

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C Rute (Cililitan – Juanda)

Khoirunisa Nur Hidayah¹, Chanissa Purwaningrum²

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

*Email 64220411@bsi.ac.id; chanissa.csp@bsi.ac.id

Sejarah Artikel:

Diterima 25-08-2026
Disetujui 30-08-2026
Diterbitkan 01-09-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and facilities on user satisfaction of Transjakarta Bus Corridor 5C (Cililitan–Juanda), both partially and simultaneously. This study used a quantitative survey approach with purposive sampling involving 96 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with IBM SPSS version 24. The results show that service quality has a positive and significant effect on user satisfaction, with a t-value of 4.625 and significance of $0.000 < 0.05$. Facilities also have a positive and significant effect, with a t-value of 4.428 and significance of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, service quality and facilities have a positive and significant effect on user satisfaction, with an F-value of 22.900 and significance of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination of 0.330 indicates that the two independent variables explain 33.0% of the variation in user satisfaction. It can be concluded that improving service quality and facilities can contribute to higher user satisfaction. Therefore, Transjakarta is advised to maintain service quality and improve facility maintenance, service responsiveness, and information accessibility, particularly during busy periods.

Keywords: Service Quality; Facilities; User Satisfaction; Transjakarta.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C (Cililitan–Juanda), baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah 96 responden pengguna Koridor 5C. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan IBM SPSS versi 24. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung 4,625 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung 4,428 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F hitung 22,900 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,330 menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama menjelaskan 33,0% variasi kepuasan pengguna. Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, Transjakarta disarankan mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan pemeliharaan fasilitas, daya tanggap pelayanan, dan aksesibilitas informasi, khususnya pada periode padat.

Katakunci: Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Kepuasan Pengguna; Transjakarta.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Hidayah, K. N., & Purwaningrum, C. . (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C Rute (Cililitan – Juanda). Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(5), Hal. 10212-10222. <https://doi.org/10.63822/5hjj2z18>

PENDAHULUAN

Transportasi publik memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan sekaligus mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Dalam konteks Jakarta, Transjakarta dikembangkan sebagai sistem Bus Rapid Transit (BRT) untuk mendukung pergeseran penggunaan kendaraan pribadi menuju transportasi publik. Data dalam penelitian menunjukkan bahwa jumlah penumpang Transjakarta selama Januari 2025 hingga Februari 2026 mengalami fluktuasi, dengan jumlah tertinggi sebesar 40,36 juta penumpang pada Oktober 2025 dan kemudian menurun menjadi 32,88 juta penumpang pada Februari 2026. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan transportasi publik perlu didukung oleh layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Statistik, 2026).

Salah satu rute yang memiliki peran penting dalam jaringan Transjakarta adalah Koridor 5C rute Cililitan–Juanda. Rute ini melayani perjalanan melalui sejumlah kawasan yang menghubungkan Jakarta Timur dan Jakarta Pusat. Dalam praktiknya, perjalanan pada Koridor 5C masih menghadapi tantangan operasional. Penelitian dalam skripsi menemukan bahwa jarak tempuh sekitar 18–20 km dapat ditempuh selama 60–70 menit, sedangkan waktu tunggu yang secara ideal berada pada kisaran 5–10 menit dapat meningkat menjadi 20–30 menit ketika kondisi lalu lintas padat. Kepadatan penumpang, keterlambatan akibat kendaraan yang memasuki jalur khusus Transjakarta, serta pengalihan rute karena demonstrasi, penutupan jalan, atau perbaikan turut memengaruhi pengalaman pengguna.

Permasalahan juga ditemukan dari aspek kualitas pelayanan dan fasilitas. Pengguna mengeluhkan pelayanan petugas yang dinilai kurang ramah, kurang tanggap, dan kurang informatif. Pada sisi fasilitas, terdapat keterbatasan tempat duduk, gangguan mesin tap in–out dan top up, informasi rute atau jadwal yang kurang jelas, kondisi *handgrip* yang rusak, serta permasalahan infrastruktur seperti atap bus yang bocor ketika hujan. Ulasan pengguna pada *Google Review Shelter* Cililitan dan Juanda juga memperlihatkan keluhan mengenai waktu tunggu, kepadatan bus, fasilitas halte, serta keamanan perjalanan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi penilaian pengguna terhadap layanan dan pada akhirnya memengaruhi kepuasan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya konsisten. Cahyani et al., (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bus Transjakarta Koridor 7. Putri et al., (2024) juga menemukan kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Transjakarta pada objek yang berbeda. Di sisi lain, Gultom & Anfas, (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada variabel fasilitas, Azizah, (2022), Ramdhani & Fadili, (2024), serta (Megantara et al., (2025) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian Sukriadi & Mulyani, (2024), Nainggolan & Rahmadsyah, (2024), Susilawati et al., (2024), serta Bonavantore & Purwatiningsih, (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan.

