Volume 1, Issue 1, May 2026
E-ISSN : 3163-5059

Journal of Economics and Business Perspectives

ellpub

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEREMPUAN PADA BUS PO PANDAWA 87 KARAWANG

Suci Herawati [1], Rizka Aula Assaf [2]

[1,2]*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, Bandung, Indonesia*
***Corresponding Author:** suciherawati513@gmail.com, Rizka@iwu.ac.id

Citation: Herawati & Assaf (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan pada Bus PO Pandawa 87 Karawang. *Journal of Economics and Bussiness Perspectives*, Volume 1 Issue 1, xx–xx. https://doi.org/0000-0000

Published: 17/05/2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on the satisfaction of female customers using the PO Pandawa 87 Karawang bus service, both partially and simultaneously. The growing intercity bus transportation industry in Karawang has intensified competition among bus operators, encouraging companies to continuously improve their service quality and physical facilities in order to meet customer expectations, particularly those of female passengers who tend to have distinct needs regarding cleanliness, comfort, and safety during travel. Preliminary observations found that customer complaints on digital review platforms were largely submitted by female passengers, alongside a declining trend in the company's annual revenue, indicating that service delivery and facility conditions had not yet fully met customer expectations. This study employed a quantitative approach with descriptive and verificative methods. Data were collected through a Likert-scale questionnaire distributed to female customers who had used the PO Pandawa 87 Karawang bus service, selected through a purposive sampling technique. Data analysis was carried out through validity and reliability tests, classical assumption tests, correlation analysis, multiple linear regression, the coefficient of determination, and hypothesis testing (t-test and F-test) using SPSS. The results show that service quality has a positive and significant effect on female customer satisfaction, facilities also have a positive and significant effect on female customer satisfaction, and both variables

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

simultaneously have a positive and significant effect on female customer satisfaction, with service quality showing a relatively more dominant contribution than facilities.

Keywords: : *Service Quality, Facilities, Female Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan perempuan pengguna Bus PO Pandawa 87 Karawang, baik secara parsial maupun simultan. Pertumbuhan industri transportasi bus antarkota di Karawang menyebabkan persaingan antarperusahaan otobus semakin ketat, sehingga mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas fisik guna memenuhi harapan pelanggan, terutama pelanggan perempuan yang cenderung memiliki kebutuhan khusus terkait kebersihan, kenyamanan, dan keamanan selama perjalanan. Observasi awal menemukan bahwa keluhan pelanggan pada platform ulasan digital sebagian besar disampaikan oleh pelanggan perempuan, disertai dengan tren penurunan omset tahunan perusahaan, yang mengindikasikan bahwa pelayanan dan kondisi fasilitas belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert yang disebarkan kepada pelanggan perempuan yang pernah menggunakan layanan Bus PO Pandawa 87 Karawang, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi, regresi linear berganda, koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan perempuan, fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan perempuan, serta kedua variabel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan perempuan, dengan kualitas pelayanan menunjukkan kontribusi yang relatif lebih dominan dibandingkan fasilitas.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan Perempuan

PENDAHULUAN

Industri transportasi darat di Indonesia terus berkembang seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk dan kebutuhan perjalanan antarkota, sehingga mendorong perusahaan otobus (PO) untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan. Bus merupakan salah satu moda transportasi darat yang paling banyak digunakan masyarakat karena fleksibel dalam melayani berbagai rute, mudah diakses, serta relatif terjangkau dibandingkan moda lainnya. Kabupaten Karawang, sebagai kawasan industri sekaligus daerah penyangga Ibu Kota Jakarta, mengalami pergerakan penduduk yang tinggi setiap harinya, sehingga menjadikan bus sebagai moda transportasi pilihan utama masyarakat setempat.

PO Pandawa 87 Karawang merupakan salah satu perusahaan otobus yang beroperasi di wilayah

