

## Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang Koridor 2 Rute RTH Imam Bonjol - Bungus Teluk Kabung

Hendri Nofrianto<sup>1)\*</sup>, Verdian<sup>2)</sup>, Meli Muchlian<sup>3)</sup>, Wilton Wahab<sup>4)</sup>, Leli Honesti<sup>5)</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Institut Teknologi Padang, Indonesia

[hendrinofrianto63@gmail.com](mailto:hendrinofrianto63@gmail.com)\*; [2021210004.verdian@itp.ac.id](mailto:2021210004.verdian@itp.ac.id); [melimuchlian@itp.ac.id](mailto:melimuchlian@itp.ac.id);  
[wahab.wilton@yahoo.com](mailto:wahab.wilton@yahoo.com); [leli.honesti@itp.ac.id](mailto:leli.honesti@itp.ac.id)

### ABSTRAK

Bus Trans Padang Koridor 2 Rute RTH Imam Bonjol – Bungus Teluk Kabung merupakan salah satu moda transportasi publik di Kota Padang. Pelayanan Bus Trans Padang itu perlu memenuhi harapan penggunanya, namun saat ini pengguna merasa kurang puas, terutama dalam aspek kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Metode pengujian SEM-PLS yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dua, yaitu *outer* model (model pengukuran) dan *inner* model (model struktural). Terdapat lima (5) variabel kepuasan penumpang yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu variabel *reliability* (waktu kedatangan bus), variabel *tangibles* (kebersihan interior, tempat duduk, dan jendela bus), variabel *assurance* (keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan), variabel *responsiveness* (transaksi yang dilayani atau dilaksanakan dengan cepat dan tepat) dan variabel *emphaty* (kepedulian petugas untuk mengingatkan penumpang yang akan turun). Hasil penelitian menyatakan bahwa 56% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (*reliability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*). Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dalam penelitian ini adalah *responsiveness* (tanggapan petugas terhadap keluhan dan saran dari penumpang).

**Kata kunci:** Kepuasan penumpang, Metode SEM – PLS, Bus trans Padang

### ABSTRACT

*Trans Padang Bus Corridor 2 Imam Bonjol – Bungus Teluk Kabung RTH Route is one of the public transportation modes in Padang City. The Trans Padang Bus service needs to meet the expectations of its users, but currently, users feel less satisfied, especially in terms of service quality. The purpose of this study is to analyze the factors that influence passenger satisfaction using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method. The SEM-PLS testing method used in this study is divided into two, namely the outer model (measurement model) and the inner model (structural model). There are five (5) passenger satisfaction variables analyzed in this study, namely the reliability variable (bus arrival time), tangibles variables (cleanliness of the interior, seats, and bus windows), assurance variables (friendliness and politeness of officers in providing services), responsiveness variables (transactions that are served or carried out quickly and accurately) and empathy variables (care of officers to remind passengers who are about to get off). The results of the study stated that 56% of passenger satisfaction variables were influenced by service quality variables (*reliability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, and *empathy*). The variable that has the most influence on passenger satisfaction in this study is *responsiveness* (the response of officers to complaints and suggestions from passengers).*

**Keywords:** Passenger satisfaction, SEM – PLS method, Trans Padang bus

## PENDAHULUAN

Transportasi adalah unsur vital dalam mendukung kegiatan dan peran masyarakat, karena berkaitan dengan gaya hidup, tempat, serta akses terhadap kegiatan produksi maupun konsumsi (Arwini & Juniastra, 2023; Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, 2017). Kepemilikan dan penggunaan sarana transportasi, baik yang bersifat pribadi maupun publik, menjadi salah satu pilihan yang diambil masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mobilitas. Sebaliknya, bertambahnya penggunaan kendaraan pribadi telah mengakibatkan masalah seperti kemacetan lalu lintas dan menurunnya kualitas lingkungan, khususnya di area perkotaan (Antara News, 2015; Rangkuti & Sugiri, 2014).

