

JURNAL PRAXIS IDEALIS

Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan

VOL. 02 NO. 01 | 2025

DOI : [HTTPS://DOI.ORG/10.36859/JP.V2I1.3282](https://doi.org/10.36859/jp.v2i1.3282)

P-ISSN XXXX-XXXX E-ISSN XXXX-XXXX



Received : 08 Februari 2025 Accepted : 08 Februari 2025 Published : 13 Februari 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK TRANS METRO BANDUNG TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BANDUNG

Rangga Satria Buana¹⁾, Agustina Setiawan²⁾, Toto Kushartono³⁾

1,2,3) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,
Universitas Jenderal Ahmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan trans metro bandung terhadap tingkat kepuasan masyarakat kota bandung. Trans Metro Bandung merupakan peningkatan pelayanan transportasi publik yang dilakukan pemerintah Kota Bandung, namun kepuasan masyarakat terhadap Trans Metro Bandung masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik Trans Metro Bandung terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi sederhana. Data dikumpulkan melalui kuesioner dari 98 responden, ditabulasi menggunakan Excel, dan dianalisis dengan SPSS versi 29.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Trans Metro Bandung berada dikategori kurang baik dengan skor aktual 1971, sedangkan tingkat kepuasan masyarakat juga berada dikategori kurang baik dengan skor 2208. Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,794%. Dengan demikian, terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, sehingga perbaikan dalam aspek fasilitas, ketepatan waktu, serta respons terhadap keluhan masyarakat perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transportasi Publik, Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study analyzes the influence of the quality of trans metro Bandung services on the level of satisfaction of the people of Bandung City. Trans Metro Bandung is an improvement in public transportation services carried out by the Bandung City government, but public satisfaction with Trans Metro Bandung is still not optimal. This study aims to analyze the influence of the quality of Trans Metro Bandung public transportation services on the level of satisfaction of the people of Bandung City. This study uses a quantitative method with simple regression analysis. Data was collected through questionnaires from 98 respondents, tabulated using Excel, and analyzed with SPSS version 29.0. The results of the study show that the quality of Trans Metro Bandung service is in the poor category with the actual score of 1971, while the level of community satisfaction is also in the poor category with a score of 2208. A simple regression analysis shows that every 1% increase in service quality will increase community satisfaction by 0.794%. Thus, there is a positive relationship between

service quality and community satisfaction, so that improvements in the aspects of facilities, timeliness, and response to community complaints need to be improved.

Keywords: **Service Quality, Public Transportation, Community Satisfaction**

PENDAHULUAN

Kota Bandung adalah Ibu kota Provinsi Jawa Barat yang sekaligus menjadi pusat pemerintahan dan perekonomian dari Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota Bandung juga merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Bandung merupakan kota terpadat kedua di Indonesia setelah Jakarta dengan kepadatan mencapai 15.190 jiwa/km². Terletak 140 km di sebelah tenggara Jakarta, Bandung merupakan kota terbesar di bagian selatan pulau Jawa. Kota Bandung juga saat ini dikenal sebagai kota belanja, dengan mall dan *factory outlet* yang banyak tersebar, dan saat ini berangsur-angsur kota Bandung juga menjadi kota wisata kuliner.

Kota Bandung pun saat ini merupakan sebagai salah satu kota tujuan wisata dan merupakan kota yang banyak dikunjungi oleh pendatang dari luar daerah maupun luar negeri. Mobilitas penduduk dan kaum pendatang baik yang tinggal sementara maupun sekedar berwisata cukup tinggi, sehingga memerlukan sarana transportasi yang memadai. Karena tidak semua orang mempunyai kendaraan pribadi maka sarana transportasi publik sangat diperlukan. Maka dari itu untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan umum yang baik dalam bidang transportasi kota dan juga diharapkan bisa mendorong peningkatan mutu pelayanan Transportasi Publik, maka Pemerintah Kota Bandung mencanangkan program *Bus Rapid Trans (BRT)*.

Bus Rapid Trans (BRT) adalah sebuah sistem bis yang cepat, nyaman, aman, dan tepat waktu dari segi Infrastruktur, kendaraan, dan jadwal. Menurut Gultom (2014: 69-70) *Bus Rapid Trans (BRT)* dapat dijadikan alat transportasi alternatif karena memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik daripada bis lain. Pada akhirnya pemerintah Kota Bandung mencanangkan program *Bus Rapid Trans (BRT)* dengan diberi nama Trans Metro Bandung (TMB), Trans Metro Bandung merupakan sebuah sistem

transportasi bus cepat, murah dan ber-AC di seputar Kota Bandung yang diresmikan pada tanggal 22 Desember 2004.