© 2025 by Suci Herawati

Karawang dengan berbagai kelas layanan dan jenis armada. Hasil penelusuran awal melalui platform ulasan digital Google Maps menemukan sejumlah keluhan pelanggan terkait kualitas pelayanan dan kondisi fasilitas armada, yang mayoritas disampaikan oleh penumpang perempuan. Data penumpang menunjukkan bahwa jumlah penumpang perempuan pada PO Pandawa 87 Karawang secara konsisten lebih banyak dibandingkan penumpang laki-laki, sehingga kepuasan pelanggan perempuan menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan perusahaan. Kondisi ini turut tercermin dari tren omset tahunan perusahaan yang menunjukkan penurunan pada beberapa tahun terakhir, mengindikasikan pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Pemerintah Indonesia telah mengatur standar pelayanan transportasi darat melalui Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan serta Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 12 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimum Angkutan Penumpang dengan Bus, yang mewajibkan penyedia jasa bus memenuhi aspek keselamatan, keamanan, ketepatan waktu, kebersihan, serta kenyamanan penumpang, termasuk pelayanan khusus bagi perempuan. Hasil observasi dan pra-survei menemukan adanya kesenjangan antara regulasi tersebut dengan kondisi di lapangan, seperti ketidaktepatan jadwal keberangkatan, pendingin udara yang tidak berfungsi optimal, tempat duduk yang kurang nyaman, serta keramahan petugas loket yang masih perlu ditingkatkan.

Pelanggan perempuan diketahui memiliki kepekaan yang lebih tinggi terhadap keramahan dan profesionalisme petugas, serta cenderung lebih memperhatikan atribut kebersihan, pencahayaan, dan suhu dalam mengevaluasi kualitas layanan dibandingkan laki-laki. Penelitian Ningmas Pertiwi dan Widowati (2025) pada BRT Trans Semarang membuktikan bahwa kualitas layanan dan lingkungan layanan (servicescape) berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang bus. Susila dan Assaf (2025) pada layanan bus antarkota menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan, sementara fasilitas turut memberikan kontribusi yang signifikan. Zheng et al. (2022) mengungkapkan bahwa perbedaan gender berpengaruh terhadap kepuasan pengguna transportasi umum, dengan pelanggan perempuan lebih memprioritaskan keamanan, pelayanan, dan informasi. Sebaliknya, Fakhrudin (2021) pada PT Kereta Api Indonesia menemukan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ketika dianalisis terpisah dari kualitas layanan. Perbedaan hasil dan konteks penelitian tersebut menunjukkan masih adanya celah penelitian (research gap), khususnya pada objek transportasi bus antarkota dengan segmen pelanggan perempuan.

Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan yang secara khusus difokuskan pada segmen pelanggan perempuan pengguna Bus PO Pandawa 87 Karawang, sebuah perusahaan otobus regional yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan dan fasilitas pada Bus PO Pandawa 87 Karawang menurut pelanggan perempuan, serta untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan perempuan, baik secara parsial maupun simultan.

Kajian Teori dan Pengembangan Hipotesis

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pelanggan, terutama pada sektor angkutan umum seperti layanan bus. Tjiptono (2023) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan serta pengawasan yang diperlukan untuk memenuhi harapan pelanggan, yang ditentukan oleh kesesuaian antara layanan yang diharapkan (expected service) dan layanan yang dirasakan (perceived service). Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) Tjiptono (2023). Davidich dan Galkin (2025) menegaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi penentu utama kepuasan penumpang, khususnya penumpang perempuan yang memiliki kepekaan lebih tinggi terhadap kebersihan, kenyamanan, dan keamanan perjalanan.

Fasilitas dikenal sebagai physical evidence atau bukti fisik dalam kerangka bauran pemasaran jasa. Kotler, Keller, dan Chernev (2021) menjelaskan bahwa physical evidence mengacu pada lingkungan fisik tempat suatu jasa diberikan, termasuk fasilitas fisik, peralatan, penampilan staf, dan materi komunikasi yang dapat diamati oleh pelanggan. Fasilitas dalam penelitian ini diukur melalui tiga dimensi, yaitu fasilitas fisik (physical facilities), perlengkapan (equipment), serta kenyamanan dan kebersihan (comfort and cleanliness) Kotler, Keller, & Chernev (2021). Penelitian Ningmas Pertiwi dan Widowati (2025) membuktikan bahwa servicescape memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna bus. Arancibia et al. (2025) menemukan bahwa perempuan lebih mementingkan atribut kebersihan, pencahayaan, dan suhu dibandingkan laki-laki dalam mengevaluasi kualitas layanan.

Kotler dan Keller (2021) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respons emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan ekspektasinya. Tjiptono (2022) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap kesenjangan antara ekspektasi sebelumnya dan kinerja aktual layanan yang diterima. Kepuasan pelanggan perempuan dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi, yaitu kesesuaian harapan, keamanan dan kenyamanan, niat menggunakan kembali, kesediaan merekomendasikan, serta kepuasan terhadap atribut fisik Kotler & Keller (2021); Arancibia et al. (2025). Arancibia et al. (2025) menemukan bahwa perempuan memiliki persepsi yang lebih tinggi terhadap ketidakamanan pada lingkungan yang ramai, sehingga faktor keamanan menjadi determinan penting bagi kepuasan pelanggan perempuan dalam menggunakan transportasi umum.

Berdasarkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini dikembangkan dengan hipotesis sebagai berikut:

© 2025 by Suci Herawati

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan perempuan.
H2: Fasilitas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan perempuan.
H3: Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan perempuan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan perempuan pada Bus PO Pandawa 87 Karawang, sedangkan metode verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh antarvariabel melalui uji asumsi klasik, analisis korelasi, regresi linear berganda, koefisien determinasi, serta uji hipotesis (uji t dan uji F) dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2), sedangkan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan perempuan (Y).

Subjek penelitian adalah pelanggan perempuan yang pernah menggunakan layanan Bus PO Pandawa 87 Karawang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria antara lain berjenis kelamin perempuan, pernah menggunakan layanan Bus PO Pandawa 87 Karawang, menggunakan layanan dalam periode penelitian, berusia minimal 17 tahun, serta bersedia mengisi kuesioner secara lengkap, sehingga diperoleh sebanyak 100 responden. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert lima poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju) melalui Google Form, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur, jurnal ilmiah, serta data internal PO Pandawa 87 Karawang.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Skala	Sumber
Kualitas Pelayanan (X1)	Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy	Likert	Tjiptono (2023)
Fasilitas (X2)	Fasilitas Fisik, Perlengkapan, Kenyamanan dan Kebersihan	Likert	Kotler, Keller, & Chernev (2021)
Kepuasan Pelanggan Perempuan (Y)	Kesesuaian harapan, keamanan dan kenyamanan, niat menggunakan kembali, kesediaan merekomendasikan, kepuasan terhadap atribut fisik	Likert	Kotler & Keller (2021)

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha, sebelum digunakan sebagai alat pengumpulan data pada 100 responden yang menjadi sampel penelitian. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dan instrumen dinyatakan

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil

Responden dalam penelitian ini adalah 100 pelanggan perempuan yang pernah menggunakan layanan Bus PO Pandawa 87 Karawang. Berdasarkan karakteristik responden, seluruh responden (100%) berjenis kelamin perempuan, sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditetapkan. Kelompok usia 17-25 tahun merupakan kelompok yang paling dominan dibandingkan kelompok usia lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan perempuan Bus PO Pandawa 87 Karawang didominasi oleh usia dewasa muda.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor setiap item pernyataan dengan skor total variabelnya menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment. Untuk jumlah responden (n) sebanyak 100 orang dengan taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,1966.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,8346	0,1966	Valid
X1.2	0,8824	0,1966	Valid
X1.3	0,7626	0,1966	Valid
X1.4	0,7722	0,1966	Valid
X1.5	0,8058	0,1966	Valid
X1.6	0,7820	0,1966	Valid
X1.7	0,8227	0,1966	Valid
X1.8	0,8120	0,1966	Valid
X1.9	0,8017	0,1966	Valid
X1.10	0,7676	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X2.1	0,8648	0,1966	Valid
X2.2	0,8561	0,1966	Valid
X2.3	0,8336	0,1966	Valid
X2.4	0,8413	0,1966	Valid
X2.5	0,7961	0,1966	Valid
X2.6	0,8251	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

© 2025 by Suci Herawati

Berdasarkan hasil uji validitas pada kedua tabel di atas, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2), termasuk variabel Kepuasan Pelanggan Perempuan (Y), memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1966), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Perempuan (Y)

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Y.1	0.7762	0,1966	Valid
Y.2	0.8326	0,1966	Valid
Y.3	0.8488	0,1966	Valid
Y.4	0.8671	0,1966	Valid
Y.5	0.8359	0,1966	Valid
Y.6	0.8252	0,1966	Valid
Y.7	0.8487	0,1966	Valid
Y.8	0.8528	0,1966	Valid
Y.9	0.8562	0,1966	Valid
Y.10	0.8559	0,1966	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas pada ketiga tabel di atas, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Pelanggan Perempuan (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,1966), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,939	0,70	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,914	0,70	Reliabel
Kepuasan Pelanggan Perempuan (Y)	0,953	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Nilai Cronbach's Alpha untuk ketiga variabel berada jauh di atas 0,70, sehingga instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Analisis Deskriptif

Tabel 6. Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Skor Indeks	Kategori
Kualitas Pelayanan (X1)	3.064	Tinggi
Fasilitas (X2)	1.846	Tinggi
Kepuasan Pelanggan Perempuan (Y)	3.111	Tinggi

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa ketiga variabel penelitian berada pada kategori Tinggi, dengan persentase yang berkisar antara 61,28% hingga 62,22%. Kesamaan tingkat kategori pada Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mengindikasikan bahwa kedua aspek tersebut berjalan cukup seimbang dalam membentuk pengalaman pelanggan perempuan pada Bus PO Pandawa 87 Karawang.

Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini bertujuan menguji kebenaran hipotesis mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan (Y) melalui empat tahap pengujian statistik, yaitu uji asumsi klasik, analisis korelasi, analisis regresi linear berganda beserta koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

1. Uji asumsi klasik

a. Uji Normalitas. Uji normalitas dilakukan melalui uji statistik Kolmogorov-Smirnov, grafik histogram, dan grafik Normal P-P Plot. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,131, lebih besar dari 0,05, sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Hal ini didukung oleh grafik histogram yang berbentuk lonceng (bell-shaped) simetris serta grafik Normal P-P Plot yang titik-titiknya mengikuti garis diagonal tanpa penyimpangan berarti.

b. **Uji Multikolinearitas.** Hasil uji menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,112 (> 0,10) dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 8,893 (< 10,00) pada kedua variabel bebas, sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas, dan kedua variabel layak digunakan bersama-sama sebagai variabel bebas.

c. **Uji Heteroskedastisitas.** Uji ini digunakan untuk memastikan bahwa besar kecilnya kesalahan atau selisih antara data asli dan data hasil prediksi (residual) tidak dipengaruhi oleh tinggi rendahnya nilai Kualitas Pelayanan maupun Fasilitas. Pengujian dilakukan melalui Uji Glejser, kemudian diperkuat dengan melihat pola sebaran data secara visual melalui grafik scatterplot. Hasil pengujiannya dapat dilihat pada Tabel 9 berikut.

Tabel 7. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)

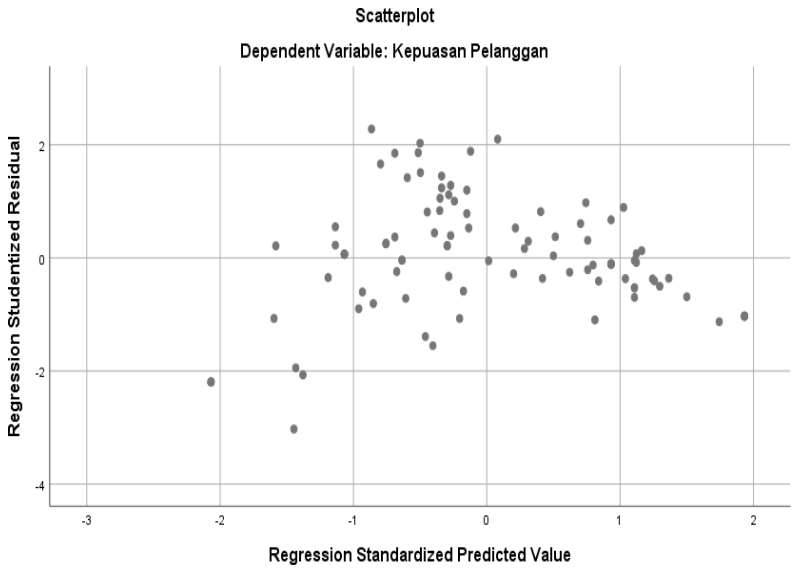
Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	.205	.031		6.587	.000
Kualias Pelayanan	-.001	.003	-.082	-.284	.777
Fasilitas	.004	.005	-.233	-.809	.402

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Dari tabel di atas, terlihat bahwa nilai signifikansi untuk Kualitas Pelayanan adalah 0,777 dan untuk Fasilitas adalah 0,402. Karena kedua angka ini lebih besar dari 0,05, dapat dikatakan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini. Dengan kata lain, seberapa pun tinggi atau rendahnya nilai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang diberikan responden, hal itu tidak

© 2025 by Suci Herawati

membuat kesalahan prediksi model menjadi semakin besar atau semakin kecil secara tidak wajar. Sebagai penguat dari hasil Uji Glejser di atas, berikut ditampilkan pula grafik scatterplot yang menggambarkan sebaran residual secara visual.