Perbedaan temuan tersebut menunjukkan adanya research gap yang masih relevan untuk diuji pada objek dan konteks layanan transportasi publik yang berbeda. Penelitian ini secara khusus memfokuskan pengujian pada pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C rute Cililitan–Juanda dengan mengombinasikan kualitas pelayanan dan fasilitas sebagai variabel independen serta kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan apakah keduanya berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, hipotesis yang diajukan adalah: H1, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C; H2, fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C; dan H3, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, menganalisis dan membuktikan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Penelitian ini mengadaptasi konsep SERVQUAL melalui lima dimensi, yaitu tangible atau bukti fisik, reliability atau kehandalan, responsiveness atau daya tanggap, assurance atau jaminan, dan empathy atau empati. Indikator yang digunakan disesuaikan dengan objek penelitian, meliputi kondisi lingkungan, penampilan petugas, ketepatan waktu, konsistensi pelayanan, pelayanan cepat dan tepat, kesiapan pelayanan, keamanan, kredibilitas, kemudahan berinteraksi, dan perhatian individual (Alfisyahri et al., 2023).

Fasilitas

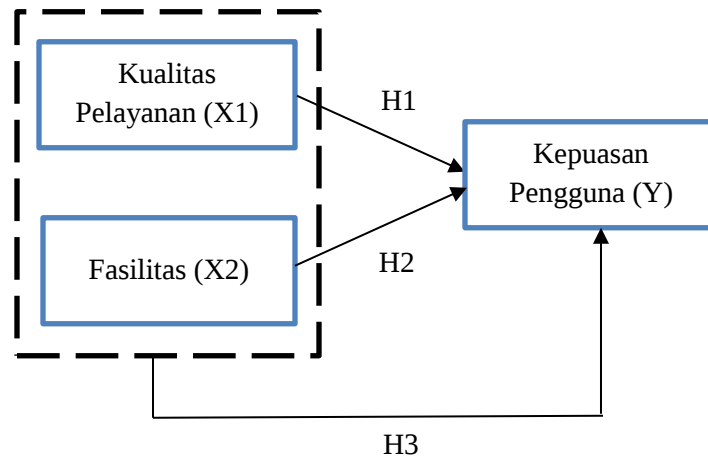
Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat mendukung proses pelayanan sekaligus membentuk kenyamanan pengguna. Penelitian ini mengadaptasi dimensi fasilitas jasa dari Mudie dan Pirrie dalam Tjiptono, (2019), yaitu perencanaan spasial, perencanaan ruangan, perlengkapan/perabotan, tata cahaya, warna, dan pesan yang disampaikan secara grafis. Indikator yang digunakan adalah kesesuaian, tata letak, sarana pendukung, kenyamanan visual, dan kemudahan akses.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan perasaan yang timbul setelah pengguna membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimilikinya. Berdasarkan konsep Marketing Management, kepuasan dapat dipahami melalui perbandingan kinerja yang dirasakan, harapan, dan pengalaman pengguna (Kotler et al., 2022). Dalam penelitian ini, indikator kepuasan meliputi minim keluhan, persepsi nilai, kesesuaian harapan, niat menggunakan kembali layanan, serta kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian memandang kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) sebagai variabel independen yang diduga memengaruhi kepuasan pengguna (Y). Pengaruh kualitas pelayanan diuji secara parsial terhadap kepuasan pengguna, demikian pula pengaruh fasilitas. Selanjutnya, kedua variabel independen diuji secara simultan untuk mengetahui kemampuan keduanya dalam menjelaskan kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Hipotesis Penelitian

1. H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C (Cililitan–Juanda).
2. H2: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C (Cililitan–Juanda).
3. H3: Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C (Cililitan–Juanda).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) Bus Transjakarta Koridor 5C. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner. Pendekatan kuantitatif dipilih karena variabel penelitian diukur melalui skor yang dapat dianalisis secara statistik.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan Bus Transjakarta Koridor 5C (Cililitan–Juanda) yang jumlah pastinya tidak diketahui secara pasti. Berdasarkan perhitungan Lemeshow, diperoleh kebutuhan sampel sebanyak 96 responden. Responden dipilih dengan kriteria: (1) pengguna Transjakarta Koridor 5C; (2) berusia minimal 17 tahun; dan (3) menggunakan layanan minimal tiga kali dalam satu bulan. Kriteria tersebut digunakan agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan terhadap layanan.

