



Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta di DKI Jakarta

Diana Permatasari¹, Lukman Hakim²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}

*Email Korespodensi: dianapermatasari772@gmail.com

Diterima: 10-10-2026 | Disetujui: 16-10-2026 | Diterbitkan: 17-10-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality and employee competence on Transjakarta user satisfaction in DKI Jakarta. A descriptive quantitative approach was used with questionnaires distributed to 100 Transjakarta users. Data were analyzed using SPSS 27 through validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, t, F, and coefficient of determination tests. All questionnaire items were valid because r-count exceeded 0.195, while Cronbach's Alpha values were 0.798 for service quality, 0.766 for employee competence, and 0.803 for user satisfaction. The regression model met the classical assumptions. Service quality had a positive and significant effect on user satisfaction ($t = 5.127$; $p < 0.001$), as did employee competence ($t = 3.551$; $p < 0.001$). Simultaneously, both variables significantly affected user satisfaction ($F = 96.881$; $p < 0.001$). The R Square of 0.666 indicates that service quality and employee competence jointly explain 66.6% of the variation in user satisfaction.

Keywords: Service Quality; Employee Competence; User Satisfaction; Transjakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta di DKI Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan kuesioner kepada 100 pengguna Transjakarta. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS 27 melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Seluruh item kuesioner valid karena r-hitung lebih besar dari 0,195. Nilai Cronbach's Alpha kualitas pelayanan, kompetensi karyawan, dan kepuasan pengguna masing-masing sebesar 0,798; 0,766; dan 0,803. Model regresi memenuhi asumsi klasik. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ($t = 5,127$; $p < 0,001$), demikian pula kompetensi karyawan ($t = 3,551$; $p < 0,001$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ($F = 96,881$; $p < 0,001$). Nilai R Square sebesar 0,666 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 66,6% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 33,4% dijelaskan faktor lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kompetensi Karyawan; Kepuasan Pengguna; Transjakarta

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Permatasari, D., & Hakim, L. . (2026). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta di DKI Jakarta. Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia, 2(2), 5370-5381. <https://doi.org/10.63822/y0z7fn91>

PENDAHULUAN

Jakarta merupakan pusat aktivitas ekonomi, pemerintahan, dan sosial yang memiliki tingkat mobilitas masyarakat tinggi. Kondisi tersebut menjadikan transportasi publik yang aman, nyaman, terjangkau, dan dapat diandalkan sebagai kebutuhan penting. Salah satu moda transportasi publik yang berperan dalam memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat DKI Jakarta adalah Transjakarta, yang dikelola oleh PT Transportasi Jakarta.

Penggunaan layanan Transjakarta terus mengalami peningkatan. Pada tahun 2024, jumlah pelanggan mencapai sekitar 371,4 juta pelanggan atau rata-rata lebih dari satu juta pelanggan per hari, meningkat sekitar 30% dibandingkan tahun 2023 yang mencapai 284 juta pelanggan. Peningkatan tersebut menunjukkan pentingnya peran Transjakarta dalam mendukung mobilitas masyarakat, sekaligus menuntut penyedia layanan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan transportasi publik. Kepuasan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pengguna dan kinerja pelayanan yang diterima. Berdasarkan data PT Transportasi Jakarta, Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) pada tahun 2023 mencapai 4,42 dari skala 5,00, sedangkan pada tahun 2024 sebesar 4,40. Meskipun nilainya masih menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi, penurunan tersebut menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain itu, masih terdapat sejumlah aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, khususnya ketepatan waktu armada, waktu tunggu, kenyamanan di dalam bus, akses informasi perjalanan, serta kecepatan penanganan keluhan. Kualitas pelayanan perlu didukung oleh kompetensi karyawan yang mencakup pengetahuan, pemahaman, keterampilan, nilai, dan sikap dalam memberikan pelayanan secara profesional. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta di DKI Jakarta.