Dari grafik di atas, terlihat bahwa titik-titik data menyebar secara acak, baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y, serta tidak membentuk pola tertentu seperti gelombang maupun corong yang melebar atau menyempit. Sebaran yang acak seperti ini menjadi tanda bahwa data tidak memiliki masalah heteroskedastisitas, sehingga hasilnya sejalan dan semakin memperkuat kesimpulan dari Uji Glejser sebelumnya. Dengan demikian, baik melalui uji statistik (Uji Glejser) maupun melalui pengamatan visual (grafik scatterplot), keduanya menunjukkan hasil yang konsisten, yaitu model regresi pada penelitian ini sudah memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan untuk menjelaskan hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan.

2. Analisis Regresi Linear Berganda dan Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2{,}267 + 0{,}024X1 + 0{,}019X2 + e$$

Nilai konstanta sebesar 2,267 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan dan Fasilitas bernilai 0, maka Kepuasan Pelanggan Perempuan diperkirakan sebesar 2,267. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,024 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan. Koefisien regresi Fasilitas sebesar 0,019 dengan signifikansi 0,009 menunjukkan bahwa Fasilitas juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan. Nilai standardized coefficients (Beta) menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang lebih dominan (Beta = 0,624) dibandingkan Fasilitas (Beta = 0,311).

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

Uji Koefisien Determinasi

Nilai R sebesar 0,923 menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dengan Kepuasan Pelanggan Perempuan. Nilai koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh sebesar 0,851, yang berarti Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan mampu menjelaskan sebesar 85,1% variasi pada Kepuasan Pelanggan Perempuan, sedangkan sisanya sebesar 14,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti harga tiket, keamanan perjalanan, kepercayaan pelanggan, atau citra Perusahaan

3. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, dengan nilai t tabel pada taraf signifikansi 5% sebesar 1,985.

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (Uji t)

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	5,336	1,985	<0,001	Signifikan
Fasilitas (X2)	2,663	1,985	<0,001	Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Nilai t hitung Kualitas Pelayanan sebesar 5,336 dan Fasilitas sebesar 2,663, keduanya lebih besar dari t tabel 1,985, sehingga H1 dan H2 diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan pada Bus PO Pandawa 87 Karawang.

Tabel 9. Hasil Uji Simultan (Uji F)

F hitung	F tabel	Sig.	Keterangan
277,178	3,09	<0,001	Signifikan

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Nilai F hitung sebesar 277,178 jauh lebih besar dibandingkan F tabel sebesar 3,09 dengan signifikansi < 0,001, sehingga H3 diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan pada Bus PO Pandawa 87 Karawang

Pembahasan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan, dengan nilai t hitung 5,336 dan koefisien regresi 0,024. Temuan ini sejalan dengan hasil analisis deskriptif yang menunjukkan kategori Tinggi pada persepsi kualitas pelayanan (61,28%), yang berarti pelanggan perempuan secara umum merasakan pelayanan yang cukup baik selama menggunakan Bus PO Pandawa 87 Karawang. Hasil ini konsisten dengan penelitian Susila dan Assaf (2025) pada layanan bus antarkota yang menemukan bahwa kualitas

© 2025 by Suci Herawati

pelayanan berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan, serta penelitian Wirayudha dan Yulianthini (2024) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan, dengan nilai t hitung 2,663 dan koefisien regresi 0,019. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wirayudha dan Yulianthini (2024) yang menyatakan bahwa fasilitas memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Namun demikian, temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Fakhrudin (2021) pada PT Kereta Api Indonesia yang menemukan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ketika dianalisis secara terpisah dari kualitas layanan, sehingga menegaskan bahwa peran fasilitas terhadap kepuasan dapat bervariasi tergantung karakteristik moda transportasi yang diteliti.

Hasil uji F menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan, dengan nilai R Square sebesar 0,851 atau 85,1%, yang tergolong sangat tinggi. Nilai ini lebih tinggi dibandingkan penelitian Susila dan Assaf (2025) yang memperoleh R Square sebesar 82,9% maupun penelitian Ningmas Pertiwi dan Widowati (2025) sebesar 56,4%. Hal ini didukung oleh nilai korelasi yang sangat kuat antara kedua variabel bebas (r = 0,942), yang menunjukkan bahwa keduanya cenderung berjalan beriringan dalam membentuk persepsi pelanggan perempuan terhadap layanan bus. Temuan ini menegaskan bahwa kombinasi antara pelayanan yang responsif dan fasilitas yang memadai merupakan dua elemen yang saling melengkapi dalam mendorong kepuasan pelanggan perempuan, yang secara khusus lebih sensitif terhadap aspek kebersihan, keamanan, dan kenyamanan selama perjalanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan pada Bus PO Pandawa 87 Karawang, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel penelitian berada pada kategori Tinggi, dengan Kualitas Pelayanan sebesar 61,28%, Fasilitas sebesar 61,53%, dan Kepuasan Pelanggan Perempuan sebesar 62,22%. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas masing-masing terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan, dengan Kualitas Pelayanan menunjukkan pengaruh yang relatif lebih dominan. Secara simultan, kedua variabel juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan dengan kontribusi sebesar 85,1%, sedangkan sisanya sebesar 14,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti harga tiket, keamanan perjalanan, kepercayaan pelanggan, atau citra perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, PO Pandawa 87 Karawang disarankan untuk terus meningkatkan kecepatan dan ketanggapan kru bus dalam merespons keluhan maupun kebutuhan penumpang, serta memberikan pelatihan pelayanan secara berkala kepada kru bus dan petugas loket. Pihak perusahaan