Data primer diperoleh melalui observasi dan kuesioner yang disebarakan secara langsung di halte serta melalui Google Forms. Instrumen menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju. Data sekunder diperoleh dari buku, jurnal, artikel ilmiah, dan sumber tertulis yang relevan. Pengolahan data dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 24 melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, uji t, uji F, koefisien determinasi, dan regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian melibatkan 96 responden pengguna Bus Transjakarta Koridor 5C. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, status pekerjaan, frekuensi penggunaan, dan tujuan perjalanan. Profil responden diperlukan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik pengguna yang menjadi sumber data penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	54	56,2 %
	Laki – Laki	42	43,8 %
Usia	17 – 26 Tahun	27	28,1 %
	27 – 36 Tahun	46	47,9 %
	37 – 46 Tahun	15	15,7 %
	>47 Tahun	8	8,3%
Status Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	32	33,3%
	Pegawai Swasta	40	41,7%
	PNS/ASN	15	15,6%
	Ibu Rumah Tangga	6	6,3%
	Wiraswasta	3	3,1%
Frekuensi Penggunaan	3 – 5 Kali	30	31,3%
	6 – 15 Kali	29	30,2%
	>15 Kali	37	38,5%
Tujuan Perjalanan	Sekolah/Kuliah	30	31,3%
	Bekerja	46	47,9%
	Berbelanja/Rekreasi	20	20,8%

Sumber: Data primer oleh peneliti (2026)

Responden perempuan merupakan kelompok terbesar dengan 54 orang (56,2%), sedangkan laki-laki berjumlah 42 orang (43,8%). Berdasarkan usia, kelompok 27–36 tahun mendominasi dengan 46 orang (47,9%). Dari sisi pekerjaan, pegawai swasta menjadi kelompok terbesar sebanyak 40 orang (41,7%). Berdasarkan frekuensi penggunaan, pengguna yang memakai layanan lebih dari 15 kali menjadi kelompok terbesar dengan 37 orang (38,5%). Sementara itu, tujuan perjalanan yang paling banyak adalah bekerja, yaitu 46 orang (47,9%).

Uji Kualitas Data

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item	R-Hitung	R-Tabel
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1 – X1.10	0,596 – 0,830	0,2006
Fasilitas (X2)	X2.1 – X2.5	0,568 – 0,810	0,2006
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1 – Y.5	0,570 – 0,801	0,2006

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Uji validitas dilakukan pada 96 responden dengan $df = 94$ sehingga r tabel sebesar 0,2006. Seluruh item pada variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pengguna memiliki nilai r hitung lebih besar

daripada r tabel. Dengan demikian, seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Batas	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,897	0,60	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,691	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,714	0,60	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha kualitas pelayanan sebesar 0,897, fasilitas sebesar 0,691, dan kepuasan pengguna sebesar 0,714. Seluruh nilai lebih besar dari 0,60 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang memadai.

Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.500	2.156		2.551	.012
	Total_X1	.190	.041	.395	4.625	.000
	Total_X2	.359	.081	.378	4.428	.000

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Gambar 2. Uji T/Parsial (Coefficients)

Berdasarkan Tabel 6, pengujian menggunakan $\alpha = 0,05$ dengan t tabel sebesar 1,986 pada $df = 93$. Kualitas pelayanan memperoleh t hitung 4,625 yang lebih besar daripada 1,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Fasilitas memperoleh t hitung 4,428 yang juga lebih besar daripada 1,986 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	196.650	2	98.325	22.900	.000 ^b
	Residual	399.308	93	4.294		
	Total	595.958	95			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Gambar 3. Uji F/Simultan (ANOVA)

Hasil uji F menunjukkan F hitung sebesar 22,900 lebih besar daripada F tabel sebesar 3,09 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_3 diterima. Artinya, kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus TransJakarta Koridor 5C Rute (Cililitan-Juanda).