Trans Metro Bandung (TMB) ini menjadi proyek patungan antara Pemerintah kota Bandung dengan Perum II DAMRI Bandung dalam memberikan layanan transportasi massal dengan harga murah, fasilitas dan kenyamanan yang terjamin serta tepat waktu ke tujuan. Namun pada kenyataannya, peluncuran Bus Trans Metro Bandung tersendat, Adapun Faktor penyebab penangguhan peluncuran ini adalah berbagai penolakan dari para sopir angkot dikarenakan pengoperasian Bus Trans Metro Bandung ini dapat mengurangi penghasilan mereka, kebijakan Pemerintah, serta proses tender dalam pengadaan armada bus Trans Metro Bandung dan pembangunan halte Bus Trans Metro Bandung.

Akhirnya pada tanggal 23 September 2009 Sistem ini resmi dioperasikan oleh Dinas Perhubungan Kota Bandung dan Pemerintah Kota Bandung yang dimana telah diatur dalam Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung. Trans Metro Bandung resmi beroperasi dan hadir sebagai bentuk inovasi pemerintah Kota Bandung dalam penyediaan transportasi publik dengan mengedepankan kualitas dan kenyamanan. Dikutip dari (web Dinas Perhubungan Kota Bandung) pada tahun 2019 layanan transportasi publik TMB terdapat 4 koridor atau rute wilayah dengan 35 Unit Bis yang tersebar diseluruh Kota Bandung. Dan tahun 2024 hingga 2025 pelayanan transportasi publik TMB menjadi memiliki 7 koridor atau rute wilayah dan 42 Unit Bis yang tersebar di Kota Bandung. Berikut adalah jumlah ketersediaan Bus Trans Metro Bandung pada setiap koridor atau trayek yang telah ditentukan:

Tabel 1. 1

Jumlah ketersediaan Bus Trans Metro Bandung pada setiap Koridor

No.	Koridor	Jumlah Bus
1.	Bunderan Cibiru – Elang (Cibeureum)	8
2.	Terminal Cicaheum - Elang (Cibeureum)	7
3.	Sarimanis - Terminal Cicaheum	7
4.	Terminal Leuwipanjang - Jembatan Pelangi (Kiara Artha)	6
5.	Terminal Antapani - Terminal St. Hall.	6
6.	Terminal St. Hall - Gunung Batu	4
7.	Summarecon – Elang (Cibereum)	4
Total		42

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2024

Dengan dilakukan penambahan koridor atau rute wilayah serta penambahan unit transportasi publik Trans Metro Bandung (TMB) juga peningkatan pelayanan lainnya diharapkan peningkatan program ini dapat membantu memenuhi kebutuhan penduduk khususnya untuk melakukan perjalanan ataupun pergerakan dari satu tempat ketempat lain serta mengurangi resiko buruk yang akan terjadi seperti kemacetan, kecelakaan, dan masalah lingkungan lainnya yang saat ini sudah berada di atas ambang batas.

Namun setelah diupayakan beberapa peningkatan pelayanan belum menambah kepuasan masyarakat pengguna Trans Metro Bandung secara signifikan, hal ini diakibatkan oleh beberapa faktor yaitu :

1. Masih terbatasnya jam operasional bus Trans Metro Bandung.
2. Masih ada fasilitas Trans Metro Bandung yang kurang layak.
3. Keterlambatan waktu tiba Bus.
4. Layanan pengaduan dan saran dari masyarakat yang kurang direspon baik oleh dinas perhubungan kota bandung.

Faktor faktor diatas mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat belum bisa bertambah secara signifikan dan memperlihatkan masih lemahnya posisi bus Trans Metro Bandung serta membuat masyarakat belum bisa beralih dari penggunaan kendaraan pribadi.

Berdasarkan penjelasan diatas maka perlu dilakukan penelitian secara menyeluruh tentang kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung yang bertujuan agar pelayanan transportasi ini dapat berjalan efektif kembali serta dapat mengembalikan kepercayaan dari masyarakat juga meningkatkan kepuasan dari pengguna nya. Dalam hal inilah peneliti tertarik dan memilih judul yaitu “Pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik Trans Metro Bandung terhadap tingkat kepuasan Masyarakat Kota Bandung”.