Tabel I.1 Perkembangan Indeks Kepuasan Pelanggan Transjakarta

Tahun	Indeks Kepuasan Pelanggan	Skala
2022	4,20	5,00
2023	4,42	5,00
2024	4,40	5,00

Sumber: PT. Transportasi Jakarta, 2026

Berdasarkan Tabel I.1, Indeks Kepuasan Pelanggan Transjakarta meningkat dari 4,20 pada tahun 2022 menjadi 4,42 pada tahun 2023, kemudian sedikit menurun menjadi 4,40 pada tahun 2024. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan pelanggan secara umum masih tinggi, terdapat penurunan sebesar 0,02 poin pada tahun 2024. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengguna melalui pelayanan yang optimal.

Kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan diduga menjadi faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna. Pelayanan yang baik serta karyawan yang kompeten diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh

kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengguna Bus TransJakarta di DKI Jakarta.

Penelitian terdahulu masih menunjukkan hasil yang berbeda, seperti penelitian yang dilakukan oleh (Altonie et al., 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, sedangkan kompetensi pegawai berpengaruh, sedangkan (Firdaus et al., 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan, serta kualitas pelayanan dan kompetensi dosen secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Perbedaan hasil yang ditemukan dalam penelitian terdahulu mengindikasikan adanya perbedaan temuan empiris yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi terhadap kepuasan dapat berbeda bergantung pada objek dan konteks penelitian. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji kembali pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengguna Bus TransJakarta di DKI Jakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kedua variabel tersebut, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini disusun untuk menjawab tiga rumusan masalah: (1) apakah terdapat pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta di DKI Jakarta; (2) apakah terdapat pengaruh secara parsial kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta di DKI Jakarta; dan (3) apakah terdapat pengaruh secara simultan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta di DKI Jakarta.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan ukuran standar yang diinginkan oleh para konsumen. Apabila sebuah bisnis dinilai berkualitas, itu berarti telah sesuai dengan harapan konsumen, bahkan bisa jadi melampaui ekspektasi mereka. Philip B. Crosby menegaskan bahwa kualitas berarti kesesuaian dengan ketentuan, atau sejalan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Jika sebuah produk atau jasa bisa memenuhi persyaratan ini, maka produk tersebut dianggap berkualitas. (Ismaliza et al., 2023). Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu perusahaan atau penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar, kebutuhan, dan harapan konsumen. Penelitian ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima indikator menurut Tjiptono, yaitu bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*) (Kepuasan et al., 2021).

Kompetensi Karyawan

Menurut Robbin & Judge (2011), Kompetensi adalah ciri penting dari individu yang memungkinkan mereka untuk memberikan kinerja yang luar biasa dalam pekerjaannya (Indrastuti, 2021). Menurut Tannady (2017) "kompetensi adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh individu meliputi pengetahuan, keterampilan, dan faktor-faktor internal individu lainnya untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi adalah kemampuan melaksanakan tugas yang didasarkan pada pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki setiap individu". (Nomor et al., 2022). Dharma (2018) menyatakan bahwa "kompetensi merujuk pada kemampuan yang dibawa individu ke dalam lingkup pekerjaannya berupa variasi jenis dan

level perilaku yang berbeda. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar individu yang mencakup pengetahuan, keterampilan, serta sikap atau perilaku yang dimiliki seseorang untuk menyelesaikan tugas dengan cara yang efektif dan profesional, sehingga mampu mencapai kinerja yang optimal dan memiliki daya saing dalam lingkungan kerja. Menurut (Spencer, 2011; Robbin dan Judge, 2011) variabel kompetensi karyawan dalam penelitian ini yaitu *skill, knowledge, social role, self image, trait, dan motive*. (Indrastuti, 2021).

Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan merupakan elemen yang terkait dengan pembentukan nilai bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2012) dalam (Pelanggan & Loyalitas, 2021) kepuasan adalah perbedaan antara apa yang diharapkan dan hasil yang diperoleh. Kepuasan pelanggan selalu berlandaskan pada usaha untuk mengurangi atau menutup celah antara ekspektasi dan performa. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014, p.43) dalam (Kualitas et al., 2022) Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi emosional dari seorang konsumen setelah mereka mencoba produk atau layanan, di mana harapan dan kebutuhan yang dimiliki oleh konsumen tersebut telah dipenuhi. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tanggapan atau evaluasi emosional yang dialami oleh pelanggan setelah melakukan perbandingan antara ekspektasi dan hasil dari produk atau layanan yang diberikan.

