

## HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI KENYAMANAN DENGAN KEPUASAN PENUMPANG BUS SINAR JAYA RUTE BANDUNG – PALEMBANG

Rifqy Maulana Putra<sup>1</sup>, Kartika Nuradina<sup>2</sup>, Pras Rendy<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Psikologi, Universitas Indonesia Membangun, Bandung, Indonesia

e-mail: rifqymp@student.inaba.ac.id<sup>1</sup>, kartika.nuradina@inaba.ac.id<sup>2</sup>, pras.rendi@inaba.ac.id<sup>3</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi kualitas pelayanan dan persepsi kenyamanan dengan kepuasan penumpang Bus Sinar Jaya rute Bandung–Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Populasi penelitian bersifat tidak terbatas, sedangkan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria penumpang dewasa yang telah melakukan perjalanan pada rute Bandung–Palembang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan skala Likert empat poin yang telah melalui uji validitas dan reliabilitas sehingga instrumen yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel. Mengingat data berjenis ordinal, analisis data dilakukan menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman (nonparametrik) untuk menguji hubungan masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan memiliki hubungan positif dengan kepuasan penumpang dengan tingkat keeratan hubungan kategori sedang. Persepsi kenyamanan juga memiliki hubungan positif dengan kepuasan penumpang dengan tingkat keeratan hubungan kategori kuat. Dibandingkan dengan persepsi kualitas pelayanan, persepsi kenyamanan menunjukkan nilai koefisien korelasi yang lebih tinggi terhadap kepuasan penumpang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel independen memiliki hubungan dengan kepuasan penumpang Bus Sinar Jaya rute Bandung–Palembang. Implikasi praktis penelitian ini menunjukkan pentingnya pemeliharaan fasilitas sanitasi toilet, ketepatan jadwal keberangkatan, dan kenyamanan ruang tunggu sebagai aspek yang berkaitan dengan kepuasan penumpang.

**Kata Kunci:** Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, Persepsi Kenyamanan, Bus AKAP, Sinar Jaya.

### Abstract

*This study aims to analyze the relationship between perceived service quality and perceived comfort with Passenger Satisfaction among Sinar Jaya Bus passengers on the Bandung–Palembang route. The research employed a quantitative associative design. The population was infinite, while the sample consisted of 100 respondents selected through purposive sampling based on the criteria of adult passengers who had traveled on the Bandung–Palembang route. Data were collected using a structured four-point Likert Scale questionnaire that had passed validity and reliability testing, indicating that the instrument was valid and reliable. Given that the data were ordinal, the analysis was conducted using the non-parametric Spearman Rank Correlation Test to examine the relationship between each independent variable and the dependent variable. The results showed that perceived service quality had a positive relationship with Passenger Satisfaction with a moderate degree of association. Perceived comfort also had a positive relationship with Passenger Satisfaction with a strong degree of association. Compared with perceived service quality, perceived comfort showed a higher correlation coefficient with Passenger Satisfaction. These findings indicate that each independent variable was associated with Passenger Satisfaction among Sinar Jaya Bus passengers on the Bandung–Palembang route. The practical implications of this study highlight the importance of maintaining toilet sanitation facilities, departure schedule reliability, and waiting lounge comfort as aspects associated with Passenger Satisfaction.*

**Keywords:** Passenger Satisfaction, Service Quality, Perceived Comfort, Intercity Bus, Sinar Jaya.

## 1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu sektor vital dalam mendukung mobilitas masyarakat dan pertumbuhan ekonomi, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia yang memiliki karakteristik geografis luas dan beragam. Moda transportasi darat, terutama bus Antarkota Antarprovinsi (AKAP), masih menjadi pilihan utama masyarakat karena efisiensi biaya dan fleksibilitas jangkauan wilayah. Namun, meningkatnya kebutuhan mobilitas masyarakat di era modern diikuti dengan meningkatnya tuntutan terhadap kualitas layanan transportasi. Di sisi lain, analisis karakteristik pengguna jasa berdasarkan faktor demografi seperti usia dan jenis kelamin menjadi penting untuk diperhatikan, mengingat variasi latar belakang individu tersebut dapat berhubungan dengan kondisi psikologis maupun dinamika perilaku mereka dalam suatu populasi (Murdock et al., 2006; Siegel & Swanson, 2004, sebagaimana dikutip dalam Bernadus, 2021). Secara lebih spesifik, kecenderungan perilaku dan pengambilan keputusan pada kelompok usia produktif atau Generasi Z terbukti memiliki pola evaluasi tersendiri terhadap pemenuhan kebutuhan serta tingkat pelayanan yang mereka terima (Nuradina et al., 2025). Dalam konteks ini, kualitas pelayanan dan kenyamanan perjalanan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan penumpang serta keberlanjutan penggunaan transportasi publik. Hal ini didasari oleh pemahaman bahwa perwujudan perilaku dan tindakan konsumen pada dasarnya memang berkaitan erat secara simultan oleh faktor internal berupa persepsi individu dan faktor eksternal dari lingkungan operasional layanan (Rahmi, 2023). Studi literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu determinan utama yang berhubungan erat dengan kepuasan penumpang dan keputusan penggunaan transportasi publik di berbagai negara berkembang (Sogbe & Susilawati, 2024).