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik, Uji normalitas menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar $0,112 > 0,05$ sehingga residual berdistribusi normal. Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi 0,349 untuk kualitas pelayanan dan 0,126 untuk fasilitas, keduanya lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Selanjutnya, nilai tolerance kedua variabel sebesar 0,989 dan VIF sebesar 1,011, sehingga model tidak mengalami multikolinearitas. Dengan demikian, model memenuhi asumsi klasik yang diperlukan untuk analisis regresi.

Regresi Linear Berganda

$$Y = 5,500 + 0,190 X_1 + 0,359 X_2 + e$$

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah serta besarnya pengaruh variabel. berdasarkan nilai Unstandardized Coefficients pada Gambar 2, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar 5,500 menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 5,500
2. Nilai Koefisien regresi variabel X_1 sebesar 0,190 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Kualitas Pelayanan, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,190 satuan. Koefisien positif berarti semakin baik kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan.
3. Nilai Koefisien regresi variabel X_2 sebesar 0,359 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan pada Fasilitas, maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,359 satuan. Koefisien bernilai positif yang berarti semakin baik fasilitas yang tersedia, maka semakin tinggi tingkat kepuasan.

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.330	.316	2.07211

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

b. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

Gambar 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) secara simultan memiliki nilai R Square sebesar 0,330. Artinya, kedua variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 33,0% variasi dalam kepuasan pengguna (Y). Sisanya, yaitu 67,0% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam model penelitian.

Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna terbukti positif dan signifikan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna Koridor 5C cenderung memiliki kepuasan yang lebih tinggi ketika pelayanan yang diterima dinilai mampu memenuhi harapan. Penilaian responden yang mayoritas berada pada kategori setuju dan sangat setuju pada aspek kondisi lingkungan, penampilan petugas, ketepatan waktu, kesigapan, keamanan, kredibilitas, kemudahan berinteraksi, dan perhatian individual memperlihatkan bahwa aspek pelayanan menjadi bagian penting dalam pengalaman pengguna. Temuan ini sesuai dengan konsep SERVQUAL yang menempatkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai dimensi kualitas pelayanan Alfisyahri et al., (2023). Hasil penelitian juga sejalan dengan Cahyani et al., (2022) dan Putri., (2024), tetapi berbeda dengan Gultom & Anfas, (2025) yang menemukan hasil tidak signifikan. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa konteks objek, karakteristik pengguna, dan kondisi layanan dapat memengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan.

2. Pengaruh Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Fasilitas juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi fasilitas yang mendukung aktivitas pengguna dapat meningkatkan kenyamanan dan membentuk pengalaman yang lebih positif. Jawaban responden menunjukkan penilaian positif terhadap kerapian dan kebersihan area, tata ruang, sarana pendukung, pencahayaan dan warna, serta informasi rute, petunjuk arah, dan jadwal. Temuan ini sesuai dengan pandangan Tjiptono, (2019) bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang perlu tersedia sebelum jasa diberikan dan berperan dalam mendukung proses pelayanan. Hasil penelitian juga sejalan dengan Azizah, (2022) Ramdhani & Fadili, (2024), serta (Megantara et al., (2025) yang menemukan adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Nilai R Square sebesar 33,0% menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara simultan memberikan kemampuan penjelasan terhadap variasi kepuasan pengguna, sementara sebagian besar variasi lainnya masih dipengaruhi faktor di luar model. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya dibentuk oleh interaksi dengan petugas atau kualitas pelayanan, tetapi juga oleh dukungan fasilitas yang dirasakan selama perjalanan. Pengguna akan lebih mudah memperoleh pengalaman positif ketika pelayanan yang cepat, responsif, aman, dan informatif berjalan bersama fasilitas yang bersih, nyaman, fungsional, dan mudah diakses. Hasil ini sejalan dengan Sukriadi & Mulyani, (2024), (Nainggolan & Rahmadsyah, (2024), Susilawati et al., (2024), serta Bonavantore & Purwatiningsih, (2025).