Kota Padang sekarang ini telah menunjukkan penggunaan kendaraan pribadi yang cukup tinggi, menggambarkan rendahnya kesadaran masyarakat akan dampak dari kemacetan (Antara Sumbar, 2016; Halim dkk., 2023). Keinginan individu untuk berpindah dari kendaraan pribadi ke transportasi umum dipengaruhi oleh berberapa faktor, berupa sikap pribadi, norma sosial, serta persepsi tentang kontrol perilaku yang dimiliki individu (Dafi, 2022). Bertambahnya jumlah kendaraan pribadi telah berkontribusi menimbulkan kemacetan, sehingga pemerintah menginisiasi Bus Trans Padang sebagai pilihan transportasi umum. Trans Padang dijadikan sebagai sarana transportasi modern yang menawarkan rasa aman dan nyaman kepada para penumpangnya. Bus ini dilengkapi dengan fasilitas seperti halte, pembagian rute sesuai koridor, kapasitas 20 kursi dan 20 ruang berdiri, pendingin ruangan (AC), serta sistem keamanan yang memadai. Di samping itu, biaya yang ditawarkan cukup terjangkau (Husna, 2022; Takdir dkk., 2022). Trans Padang terdiri dari beberapa koridor yang menghubungkan area-area penting di kota, memudahkan penumpang untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan lebih mudah. Saat ini, Trans Padang mengoperasikan 6 koridor, yaitu dari Pasar Raya Padang ke Lubuk Buaya (Koridor 1), dari Pusat Kota ke Bungus (Koridor 2), dari Pusat Kota ke Pusat Pemerintahan Aia Pacah (Koridor 3), dari Teluk Bayur ke Terminal Anak Air (Koridor 4), dari Pasar Raya ke Indarung (Koridor 5), dan dari Pasar Raya ke Universitas Andalas (Koridor 6) (Kompas.com, 2022; PSM, 2025).

Bus Trans Padang merupakan sebuah solusi transportasi massal bagi Kota Padang, terutama dalam mengatasi kemacetan dan menyediakan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat. Trans Padang akan berperan dalam mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi, sehingga berdampak positif pada lingkungan dan lalu lintas kota. Selain itu, Trans Padang juga berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup masyarakat dengan menyediakan transportasi yang nyaman, aman, dan terjangkau. Trans Padang juga mendukung visi Kota Padang sebagai *Smart City* dengan menyediakan informasi *real-time* mengenai lokasi dan jadwal bus, serta memfasilitasi pembayaran non-tunai. Putra dkk. (2022) mengidentifikasi dimensi layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus Trans Padang koridor 1 diperoleh hasil bahwa variabel yang mendasari tingkat kepuasan penumpang adalah mutu fisik, pendukung mutu fisik dan mutu teknikal. Penelitian tersebut tidak membandingkan dengan model kualitas layanan lain seperti SERVQUAL (Service Quality). Beberapa faktor SERVQUAL yang berpengaruh pada kepuasan penumpang mencakup keandalan layanan (reliability), bukti fisik (tangibles), jaminan (assurance), tingkat respons (responsiveness), dan empati (empathy) (Harto dkk., 2022; Mumtaza & Millanyani, 2023; Prasetyanto dkk., 2021). Penelitian lainnya tidak menjelaskan apakah ada faktor eksternal (misalnya kondisi lalu lintas, tarif) yang turut memengaruhi kepuasan (Prasetyanto dkk., 2021). Widodo dkk (2018) dengan pendekatan Structural Equation Modeling (SEM) menemukan bahwa kenyamanan dan keselamatan justru tidak signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan Bus Trans Padang koridor 2. Kepuasan penumpang akan berdampak pada keberlanjutan Bus Trans Padang koridor 2. Kepuasan penumpang yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas, menarik penumpang baru melalui

rekomendasi, dan mengurangi sensitivitas harga. Dalam analisis hubungan antara variabel, penelitian ini menerapkan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Square (SEM–PLS). Pendekatan ini memungkinkan analisis terhadap sejumlah variabel dalam upaya memahami serta menyelesaikan suatu permasalahan (Hair & Alamer, 2022; Hariani dkk., 2023). (Hair & Alamer, 2022)

## METODE

Penelitian ini adalah tentang evaluasi terhadap kinerja dan tingkat kepuasan pengguna layanan Bus Trans Padang koridor 2, yang memiliki rute RTH Imam Bonjol – Bungus Teluk Kabung. Jalur pelayanan itu ditunjukkan pada Gambar 1. Data primer yang digunakan dalam penelitian berupa kuesioner yang mencakup tingkat kepuasan terhadap layanan bus Trans Padang koridor 2. Selanjutnya, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah peta jalur bus Trans Padang.



