

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Objek Penelitian

Bus Rapid Transit (BRT) Banjarbakula adalah sistem transportasi pertama di Kalimantan Selatan, yang beroperasi sejak tahun 2019 di Banjarmasin-Banjarbaru. *Bus Rapid Transit* (BRT) Banjarbakula merupakan sebuah sistem bus dengan menggunakan jalur lalu lintas campuran (*mix traffic*), yaitu menggunakan jalur umum sebagai lintasannya atau dengan kata lain tidak menggunakan jalur khusus (*busway*) seperti Transjakarta.

Gambar 4.1

Armada BRT Banjarbakula



Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2021

BRT Banjarbakula dirancang sebagai moda transportasi massal pendukung aktivitas masyarakat di Kalimantan Selatan yang cukup padat. BRT Banjarbakula memiliki jalur lintasan sepanjang 36 Kilometer, serta memiliki 37 halte BRT yang tersebar dalam 1 koridor (jalur), yang beroperasi dari pukul 06.30 - 19.30 WITA. Berikut jadwal jam operasional BRT Banjarbakula:

Tabel 4.1

Jam Operasional BRT Banjarbakula

Jadwal Jam Operasional BRT Banjarbakula					
Rute Banjarmasin – Banjarbaru dan sebaliknya					
Senin – Kamis		Jum'at		Sabtu – Minggu (Libur Nasional)	
06.30	11.30	06.30	10.00	08.00	13.00
07.00	15.00	07.00	15.00	09.00	14.00
08.30	16.00	08.30	16.00	10.00	15.00
09.00	17.00	09.00	17.00	-	-

BRT Banjarbakula dioperasikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan. Jumlah tenaga kerja yang terlibat dalam operasional BRT Banjarbakula sekitar 30 orang untuk saat ini. Biaya ongkosnya Rp. 5.000 untuk dewasa dan Rp. 2.000 untuk pelajar. BRT Banjarbakula memiliki 16 Rute dari Banjarmasin – Banjarbaru dan 21 Rute dari Banjarbaru – Banjarmasin sebagai berikut:

- a. Banjarmasin – Banjarbaru: 0 Km → RS. Ulin → Jasa Raharja → Terminal KM. 6 → Universitas NU → Gambut → Terminal KM. 17 → Kota Citra → Carsurin/Satpas SIM → Golf/Mesjid Al-Muhtadin → Air Nav → Indomaret Bina Putra → Hj. Nuriyyah → Minggu Raya → Suzuki → Terminal Banjarbaru.

- b. Banjarbaru – Banjarmasin: Terminal Banjarbaru → UNLAM 1 → Kolam Renang Idaman → Limousin → Hj. Nuriyyah → SDN Brimob → Bina Putra → Mesjid Al-Mukaramah → SPBU Landasan Ulin → Satpas SIM → Kota Citra → Terminal KM.17 → Gambut → Indogrosir → Pasar Ahad KM. 7 → Terminal KM. 6 → Jasa Raharja → Polresta → Golden Tulip → Pasar Sudimampir → 0 Km.

Gambar 4.2

Rute Koridor 1



Sumber: IG @BRT_Banjarbakula

2. Karakteristik Responden

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada para pengguna BRT Banjarbakula, yaitu sebanyak 82 responden. Data ini digunakan untuk menggambarkan keadaan responden yang berfungsi sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil penelitian. Dalam menentukan responden, ada karakteristik yang harus

dipenuhi oleh responden, yaitu responden pernah menggunakan BRT Banjarbakula minimal satu kali. Adapun karakteristik lainnya dalam penelitian ini, meliputi: jenis kelamin, umur, pekerjaan, dan berapa kali responden pernah menggunakan BRT Banjarbakula. Untuk mempermudah memahami karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
1.	Laki-laki	18	22%
2.	Perempuan	64	78%
Total		82	100%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22% dan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 78%. Sehingga fakta ini menunjukkan bahwa pengguna BRT Banjarbakula didominasi oleh perempuan dibanding dengan laki-laki.

b. Umur

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase %
1.	15-24 tahun	24	29,3%
2.	25-34 tahun	25	30,5%
3.	35-44 tahun	24	29,3%
4.	45-54 tahun	7	8,5%
5.	Lebih dari 54 tahun	2	2,4%

Total	82	100%%
--------------	----	-------

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa responden paling banyak berumur sekitar 25-34 tahun, yaitu sebanyak 25 orang atau 30,5%. Kemudian data responden yang berumur sekitar 15-24 tahun sebanyak 24 orang atau 29,3%, yang berumur, kemudian yang berumur sekitar 35-44 tahun sebanyak 24 orang atau 29,3% , kemudian yang berumur sekitar 45-54 tahun sebanyak 7 orang atau 8,5% dan yang paling sedikit adalah responden yang berumur lebih dari 54 tahun, yaitu sebanyak 2 orang atau 2,4%. Berdasarkan hasil perolehan data tersebut menunjukkan bahwa BRT Banjarbakula sebagian besar digunakan oleh remaja dan orang dewasa.

c. Pekerjaan

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase %
1.	Pelajar/Mahasiswa	20	24,4%
2.	IRT	11	13,4%
3.	Swasta	22	26,8%
4.	PNS	9	11%
5.	Lainnya	20	24,4%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat diketahui bahwa responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa sebanyak 20 orang atau 24,4%, responden yang memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 11 orang atau 13,4%, responden yang memiliki

pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 22 orang atau 26,8% dan merupakan jumlah terbanyak dibanding dengan pekerjaan yang lain, kemudian responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS sebanyak 9 orang atau 11% dan sisanya sebanyak 20 orang atau 24,4% yang termasuk dalam pekerjaan lainnya. Berdasarkan hasil perolehan data tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan pengguna BRT Banjarbakula paling banyak berprofesi sebagai karyawan swasta.

d. Berapa kali pernah menggunakan BRT Banjarbakula

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Banyaknya Menggunakan BRT Banjarbakula

No.	Banyaknya Menggunakan	Frekuensi	Persentase %
1.	Satu kali	8	9,8%
2.	Dua kali	4	4,9%
3.	Tiga kali	2	2,4%
4.	Lebih dari tiga kali	68	82,9%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa responden yang pernah menggunakan BRT Banjarbakula satu kali berjumlah 8 orang atau 9,8%, kemudian responden yang pernah menggunakan BRT Banjarbakula dua kali berjumlah 4 orang atau 4,9%, kemudian responden yang pernah menggunakan BRT Banjarbakula tiga kali berjumlah 2 orang atau 2,4% dan responden yang pernah menggunakan BRT Banjarbakula lebih dari tiga kali berjumlah 68 orang atau 82,9%. Berdasarkan hasil perolehan data tersebut, maka dapat dikatakan bahwa 82,9% responden

pernah menggunakan BRT Banjarbakula lebih dari tiga kali atau bisa dikatakan mereka sering menggunakannya.