Kerangka Berpikir dan Hipotesis

Penelitian ini menempatkan kualitas pelayanan (X1) dan kompetensi karyawan (X2) sebagai variabel bebas yang diduga memengaruhi kepuasan pelanggan (Y), baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan kerangka tersebut, dirumuskan tiga hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha2: Kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ha3: Kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan metode kuesioner. Data primer diperoleh dari pengguna Bus Transjakarta di DKI Jakarta, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur pendukung. Kuesioner disebarkan secara online pada 12–15 Mei 2026. Sampel berjumlah 100 responden. Penentuan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow: $n = Z^2p(1-p)/d^2 = 96,04$ dan dibulatkan menjadi 100 responden.

Instrumen menggunakan skala Likert 1–5 dan terdiri dari 5 item untuk setiap variabel. Teknik analisis menggunakan SPSS 27, meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinieritas, heterokedastisitas, linieritas, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Bagian metode rinci skripsi menyebut purposive sampling; artikel ini mengikuti uraian metode rinci tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner melibatkan 100 responden yang pernah atau seringkali menggunakan layanan bus Transjakarta. Berdasarkan usia, kelompok usia 21-30 tahun merupakan kelompok terbesar (63%), diikuti oleh kelompok 31-40 tahun (16%), <20 tahun (9%), 41-50 tahun (8%), dan >50 tahun (4%). Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 63 orang (63%), sedangkan perempuan sebanyak 37 orang (37%). Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden bekerja sebagai pegawai swasta (54%), diikuti pelajar/mahasiswa (27%), pekerjaan lainnya (14%), PNS/TNI/POLRI (4%), dan pengajar/guru/dosen (1%). Berdasarkan domisili, mayoritas responden berdomisili di Jakarta timur (76%), diikuti Jakarta Selatan (9%), Jakarta utara dan Jakarta pusat (6%), dan Jakarta barat (3%). Berdasarkan frekuensi menggunakan layanan dalam seminggu, mayoritas responden menggunakan layanan bus Transjakarta >4 kali dalam seminggu (52%), diikuti dengan <4 kali dalam seminggu (31%), dan 4 kali dalam seminggu (17%).

Uji Kualitas Data

Uji Validitas

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	R(Hitung)	R(Tabel)	Keterangan Hasil
Kualitas Pelayanan (X₁)	Item 1	0,691	0,195	Valid
	Item 2	0,681	0,195	Valid
	Item 3	0,717	0,195	Valid
	Item 4	0,754	0,195	Valid
	Item 5	0,646	0,195	Valid
Kompetensi Karyawan (X₂)	Item 1	0,636	0,195	Valid
	Item 2	0,709	0,195	Valid
	Item 3	0,715	0,195	Valid
	Item 4	0,679	0,195	Valid
	Item 5	0,568	0,195	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Item 1	0,726	0,195	Valid
	Item 2	0,649	0,195	Valid
	Item 3	0,780	0,195	Valid
	Item 4	0,609	0,195	Valid
	Item 5	0,667	0,195	Valid

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Hasil uji validitas pada penelitian ini, untuk variabel kualitas pelayanan, kompetensi karyawan, dan kepuasan pelanggan dapat dikatakan terdistribusi dengan normal. Hal tersebut dapat dikonfirmasi dengan membandingkan R_{tabel} dengan R_{hitung} untuk pertanyaan dari kuesioner yang sudah diuji. Semua variabel memperoleh R_{hitung} lebih dari 0,195 dan semua pertanyaan dari setiap variabel dapat dikatakan valid dan memadai untuk diproses sebagai bahan penelitian.

Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pengguna Transjakarta di DKI Jakarta
(Permatasari, et al.)