Dan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat kepada transportasi publik Trans Metro Bandung peneliti melakukan penelitian secara langsung ke lapangan untuk meninjau bagaimana kualitas pelayanan Trans Metro Bandung dan menyebar angket untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat penggunanya.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode *survey explanatory* atau survey explanatif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Kerlinger (Sugiyono, 2015: 35) menyatakan bahwa: “Metode survey adalah metode penelitian yang dilakukan dengan mempelajari data dari sampel yang diambil dari sebuah populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel”. Adapun instrumen penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ni alah Laptop, Kalkulator, Perangkat dokumentasi kamera digital dan handphone Alat tulis seperti pulpen,buku catatan kecil dan lain-lain, dan seperangkat angket guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat serta mengukur pengaruh pelayanan transportasi publik Trans Metro Bandung. Untuk penentuan jumlah populasi dan sampel pada populasi peneliti menggunakan data yang didapat dari kantor Dinas Perhubungan Kota Bandung, dan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin guna menarik jumlah sampel, adapun pengertian rumus slovin menurut Sugiyono (2011: 25) adalah suatu rumus yang digunakan untuk mencari besaran sampel yang dinilai mampu mewakili keseluruhan populasi. Rumus slovin digunakan agar jumlahnya representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisir dan penghitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, tetapi dapat dilakukan dengan rumus yang sederhana dan

perhitungan yang sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Sampling error = 10% atau (0,1)

Maka,

$$n = \frac{6300}{1 + 6300(0,1)^2}$$

$$n = \frac{6300}{1 + 6300 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{6300}{1 + 63}$$

$$n = \frac{6300}{64}$$

$$n = 98,4$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diketahui jumlah sampel minimum yang diperlukan untuk penelitian ini sebesar 98 responden. Maka dari itu dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 98 responden.

Teknik pengumpulan data berupa studi pustaka yang peneliti lakukan dalam Skripsi ini yakni dengan cara membaca buku-buku dan mencari dan

mengkaji website-website diinternet. Dan studi lapangan yang digunakan adalah angket,observasi, dan dokumentasi. Dan yang terakhir untuk analisis data peneliti menggunakan aplikasi Microsoft excel untuk tabulasi data hasil penelitian serta menggunakan aplikasi SPSS 29.0 untuk menguji data data tersebut.

PEMBAHASAN

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Trans Metro Bandung Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung”. Penelitian yang menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan satu variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (x) dan satu variabel terikat yaitu Kepuasan Masyarakat (y) dengan jumlah sampel sebanyak 98 responden yang dimana semua responden tersebut merupakan sebagian masyarakat pengguna Transportasi Publik Trans Metro Bandung yang telah dipilih secara random.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Dimana setelah melakukan analisis data dari kuesioner serta pengolahan data peneliti memperoleh beberapa hasil temuan.

Berdasarkan bagaimana tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan. Pada variabel kualitas pelayanan peneliti memiliki 5 pengkategorian untuk indikator kualitas pelayanan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi 5 kategori yaitu Sangat Puas (diberikan nilai 5), Puas (diberikan nilai 4), Cukup Puas (diberikan nilai 3), Tidak Puas (diberikan nilai 2), dan Sangat Tidak Puas (diberikan nilai 1), jumlah jawaban dari 98 responden yang menjawab setiap masing-masing pernyataan disimbolkan dengan huruf f yang artinya frekuensi. Berikut Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pernyataan pada angket yang telah ditentukan oleh peneliti :

Tabel 3. 1
Tanggapan responden terhadap setiap pernyataan Variabel
Kualitas Pelayanan