3. Deskriptif Variabel Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada 82 responden, maka gambaran mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Variabel Keandalan (*Reliability*)

- 1) Keberangkatan BRT Banjarbakula tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan

Tabel 4.6

Ketepatan Jadwal Keberangkatan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	5	6,1%
4.	Setuju	31	37,8%
5.	Sangat Setuju	46	56,1%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.6 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan keberangkatan BRT Banjarbakula tepat sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, yaitu sebanyak 46 orang atau 56,1%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang atau 37,8%, yang menyatakan netral sebanyak 5 orang atau 6,1%, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini berarti

keberangkatan BRT Banjarbakula telah sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

2) Besar Tarif yang ditetapkan BRT Banjarbakula terjangkau oleh daya beli anda.

Tabel 4.7
Kesesuaian Daya Beli Responden dengan Tarif BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1,2%
2.	Tidak Setuju	2	2,4%
3.	Netral	1	1,2%
4.	Setuju	20	24,4%
5.	Sangat Setuju	58	70,7%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.7 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai besaran tarif yang ditetapkan oleh pengelola BRT Banjarbakula terjangkau oleh daya beli pelanggan sebanyak 58 orang atau 70,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 20 orang atau 24,4%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,4% dan jawaban responden yang sangat tidak setuju dan netral, masing-masing sebanyak 1 orang atau 1,2%. Hal ini menunjukkan bahwa besaran tarif yang telah ditetapkan oleh pengelola BRT Banjarbakula telah sesuai dengan daya beli pelanggan.

3) Besaran tarif yang ditetapkan BRT Banjarbakula sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan.

Tabel 4.8
Kesesuaian Tarif dengan Fasilitas dan Pelayanan yang diberikan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	3	3,7%
4.	Setuju	35	42,7%
5.	Sangat Setuju	44	53,7%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.8 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai tarif yang ditetapkan BRT Banjarbakula sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan sebanyak 44 orang atau 53,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang atau 42,7%, yang menyatakan netral sebanyak 3 orang atau 3,7%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula merasa besaran uang yang mereka keluarkan telah sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang mereka dapatkan.

4) Jam Operasional BRT Banjarbakula sangat membantu pelanggan dalam melakukan aktivitas sehari-hari (kerja, kuliah, sekolah, dan lain-lain).

Tabel 4.9
Kesesuaian Jam Operasional dengan Aktivitas Pelanggan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%

2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	2	2,4%
4.	Setuju	28	34,1%
5.	Sangat Setuju	52	63,4%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.9 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai jam operasional BRT Banjarbakula sangat membantu pelanggan dalam melakukan aktivitas sehari-hari sebanyak 52 orang atau 63,4%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 28 orang atau 34,1%, yang menyatakan netral sebanyak 2 orang atau 2,4%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula merasa sangat terbantu oleh keberadaan BRT Banjarbakula dalam melakukan aktivitas sehari-hari.

5) Tampilan petugas BRT Banjarbakula dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi, bersin, dan sopan.

Tabel 4.10
Kerapian Penampilan Petugas BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	5	6,1%
4.	Setuju	35	42,7%
5.	Sangat Setuju	42	51,2%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai penampilan pegawai BRT Banjarbakula dalam bertugas menggunakan seragam yang selalu tampil dalam keadaan rapi, bersih, dan sopan sebanyak 42 orang atau 51,2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 35 orang atau 42,7%, yang menyatakan netral sebanyak 5 orang atau 6,1%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas BRT Banjarbakula selalu tampil dalam keadaan rapi, ramah dan sopan ketika melakukan ketika memberikan pelayanan.

b. Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

- 1) Setiap keluhan pelanggan, pihak BRT Banjarbakula bersedia memberi tanggapan dengan baik

Tabel 4.11
Tanggapan Karyawan terhadap Keluhan Pelanggan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	%
2.	Tidak Setuju	0	%
3.	Netral	12	14,6%
4.	Setuju	50	61%
5.	Sangat Setuju	20	24,4%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan

mengenai setiap keluhan pelanggan, pihak BRT Banjarbakula bersedia memberi tanggapan dengan baik sebanyak 20 orang atau 24,4%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 50 orang atau 61%, yang menyatakan netral sebanyak 12 orang atau 14,6%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula merasa setiap keluhan yang mereka sampaikan kepada petugas BRT Banjarbakula telah ditanggapi dengan baik.

2) Kebutuhan transportasi saya terpenuhi oleh BRT Banjarbakula

Tabel 4.12
Kebutuhan Transportasi Pelanggan Terpenuhi oleh BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	1	1,2%
4.	Setuju	33	40,2%
5.	Sangat Setuju	48	58,5%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.12 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai kebutuhan transportasi pelanggan terpenuhi oleh BRT Banjarbakula sebanyak 48 orang atau 58,5%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 33 orang atau 40,2%, yang menyatakan netral sebanyak 1 orang atau 1,2%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal

ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula merasa kebutuhan transportasi mereka sangat terpenuhi oleh keberadaan BRT Banjarbakula dalam melakukan mobilitas sehari-hari.

3) Informasi tentang BRT Banjarbakula dapat diperoleh dengan mudah

Tabel 4.13
Kemudahan Memperoleh Informasi tentang BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,4%
3.	Netral	3	3,7%
4.	Setuju	38	46,3%
5.	Sangat Setuju	39	47,6%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.13 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai informasi tentang BRT Banjarbakula dapat diperoleh dengan mudah sebanyak 39 orang atau 47,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 38 orang atau 46,3%, yang menyatakan netral sebanyak 3 orang atau 3,7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,4% dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa informasi yang telah diberikan oleh BRT Banjarbakula mudah diperoleh dan diakses oleh para pengguna BRT Banjarbakula.

4) BRT Banjarbakula memperlancar aktivitas dan kegiatan anda tiap hari

Tabel 4.14
BRT Banjarbakula Memperlancar Aktivitas dan Kegiatan Pelanggan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	4	4,9%
4.	Setuju	27	32,9%
5.	Sangat Setuju	51	62,2%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai BRT Banjarbakula memperlancar aktivitas dan kegiatan anda tiap hari sebanyak 51 orang atau 62,2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 27 orang atau 32,9%, yang menyatakan netral sebanyak 4 orang atau 4,9%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa BRT Banjarbakula memperlancar aktivitas dan kegiatan mereka setiap hari.