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara awal yang dilakukan peneliti pada bulan Juni 2026 terhadap 12 penumpang Bus Sinar Jaya Cabang Caringin untuk rute Bandung – Palembang, ditemukan beberapa permasalahan yang masih dirasakan penumpang selama menggunakan layanan tersebut. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebanyak 6 penumpang (50%) mengeluhkan ketidaksesuaian jadwal keberangkatan akibat keterlambatan dari waktu yang ditentukan. Keterlambatan tersebut dipengaruhi oleh proses maintenance armada sebelum keberangkatan serta kondisi kemacetan lalu lintas di wilayah Bandung. Kondisi keterlambatan dan kurangnya pemahaman serta kepastian informasi ini berdampak pada munculnya keraguan individu (Ekanesia et al., 2023). Padahal, ketika individu memperoleh pasokan informasi yang akurat untuk menggantikan pemahaman atau dugaan keliru sebelumnya, mereka cenderung mampu mengalihkan fokus orientasinya ke lingkup evaluasi yang lebih positif (Farisan et al., 2023). Permasalahan tersebut berkaitan dengan dimensi *reliability* dalam model kualitas pelayanan SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yaitu kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai jadwal. Kondisi ini juga berhubungan dengan dimensi *service satisfaction* dalam teori kepuasan penumpang (Kökalan & Tutan, 2021), karena konsistensi pelayanan dan ketepatan informasi menjadi indikator penting evaluasi kepuasan.

Selain itu, sebanyak 3 penumpang (25%) mengeluhkan kondisi kebersihan bus, terutama aroma kurang sedap dari fasilitas toilet yang menyebar hingga ke area tempat duduk penumpang. Temuan empiris ini menjadi krusial mengingat stimulus lingkungan fisik yang kurang baik berisiko memicu tekanan stres yang kemudian berdampak buruk bagi kondisi

psikologis dan tingkat kenyamanan individu (Sastri, 2022). Permasalahan tersebut berkaitan dengan dimensi tangibles dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), serta dimensi environmental comfort dalam Comfort Theory (Kolcaba, 2003) yang menekankan pentingnya kualitas udara, kebersihan, dan kondisi lingkungan fisik. Ditinjau dari teori Kökalan dan Tutan (2021), kondisi tersebut berkaitan langsung dengan cleanliness satisfaction.

Selanjutnya, sebanyak 2 penumpang (16,67%) menyampaikan keluhan mengenai kurang optimalnya komunikasi, keramahan, dan perhatian kru bus (dimensi empathy dan responsiveness / service satisfaction). Padahal, melalui jalinan komunikasi yang sehat dan terarah antara individu mampu mengoptimalkan potensi pelayanan personalnya sekaligus mengoptimalkan relasi dengan lingkungan sosial (Wiryany et al., 2022). Penerapan manajemen konflik serta penanganan keluhan yang tepat dari individu juga berhubungan dengan terbentuknya pemahaman dan rasa saling menghormati yang lebih besar sehingga solusi atas ketidaknyamanan dapat ditemukan secara efektif (Fikri, 2024). Sementara itu, 1 penumpang (8,33%) mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kurang luas sehingga harus berdesakan, yang bersinggungan dengan dimensi physical comfort (Kolcaba, 2003) dan comfort satisfaction (Kökalan & Tutan, 2021). Dalam konteks operasional ini, untuk mewujudkan arah dan efisiensi yang jelas, memang harus tercipta interaksi dan koordinasi yang baik antara individu maupun kelompok sosial di lingkungan (Muttaqin, 2023).

Rangkaian temuan empiris tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek kualitas pelayanan dan kenyamanan yang belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang. Fenomena ini diperkuat oleh literatur transportasi publik modern. Evaluasi menyeluruh terhadap faktor-faktor penentu kepuasan dan loyalitas pengguna transportasi publik telah banyak dibuktikan dalam berbagai kajian literatur (Van Lierop et al., 2018). Pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sejalan dengan temuan Morales et al. (2025) pada layanan bus antarkota, di mana kualitas layanan secara konsisten mendorong terbentuknya pengalaman positif dan loyalitas pengguna. Lebih jauh, kepuasan penumpang terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang krusial antara evaluasi pengalaman layanan/kualitas dengan niat penggunaan kembali (repurchase intention) (Kadir, 2025).