Uji Reliabilitas

Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	0,798	0,60	Reliabel
Kompetensi Karyawan (X ₂)	0,766	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,803	0,60	Reliabel

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Hasil uji reliabilitas yang menyatakan bahwa setiap pertanyaan pada variabel X₁ (Kualitas Pelayanan), X₂ (Kompetensi Karyawan), dan Y (Kepuasan Pelanggan) dapat dikatakan reliabel. Hal tersebut dapat dikonfirmasi dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel untuk semua pertanyaan dari kuesioner yang sudah diuji. Semua variabel dapat dikatakan reliabel dan memadai untuk diproses sebagai bahan penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.34614954
Most Extreme Differences	Absolute	.068
	Positive	.051
	Negative	-.068
Test Statistic		.068
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	.298
	99% Confidence Interval	Lower Bound
		Upper Bound

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.
- e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Gambar IV.1 Hasil Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.836	1.276		2.223	.029		
	X1	.500	.098	.507	5.127	<.001	.352	2.841
	X2	.365	.103	.351	3.551	<.001	.352	2.841

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Gambar IV.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Hasil uji multikolinieritas, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance sebesar 0,352 (> 0,10) dan nilai VIF sebesar 2,841 (< 10). Dengan demikian, tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen, sehingga model regresi memenuhi asumsi klasik multikolinieritas dan layak digunakan untuk analisis regresi lebih lanjut.

Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.308	.706		1.851	.067
	X1	-.031	.054	-.099	-.580	.563
	X2	.022	.057	.065	.382	.703

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Gambar IV.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Hasil uji heterokedastisitas menggunakan metode Glejser diketahui bahwa variabel X1 memiliki nilai signifikansi sebesar 0,563 dan variabel X2 sebesar 0,703. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heterokedastisitas, sehingga asumsi klasik heterokedastisitas telah terpenuhi.

Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	346.529	10	34.653	16.128	<.001
		Linearity	335.042	1	335.042	155.931	<.001
		Deviation from Linearity	11.487	9	1.276	.594	.799
Within Groups			191.231	89	2.149		
Total			537.760	99			

Gambar IV.4 Hasil Uji Linieritas

Hasil uji linearitas diperoleh nilai signifikansi pada Deviation from Linearity sebesar 0,799 yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari bentuk hubungan linear. Selain itu, nilai signifikansi pada Linearity sebesar $< 0,001$ menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X1 dan Y signifikan secara linear. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel X1 dan Y bersifat linear.

Uji Hipotesis Uji Simultan F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	358.360	2	179.180	96.881	$<,001^b$
	Residual	179.400	97	1.849		
	Total	537.760	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Gambar IV.5 Hasil Uji Simultan F

Hasil uji simultan (Uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar 96,881 dengan nilai signifikansi sebesar $< 0,001$. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X1 dan X2 secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Uji R (Determinasi R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816 ^a	.666	.660	1.360

a. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Gambar IV.6 Hasil Uji R (Determinasi R²)

Hasil uji koefisien determinasi pada tabel Model Summary diperoleh nilai R Square sebesar 0,666. Hal ini menunjukkan bahwa variabel X1 dan X2 mampu menjelaskan variasi variabel Y sebesar 66,6%, sedangkan sisanya sebesar 33,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian. Nilai R sebesar 0,816 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen berada pada kategori sangat kuat.

Uji Parsial T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.836	1.276		2.223	.029
	X1	.500	.098	.507	5.127	<.001
	X2	.365	.103	.351	3.551	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Gambar IV.7 Hasil Uji Parsial T

Hasil uji parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel X1 memiliki nilai t hitung sebesar 5,127 dengan tingkat signifikansi < 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel X1 berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y. Selanjutnya, variabel X2 memiliki nilai t hitung sebesar 3,551 dengan tingkat signifikansi < 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel X2 juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Y.

Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.836	1.276		2.223	.029
	X1	.500	.098	.507	5.127	<.001
	X2	.365	.103	.351	3.551	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Olahan SPSS version 27, 2026

Gambar IV.8 Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda diperoleh persamaan regresi yaitu $Y = 2,836 + 0,500X1 + 0,365X2$. Nilai konstanta sebesar 2,836 menunjukkan bahwa apabila variabel X1 dan X2 bernilai konstan, maka nilai Y sebesar 2,836. Koefisien regresi variabel X1 sebesar 0,500 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan X1 akan meningkatkan Y sebesar 0,500 satuan. Sementara itu, koefisien regresi variabel X2 sebesar 0,365 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan X2 akan meningkatkan Y sebesar 0,365 satuan. Kedua koefisien bernilai positif, sehingga menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel independen dengan variabel dependen. Berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta, variabel X1 memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap Y dibandingkan variabel X2.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien 0,500 dan beta 0,507. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, kehandalan layanan, daya tanggap, jaminan keamanan, dan empati petugas dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan hubungan positif kualitas pelayanan dengan kepuasan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rini Ardista dalam (Ardista, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pengguna