- 5) Pemeriksaan tiket oleh petugas sebelum masuk BRT Banjarbakula dilakukan secara teratur

Tabel 4.15
Keteraturan Pemeriksaan Tiket oleh Karyawan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1,2%
3.	Netral	8	9,8%
4.	Setuju	51	62,2%
5.	Sangat Setuju	22	26,8%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.15 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai pemeriksaan tiket oleh petugas sebelum masuk BRT Banjarbakula dilakukan secara teratur sebanyak 22 orang atau 26,8%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 62,2%, yang menyatakan netral sebanyak 8 orang atau 9,8%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 1 orang atau 1,2% dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula merasa pemeriksaan tiket BRT Banjarbakula dilakukan secara teratur, hal ini karena pembayaran tiket dilakukan ketika pengguna ingin masuk ke dalam BRT Banjarbakula.

c. Variabel Jaminan (*Assurance*)

- 1) Saat menunggu kedatangan BRT Banjarbakula, saya merasa nyaman dengan kondisi halte (kebersihan, kapasitas, & tempat duduk di tiap halte)

Tabel 4.16
Kenyamanan Menunggu di Halte BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	1	1,2%
2.	Tidak Setuju	3	3,7%
3.	Netral	15	18,3%
4.	Setuju	48	58,5%
5.	Sangat Setuju	15	18,3%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai saat menunggu kedatangan BRT Banjarbakula, pelanggan merasa nyaman dengan kondisi halte (kebersihan, kapasitas, & tempat duduk di tiap halte) sebanyak 15 orang atau 18,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 48 orang atau 58,5%, kemudian yang menyatakan netral sebanyak 15 orang atau 18,3%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau 3,7%, dan yang menyatakan sangat tidak setuju terdapat satu orang atau 1,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar para pengguna merasa BRT Banjarbakula merasa nyaman ketika berada di halte, namun disisi lain terdapat beberapa pengguna yang merasa kurang nyaman ketika berada di halte bus. Hal ini disebabkan oleh kondisi halte yang kurang bersih maupun kapasitas tempat duduk yang dirasa masih kurang.

2) Saya merasa nyaman dan aman dari tindak kejahatan saat berada di dalam halte ataupun di dalam BRT Banjarbakula

Tabel 4.17
Keamanan Menunggu di Halte dan di dalam BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,4%
3.	Netral	3	3,7%
4.	Setuju	45	54,9%
5.	Sangat Setuju	32	39%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.17 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai pelanggan merasa nyaman dan aman dari tindak kejahatan saat berada di dalam halte ataupun di dalam BRT Banjarbakula sebanyak 32 orang atau 39%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 54,9%, yang menyatakan netral sebanyak 3 orang atau 3,7%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau 2,4%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa aman dan nyaman ketika berada di halte maupun di dalam BRT Banjarbakula dari tindak kejahatan.

3) Penumpang mudah mendapatkan informasi tentang jadwal keberangkatan dan kedatangan BRT Banjarbakula

Tabel 4.18
Kemudahan Mendapatkan Informasi tentang Keberangkatan dan Kedatangan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	%
2.	Tidak Setuju	2	2,4%
3.	Netral	2	2,4%
4.	Setuju	45	54,9%
5.	Sangat Setuju	33	40,2%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.18 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai penumpang mudah mendapatkan informasi tentang jadwal

keberangkatan dan kedatangan BRT Banjarbakula sebanyak 33 orang atau 40,2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 54,9%, yang menyatakan netral dan tidak setuju masing-masing sebanyak 2 orang atau 2,4%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna telah mendapatkan hak mereka sebagai penumpang untuk memperoleh informasi dengan mudah mengenai jadwal keberangkatan dan kedatangan BRT Banjarbakula.

4) Pada saat naik BRT Banjarbakula keamanan seorang penumpang terjamin

Tabel 4.19
Keamanan Pelanggan dari Tindak Kejahatan di dalam BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,4%
3.	Netral	3	3,7%
4.	Setuju	42	51,2%
5.	Sangat Setuju	35	42,7%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai pada saat naik BRT Banjarbakula keamanan seorang penumpang terjamin adalah sebanyak 35 orang atau 42,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang atau 51,2%, yang menyatakan netral sebanyak 3 orang atau 3,7%, yang menyatakan tidak

setuju sebanyak 2 orang atau 2,4%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa terjamin keamanan mereka ketika menggunakan BRT Banjarbakula.

5) Pada saat naik BRT Banjarbakula kursi yang anda duduki terjamin keamanannya

Tabel 4.20
Keamanan Tempat Duduk di dalam BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	12	14,6%
4.	Setuju	42	51,2%
5.	Sangat Setuju	28	34,1%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.20 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai pada saat naik BRT Banjarbakula kursi yang anda duduki terjamin keamanannya sebanyak 28 orang atau 34,1%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang atau 51,2%, yang menyatakan netral sebanyak 12 orang atau 14,6%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula merasa kondisi kursi layak dan aman untuk diduduki.

d. Variabel Empati (*Empathy*)

- 1) Petugas BRT Banjarbakula memberikan perhatian khusus kepada setiap penumpang

Tabel 4.21
Perhatian Khusus Karyawan kepada Setiap Pelanggan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	1	1,2%
3.	Netral	15	18,3%
4.	Setuju	49	59,8%
5.	Sangat Setuju	17	20,7%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.21 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai petugas BRT Banjarbakula memberikan perhatian khusus kepada setiap penumpang sebanyak 17 orang atau 20,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 49 orang atau 59,8%, yang menyatakan netral sebanyak 15 orang atau 18,3%, yang menyatakan tidak setuju terdapat 1 orang atau 1,2%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa petugas BRT Banjarbakula memberikan perhatian khusus kepada setiap penumpang, seperti mengarahkan tempat duduk para penumpang ataupun membantu mengangkat barang bawaan penumpang.

- 2) Petugas BRT Banjarbakula memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada setiap penumpang

Tabel 4.22
Petugas Ramah dan Sopan kepada Setiap Pelanggan BRT
Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	1	1,2%
4.	Setuju	60	73,2%
5.	Sangat Setuju	21	25,6%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.22 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai petugas BRT Banjarbakula memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada setiap penumpang sebanyak 21 orang atau 25,6%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 60 orang atau 73,2%, yang menyatakan netral sebanyak 1 orang atau 1,2%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa petugas BRT Banjarbakula telah memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan kepada setiap penumpang.

3) Petugas BRT Banjarbakula ramah dan informatif dalam melayani penumpang

Tabel 4.23
Petugas BRT Banjarbakula Memberikan Pelayanan yang Ramah dan
Informatif kepada Setiap Pelanggan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	3	3,7%

4.	Setuju	56	68,3%
5.	Sangat Setuju	23	28%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.23 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai petugas BRT Banjarbakula ramah dan informatif dalam melayani penumpang sebanyak 23 orang atau 28%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 56 orang atau 68,3%, yang menyatakan netral sebanyak 3 orang atau 3,7%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa petugas BRT Banjarbakula telah memberikan pelayanan dengan ramah dan informatif serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh para penumpang.

4) Supir BRT Banjarbakula baik dalam mengemudikan bus

Tabel 4.24
Supir BRT Banjarbakula Baik dalam Mengemudikan Bus

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	7	8,5%
4.	Setuju	51	62,2%
5.	Sangat Setuju	24	29,3%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.24 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan

mengenai supir BRT Banjarbakula baik dalam mengemudikan bus adalah sebanyak 24 orang atau 29,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 51 orang atau 62,2%, yang menyatakan netral sebanyak 7 orang atau 8,5%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa supir telah mengemudikan bus dengan baik dan taat terhadap aturan lalu lintas.

