang ditolak (H1, H2, H3) dan tiga hipotesis yang diterima (H4, H5, H6). Dari ketiga hipotesis yang diterima, nilai signifikansi yang paling berpengaruh adalah H6, yaitu ketika kelima dimensi *servqual* diregresi secara bersamaan menunjukkan hasil berpengaruh terhadap *citizen satisfaction*.

Saran

Penelitian ini menggunakan desain cross sectional, dimana data yang diperoleh hanya dalam satu periode pengamatan saja, sehingga masih terdapat hipotesis penelitian yang ditolak. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain longtudinal, sehingga diperoleh data pengamatan dalam jangka panjang.

Data penelitian ini diperoleh tidak merata pada semua halte Trans Mamminasata, dikarenakan masih terdapat beberapa halte yang sepi penumpang. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan pengumpulan data tersebar merata pada semua halte Trans Mamminasata,

sehingga diharapkan mendapatkan variasi data yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.

Cooper, D.R., & Emory, C.W. 1999. *Business Research Methods*. 5th Edition. Richard D. Irwin. Inc.

Cooper, D.P., & Schindler, P.S. 2001. *Business Research Methods*. 7th Edition. McGraw Hill.

Geetika, S.N. 2010. Determinants of Customer Satisfaction on Service Quality: A Study of Railway Platforms in India. *Journal of Public Transportation*. 13 (1): 97-113.

Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. 1998. *Multivariate Data Analysis*. 4th Edition. New Jersey: Prentice Hall.

Hardianawati. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Transjakarta Busway Koridor 2 Pada Pemda DKI Jakarta. *Jurnal Magister Manajemen*. 1 (1): 49-78.

Ilhaamie, A.G.A. 2010. Service Quality in Malaysian Public Service: Some Findings. *International Journal of Trade, Economics and Finance*. 1 (1): 40-45.

Kavitha. 2015. Public Transport Service Quality - A Measurement. *International Journal of Management and Social Science Research Review*. 1 (7): 113-116.

Kotler, P. 2003. *Marketing Management*. 11th Edition. New Jersey: Prentice Hall Int'l.

Mokhlis, S. 2011. Municipal Service Quality and Citizen satisfaction in Southern Thailand.

Journal of Public Administration and Governance. 1 (1): 122-137.

Randheer, K. 2011. Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using *SERVQUAL* in Public Transportation. *International Journal of Marketing Studies*. 3 (1): 21-34.

Şandor, S.D., & Raboca, H.M. 2007. Determinants and Outcomes of Citizens' Satisfaction With Public Services in Cluj-Napoca. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*. 21: 103-112.

Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tecoalu, M, & Anwar, R.M. 2016. Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Mahasiswa (Studi Kasus: Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Krida Wacana). *Jurnal Imiah Manajemen Bisnis*. Juli-Desember. 16 (2): 95-104.

Vijayakanth, M.C., Harirao, A.N., & Kumar, A.N.S. 2014. Customer Satisfaction through Service Quality in Public Service (Volvo Buses) Compared with Private and Government Operators across Kamataka. *International Journal of Emerging Research in Management & Technology*. 3 (5): 87-99.

Yulianto, H. & Iryani. 2008. The Moderating Effect of Customer Satisfaction on The Relationship Between *Servqual* Perception and Repurchase Intentions. *Jurnal Equity*. 2 (1): 25-39.

Yulianto, H. 2016. *Statistik 1*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Ladang Kata.