Kualitas pelayanan sendiri merupakan penilaian subjektif konsumen terhadap sejauh mana kinerja layanan yang diterima sesuai dengan harapan (Parasuraman et al., 1988). Pada bus AKAP, kualitas pelayanan diukur melalui dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles, yang mencakup ketepatan waktu, jaminan keselamatan, keramahan kru, serta kondisi armada. Upaya penguatan kompetensi layanan kru dan pengelola yang dilakukan secara berkelanjutan, diikuti dengan penguatan identitas profesional perusahaan, terbukti secara signifikan beriringan dengan terbentuknya peningkatan komitmen serta mengurangi orientasi atau penilaian negatif dari perspektif individu (Rendy et al., 2025). Layanan yang optimal membentuk persepsi positif, sedangkan kegagalan layanan memicu ketidakpuasan.

Di sisi lain, persepsi kenyamanan merupakan variabel psikologis holistik yang berfokus pada pengalaman subjektif penumpang selama perjalanan. Berdasarkan Comfort Theory (Kolcaba, 2003), kenyamanan mencakup empat dimensi utama: fisik, psikospiritual, lingkungan, dan sosial. Dalam transportasi bus jarak jauh rute Bandung – Palembang, kenyamanan dipengaruhi oleh posisi duduk, kebersihan kabin, suhu, tingkat kebisingan, durasi

tempuh, hingga tingkat stres selama perjalanan. Selain itu, Ittamalla dan Kumar (2021) menegaskan bahwa pengukuran pengalaman penumpang secara holistik (*holistic passenger experience*) mencakup evaluasi berbagai titik sentuh layanan (*touchpoints*) selama perjalanan. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna pada transportasi publik jarak jauh secara analitis terbukti berkaitan erat dengan dimensi kenyamanan fisik dan operasional tersebut (Gautam et al., 2024). Upaya membangun persepsi yang baik sangat penting dilakukan karena persepsi itu sendiri berkaitan erat dengan emosi, pemenuhan kebutuhan, dan akumulasi pengalaman yang aktual (Nuradina et al., 2023). Pentingnya pemahaman mendalam terhadap pembentukan persepsi ini didorong oleh kenyataan bahwa penilaian konsumen terhadap suatu produk maupun layanan sangat dipengaruhi oleh persepsi nilai yang dirasakan secara subjektif (Nuradina et al., 2025).

Kepuasan penumpang merupakan evaluasi purna-penggunaan setelah mengonsumsi layanan. Dalam konteks transportasi publik, Kökalan dan Tutan (2021) mengembangkan *Passenger Satisfaction Scale for Public Transportation* yang mengukur kepuasan melalui empat dimensi spesifik: *service satisfaction*, *comfort satisfaction*, *cleanliness satisfaction*, dan *technical satisfaction*. Skala ini dipilih karena dikembangkan khusus berdasarkan karakteristik operasional dan pengalaman aktual pengguna transportasi publik. Secara konseptual, kepuasan penumpang bus AKAP terbentuk dari interaksi antara kualitas pelayanan operasional dan pengalaman kenyamanan psikologis selama perjalanan.

Meskipun kajian mengenai kepuasan penumpang telah banyak dilakukan, terdapat beberapa kebaruan (*research gap*) yang menjadi dasar urgensi penelitian ini. Pertama, mayoritas penelitian terdahulu lebih berfokus pada hubungan antara kualitas layanan dan tarif/harga, sedangkan persepsi kenyamanan sebagai pengalaman psikologis holistik masih relatif jarang diteliti secara terintegrasi. Kedua, sebagian besar penelitian berfokus pada transportasi perkotaan atau jarak pendek, sehingga kajian pada bus AKAP jarak jauh khususnya rute Bandung – Palembang masih terbatas. Ketiga, analisis keterhubungan antarvariabel dalam penelitian ini diuji menggunakan pendekatan non-parametrik Korelasi Rank Spearman, guna mengakomodasi karakteristik distribusi data persepsi penumpang secara tepat dan valid.

Secara teoritis, penelitian ini mengintegrasikan teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), *Comfort Theory* (Kolcaba, 2003), dan *Passenger Satisfaction Theory* (Kökalan & Tutan, 2021) untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai evaluasi penumpang bus AKAP. Berdasarkan seluruh uraian fenomena dan urgensi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan persepsi kualitas pelayanan dan persepsi kenyamanan dengan kepuasan penumpang Bus Sinar Jaya Rute Bandung – Palembang.

## **2. METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain asosiatif ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Kenyamanan (X2) dengan Kepuasan Penumpang (Y) Bus Sinar Jaya rute Bandung – Palembang (Creswell & Creswell, 2018; Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini bersifat tidak terbatas (*infinite population*), sehingga penentuan ukuran sampel minimal dihitung menggunakan rumus Lemeshow (Lemeshow et al., 1990) dengan tingkat kepercayaan

95% dan margin of error 10%, yang menghasilkan sampel sebanyak 100 orang responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling berdasarkan kriteria penumpang berusia minimal 17 tahun yang telah melakukan perjalanan dengan rute tersebut sekurang-kurangnya satu kali dalam kurun waktu 6 bulan terakhir (Sekaran & Bougie, 2016).