5) Petugas dengan senang hati menjawab pertanyaan apabila penumpang bertanya

Tabel 4.25
Karyawan dengan Senang Hati Menjawab Pertanyaan Pelanggan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	4	4,9%
4.	Setuju	46	56,1%
5.	Sangat Setuju	32	39%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.25 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai petugas dengan senang hati menjawab pertanyaan apabila penumpang bertanya sebanyak 32 orang atau 39%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 46 orang atau 56,1%, yang menyatakan netral sebanyak 4 orang atau 4,9%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal

ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa petugas BRT Banjarbakula menjawab dengan senang hati ketika penumpang bertanya, misalnya seperti halte pemberhentian selanjutnya ataupun mengenai rute BRT Banjarbakula.

e. Variabel Bukti Fisik (*Tangibles*)

- 1) Kebersihan di dalam BRT Banjarbakula (kursi, pegangan, jendela, pintu, dll) bersih

Tabel 4.26
Kebersihan di dalam BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	3	3,7%
3.	Netral	16	19,5%
4.	Setuju	41	50%
5.	Sangat Setuju	22	26,8%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.26 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai kebersihan di dalam BRT Banjarbakula (kursi, pegangan, jendela, pintu, dll) bersih sebanyak 22 orang atau 26,8%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 41 orang atau 50%, yang menyatakan netral sebanyak 16 orang atau 19,5%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3,7%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar para pengguna merasa kondisi di dalam BRT Banjarbakula terlihat bersih.

- 2) Tersedia fasilitas bagi penumpang cacat fisik, atau kesulitan dalam melakukan mobilitas (ibu hamil, lansia, membawa anak kecil, dll)

Tabel 4.27
Ketersediaan Fasilitas Prioritas Tempat Duduk di dalam BRT
Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	2	2,4%
3.	Netral	9	11%
4.	Setuju	37	45,1%
5.	Sangat Setuju	34	41,5%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.27 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai ketersediaan fasilitas bagi penumpang cacat fisik, atau kesulitan dalam melakukan mobilitas (ibu hamil, lansia, membawa anak kecil, dll) berjumlah sebanyak 34 orang atau 41,5%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 37 orang atau 45,1%, yang menyatakan netral sebanyak 9 orang atau 11%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 2 orang atau 2,4%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa BRT Banjarbakula telah dilengkapi dengan fasilitas bagi penumpang yang kesulitan dalam melakukan mobilitas, seperti penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, dan lain-lain.

- 3) Halte BRT Banjarbakula mudah dijangkau, Saya tidak perlu berjalan jauh untuk sampai ke sana

Tabel 4.28
Jarak Menuju Halte BRT Banjarbakula Dekat dan Mudah Dijangkau

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	3	3,7%
2.	Tidak Setuju	4	4,9%
3.	Netral	27	32,9%
4.	Setuju	31	37,8%
5.	Sangat Setuju	17	20,7%
Total		82	100% ⁰⁰

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.28 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai halte BRT Banjarbakula mudah dijangkau, Saya tidak perlu berjalan jauh untuk sampai ke sana berjumlah sebanyak 17 orang atau 20,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 31 orang atau 37,8%, kemudian yang menyatakan netral sebanyak 27 orang atau 32,9%, yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau 4,9% dan yang menyatakan sangat tidak setuju berjumlah sebanyak 3 orang atau 3,7%. Hal ini menunjukkan bahwa halte BRT Banjarbakula mudah dijangkau oleh para pengguna, namun disisi lain beberapa pengguna merasa halte BRT Banjarbakula tidak mudah dijangkau karena jarak menuju halte relatif jauh dari tempat tinggal mereka.

4) Fasilitas halte BRT Banjarbakula sudah memadai

Tabel 4.29
Fasilitas Halte BRT Banjarbakula Sudah Memadai

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	6	7,3%
3.	Netral	23	28%

4.	Setuju	43	52,4%
5.	Sangat Setuju	10	12,2%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.29 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai fasilitas halte BRT Banjarbakula sudah memadai sebanyak 10 orang atau 12,2%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang atau 52,4%, yang menyatakan netral sebanyak 23 orang atau 28%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah sebanyak 6 orang atau 7,3%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar para pengguna merasa fasilitas halte BRT Banjarbakula sudah memadai, akan tetapi terdapat beberapa pengguna yang merasa masih ragu dan kurang setuju dengan fasilitas halte yang sudah ada.

5) Fasilitas AC dan penerangan di dalam BRT Banjarbakula berfungsi dengan baik

Tabel 4.30
AC dan Penerangan di dalam BRT Banjarbakula Berfungsi dengan Baik

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	5	6,1%
4.	Setuju	42	51,2%
5.	Sangat Setuju	35	42,7%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.30 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai fasilitas AC dan penerangan di dalam BRT Banjarbakula berfungsi dengan baik sebanyak 35 orang atau 42,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang atau 51,2%, yang menyatakan netral sebanyak 5 orang atau 6,1%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa suhu di dalam BRT Banjarbakula sudah sesuai dengan yang mereka harapkan, karena BRT Banjarbakula telah dilengkapi dengan fasilitas AC dan juga lampu penerangan kabin ketika malam hari.

f. Variabel Loyalitas Pelanggan

- 1) Saya ingin menggunakan layanan BRT Banjarbakula lagi

Tabel 4.31
Keinginan Pelanggan untuk Menggunakan Layanan BRT Banjarbakula Lagi

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	1	1,2%
4.	Setuju	40	48,8%
5.	Sangat Setuju	41	50%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.31 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai saya ingin menggunakan layanan BRT Banjarbakula lagi

sebanyak 41 orang atau 50%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 40 orang atau 48,8%, yang menyatakan netral sebanyak 1 orang atau 1,2%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna memiliki kecenderungan untuk menggunakan kembali layanan BRT Banjarbakula setelah menggunakannya.

2) Setelah saya menggunakan jasa BRT Banjarbakula, saya tidak akan menggunakan layanan transportasi lain

Tabel 4.32
Keinginan Pelanggan BRT Banjarbakula untuk Tidak Menggunakan Layanan Transportasi Lain

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	3	3,7%
2.	Tidak Setuju	1	1,2%
3.	Netral	29	35,4%
4.	Setuju	34	41,5%
5.	Sangat Setuju	15	18,3%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.32 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai setelah saya menggunakan jasa BRT Banjarbakula, saya tidak akan menggunakan layanan transportasi lain yaitu sebanyak 15 orang atau 18,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 34 orang atau 41,5%, kemudian yang menyatakan netral sebanyak 29 orang atau 35,4%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 1 orang atau 1,2% dan yang menyatakan sangat tidak setuju berjumlah 3 orang

atau 3,7%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar para pengguna merasa setuju tentang layanan BRT Banjarbakula sebagai alat transportasi mereka.

3) Saya merasa berniat menggunakan BRT Banjarbakula selamanya

Tabel 4.33
Keinginan Pelanggan untuk Menggunakan Layanan BRT Banjarbakula Selamanya

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	3	3,7%
3.	Netral	22	26,8%
4.	Setuju	40	48,8%
5.	Sangat Setuju	17	20,7%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.33 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai saya merasa berniat menggunakan BRT Banjarbakula selamanya yaitu sebanyak 17 orang atau 20,7%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 40 orang atau 48,8%, kemudian yang menyatakan netral sebanyak 22 orang atau 26,8%, yang menyatakan tidak setuju berjumlah 3 orang atau 3,7% dan tidak terdapat responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar para pengguna merasa setuju dengan keinginan mereka untuk menggunakan BRT Banjarbakula selamanya.