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)

juga disarankan menjaga konsistensi kebersihan armada, ketepatan jadwal keberangkatan, serta kenyamanan fasilitas seperti tempat duduk, pendingin udara, dan toilet, mengingat kedua variabel ini terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan perempuan. Selain itu, perusahaan perlu melakukan evaluasi kepuasan pelanggan secara berkala melalui media pengaduan maupun survei kepuasan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti harga tiket, keamanan perjalanan, kepercayaan pelanggan, atau citra perusahaan, memperluas karakteristik responden dengan melibatkan penumpang laki-laki, serta memperluas objek penelitian pada perusahaan otobus lain agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Bisnis, Universitas Wanita Internasional, atas dukungan akademik selama penelitian ini berlangsung, serta kepada Ibu Dr. Rizka Aula Assaf, S.I.P., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran, dan masukan berharga. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak manajemen PO Pandawa 87 Karawang atas izin dan kemudahan akses yang diberikan selama proses pengumpulan data, kepada 100 responden pelanggan perempuan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner penelitian ini, serta kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan semangat selama proses penyusunan penelitian ini.

REFERENSI

Arancibia, D., et al. (2025). Service Quality and Customer Value as Predictors of Satisfaction in Public Transport.

Baharudin. (2023). Administrasi Bisnis: Konsep dan Penerapan dalam Organisasi.

Davidich, N., & Galkin, A. (2025). Toward Gender-Responsive Transportation Planning: A Case Study of Passenger Travel in Suburban Areas.

Fakhrudin. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Kereta Api Indonesia (Persero), Wilayah Operasional 9, Jember.

Herawati, & Putri. (2025). The Impact of Service Quality, Price, Facilities, and Safety on Customer Satisfaction with TransJakarta Bus Services.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen Pemasaran (Edisi ke-15). Jakarta: Erlangga.

Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2021). Marketing Management (16th ed.). Pearson.

Narimawati, U., Sarwono, J., Affandi, A., & Priadana, S. (2020). Metodologi Penelitian: Panduan Awal Menyusun Penelitian Bisnis. Yogyakarta: Deepublish.

Ningmas Pertiwi, & Widowati. (2025). The Influence of Service Quality on Passenger Satisfaction of BRT Trans Semarang.

© 2025 by Suci Herawati

Pangestoeti, & Suryaningsih. (2024). Perspektif Gender dalam Evaluasi Kualitas Layanan Jasa.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). Management (14th ed.). Pearson.

Stephanie, dkk. (2024). Analisis Kenyamanan dan Efektivitas Fasilitas Khusus Perempuan terhadap Kepuasan Penumpang Perempuan pada Angkutan Publik.

Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Susila, & Assaf, R. A. (2025). The Impact of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction with Intercity Bus Services.

Tantowi, A., & Pratomo, B. (2022). Pengaruh Suasana Kafe dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Kota Bandung. Jurnal Bisnis dan Manajemen Terapan, 4(2), 89-103.

Tjiptono, F. (2022). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 4). Yogyakarta: ANDI Offset.

Tjiptono, F. (2023). Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Yogyakarta: ANDI Offset.

Wirayudha, & Yulianthini. (2024). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Badan Usaha Milik Daerah Swatantra Buleleng.

Wulandari, R., & Mulyanto, E. (2024). Perilaku Konsumen Perempuan: Teori, Strategi, dan Studi Kasus di Era Digital. Bandung: Widina Media Utama.

Zheng, et al. (2022). Gender Differences in Public Transit Bus User Satisfaction.

© 2026 The Authors. Published by Ell Publication and Research Center for International Development Studies. This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY 4.0)