No.	Pernyataan	Skor Jawaban										Skor	
		5		4		3		2		1			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1.	Armada bus memiliki kelayakan yang baik untuk beroperasi	12	12%	31	31%	47	47%	8	8%	0	0%	341	
2.	Ketersediaan halte yang memadai serta memiliki kualitas yang baik	1	1%	7	7%	28	28%	44	44%	18	18%	223	
3.	Ketepatan waktu tiba bus memberikan rasa kepercayaan bagi seluruh penumpang	3	3%	16	16%	43	43%	32	32%	4	4%	276	
4.	sosialisasi dari para petugas tentang pelayanan bus sangat	4	4%	13	13%	39	39%	40	40%	2	2%	271	

	membantu para penumpang yang ingin menggunakan bus											
5.	Petugas senantiasa mendegarkan keluhan atau saran dari para penumpang tentang layanan bus	2	2%	17	17%	45	45%	33	33%	1	1%	280
6.	ketentuan jam operasional bus yang telah ditentukan dapat menjadi jaminan kepercayaan para pengguna	3	3%	18	18%	22	22%	45	45%	10	10%	253
7.	Petugas Memiliki Sifat Ramah, Sopan, Dan Supel Kepada	5	5%	35	35%	46	46%	12	12%	0	0%	327

Para Penumpang									
Skor Aktual									1971
Skor Ideal : $5 \times 7 \times 98$									3430

Sumber : Data Dikelola Peneliti Tahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas maka dapat disimpulkan untuk skor terendah indikator kualitas pelayanan adalah 7 (jumlah pernyataan) x 1 (nilai skor terendah) x 98 (jumlah responden) = 686 dan skor tertinggi adalah 7 (jumlah pernyataan) x 5 (nilai skor tertinggi) x 98 (jumlah responden) =3430. Jadi intervalnya adalah total range yaitu 2744 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 5 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 548,8 Pengkategorian dapat dilihat pada gambar berikut :

Tabel 3. 2
Pengkategorian Variabel Kualitas Pelayanan

Sangat Buruk	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
		1971		

686 123 1783 233 2881 343

Sumber : Data Dikelola Peneliti Tahun 2025

Jika kita lihat pada pengkategorian data di atas didapat skor aktual sebesar 1971, skor tersebut berada di kategori kurang baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden terhadap indikator kualitas pelayanan masuk dalam kategori kurang baik.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai berapa besar tingkat kepuasan masyarakat pengguna Trans Metro Bandung di Kota Bandung, peneliti memiliki 5 pengkategorian yang sama seperti pengkategorian pada indikator kualitas pelayanan. Pengkategorian tersebut dibagi menjadi 5 kategori yaitu Sangat Puas (diberikan nilai 5), Puas (diberikan nilai 4), Cukup

Puas (diberikan nilai 3), Tidak Puas (diberikan nilai 2), dan Sangat Tidak Puas (diberikan nilai 1), jumlah jawaban dari 98 responden yang menjawab setiap masing-masing pernyataan disimbolkan dengan huruf f yang artinya frekuensi. Berikut tanggapan responden mengenai berapa besar tingkat kepuasan masyarakat pengguna Trans Metro Bandung di Kota Bandung berdasarkan pernyataan pada angket yang telah ditentukan oleh peneliti :

Tabel 3. 3

Tanggapan terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (TOTAL)

No.	Pernyataan	Skor Jawaban										Skor	
		5		4		3		2		1			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1.	Kelayakan jalan armada/bus membuat saya merasa aman dan nyaman saat menggunakan bus Trans Metro Bandung	10	10%	32	32%	41	41%	13	13%	2	2%	329	
2.	Ketentuan trayek yang telah ditentukan memudahkan saya untuk mencapai tempat yang dituju	6	6%	24	24%	40	40%	25	25%	3	3%	299	

3.	Jam operasional yang telah ditentukan dirasa cukup bagi saya	4	4%	18	18%	23	23%	41	41%	12	12%	255
4.	Keteramplan pengemudi dalam menjalankan armada/bus memberikan rasa kepercayaan yang tinggi bagi saya	7	7%	38	38%	43	43%	10	10%	0	0%	336
5.	Saya merasa terbantu oleh penyebaran informasi terbaru tentang pelayanan armada/bus	3	3%	14	14%	31	31%	48	48%	2	2%	262
6.	Ketentuan tarif/biaya yang telah ditentukan membantu mengurangi biaya	26	26%	31	31%	40	40%	1	1%	0	0%	376

	pengeluaran saya										
7.	Kemudahan dalam transaksi pembayaran sangat memudahkan saya sebagai penumpang	17	17%	33	33%	38	38%	10	10%	0	0%
Skor Aktual											2208
Skor Ideal : $5 \times 7 \times 98$											3430