4) Layanan BRT Banjarbakula sesuai dengan kebutuhan saya

Tabel 4.34
Layanan BRT Banjarbakula Sesuai dengan Kebutuhan Pelanggan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	6	7,3%
4.	Setuju	42	51,2%
5.	Sangat Setuju	34	41,5%
Total		82	100% ⁰

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.34 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai layanan BRT Banjarbakula sesuai dengan kebutuhan saya, yaitu sebanyak 34 orang atau 41,5%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 42 orang atau 51,2%, yang menyatakan netral sebanyak 6 orang atau 7,3%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa layanan BRT Banjarbakula sesuai dengan kebutuhan transportasi mereka.

5) Layanan BRT Banjarbakula sesuai dengan yang saya inginkan

Tabel 4.35
Layanan BRT Banjarbakula Sesuai dengan Keinginan Pelanggan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	10	12,2%
4.	Setuju	44	53,7%
5.	Sangat Setuju	28	34,1%
Total		82	100% ⁰

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.35 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan

mengenai layanan BRT Banjarbakula sesuai dengan yang saya inginkan sebanyak 28 orang atau 34,1%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 44 orang atau 53,7%, yang menyatakan netral sebanyak 10 orang atau 12,2%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa layanan BRT Banjarbakula sesuai dengan yang mereka inginkan.

6) Saya merasa puas menggunakan layanan BRT Banjarbakula

Tabel 4.36
Pelanggan Puas dengan Layanan BRT Banjarbakula

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	8	9,8%
4.	Setuju	45	54,9%
5.	Sangat Setuju	29	35,4%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.36 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai saya merasa puas menggunakan layanan BRT Banjarbakula, yaitu sebanyak 29 orang atau 35,4%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 45 orang atau 54,9%, yang menyatakan netral sebanyak 8 orang atau 9,8%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

7) Saya akan loyal/setia menggunakan layanan BRT Banjarbakula

Tabel 4.37
Pelanggan akan Loyal Menggunakan Layanan BRT Banjarbakula Lagi

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	16	19,5%
4.	Setuju	39	47,6%
5.	Sangat Setuju	27	32,9%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.37 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai saya akan loyal/setia menggunakan layanan BRT Banjarbakula sebanyak 27 orang atau 32,9%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 39 orang atau 47,6%, yang menyatakan netral sebanyak 16 orang atau 19,5%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa loyal dengan keberadaan layanan BRT Banjarbakula ini.

8) Saya akan memilih BRT Banjarbakula sebagai prioritas pertama layanan transportasi perkotaan saya

Tabel 4.38
Layanan BRT Banjarbakula sebagai Prioritas Pertama Transportasi Perkotaan Pelanggan

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	6	7,3%

4.	Setuju	52	63,4%
5.	Sangat Setuju	24	29,3%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.38 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai saya akan memilih BRT Banjarbakula sebagai prioritas pertama layanan transportasi perkotaan saya sebanyak 24 orang atau 29,3%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 52 orang atau 63,4%, yang menyatakan netral sebanyak 6 orang atau 7,3%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna merasa setuju dengan layanan BRT Banjarbakula sebagai prioritas transportasi perkotaan mereka.

9) Saya sering menceritakan kemudahan dan keunggulan dari layanan BRT Banjarbakula pada saudara atau teman

Tabel 4.39
Pelanggan Sering Menceritakan Kemudahan dan Keunggulan Layanan BRT Banjarbakula Kepada Teman dan Saudara

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	12	14,6%
4.	Setuju	43	52,4%
5.	Sangat Setuju	27	32,9%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.39 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan

mengenai saya sering menceritakan kemudahan dan keunggulan dari layanan BRT Banjarbakula pada saudara atau teman sebanyak 27 orang atau 32,9%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 43 orang atau 52,4%, yang menyatakan netral sebanyak 12 orang atau 14,6%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula sering menceritakan tentang kemudahan dan keunggulan yang dimiliki layanan ini kepada teman dan saudara mereka.

10) Saya sering merekomendasikan layanan BRT Banjarbakula kepada saudara atau teman saya untuk menggunakannya

Tabel 4.40
Pelanggan Sering Merekomendasikan Layanan BRT Banjarbakula kepada Teman dan Saudara

No.	Jawaban Responden	Frekuensi	Persentase %
1.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
2.	Tidak Setuju	0	0%
3.	Netral	7	8,5%
4.	Setuju	48	58,5%
5.	Sangat Setuju	27	32,9%
Total		82	100%%

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.40 di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang menyatakan sangat setuju dengan pernyataan mengenai saya sering merekomendasikan layanan BRT Banjarbakula kepada saudara atau teman saya untuk menggunakannya sebanyak 27 orang atau 32,9%, kemudian yang menyatakan setuju sebanyak 48

orang atau 58,5%, yang menyatakan netral sebanyak 7 orang atau 8,5%, dan tidak terdapat jawaban responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna BRT Banjarbakula sering merekomendasikan layanan ini kepada teman dan saudara mereka.

B. Analisis Data

1. Hasil Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Tabel 4.41
Hasil Pengujian Validitas

No.	Variabel	Item Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Keandalan (X1)	X1.1	0.844	0.217	Valid
2		X1.2	0.717	0.217	Valid
3		X1.3	0.843	0.217	Valid
4		X1.4	0.801	0.217	Valid
5		X1.5	0.778	0.217	Valid
6	Daya Tanggap (X2)	X2.1	0.709	0.217	Valid
7		X2.2	0.727	0.217	Valid
8		X2.3	0.806	0.217	Valid
9		X2.4	0.853	0.217	Valid
10		X2.5	0.714	0.217	Valid
11	Jaminan (X3)	X3.1	0.562	0.217	Valid
12		X3.2	0.877	0.217	Valid
13		X3.3	0.745	0.217	Valid
14		X3.4	0.827	0.217	Valid
15		X3.5	0.785	0.217	Valid
16	Empati (X4)	X4.1	0.811	0.217	Valid
17		X4.2	0.755	0.217	Valid
18		X4.3	0.822	0.217	Valid
19		X4.4	0.846	0.217	Valid
20		X4.5	0.722	0.217	Valid

21		X5.1	0.563	0.217	Valid
22		X5.2	0.769	0.217	Valid
23	Bukti Fisik (X5)	X5.3	0.703	0.217	Valid
24		X5.4	0.801	0.217	Valid
25		X5.5	0.573	0.217	Valid
26		Y.1	0.766	0.217	Valid
27		Y.2	0.736	0.217	Valid
28		Y.3	0.781	0.217	Valid
29		Y.4	0.778	0.217	Valid
30	Loyalitas Pelanggan	Y.5	0.774	0.217	Valid
31	(Y)	Y.6	0.800	0.217	Valid
32		Y.7	0.823	0.217	Valid
33		Y.8	0.784	0.217	Valid
34		Y.9	0.761	0.217	Valid
35		Y.10	0.780	0.217	Valid

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.41 di atas, dapat diketahui bahwa nilai r hitung $>$ r tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 4.42
Hasil Pengujian Reliabilitas

No.	Variabel/Indikator	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
1	Keandalan/ <i>Reliability</i> (X1)	0.846	5	Reliabel
2	Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X2)	0.817	5	Reliabel
3	Jaminan/ <i>Assurance</i> (X3)	0.806	5	Reliabel
4	Empati/ <i>Empathy</i> (X4)	0.846	5	Reliabel
5	Bukti Fisik/ <i>Tangibles</i> (X5)	0.708	5	Reliabel
6	Loyalitas Pelanggan (Y)	0.922	10	Reliabel

Sumber: data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.42 di atas, dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha dari seluruh variabel lebih besar

dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dari setiap variabel dapat dikatakan reliabel. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan layak dijadikan sebagai instrumen penelitian.

2. Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dan dinyatakan normal apabila nilai *Unstandardized Residualnya* memiliki nilai signifikansi lebih besar dari α (nilai *Unstandardized Residual* > 0,05).

Tabel 4.43
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardize d Residual
N		82
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.60118920
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.072
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel di atas dengan menggunakan metode *one sample Kolmogrov-Smirnov Test* menunjukkan

bahwa nilai *Unstandardized Residual* pada kolom *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *Asymp.Sig. (2-tailed)* sebesar $0,200 > 0,05$. Sehingga dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal dan dapat digunakan untuk pengujian hipotesis.

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai $VIF < 10,00$.

Tabel 4.44
Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Keandalan (Reliability)/X1	.705	1.418
Daya Tanggap (Responsiveness)/X2	.399	2.505
Jaminan (Assurance)/X3	.412	2.427
Empati (Empathy)/X4	.475	2.103
Bukti Fisik (Tangibles)/X5	.470	2.126

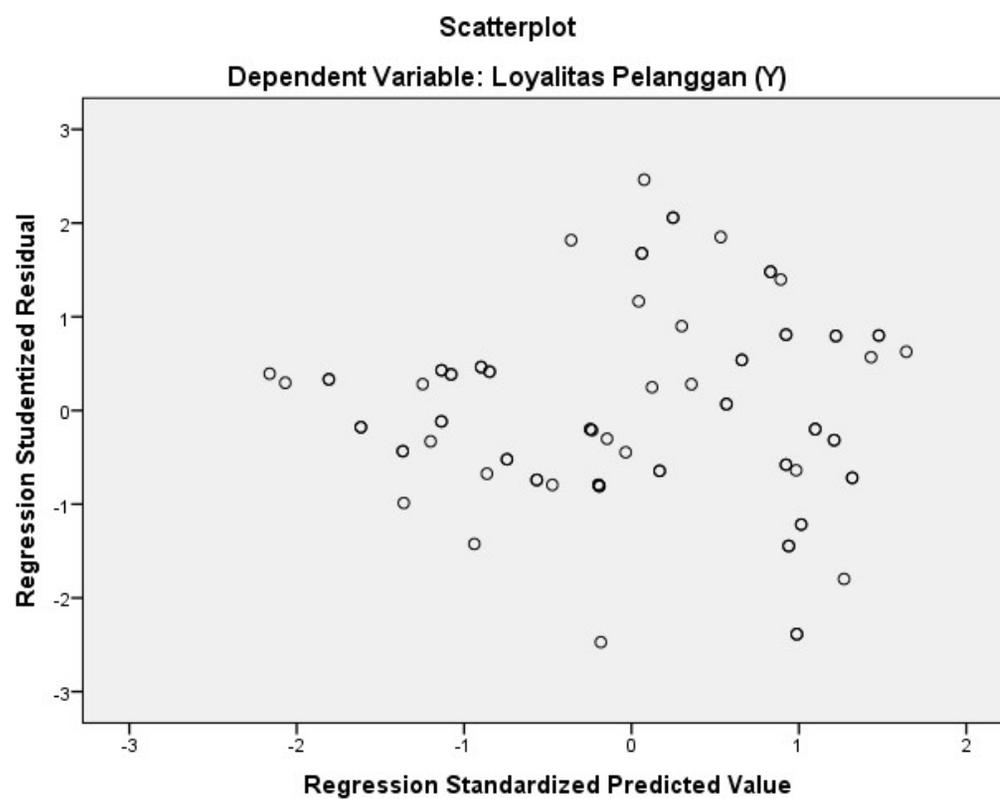
Sumber: Output SPSS 22, 2021

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada tabel 4.44 di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF dari seluruh variabel < 10 . Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas dan layak untuk digunakan dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan terjadinya perbedaan *varians* (ragam) antara residual pengamatan satu dengan pengamatan lainnya. Untuk mendeteksi heteroskedastisitas digunakan *Scatterplot* antara ZPRED dan SRESID. Jika *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu, serta menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terdapat heteroskedastisitas dalam regresi.

Gambar 4.3
Hasil Uji Heterskedastisitas



Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada gambar 4.3 di atas menunjukkan bahwa titik-titik pada *scatterplot* tidak membentuk pola tertentu, serta menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam hal ini, bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) terhadap loyalitas pelanggan (Y). Persamaan regresi yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Tabel 4.45
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.557	4.739		.118	.907
Keandalan (Reliability)/X1	.608	.201	.287	3.023	.003
Daya Tanggap (Responsiveness)/X2	.782	.282	.350	2.773	.007
Jaminan (Assurance)/X3	.250	.249	.125	1.007	.317
Empati (Empathy)/X4	.057	.271	.025	.212	.833
Bukti Fisik (Tangibles)/X5	.190	.225	.098	.844	.401

Sumber : Output SPSS 22, 2021

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada tabel 4.45 di atas dapat diketahui nilai koefisien regresi linier berganda yang kemudian dimasukkan ke dalam bentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,557 + 0,608X_1 + 0,782X_2 + 0,250X_3 + 0,057X_4 + 0,190X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat dikatakan bahwa:

1. Nilai konstanta (α) sebesar 0,557 menunjukkan bahwa jika variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) bernilai 0, maka loyalitas pelanggan bernilai positif, yaitu sebesar 0,557. Nilai koefisien regresi β_1 , β_2 , β_3 , β_4 , dan β_5 menunjukkan perubahan variabel Y sebagai variabel terikat apabila nilai variabel bebas (keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5)) mengalami kenaikan atau penurunan sebesar 1%.
2. Nilai koefisien X_1 bernilai positif sebesar 0,608 atau 60,8%. Nilai positif menunjukkan adanya hubungan searah, hal ini berarti jika variabel keandalan (X_1) mengalami kenaikan sebesar 1% maka loyalitas pelanggan akan naik sebesar 60,8% dengan asumsi bahwa semua variabel bebas lain yang diteliti bernilai konstan/tetap.
3. Nilai koefisien X_2 bernilai positif sebesar 0,782 atau 78,2%. Nilai positif menunjukkan adanya hubungan searah, hal ini berarti jika variabel daya tanggap (X_2) mengalami kenaikan sebesar 1% maka loyalitas pelanggan akan naik sebesar 78,2% dengan asumsi bahwa semua variabel bebas lain yang diteliti bernilai konstan/tetap.
4. Nilai koefisien X_3 bernilai positif sebesar 0,250 atau 25%. Nilai positif menunjukkan adanya hubungan searah, hal ini berarti jika variabel jaminan (X_3) mengalami kenaikan sebesar 1% maka loyalitas pelanggan akan naik sebesar 25% dengan asumsi bahwa semua variabel bebas lain yang diteliti bernilai konstan/tetap.