**Gambar 1.** Rute RTH Imam Bonjol – Bungus Teluk Kabung

Jumlah pertanyaan dalam kuesioner adalah 23 pertanyaan. Terdapat tiga (3) pertanyaan terbuka yang mencakup jenis kelamin, usia, dan pekerjaan, diikuti dengan 20 pertanyaan tertutup mengenai kepuasan penumpang. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan dengan metode *Rule of Thumb*, sehingga jumlah minimal responden yang diperlukan adalah 230 orang. Akan tetapi, dalam penelitian ini, jumlah partisipan yang digunakan adalah 400 orang. Setelah data diperoleh, langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* sebagaimana dijelaskan pada rumus di bawah.

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dengan keterangan  $r_{xy}$  = nilai korelasi *Product Moment Pearson*;  $n$  = jumlah subjek;  $X$  = skor suatu dimensi dan  $Y$  = skor total.

Nilai hitung dianggap tepat jika  $r_{xy} > r_{tabel}$ . Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95%. Jumlah responden ( $n$ ) sebanyak 400 orang, sehingga nilai  $r_{tabel}$  berdasarkan tabel statistik adalah 0,098. Jika nilai  $r_{xy} > 0,098$  maka pertanyaan kuesioner dianggap valid, dan jika nilai  $r_{xy} < 0,098$  maka pertanyaan kuesioner dianggap tidak valid.

Hasil validitas terhadap 20 pertanyaan kuesioner dinyatakan valid dengan nilai  $0,699 > 0,098$ . Selanjutnya parameter reliabilitas dihitung menggunakan persamaan Cronbach Alpha sebagai berikut.

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_i} \right\}$$

Di mana  $r_{11}$  adalah nilai reliabilitas,  $\sum S_i$  adalah jumlah varians skor setiap item,  $S_i$  adalah varians total dan  $n$  adalah jumlah pertanyaan yang diuji. Pertanyaan kuesioner dinyatakan reliabel jika nilai  $r_{11}$  lebih besar dibandingkan nilai  $r_{tabel}$ . Dalam penelitian ini hasil uji reliabilitas yang diperoleh yaitu nilai  $r_{11}$  sebesar 1,00. Nilai ini dapat dinyatakan dalam kategori tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Selanjutnya hasil kuesioner diolah menggunakan metode Structural Equation Modeling – Partial Least Square dengan bantuan software SmartPLS.

Dalam penelitian ini terdapat enam variabel laten (konstruk), yaitu *reliability* (X1), *tangibles* (X2), *assurance* (X3), *responsiveness* (X4), *emphaty* (X5), dan kepuasan konsumen (Y1). Variabel (X1) sampai (X5) merujuk pada (Permenhub No. 98 Tahun 2013, 2013) mengenai Standar Pelayanan Minimal untuk Pengguna Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek. Selanjutnya semua variabel tersebut dianalisis menggunakan metode SEM-PLS dengan dua metoda uji model, yaitu *outer* model (model pengukuran) dan *inner* model (model structural).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Karakteristik Responden

Hasil kuesioner terhadap 400 responden penumpang Bus Trans Padang koridor 2 diperoleh data karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan profesi yang dipaparkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Varibel	Proporsi (%) (N=400)
Usia	15 - 20
	21 - 25
	26 - 30
	31 - 35
	36 - 40
Jenis Kelamin	Laki - Laki
	Perempuan
Profesi	PNS
	Pegawai Swasta
	Mahasiswa
	Pelajar
	Tidak Bekerja

### b. Analisis Metode SEM – PLS

#### 1. Analisis Outer Model

Analisis ini bertujuan untuk memperoleh nilai *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

##### a. Convergent Validity

Indikator *convergent validity* dinyatakan valid jika nilai *loading factor* melebihi 0,70.