Temuan tersebut memperkuat pandangan Kotler et al. (2022) bahwa kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pengguna. Ketika kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima mampu memenuhi atau mendekati harapan, pengguna cenderung merasakan kepuasan yang lebih tinggi. Dengan demikian, perbaikan pelayanan dan fasilitas pada Koridor 5C perlu dilakukan secara bersamaan karena keduanya terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti menyusun kesimpulan untuk memberikan jawaban atas rumusan masalah, yakni:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Bus TransJakarta Koridor 5C (Cililitan–Juanda). Hal tersebut dibuktikan melalui nilai t hitung sebesar $4,625 > 1,986$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan kontribusi parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 18,9%.
2. Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai t hitung sebesar $4,428 > 1,986$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$ serta kontribusi parsial sebesar 17,6%.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai F hitung sebesar $22,900 > 3,09$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,330 atau 33,0% menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama menjelaskan 33,0% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 67,0% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian seperti harga, loyalitas, citra perusahaan ataupun faktor lainnya.

SARAN

Bagi PT Transportasi Jakarta, hasil penelitian dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan ketepatan waktu kedatangan bus melalui evaluasi jadwal, pengaturan headway, dan optimalisasi armada terutama pada jam sibuk. Pemeliharaan fasilitas juga perlu dilakukan secara berkala agar sarana pendukung tetap berfungsi dan memberikan kenyamanan. Selain itu, kualitas pelayanan dan fasilitas yang telah dinilai baik perlu dipertahankan sambil memperbaiki aspek yang masih dirasakan kurang.

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan, memperluas objek pada koridor TransJakarta lainnya, atau menggunakan mixed

methods maupun wawancara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahri, F., Fadli, A., Sihombing Hervina, E., Septiani, R., & Chaniago, S. (2023). *Relevansi antara Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Produk Dengan Tarif (Biaya Tol) Sebagai Alternatif Pendukung Untuk Kepuasan Pengguna Jalan Tol* (N. Duniawati (ed.)). Adab. <https://ipusnas2.perpusnas.go.id/book/5052472b-dade-4e97-bd55-61c6606b170c/789493d9-4f7c-48d1-ad32-e2c120461f68>
- Azizah, A. N. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas pada Terminal 1 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(2), 288–294. <https://doi.org/https://doi.org/10.56521/jgh.v4i02.427>
- Bonavantore, M. V., & Purwatiningsih. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengguna Mikrotrans Jaklingko 01 Rute Tanjung Priok-Plumpang Jakarta Utara. *Jurnal Manajemen Kreatif Dan Inovasi*, 3(3), 339–350. <https://doi.org/https://doi.org/10.59581/jmki-widyakarya.v3i3.5536>
- Cahyani, M., Halimah, M., & Bonti. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (Kp. Rambutan – Kp. Melayu). *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 14(1), 71–79. <https://doi.org/https://doi.org/10.24198/jane.v14i1.41267>
- Gultom, R., & Anfas. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics, Public, and Accounting (JEPA)*, 7(2), 155–165. <https://doi.org/10.31605/jepa.v7i2.4730>
- Kotler, P., Keller, K. L., Chernev, A., Sheth, J. N., & Shainesh, G. (2022). *Marketing Management* (16th Globa). Pearson India Education Services Pvt. Ltd.
- Megantara, Annisa Putri; Sinuor, Elisabeth Virgo Aprilia; Ahmad, Ghafira Nur Fatimah; Mulyeni, S. (2025). Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen di Parahyangan Golf. *MUSYTARI: Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi*, 20(8), 1–14. <https://doi.org/https://doi.org/10.2324/6436aa08>
- Nainggolan, E. S. M., & Rahmadsyah, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Asido Khas Batak. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH*, 22(1), 152–164. <https://doi.org/https://doi.org/10.36841/growth-journal.v22i1.4470>
- Putri, Cynthia Tamara; Umam, Khoirul; Hudaya, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Bus Transjakarta di Halte Busway PGC 2 Koridor X (PGC 2-Tanjung Priok). *ELESTE: Economics Learning Experience & Social Thinking Education Journal*, 4(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.58890/eleste.v4i1.218>
- Ramdhani, B. M., & Fadili, D. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Marhamah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(2), 236–241. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.10477387>
- Statistik, B. P. (2026). *Berita Resmi Statistik: Perkembangan Transportasi DKI Jakarta Februari 2026*. <https://jakarta.bps.go.id>
- Sukriadi, E. H., & Mulyani, A. N. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Cinnamon Syariah Bandung. *Manajemen Dan Pariwisata*, 3(2), 274–289. <https://doi.org/https://doi.org/10.32659/jmp.v3i2.379>
- Susilawati, D., Saryono, O., & Septyana, G. C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Cafe Kopi Djati Ciamis). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 6(3), 57–71.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian* (A. Diana (ed.); 4 Edition). CV. Andi Offset.