5. Nilai koefisien X_4 bernilai positif sebesar 0,057 atau 5,7%. Nilai positif menunjukkan adanya hubungan searah, hal ini berarti jika variabel empati (X_4) mengalami kenaikan sebesar 1% maka loyalitas pelanggan akan naik sebesar 5,7% dengan asumsi bahwa semua variabel bebas lain yang diteliti bernilai konstan/tetap.
6. Nilai koefisien X_5 bernilai positif sebesar 0,190 atau 19%. Nilai positif menunjukkan adanya hubungan searah, hal ini berarti jika variabel bukti fisik (X_5) mengalami kenaikan sebesar 1% maka loyalitas pelanggan akan naik sebesar 19% dengan asumsi bahwa semua variabel bebas lain yang diteliti bernilai konstan/tetap.

4. Uji Hipotesis

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan pengujian hipotesis regresi linier berganda dengan menggunakan *Software SPSS version 22* sebagai berikut:

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model regresi dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 sampai dengan 1 ($0 < R^2 < 1$). Jika nilai R^2 semakin mendekati 1 maka model regresi yang digunakan semakin baik. Sedangkan, jika nilai regresi semakin mendekati 0 maka variabel bebas tidak mampu menjelaskan dengan baik variabel yang diteliti.

Tabel 4.46
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.718 ^a	.516	.484	3.718	2.376

Sumber: Output SPSS 22, 2021

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 4.46 di atas dapat diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,516. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti mempunyai pengaruh sebesar 51,6% terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan sisanya 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam model regresi ini.

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Hipotesis diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Tabel 4.47
Hasil Uji F (Uji Simultan)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1118.290	5	223.658	16.182	.000^b
	Residual	1050.454	76	13.822		
	Total	2168.744	81			

Sumber: Output SPSS 22, 2021

Berdasarkan hasil uji f pada tabel 4.47 di atas dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} sebesar 16,182 > F_{tabel} sebesar 2,33 dan nilai

signifikansi variabel $X < \alpha$ (0,05), yaitu sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, hal ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel keandalan (X_1), daya tanggap (X_2), jaminan (X_3), empati (X_4), dan bukti fisik (X_5) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

c. Uji T (Uji Parsial)

Uji T bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Hipotesis diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Hipotesis diterima apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Tabel 4.48
Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.557	4.739		.118	.907
Keandalan (Reliability)/X1	.608	.201	.287	3.023	.003
Daya Tanggap (Responsiveness)/X2	.782	.282	.350	2.773	.007
Jaminan (Assurance)/X3	.250	.249	.125	1.007	.317
Empati (Empathy)/X4	.057	.271	.025	.212	.833
Bukti Fisik (Tangibles)/X5	.190	.225	.098	.844	.401

Sumber: Output SPSS 22, 2021

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.48 di atas, maka dapat ditarik kesimpulan:

1) Variabel Keandalan (X_1)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai T_{hitung} variabel keandalan $(3,023) > T_{tabel} (1,992)$ dan nilai signifikansi $(0,007) < \alpha (0,05)$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa variabel keandalan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

2) Variabel Daya Tanggap (X_2)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai T_{hitung} variabel daya tanggap $(2,773) > T_{tabel} (1,992)$ dan nilai signifikansi $(0,007) < \alpha (0,05)$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

3) Variabel Jaminan (X_3)

Berdasarkan tabel 4.48 dapat diketahui nilai T_{hitung} variabel jaminan $(1,007) < T_{tabel} (1,992)$ dan nilai signifikansi $(0,317) > \alpha (0,05)$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, ini menunjukkan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

4) Variabel Empati (X_4)

Berdasarkan tabel 4.48 dapat diketahui nilai T_{hitung} variabel empati $(0,212) < T_{tabel} (1,992)$ dan nilai signifikansi $(0,833) > \alpha (0,05)$. Sehingga

dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, ini menunjukkan bahwa variabel empati tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5) Variabel Bukti Fisik (X_5)

Berdasarkan tabel 4.48 dapat diketahui nilai T_{hitung} variabel bukti fisik (0,844) < T_{tabel} (1,992) dan nilai signifikansi (0,401) > α (0,05). Sehingga dapat dinyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak, ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

C. Pembahasan

Berdasarkan pada tujuan penelitian ini, maka peneliti membahasnya sesuai dengan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.

Pada pembahasan ini bermaksud untuk menganalisis pengaruh variabel keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) secara simultan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Berdasarkan hasil uji f pada tabel 4.47 diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 16,182 dimana nilai ini lebih besar dari nilai F_{tabel} sebesar 2,33 (16,182 > 2,33). Di samping itu juga diperoleh nilai signifikansi F sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi α yaitu

sebesar 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.

Untuk mengetahui besaran pengaruh seluruh variabel X yang diteliti terhadap variabel Y dapat dilihat pada tabel 4.46. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi tersebut diperoleh nilai R Square sebesar 0,516. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memberikan sumbangan pengaruh sebesar 0,516 atau 51,6% terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 48,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Menurut Lovelock dalam Tjiptono (2005:258) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui keinginan konsumen (dalam Febriani, 2017, hal. 27). Pada dasarnya setiap penyedia layanan dituntut untuk mampu memuaskan dan mempertahankan para pelanggannya, dimana ini merupakan sebuah kunci untuk mempertahankan kinerja penyedia layanan agar tetap prima. Pentingnya memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih baik akan berdampak besar pada loyalitas pelanggan pada penyedia layanan. Apabila loyalitas telah terbentuk pada diri pelanggan, maka mereka dapat menarik pelanggan lain untuk mengikutinya. Hal ini akan tercipta promosi dari mulut ke mulut, sehingga dapat menarik

konsumen baru menjadi pelanggan setia berikutnya. Dengan demikian kesuksesan dan keberlangsungan usaha penyedia layanan semakin terjamin.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Fu, Kasih, & Megawati (2017) tentang Analisis Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy* secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan JNE Cabang Palembang.

2. Pengaruh Keandalan terhadap Loyalitas Pelanggan BRT Banjarbakula

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.48 diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 3,023 dimana nilai ini lebih besar dari nilai T_{tabel} sebesar 1,992 ($3,023 > 1,992$). Di samping itu juga diperoleh nilai signifikansi T sebesar 0,003 dimana nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi α yaitu sebesar 0,05 ($0,003 < 0,05$) dan koefisien regresi X_1 memiliki nilai positif sebesar 0,608. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Dengan demikian, semakin meningkat variabel keandalan dengan cara memberikan pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir seperti ketepatan jadwal keberangkatan, besaran tarif sesuai dengan daya beli pelanggan dan sesuai dengan fasilitas serta pelayanan yang didapatkan, maka akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula.