Jika terdapat indikator yang tidak memenuhi syarat maka akan dieliminasi. Selanjutnya dilakukan perhitungan ulang kembali. Model awal SEM-PLS dalam penelitian ini menghasilkan nilai *loading factor* yang dipaparkan pada Tabel 2. Hasil perhitungan menyatakan bahwa sub variabel telah memenuhi kriteria dengan nilai *faktor loading* di

atas 0,70. Dapat dikatakan bahwa variabel tersebut dapat digunakan tanpa perlu menghilangkan variabel lain. Selanjutnya dilakukan evaluasi validitas konstruk dengan mengacu pada nilai Average Variance Extracted (AVE). Nilai AVE dipaparkan pada Tabel 3. Nilai AVE semua variabel penelitian berada di atas 0,5, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua variabel memenuhi kriteria.

**Tabel 2. Loading Factor**

Variabel	Sub Variabel	Loading Factor	Keterangan
Reliability	Bus Trans Padang tiba tepat waktu sesuai jadwal yang ditentukan (X1.1)	0.843	Valid
	Bus Trans Padang beroperasi secara konsisten tanpa gangguan jadwal (X1.2)	0.810	Valid
	Bus Trans Padang selalu berhenti di halte yang telah ditentukan (X1.3)	0.781	Valid
Tangible	Kondisi fisik bus (kebersihan, kenyamanan kursi, ventilasi) dalam keadaan baik (X2.1)	0.872	Valid
	Fasilitas dalam bus, seperti pegangan tangan dan tempat duduk, dalam kondisi baik (X2.2)	0.897	Valid
	Halte bus memiliki fasilitas yang memadai (kursi, atap pelindung, papan informasi) (X2.3)	0.749	Valid
Assurance	Anda merasa aman saat naik Bus Trans Padang, baik dari segi keamanan berkendara maupun keamanan pribadi (X3.1)	0.828	Valid
	Sopir mengemudi dengan baik dan sesuai peraturan lalu lintas (X3.2)	0.857	Valid
	Ada sistem keamanan yang memadai di dalam bus (kamera CCTV, alarm darurat, dll.) (X3.3)	0.775	Valid
Responsiveness	Petugas bus cepat tanggap terhadap pertanyaan atau permintaan penumpang (X4.1)	0.796	Valid
	Ada saluran pengaduan yang mudah diakses jika terjadi keluhan tentang layanan bus (X4.2)	0.767	Valid
	Keluhan atau masukan dari penumpang mendapatkan respon dan ditindaklanjuti dengan baik (4.3)	0.816	Valid
Emphaty	Petugas bus bersedia membantu penumpang yang mengalami kesulitan, seperti lansia atau penyandang disabilitas (X5.1)	0.779	Valid
	Petugas bus bersikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan penumpang (X5.2)	0.797	Valid
	Petugas memberikan informasi dengan jelas dan bersedia menjawab pertanyaan penumpang dengan sabar (X5.3)	0.854	Valid
Kepuasan Penumpang	Saya merasa puas terhadap ketepatan waktu (sesuai kedatangan waktu bus) (Y1.1)	0.736	Valid
	Saya merasa puas terhadap kebersihan, kelengkapan fasilitas bus (Y1.2)	0.810	Valid
	Saya merasa puas terhadap pelayanan dalam hal kenyamanan dan keamanan (Y1.3)	0.901	Valid
	Saya merasa puas terhadap respon petugas dengan baik ke penumpang (Y1.4)	0.926	Valid
	Saya merasa puas terhadap kedulian petugas kepada para penumpang tanpa membeda-bedakan (Y1.5)	0.832	Valid

**Tabel 3.** Nilai AVE

Variabel	AVE
<i>Reliability</i>	0,689
<i>Tangible</i>	0,709
<i>Assurance</i>	0,674
<i>Responsiveness</i>	0,629
<i>Emphaty</i>	0,657
Kepuasan Penumpang	0,712