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur dengan skala Likert 4 poin (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju) yang disusun berdasarkan operasionalisasi variabel teoretis. Persepsi Kualitas Pelayanan diukur melalui model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), Persepsi Kenyamanan diukur berdasarkan Comfort Theory (Kolcaba, 2003), dan Kepuasan Penumpang diukur melalui Passenger Satisfaction Scale for Public Transportation (Kökalan & Tutan, 2021). Sebelum pengumpulan data utama, kuesioner awal yang terdiri dari 64 item pernyataan diujicobakan (try out) kepada 34 responden (N = 34). Evaluasi validitas try out diukur menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan batas r tabel sebesar 0,339 ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil penyaringan try out menunjukkan terdapat item yang tidak valid ( $r_{hitung} < 0,339$ ) sehingga dieliminasi, yaitu 10 item pada X1, 13 item pada X2, dan 9 item pada Y. Eliminasi tersebut menghasilkan 32 item pernyataan valid yang dipertahankan untuk data utama (N = 100), meliputi 12 item Kualitas Pelayanan, 7 item Persepsi Kenyamanan, dan 13 item Kepuasan Penumpang. Seluruh 32 item valid tersebut terbukti konsisten dengan koefisien Cronbach's Alpha  $> 0,60$ .

## Uji Validitas

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel Penelitian              | Jumlah butir | Rentang Nilai r-hitung | r-Tabel | Kesimpulan |
|----------------------------------|--------------|------------------------|---------|------------|
| Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) | 12 Butir     | 0,296 – 0,844          | 0,197   | Valid      |
| Persepsi Kenyamanan (X2)         | 7 Butir      | 0,438 – 0,802          | 0,197   | Valid      |
| Kepuasan Penumpang (Y)           | 13 Butir     | 0,249 - 0,755          | 0,197   | Valid      |

Berdasarkan Tabel 1, pengujian validitas pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) menunjukkan bahwa seluruh 12 butir pernyataan item 1-12 memiliki koefisien korelasi r hitung yang berkisar antara 0,296 hingga 0,844 dengan nilai signifikansi  $p < 0,05$ . Seluruh nilai koefisien korelasi berada di atas r tabel (0,197). Koefisien korelasi tertinggi ditemukan pada item Persepsi Kualitas Pelayanan 6 ( $r = 0,844$ ;  $p < 0,001$ ), sedangkan koefisien korelasi terendah terdapat pada item Persepsi Kualitas Pelayanan 7 dan Persepsi Kualitas Pelayanan 10 ( $r = 0,296$ ;  $p = 0,003$ ). Dengan demikian, seluruh butir pernyataan variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data.

Pada variabel Persepsi Kenyamanan (X2), hasil uji validitas terhadap 7 butir pernyataan item 1-7 menghasilkan nilai r hitung pada rentang 0,438 hingga 0,802 dengan seluruh nilai

signifikansi  $p < 0,001$ . Nilai koefisien korelasi tersebut secara konsisten melampaui  $r$  tabel (0,197). Item Persepsi Kenyamanan 1 mencatatkan koefisien korelasi tertinggi sebesar 0,802 ( $p < 0,001$ ), sementara koefisien korelasi terendah terdapat pada item Persepsi Kenyamanan 3 sebesar 0,438 ( $p < 0,001$ ). Hasil ini mengindikasikan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Persepsi Kenyamanan memiliki keterhubungan logis yang kuat dengan skor totalnya dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur secara akurat.

Selanjutnya, pengujian validitas pada variabel Kepuasan Penumpang (Y) yang diukur melalui instrumen Kepuasan Penumpang Bus Sinar Jaya item 1-13 menghasilkan koefisien korelasi  $r$  hitung antara 0,249 hingga 0,755 dengan signifikansi  $p < 0,05$ . Nilai korelasi tertinggi diperoleh oleh item Kepuasan Penumpang 4 sebesar 0,755 ( $p < 0,001$ ), sedangkan korelasi terendah berada pada item Kepuasan Penumpang 2 sebesar 0,249 ( $p = 0,012$ ). Meskipun item Kepuasan Penumpang 2 memiliki koefisien terendah, nilai tersebut tetap memenuhi batas kriteria validitas karena  $r$  hitung  $> 0,197$  dan  $p < 0,05$ . Secara keseluruhan, seluruh 32 butir pernyataan dari ketiga variabel penelitian dinyatakan valid dan dipertahankan untuk analisis statistik selanjutnya. Berisi bagaimana data dikumpulkan, sumber data dan cara analisis data.

## Uji Reliabilitas

Tabel 2. Uji Reliabilitas

| Variabel                         | Koefisien Reliabilitas | Keterangan |
|----------------------------------|------------------------|------------|
| Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) | 0,817                  | Reliabel   |
| Persepsi Kenyamanan (X2)         | 0,808                  | Reliabel   |
| Kepuasan Penumpang (Y)           | 0,813                  | Reliabel   |

Berdasarkan Tabel 2, hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki koefisien Cronbach's Alpha yang melampaui batas minimum 0,70. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang terdiri dari 12 butir pernyataan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,817. Nilai ini mengindikasikan bahwa seluruh item pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur persepsi kualitas layanan bus.