Keandalan merupakan bagian yang sangat penting dalam menjaga keberlangsungan usaha penyedia layanan. Karena dengan adanya keandalan maka akan membuat pelanggan merasa puas dan pada akhirnya mereka loyal terhadap penyedia layanan. Keandalan memberikan pengalaman yang memuaskan dan menyenangkan kepada para pelanggan yang kemudian mendorong mereka untuk merekomendasikan jasa yang digunakan kepada orang lain serta melakukan pembelian ulang dan pada akhirnya mereka kebal terhadap godaan penyedia layanan lain.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Haryono & Evanita (2011) tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel.

3. Pengaruh Daya Tanggap terhadap Loyalitas Pelanggan BRT Banjarbakula

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.48 diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 2,773 dimana nilai ini lebih besar dari nilai T_{tabel} sebesar 1,992 ($2,773 > 1,992$). Di samping itu juga diperoleh nilai signifikansi T sebesar 0,007 dimana nilai ini lebih kecil dari tingkat signifikansi α yaitu sebesar 0,05 ($0,007 < 0,05$) dan koefisien regresi X_2 memiliki nilai positif sebesar 0,782. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Dengan demikian, semakin tinggi

daya tanggap berupa kesediaan petugas/karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap setiap keluhan pelanggan tanpa harus diminta, seperti mempermudah pelanggan dalam memperoleh informasi, melakukan pemeriksaan tiket secara teratur serta kemampuan BRT Banjarbakula dalam memenuhi dan memperlancar kebutuhan transportasi pelanggan, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan pada layanan BRT Banjarbakula.

Daya tanggap berarti membantu dan memberikan layanan secara cepat dan tanggap kepada pelanggan. Apabila daya tanggap telah dijalankan dengan baik, maka akan berujung pada tingginya tingkat kepuasan pelanggan pada penyedia layanan dan pada akhirnya akan berdampak pada tingginya tingkat loyalitas pelanggan. Daya tanggap dapat menciptakan pola pikir pelanggan menjadi positif terhadap penyedia layanan apabila terjadi kesalahan dalam melakukan pelayanan, misalnya terjadi keterlambatan kedatangan ataupun keterlambatan keberangkatan oleh penyedia layanan, pihak penyedia layanan berusaha dengan cepat dan tanggap untuk memperbaiki dan mengevaluasi kesalahan tersebut. Dengan adanya pola pikir pelanggan yang positif, maka yang awalnya pelanggan merasa kecewa, pada akhirnya mereka berubah menjadi puas.

Hasil penelitian memperkuat penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2015) tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa variabel keandalan (*Reliability*) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Jambi Permata Tour dan Travel.

4. Pengaruh Jaminan terhadap Loyalitas Pelanggan BRT Banjarbakula

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.48 diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 1,007 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai T_{tabel} sebesar 1,992 ($1,007 < 1,992$). Di samping itu juga diperoleh nilai signifikansi T sebesar 0,317 dimana nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi α yaitu sebesar 0,05 ($0,317 > 0,05$) dan koefisien regresi X_3 memiliki nilai positif sebesar 0,250. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.16 rata-rata responden menyatakan setuju dan ada beberapa yang tidak setuju, hal ini mengindikasikan bahwa jaminan yang diberikan BRT Banjarbakula belum mampu memenuhi harapan pelanggan secara maksimal misalnya seperti jaminan kebersihan dan kapasitas tempat duduk di tiap halte yang mempengaruhi faktor kenyamanan pelanggan, jaminan keamanan ketika berada di halte maupun di dalam bus serta belum tersedianya informasi kedatangan dan keberangkatan di tiap halte sehingga membuat pelanggan merasa kurang mendapatkan jaminan akan hal tersebut.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk., yang menyatakan bahwa dimensi jaminan adalah kemampuan yang dimiliki oleh para petugas/karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan melalui kesopansantunan, pengetahuan dan

kompetensi. Kepercayaan konsumen akan semakin meningkat ketika para petugas/karyawan menunjukkan sikap *respect*, kelemah-lembutan dan etika yang santun kepada konsumen.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulianda & Dewi (2019) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan TIKI (Titipan Kilat) Cabang Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas loyalitas pelanggan TIKI (Titipan Kilat) cabang Padang. Namun penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tiong (2018) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar.

5. Pengaruh Empati terhadap Loyalitas Pelanggan BRT Banjarbakula

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.48 diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 0,212 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai T_{tabel} sebesar 1,992 ($0,212 < 1,992$). Di samping itu juga diperoleh nilai signifikansi T sebesar 0,833 dimana nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi α yaitu sebesar 0,05 ($0,833 > 0,05$) dan koefisien regresi X_4 memiliki nilai positif sebesar 0,057. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.21 rata-rata responden menyatakan netral dan lebih banyak responden yang

menyatakan setuju, hal ini mengindikasikan bahwa empati yang diberikan petugas/karyawan BRT Banjarbakula belum mampu mengambil hati pelanggan secara maksimal misalnya seperti memberikan perhatian khusus kepada setiap pelanggan, memberikan pelayanan yang ramah, informatif dan sopan serta perilaku supir dalam mengemudikan dan mengendalikan bus.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk., yang menyatakan bahwa dimensi empati adalah kemampuan petugas/karyawan dalam memahami kebutuhan dan memberikan perhatian yang tulus kepada individu konsumen. Sikap empati ini dapat ditunjukkan dengan memberikan pelayanan yang tulus, memberikan layanan informasi dan solusi ketika konsumen memiliki keluhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mahlia (2020) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan iB Hasanah Card di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan iB Hasanah Card di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Namun penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2014) tentang Pengaruh *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance* terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja pada Toko Tita di Lubuk Buaya Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Berbelanja pada Toko Tita di Lubuk Buaya Kota Padang.

6. Pengaruh Bukti Fisik terhadap Loyalitas Pelanggan BRT Banjarbakula

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.47 diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 0,844 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai T_{tabel} sebesar 1,992 ($0,844 < 1,992$). Di samping itu juga diperoleh nilai signifikansi T sebesar 0,401 dimana nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi α yaitu sebesar 0,05 ($0,401 > 0,05$) dan koefisien regresi X_5 memiliki nilai positif sebesar 0,190. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bukti fisik tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan BRT Banjarbakula. Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 4.28 rata-rata responden memilih setuju dan netral bahkan ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sarana dan prasarana diberikan BRT Banjarbakula belum mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara maksimal, seperti kebersihan interior bus, penggunaan tempat duduk prioritas sesuai fungsinya, jarak menuju halte dari tempat tinggal atau dari halte ke tempat tujuan pelanggan, serta jumlah halte yang dirasa masih kurang memadai.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk., yang menyatakan bahwa dimensi bukti fisik adalah kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada konsumen. Pelayanan ini dilakukan dengan cara menyediakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh konsumen, seperti fasilitas fisik, sarana

komunikasi, perlengkapan dan peralatan (teknologi), serta penampilan para petugas/karyawan.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tiong (2018) tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Primagum Sejati di Makassar.