*b. Discriminant validity*

Nilai *discriminant validity* mengacu pada proses *cross loading*. Nilai *discriminant validity* konstruk yang lebih tinggi mengindikasikan konstruk tersebut lebih baik dalam memprediksi ukuran pada bloknya. Metoda lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat AVE ( $\sqrt{AVE}$ ) setiap konstruk dengan dengan konstruk lainnya dalam model. Perbandingan antara nilai akar kuadrat AVE dan korelasi antar konstruk/variabel (korelasi variabel laten) penelitian ini dipaparkan pada Tabel 4. Berdasarkan Tabel 4, nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk/variabel laten. Nilai akar AVE untuk variabel *reliability* (X1) sebesar 0,812 lebih besar dibandingkan dengan nilai korelasinya dengan variabel *tangibles* (X2) yaitu 0,630, variabel *assurance* (X3) yaitu 0,580, variabel *responsiveness* (X4) sebesar 0,624, variabel *emphaty* (X5) sebesar 0,598, variabel kepuasan penumpang (Y1) sebesar 0,564, dan begitu seterusnya untuk variabel lain.

**Tabel 4.** Perbandingan Akar AVE dengan Korelasi antar Konstruk

Variabel	Akar AVE	Korelasi Antar Variabel Laten					
		X1	X2	X3	X4	X5	Y1
X1	0,689	0,812					
X2	0,709	0,630	0,842				
X3	0,674	0,580	0,686	0,821			
X4	0,629	0,624	0,719	0,714	0,793		
X5	0,657	0,598	0,672	0,748	0,794	0,811	
Y1	0,712	0,564	0,632	0,572	0,721	0,637	0,844

*c. Reliabilitas Konstruk*

Nilai pengujian reliabilitas konstruk mengacu pada dua kriteria, yaitu *composite reliability* dan *cronbach alpha*. Nilai *composite reliability* digunakan untuk mengevaluasi konsistensi dari setiap variabel. Nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* penelitian ini dipaparkan pada Tabel 5. Berdasarkan Tabel 5, nilai setiap variabel laten untuk pengujian *composite reliability* telah memenuhi ketentuan, yaitu lebih dari 0,6. Selanjutnya berdasarkan nilai *cronbach alpha* di Tabel 5, variabel *reliability*, *tangibles*, *assurance*, *emphaty*, dan kepuasan penumpang berada di atas 0,6. Dalam hal ini nilai *composite reliability* dinilai lebih efektif dalam mengukur konsistensi internal sebuah konstruk.

**Tabel 5.** Nilai *composite reliability* dan cronbach alpha

Variabel	Composite reliability	Cronbach's alpha
Reliability (X1)	0.853	0.743
Tangibles (X2)	0.879	0.792
Assurance (X3)	0.861	0.762
Responsiveness (X4)	0.836	0.705
Emphaty (X5)	0.852	0.740
Kepuasan Penumpang (Y1)	0.925	0.897

## 2. Analisis *Inner Model*

Model struktural (*inner model*) dievaluasi menggunakan dua metode, yaitu nilai  $R^2$  dan nilai *path coefficient*. Nilai tersebut digunakan untuk menguji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Nilai  $R^2$  (Tabel 6) variabel kepuasan penumpang (Y1) adalah 0,560. Nilai ini mengindikasikan bahwa 56% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (reliability, tangibles, assurance, responsiveness, dan empathy). Dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variabel kepuasan penumpang adalah 56%. Sisanya sebanyak 44% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang diteliti. Selanjutnya dilakukan uji hipotesis berdasarkan nilai *path coefficient* menggunakan prosedur *bootstrapping*. Nilai *bootstrapping* meliputi data t-statistik, P values dan *original sample*. Sebuah hipotesis dapat diterima apabila nilai t-statistik lebih besar dari 1,96. Selanjutnya nilai *path coefficient* penelitian ini dipaparkan pada Tabel 7.