Selanjutnya, instrumen pada variabel Persepsi Kenyamanan (X2) dengan 7 butir pernyataan mencatatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,808. Hal ini membuktikan bahwa butir-butir pernyataan dalam skala kenyamanan memiliki keterkaitan internal yang kuat dan stabil. Sementara itu, variabel Kepuasan Penumpang (Y) yang diukur melalui instrumen Kepuasan Penumpang Bus Sinar Jaya dengan 13 butir pernyataan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,813.

Secara keseluruhan, karena seluruh nilai koefisien Cronbach's Alpha berada pada rentang 0,808 hingga 0,817 ( $\geq 0,70$ ), dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Dengan demikian, instrumen dinyatakan layak dan dapat diandalkan untuk analisis selanjutnya.

Pengolahan data penelitian dianalisis menggunakan bantuan piranti lunak SPSS melalui analisis deskriptif, kategorisasi jenjang data, dan pengujian hipotesis. Analisis evaluasi

hubungan antarvariabel diuji secara tepat menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman (Non-Parametrik) (Siegel & Castellan, 1988; Spearman, 1904). Pemilihan analisis non-parametrik ini merupakan penyesuaian metodologis yang tepat berdasarkan hasil pengujian prasyarat analisis parametrik. Pada pengujian awal, model Regresi Linear Berganda tidak dapat dipertahankan akibat ditemukannya masalah heteroskedastisitas pada variabel X2. Oleh karena itu, pengujian dialihkan ke Uji Korelasi Rank Spearman yang robust terhadap pelanggaran heteroskedastisitas, serta sesuai dengan karakteristik data penelitian berskala ordinal (Ghozali, 2018). Keputusan penerimaan hipotesis korelasi didasarkan pada nilai signifikansi  $p < 0,05$  untuk membuktikan keberadaan hubungan yang signifikan antarvariabel, dengan tingkat keeratan hubungan diinterpretasikan berdasarkan skala koefisien korelasi Guilford (1956).

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Sampel

Tabel 3. Karakteristik Sampel

| Karakteristik | Kategori                         | Frekuensi (F) | Persentase (%) |
|---------------|----------------------------------|---------------|----------------|
| Jenis Kelamin | Laki-Laki                        | 55            | 55%            |
|               | Perempuan                        | 45            | 45%            |
| Usia          | 19 - 21 Tahun<br>(Remaja Akhir)  | 23            | 23%            |
|               | 22 - 35 Tahun<br>(Dewasa Awal)   | 64            | 64%            |
|               | 36 – 43 Tahun (<br>Dewasa Akhir) | 13            | 13%            |

Berdasarkan Tabel 3, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas penumpang Bus Sinar Jaya rute Bandung – Palembang didominasi oleh laki-laki, yaitu sebanyak 55 orang (55,0%), sedangkan responden perempuan berjumlah 45 orang (45,0%). Dominasi penumpang laki-laki pada rute antarprovinsi ini berkaitan dengan tingginya mobilitas pekerja dan pelaku perjalanan bisnis jarak jauh yang umumnya didominasi oleh kaum pria.

Ditinjau dari karakteristik usia berdasarkan tahapan perkembangan psikologis, responden terdistribusi pada rentang usia 19 hingga 43 tahun. Kelompok usia Remaja Akhir (19–21 tahun) mencakup 23,0% (23 orang). Proporsi terbesar diduduki oleh kelompok usia Dewasa Awal (22–35 tahun) yaitu sebesar 64,0% (64 orang), dengan frekuensi terbanyak berada pada usia 22 tahun yaitu sebanyak 10 orang (10,0%). Sementara itu, kelompok usia Dewasa Madya/Akhir (36–43 tahun) berkontribusi sebesar 13,0% (13 orang). Dominasi pengguna jasa pada kategori dewasa awal menunjukkan bahwa moda transportasi bus AKAP rute Bandung – Palembang sangat dimanfaatkan oleh kelompok usia produktif seperti pekerja muda dan mahasiswa tingkat akhir yang membutuhkan efisiensi biaya perjalanan serta fleksibilitas rute antarkota.

## Analisis Deskriptif

Tabel 4. Analisis Deskriptif

| Variabel                         | N   | Min   | Maks  | M       | SD      |
|----------------------------------|-----|-------|-------|---------|---------|
| Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) | 100 | 15,00 | 48,00 | 39,6900 | 6,50516 |
| Persepsi Kenyamanan (X2)         | 100 | 12,00 | 28,00 | 23,6500 | 3,47102 |
| Kepuasan Penumpang (Y)           | 100 | 17,00 | 52,00 | 42,1100 | 6,28594 |

Berdasarkan Tabel 4, variabel Kualitas Pelayanan (X1) yang diukur melalui 12 butir pernyataan memiliki skor minimum sebesar 15 dan skor maksimum sebesar 48. Rata-rata jawaban responden (mean) pada variabel ini sebesar 39,69 dengan standar deviasi sebesar 6,51. Nilai mean yang mendekati skor maksimum teoritis (48) mengindikasikan bahwa persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan Bus Sinar Jaya rute Bandung – Palembang berada pada kategori yang sangat baik, dengan penyebaran persepsi jawaban responden berada pada rentang 6,51 dari nilai rata-ratanya.