Sumber : Data Dikelola Peneliti Tahun 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data di atas maka dapat disimpulkan skor terendah untuk indikator kepuasan masyarakat adalah 7 (jumlah pernyataan) x 1 (nilai skor terendah) x 98 (jumlah responden) = 686 dan skor tertinggi adalah 7 (jumlah pernyataan) x 5 (nilai skor tertinggi) x 98 (jumlah responden) =3430. Jadi intervalnya adalah total range yaitu 2744 (skor tertinggi – skor terendah) lalu dibagi interval berdasarkan nilai skor yaitu 5 (jumlah nilai skor) hasilnya adalah 548,8. Pengkategorian dapat dilihat pada gambar berikut :

Tabel 3. 4

Pengkategorian Variabel Kepuasan Masyarakat

Sangat Buruk	Buruk	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik
		2208		

686 123 178 233 2881 343

Sumber : Data Dikelola Peneliti Tahun 2025

Jika kita lihat pada pengkategorian di atas didapat skor aktual sebesar 2208 berada di kategori kurang baik. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa tanggapan responden pada indikator kepuasan masyarakat masuk dalam kategori kurang baik.

Berdasarkan analisis data untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan transportasi publik Trans Metro Bandung terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung. Berdasarkan hasil uji t parsial dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan dengan diketahui bahwa nilai t_{hitung} $12,783 > t_{tabel}$ 1,984 dan nilai signifikan untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya Kualitas pelayanan Transportasi publik Trans Metro Bandung memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung. Berikut gambar hasil uji regresi sederhana untuk uji hipotesis (Uji parsial t) yang telah diolah dengan aplikasi SPSS 29.0 :

Gambar 3. 1

Hasil Uji regresi sederhana untuk uji hipotesis (Uji parsial t)

Model		Coefficients ^a			T	Sig.
		B	Std. Error	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficient s	
1	(Constant)	4.703	1.423		3.304	.001
	Kualitas Pelayanan	.886	.069		.794	12.783
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						

Sumber : Data Dikelola Peneliti Tahun 2025

Berdasarkan uji koefisien determinasi untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap kepuasan Masyarakat (Y) dalam analisis regresi linear sederhana, dapat berpedoman pada nilai R Square

atau R² yang terdapat pada output regresi linear sederhana *Model Summary*. Pada output regresi linear sederhana *Model Summary* hasil nilai R *square* didapat sebesar 0,630. Berdasarkan nilai tersebut dapat diartikan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah sebesar 63% sedangkan 35% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Berikut hasil analisis Koefisiensi Determinasi :

Gambar 3. 2
hasil analisis Koefisiensi Determinasi

Model Summary ^b				
Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.794 ^a	.630	.626	2.81835
a. Predictors: (Constant): X				
b. Dependent Variable: Y				

Sumber : Data Dikelola Peneliti Tahun 2025

Hasil penelitian dengan menggunakan metode kuesioner telah membawa kita pada kenyataan bahwa adanya kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna transportasi publik trans metro bandung. Maka artinya bahwa banyak dari masyarakat sangat memperhatikan kualitas pelayanan dalam melakukan pembelian produk atau jasa.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Trans Metro Bandung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat Kota Bandung. Meskipun demikian, kualitas layanan yang diberikan masih tergolong kurang baik, terbukti dari berbagai keluhan pengguna terkait keterlambatan bus, fasilitas halte yang kurang memadai, serta kurangnya respons terhadap pengaduan masyarakat. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan sebesar 1% akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,794%. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pengguna, Beberapa faktor seperti kondisi fisik tempat pemberhentian bus atau halte bus,jam operasional,kurangnya informasi atau sosialisasi tentang informasi terbaru trans metro bandung menjadi faktor paling besar dalam keluhan

masyarakat dibandingkan dengan faktor lainnya. Ini menegaskan pentingnya fokus pada elemen-elemen tersebut dalam upaya peningkatan layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gultom, H. S. A., & Joewono, T. B. (2014). Kualitas Pelayanan Halte Trans Metro Bandung. *Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi(FSTPT)*, 69-78.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Walikota Bandung Nomor 551.2/Kep.766-Huk/2006 yang menetapkan bahwa akan dioperasikan suatu transportasi baru di Kota Bandung.
- Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 tentang SPM Pengoperasian Angkutan Umum Massal Bus Trans Metro Bandung.