**Tabel 6.** Nilai  $R^2$ 

Variabel	R-square
Kepuasan Penumpang (Y1)	0.560

**Tabel 7.** Nilai *path coefficient*

Jalur Pengaruh	Original sample (O)	T statistics	P values
Reliability -> Kepuasan Penumpang	0.120	2,191	0.029
Tangibles -> Kepuasan Penumpang	0.175	2,279	0.023
Assurance -> Kepuasan Penumpang	-0.016	0,246	0.806
Responsiveness -> Kepuasan Penumpang	0.451	6,639	0.000
Emphaty -> Kepuasan Penumpang	0.101	1,388	0.165

Nilai *path coefficient* dianggap berpengaruh signifikan jika nilai P values kurang dari 0,05 dan dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika nilai P values lebih besar dari 0,05. Berdasarkan nilai *path coefficient* (Tabel 7), diperoleh informasi hubungan antara *reliability* dengan kepuasan penumpang, hubungan antara *tangibles* dengan kepuasan penumpang, serta hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan penumpang yang signifikan, atau hipotesis diterima. Dalam penelitian ini variabel *assurance* menunjukkan nilai original sampel yang rendah, yaitu -0,016, dan nilai t statistik sebesar 0,246, dengan P values sebesar 0,806. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel *assurance* tidak signifikan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh responden saat berada di dalam bus, di halte, atau di terminal, yang berdampak pada nilai original sampel menjadi rendah sehingga membuat nilai t-statistik variabel *assurance* tidak signifikan.

Berikutnya nilai original sampel variabel *emphaty* pada penelitian ini tergolong rendah uaitu sebesar 0,101, nilai t-statistik sebesar 1,388 dengan P values 0,165. Data tersebut menunjukkan bahwa variabel *emphaty* tidak signifikan. Kondisi ini disebabkan oleh kurangnya keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan kepada

penumpang. Petugas tidak memberikan penjelasan yang jelas dan kurang sabar dalam menjawab pertanyaan penumpang. Untuk variabel *reliability*, nilai original sample yang diperoleh sebesar 0,120, t-statistik sebesar 2,191 dengan *P values* 0,029. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *reliability* tergolong signifikan. Dalam hal ini dikatakan bahwa responden lebih mengutamakan waktu kedatangan bus dan jam operasional. Ketepatan waktu dalam hasil penelitian ini merupakan hal yang sangat penting karena responden menggunakan transportasi umum massal menuntut bus Trans Padang koridor 2 untuk berhenti secara terjadwal di berbagai lokasi halte yang telah ditentukan. Namun dalam kondisi lapangan waktu yang diperlukan sedikit lebih lama dibandingkan menggunakan kendaraan pribadi. Sementara itu, profesi penumpang bus Trans Padang koridor 2 terdiri dari pekerja, mahasiswa, dan pelajar yang memerlukan waktu seefisien mungkin.

Selanjutnya variabel *tangibles* dalam penelitian ini menunjukkan nilai original *sample* sebesar 0,175, nilai t-statistik sebesar 2,279 dengan *P values* sebesar 0,023. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel *tangibles* signifikan. Hasil penelitian ini memaparkan bahwa responden bus Trans Padang koridor 2 dalam menilai halte menganggap bahwa fasilitas yang disediakan telah memadai, seperti kursi tunggu, atap pelindung, dan papan informasi tentang bus yang akan dinaiki. Di samping itu, selama berada di dalam bus, penumpang merasa nyaman dengan fasilitas yang tetap dalam keadaan baik, seperti kursi dan pegangan tangan serta kebersihan bus. Berikutnya variabel *responsiveness* memiliki nilai original *sample* sebesar 0,451, t-statistik sebesar 6,639 dengan nilai *P values* sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* memiliki signifikansi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa variabel *responsiveness* memiliki nilai yang lebih tinggi dibanding variabel lainnya. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden dalam menggunakan bus Trans Padang koridor 2 lebih mengutamakan tanggapan petugas terhadap penumpang. Sebagai tambahan bus Trans Padang koridor 2 telah memiliki saluran pengaduan yang mudah diakses oleh semua penumpang, dan keluhan serta masukan dari penumpang akan mendapat respon dan ditangani dengan baik.