Pada variabel Persepsi Kenyamanan (X2) yang terdiri dari 7 butir pernyataan, diperoleh skor minimum sebesar 12 dan skor maksimum sebesar 28. Nilai rata-rata jawaban responden tercatat sebesar 23,65 dengan standar deviasi sebesar 3,47. Nilai standar deviasi yang relatif kecil ini menunjukkan bahwa persepsi kenyamanan responden memiliki tingkat variasi jawaban yang homogen dan cenderung terpusat di sekitar nilai rata-rata.

Sementara itu, variabel Kepuasan Penumpang (Y) yang diukur melalui instrumen Kepuasan Penumpang Bus Sinar Jaya dengan 13 butir pernyataan mencatatkan skor minimum sebesar 17 dan skor maksimum sebesar 52. Rata-rata skor kepuasan penumpang mencapai 42,11 dengan standar deviasi sebesar 6,29. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan armada bus secara umum berada pada tingkat yang tinggi.

Secara keseluruhan, seluruh variabel penelitian memiliki nilai standar deviasi yang secara signifikan lebih kecil dibandingkan nilai rata-ratanya ( $SD < Mean$ ). Hasil ini membuktikan bahwa data penelitian memiliki tingkat dispersi yang baik, terdistribusi secara stabil tanpa adanya penyimpangan skor ekstrem (outlier), serta layak dijadikan acuan untuk analisis inferensial lanjutan.

## Distribusi Kategorisasi Variabel

Tabel 5. Distribusi Kategorisasi Variabel

| Variabel Penelitian                     | Kategori | Rentang Skor | Frekuensi | Persentase (%) | Keterangan |
|-----------------------------------------|----------|--------------|-----------|----------------|------------|
| Persepsi Kualitas Pelayanan (X1)        | Tinggi   | 36 - 48      | 73        | 73,0%          | Dominan    |
|                                         | Sedang   | 24 - 35      | 26        | 26,0%          |            |
|                                         | Rendah   | 12 - 23      | 1         | 1,0%           |            |
|                                         | Total    |              | 100       | 100%           |            |
| <i>Reliability &amp; Responsiveness</i> | Tinggi   | 9 - 12       | 68        | 68,0%          | Dominan    |
|                                         | Sedang   | 6 - 8        | 29        | 29,0%          |            |
|                                         | Rendah   | 3 - 5        | 3         | 3,0%           |            |
|                                         | Total    |              | 100       | 100%           |            |
| <i>Empathy &amp; Assurance</i>          | Tinggi   | 9 - 12       | 73        | 73,0%          | Dominan    |
|                                         | Sedang   | 6 - 8        | 25        | 25,0%          |            |
|                                         | Rendah   | 3 - 5        | 2         | 2,0%           |            |
|                                         | Total    |              | 100       | 100%           |            |
| <i>Tangibles</i>                        | Tinggi   | 9 - 12       | 63        | 63,0%          | Dominan    |
|                                         | Sedang   | 6 - 8        | 32        | 32,0%          |            |
|                                         | Rendah   | 3 - 5        | 5         | 5,0%           |            |
|                                         | Total    |              | 100       | 100%           |            |
| Persepsi Kenyamanan (X2)                | Tinggi   | 21 - 28      | 0         | 0,0%           | Evaluasi   |
|                                         | Sedang   | 14 - 20      | 52        | 52,0%          |            |
|                                         | Rendah   | 7 - 13       | 48        | 48,0%          |            |
|                                         | Total    |              | 100       | 100%           |            |
| <i>Physical comfort</i>                 | Tinggi   | 7 - 8        | 23        | 23,0%          | Dominan    |
|                                         | Sedang   | 4 - 6        | 65        | 65,0%          |            |