Kompetensi karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan koefisien 0,365 dan beta 0,351. Pengetahuan, pemahaman, keterampilan, nilai profesionalisme, dan sikap petugas mendukung kemampuan memberikan informasi, membantu pengguna, serta menangani permasalahan secara tepat. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Vinsensia Anggriani D. Wele dalam (Kompetensi et al., n.d.) yang menyatakan bahwa kompetensi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Simultan Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan terhadap Kepuasan Pengguna

Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan dan menjelaskan 66,6% variasi kepuasan. Artinya, peningkatan kepuasan pengguna perlu dilakukan secara terpadu melalui perbaikan sistem dan fasilitas layanan sekaligus peningkatan kualitas sumber daya manusia. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Septiaraya Latif et al dalam (Manajemen et al., 2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Transjakarta di DKI Jakarta, baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 5,127 dengan signifikansi $< 0,001$, sedangkan kompetensi karyawan memiliki nilai t hitung sebesar 3,551 dengan signifikansi $< 0,001$. Secara simultan, kedua variabel memperoleh nilai F hitung sebesar 96,881 dengan signifikansi $< 0,001$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,666 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan mampu menjelaskan 66,6% variasi kepuasan pengguna, sementara 33,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan kompetensi karyawan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna Transjakarta di DKI Jakarta.

SARAN

PT Transportasi Jakarta disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan ketepatan waktu operasional, kenyamanan fasilitas, penyediaan informasi perjalanan yang akurat, serta penanganan kebutuhan dan keluhan pengguna secara cepat dan tepat. Selain itu, peningkatan kompetensi karyawan perlu dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan secara berkala, khususnya dalam penguasaan informasi layanan, keterampilan komunikasi, sikap ramah, profesionalisme, dan kemampuan menangani keluhan pengguna. Kedua aspek tersebut perlu dikembangkan secara terpadu dan berkelanjutan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna, memperluas jumlah responden, serta mencakup lokasi dan karakteristik pengguna yang lebih beragam agar hasil penelitian berikutnya lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Altonie, H., Sintani, L., & Uda, T. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Katingan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa merupakan unsur pelaksana Urusan*. 2022(14), 340–362.
- Ardista, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Langit Membiru Wisata Bogor*. 6(1), 38–49.
- Firdaus, S., Suwiryo, D. H., & Sukmawaty, F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik dan Kompetensi Dosen Terhadap Kepuasan Mahasiswa*. 5, 320–328.
- Indrastuti, S. (2021). *Pengaruh Kepribadian terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kompetensi Karyawan Pada Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru*. 32(2), 98–107.
- Ismaliza, N., Syahputra, A. W., & Limbong, J. (2023). *KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT . BINTAN MOBIL Pendahuluan*. 01(06), 1279–1291.
- Kepuasan, T., Pada, K., Ko, C., Cok, W. E., & Solo, D. I. (2021). *Pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada cafe ko.we.cok di solo*. 6(1), 1–14. <https://doi.org/10.29103/j-mind.v6i1.4870>
- Kompetensi, P., Pelayanan, K., Citra, D. A. N., & Wele, V. A. D. (n.d.). (*STUDI PADA KANTOR POS SEMOLOWARU TENGAH SURABAYA*). 2–23.
- Kualitas, P., Dan, L., Terhadap, H., Pada, P., Studi, G., & Kecamatan, W. (2022). *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*. 12(1), 70–83.
- Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Buana, U., Karawang, P., Latif, M. S., Tuhagana, A., & Apriani, Z. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BJB Telagasari (Studi Kasus Nasabah BJB Telagasari)*. 3. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17283241>
- Nomor, V., Rahma, A., Alam, N., & Putri, A. (2022). *ANALISIS PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT . TELKOM AKSES AREA SOPPENG*. 5(April), 17–24. <https://doi.org/10.57093/metansi.v5i1.151>
- Pelanggan, F. K., & Loyalitas, D. A. N. (2021). (*LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN*). 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>