Data hasil pengujian hipotesis penelitian ini dipaparkan pada Tabel 7. Hipotesis pertama, yaitu variabel X1 (*responsiveness*), memiliki pengaruh signifikan terhadap Y (*kepuasan konsumen*), sementara hipotesis lainnya tidak didukung. Hal tersebut juga linier dengan nilai *resampling bootstrap* yang menunjukkan bahwa nilai *path coefficient* signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penumpang Bus Trans Padang Koridor 2 lebih mengutamakan faktor respon atau ketanggapan. Hal ini sesuai dengan karakteristik responden yang sebagian besar berstatus pegawai swasta, mahasiswa, dan pelajar. Cepat tanggap (X4.1) dianggap krusial karena responden menilai petugas cepat dalam merespons pertanyaan dan permintaan dari penumpang yang mengalami kebimbangan saat akan menaiki bus. Selain itu, keberadaan saluran pengaduan yang mudah diakses ketika muncul keluhan mengenai layanan bus (X4.2) adalah faktor utama bagi penumpang untuk menyampaikan keluhan, baik tentang pelayanan yang diterima maupun hal lainnya. Tanggapan terhadap keluhan atau masukan ditangani dengan baik (X5.3) menunjukkan bahwa Bus Trans Padang koridor 2 telah memberikan respon yang memadai dan langsung menindak lanjuti keluhan serta masukan dari penumpang. Persamaan untuk pendekatan hasil SEM-PLS adalah berdasarkan nilai *path coefficient*. Berdasarkan nilai original sampel (Tabel 7), terdapat 4 variabel yang memiliki nilai positif dan 1 variabel yang bernilai negatif. Persamaan untuk menilai kepuasan konsumen penumpang bus Trans Padang koridor 2 berdasarkan metode SEM-PLS ini adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan konsumen} = & 0,120 \text{ reliability} + 0,175 \text{ tangibles} - 0,016 \text{ assurance} \\ & + 0,451 \text{ responsiveness} + 0,101 \text{ emphaty} \end{aligned}$$

Model persamaan tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi variabel mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Tampak bahwa peningkatan variabel *reliability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* akan berpengaruh pada meningkatnya kepuasan penumpang. Variabel *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* memengaruhi kepuasan penumpang meskipun nilainya tergolong kecil. Dalam persamaan tersebut variabel *responsiveness* menjadi sangat dominan, karena variabel ini memiliki nilai *original sample* tertinggi dibandingkan semua variabel kualitas layanan lainnya.

## SIMPULAN

Hasil penelitian menyatakan bahwa 56% variabel kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang Bus Trans Padang koridor 2 meliputi variable *reliability* (waktu kedatangan bus) dan variabel *tangibles* (kebersihan interior, tempat duduk, dan jendela bus), variabel *assurance* (keamanan dan kenyamanan), variabel *responsiveness* (respon petugas terhadap keluh kesah dan masukan dari penumpang) dan variabel *emphaty* (kepedulian petugas terhadap penumpang). Dari kelima variabel tersebut, variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang adalah dimensi *responsiveness* (tanggapan petugas terhadap keluhan dan saran dari penumpang).