|                                  |        |         |     |       |          |
|----------------------------------|--------|---------|-----|-------|----------|
|                                  | Rendah | 2 – 3   | 12  | 12,0% | Evaluasi |
|                                  | Total  |         | 100 | 100%  |          |
| <i>Psychospiritual Comfort</i>   | Tinggi | 4 – 4   | 62  | 62,0% | Dominan  |
|                                  | Sedang | 3 – 3   | 30  | 30,0% |          |
|                                  | Rendah | 1 – 2   | 8   | 8,0%  | Evaluasi |
|                                  | Total  |         | 100 | 100%  |          |
| <i>Environmental comfort</i>     | Tinggi | 7 – 8   | 8   | 8,0%  |          |
|                                  | Sedang | 4 – 6   | 47  | 47,0% | Dominan  |
|                                  | Rendah | 2 – 3   | 45  | 45,0% | Evaluasi |
|                                  | Total  |         | 100 | 100%  |          |
| <i>Sociocultural Comfort</i>     | Tinggi | 4 – 4   | 70  | 70,0% | Dominan  |
|                                  | Sedang | 3 – 3   | 25  | 25,0% |          |
|                                  | Rendah | 1 – 2   | 5   | 5,0%  |          |
|                                  | Total  |         | 100 | 100%  |          |
| Kepuasan Penumpang (Y)           | Tinggi | 39 - 52 | 76  | 76,0% | Dominan  |
|                                  | Sedang | 26 – 38 | 23  | 23,0% |          |
|                                  | Rendah | 13 – 25 | 1   | 1,0%  |          |
|                                  | Total  |         | 100 | 100%  |          |
| <i>Service satisfaction</i>      | Tinggi | 9 – 12  | 76  | 76,0% | Dominan  |
|                                  | Sedang | 6 – 8   | 22  | 22,0% |          |
|                                  | Rendah | 3 – 5   | 2   | 2,0%  |          |
|                                  | Total  |         | 100 | 100%  |          |
| <i>Cleanliness &amp; Comfort</i> | Tinggi | 12 – 16 | 50  | 50,0% | Dominan  |
|                                  | Sedang | 8 – 11  | 38  | 38,0% |          |
|                                  | Rendah | 4 – 7   | 12  | 12,0% | Evaluasi |
|                                  | Total  |         | 100 | 100%  |          |

|                               |        |        |     |       |         |
|-------------------------------|--------|--------|-----|-------|---------|
| <i>Technical satisfaction</i> | Tinggi | 9 – 12 | 78  | 78,0% | Dominan |
|                               | Sedang | 6 – 8  | 21  | 21,0% |         |
|                               | Rendah | 3 - 5  | 1   | 1,0%  |         |
|                               | Total  |        | 100 | 100%  |         |

Berdasarkan hasil pengelompokan data pada Tabel 5, pada variabel Persepsi Kualitas Pelayanan (X1), mayoritas responden mempersepsi sangat baik (73,0%) yang ditunjukkan dari sebagian besar berada pada kategori tinggi, diikuti kategori sedang (26,0%), dan kategori rendah (1,0%). Dirinci per dimensinya, mayoritas responden mempersepsi paling baik pada aspek empati dan jaminan (empathy & assurance) sebesar 73,0%, diikuti keandalan dan ketanggapan (reliability & responsiveness) pada posisi kedua sebesar 68,0%, serta aspek bukti fisik (tangibles) yang mencatatkan proporsi sebesar 63,0%. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum penumpang menilai kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa Bus Sinar Jaya rute Bandung–Palembang sudah mampu memenuhi harapan mereka selama perjalanan.

Di sisi lain, pada variabel Persepsi Kenyamanan (X2), mayoritas responden mempersepsi belum optimal, di mana sebagian besar berada pada kategori sedang (52,0%) dan kategori rendah (48,0%), serta tidak ada responden pada kategori tinggi (0,0%). Dirinci per dimensinya, responden mempersepsi paling positif pada aspek kenyamanan sosiokultural (70,0%) dan kenyamanan psikospiritual (62,0%) yang mendominasi pada kategori tinggi. Sebaliknya, aspek kenyamanan fisik (physical comfort) didominasi oleh kategori sedang (65,0%), dan aspek kenyamanan lingkungan (environmental comfort) merupakan aspek yang paling rendah serta menjadi sumber masalah utama, dengan akumulasi kategori sedang (47,0%) dan rendah (45,0%). Hal ini membuktikan bahwa rendahnya persepsi kenyamanan penumpang secara umum bukan disebabkan oleh faktor psikologis atau hubungan interpersonal dengan kru, melainkan bersumber dari keterbatasan kondisi lingkungan fisik kabin bus dan fasilitas umum seperti sanitasi toilet dan ruang tunggu.

Sementara itu, pada variabel Kepuasan Penumpang (Y), mayoritas responden mempersepsi puas (76,0%) yang ditunjukkan dari sebagian besar berada pada kategori tinggi, diikuti kategori sedang (23,0%), dan kategori rendah (1,0%). Dirinci per dimensinya, mayoritas responden mempersepsi paling puas pada aspek kepuasan teknis (78,0%), diikuti kepuasan layanan pada posisi kedua (76,0%), dan aspek kebersihan dan kenyamanan (Cleanliness & Comfort) merupakan aspek yang paling rendah dari variabel kepuasan penumpang, dengan tingkat ketidakpuasan pada kategori sedang (38,0%) dan rendah (12,0%). Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun persepsi kenyamanan armada khususnya dimensi lingkungan fisik masih kurang optimal, tingkat kepuasan penumpang secara umum terhadap totalitas layanan operasional Bus Sinar Jaya tetap berada pada level yang memuaskan.