## DAFTAR PUSTAKA

- Antara News. (2015, Januari 9). Jumlah motor dan mobil di Jakarta tumbuh 12 persen tiap tahun. *Antara News*. <https://www.antaranews.com/berita/473169/jumlah-motor-dan-mobil-di-jakarta-tumbuh-12-persen-tiap-tahun>
- Antara Sumbar. (2016). *Pengamat: Kemacetan Padang Akibat Lemahnya Rekayasa Managemen*. [https://sumbar.antaranews.com/berita/182575/pengamat-kemacetan-padang-akibat-lemahnya-rekayasa-managemen?utm\\_source=chatgpt.com](https://sumbar.antaranews.com/berita/182575/pengamat-kemacetan-padang-akibat-lemahnya-rekayasa-managemen?utm_source=chatgpt.com)
- Arwini, N. P. D., & Juniastra, I. M. (2023). Peran Transportasi Dalam Dunia Industri. *Jurnal Ilmiah Vastuwidya*, 6(1), 70–77. <https://doi.org/10.47532/jiv.v6i1.794>
- Dafi, R. M. (2022). *Studi Perilaku Penggunaan Mobil Pribadi Dengan Theory of Reasoned Action dan Theory of Planned Behavior* [Diploma, Universitas Andalas]. <http://scholar.unand.ac.id/116784/>
- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), 100027. <https://doi.org/10.1016/j.rmal.2022.100027>
- Halim, R., Mahendra, M. I., Alfandi, F., & Eropa, V. Y. (2023). Upaya Mengurangi Kemacetan Lalu Lintas di Sepanjang Jalan Adinegoro Kota Padang. *Jurnal Transportasi*, 23(1), Article 1. <https://doi.org/10.26593/jtrans.v23i1.6686.45-52>
- Hariani, M. L., Varadila, V., & Mukhlis, J. (2023). Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Tarif Sistem Angkutan Umum Berbasis Bus di Kota Semarang (Studi Kasus: Bus Trans Semarang Koridor I Rute Terminal Penggaron – Terminal Mangkang). *siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 9(1), 28–42. <https://doi.org/10.31849/siklus.v9i1.12489>
- Harto, K. S., Hakim, L., & Tibrani, T. (2022). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kepuasan Pelanggan di Pelabuhan. *JURNAL MANAJEMEN, ORGANISASI DAN BISNIS (JMOB)*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.33373/jmob.v2i3.5156>
- Husna, N. L. (2022). *Perkembangan Trans Padang Sebagai Transportasi Umum diKota Padang (2014-2020)*. UNP.

- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Transportasi Sebagai Pendukung Sasaran Pembangunan Nasional*. [https://dephub.go.id/post/read/transportasi-sebagai-pendukung-sasaran-pembangunan-nasional?utm\\_source=chatgpt.com](https://dephub.go.id/post/read/transportasi-sebagai-pendukung-sasaran-pembangunan-nasional?utm_source=chatgpt.com)
- Kompas.com. (2022). Trans Padang: Rute, Harga Tiket, dan Cara Pembayaran Tiket. *KOMPAS.com*. <https://regional.kompas.com/read/2022/12/22/143447778/trans-padang-rute-harga-tiket-dan-cara-pembayaran-tiket>
- Mumtaza, F. A., & Millanyani, H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Urbans Travel. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 1645–1661. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i2.3242>
- Permenhub No. 98 Tahun 2013. (2013). *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam Trayek*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147747/permenhub-no-98-tahun-2013>
- Prasetyanto, D., Maulana, A., Rizki, M., & Parantina, M. D. (2021). Kajian Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Bus Trans Metro Bandung Menggunakan Metode Structural Equation Modeling—Partial Least Square (Studi Kasus pada TMB koridor 3 Cicahem Cibeureum). *Jurnal Teknik Sipil*, 28(1), 107–116. <https://doi.org/10.5614/jts.2021.28.1.11>
- PSM. (2025). *Transpadang (@official\_transpadang.psm) • Instagram photos and videos*. [https://www.instagram.com/official\\_transpadang.psm/](https://www.instagram.com/official_transpadang.psm/)
- Putra, A. A., Lalan, H., & Armizoprades, A. (2022). Analisa Faktor—Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Trans Padang (Studi Kasus Koridor 1 Lubuk Buaya—Pasar Raya Padang). *Journal of Applied Engineering Scienties*, 5(2), Article 2.
- Rangkuti, M. S., & Sugiri, A. (2014). Kajian Karakteristik Preferensi Penggunaan Moda Transportasi Pribadi dan Publik Kasus: Perjalanan Harian Ke Undip Tembalang. *Jurnal Teknik PWK*, 3(4), 880–894.
- Takdir, M., Weriza, J., & Bakhtiar, R. (2022). Strategi pelayanan kartu e-money (BRIZZI) pada bus trans Padang. *Journal IICET*, 7(4). <https://doi.org/10.29210/30032673000>
- Widodo, Purba, A., & Wardani, D. W. S. R. (2018). Kajian Kepuasan Pengguna BRT Bandar Lampung Terhadap Kualitas Layanan Menggunakan Structural Equation Modeling. *Seminar Nasional Hasil Penelitian Sains, Teknik, dan Aplikasi Industri*. Riset PT-Eksplorasi Hulu Demi Hilirisasi Produk, Bandar Lampung.