## 1. Uji Hipotesis

Korelasi Rank Spearman

Tabel 6. Korelasi Rank Spearman

| Variabel Penelitian              | Koefisien Korelasi (rho) | Signifikansi (p-value) | Keeratan Hubungan | Keterangan           |
|----------------------------------|--------------------------|------------------------|-------------------|----------------------|
| Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) | 0,561                    | < 0,001                | Sedang            | Positif & Signifikan |
| Persepsi Kenyamanan (X2)         | 0,634                    | < 0,001                | Kuat              | Positif & Signifikan |
| Kepuasan Penumpang (Y)           | 0,444                    | < 0,001                | Sedang            | Positif & Signifikan |

Berdasarkan Tabel 6, interpretasi hasil pengujian hipotesis hubungan antarvariabel dapat diuraikan sebagai berikut:

a) Hubungan Kualitas Pelayanan (X1) dengan Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien korelasi (rho) sebesar 0,561 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Penumpang dengan tingkat keeratan hubungan pada kategori cukup kuat/sedang. Nilai koefisien yang positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh penumpang Bus Sinar Jaya rute Bandung – Palembang akan mengalami peningkatan secara nyata.

b) Hubungan Persepsi Kenyamanan (X2) dengan Kepuasan Penumpang (Y)

Hasil analisis menghasilkan nilai koefisien korelasi (rho) sebesar 0,634 dengan nilai signifikansi  $p < 0,001$  ( $p < 0,05$ ). Nilai tersebut membuktikan bahwa Persepsi Kenyamanan berhubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Penumpang dengan tingkat keeratan yang tergolong kuat. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi kenyamanan merupakan determinan penting bagi penumpang bus antarkota antarprovinsi (AKAP) jarak jauh; peningkatan kenyamanan armada dan fasilitas perjalanan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan penumpang. Nilai koefisien variabel kenyamanan yang lebih besar ( $0,634 > 0,561$ ) menunjukkan bahwa kenyamanan fisik dan lingkungan bus memberikan keeratan hubungan yang lebih dominan dibanding kualitas pelayanan umum dalam berhubungan dengan kepuasan penumpang.

## Pembahasan

### Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Penumpang Bus Sinar Jaya

Pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Persepsi Kualitas Pelayanan (X1) berhubungan positif dan signifikan pada kategori sedang/cukup kuat dengan Kepuasan Penumpang (Y) ( $\rho = 0,561$ ;  $p < 0,001$ ). Arah korelasi yang positif mengindikasikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh penumpang, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan mengalami peningkatan secara nyata. Tingkat keeratan hubungan sebesar

0,561 ini menegaskan bahwa Kualitas Pelayanan merupakan salah satu determinan utama dalam mengevaluasi pengalaman perjalanan antarkota antarprovinsi (AKAP).

Temuan ini secara eksplisit mendukung model SERVQUAL oleh Parasuraman et al. (1988) yang mengevaluasi kinerja layanan melalui dimensi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (empathy), jaminan (assurance), dan bukti fisik (tangibles). Analisis data per dimensi pada Tabel 5 menjelaskan secara rinci mengapa variabel Persepsi Kualitas Pelayanan secara dominan berada pada kategori tinggi (73,0%) dan sedang (26,0%), dengan rincian evaluasi per dimensi sebagai berikut.

Pada Dimensi Empati & Jaminan (Empathy & Assurance), diperoleh capaian kategori tinggi terbesar yaitu sebesar 73,0% (25,0% sedang, dan 2,0% rendah). Hal ini mencerminkan bahwa kesopanan, keramahan, serta jaminan rasa aman yang diberikan oleh kru bus Sinar Jaya telah dilaksanakan secara optimal. Selanjutnya, Dimensi Keandalan & Ketanggapan (Reliability & Responsiveness) mencatatkan 68,0% pada kategori tinggi dan 29,0% pada kategori sedang (3,0% rendah). Temuan empiris ini secara langsung menjawab permasalahan terkait isu keterlambatan jadwal akibat proses perawatan armada dan kemacetan. Ketika kru dan pengelola mampu bersikap tanggap, memberikan kepastian informasi, serta meminimalkan kelambatan operasional, fokus evaluasi penumpang akan teralih ke arah persepsi yang positif. Pemenuhan keandalan operasional ini berdampak langsung pada variabel service satisfaction dalam kerangka Passenger Satisfaction Scale (Kökalan & Tutan, 2021). Sementara itu, Dimensi Bukti Fisik (Tangibles) mencatatkan 63,0% pada kategori tinggi dan 32,0% pada kategori sedang (5,0% rendah), yang menunjukkan bahwa tampilan armada secara umum sudah dinilai layak oleh mayoritas pengguna.

Dengan demikian, analisis per dimensi ini membuktikan bahwa keberhasilan penyedia jasa dalam membangun persepsi kualitas pelayanan didorong secara kuat oleh faktor relasional (empathy/assurance) dan kepastian operasional (reliability /responsiveness). Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Morales et al. (2025) dan Kadir (2025) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan secara konsisten mendorong terbentuknya pengalaman positif dan kepuasan pengguna bus antarkota, yang pada akhirnya memperkuat repurchase intention pengguna jasa. Selain itu, pembentukan persepsi penilaian positif terhadap performa layanan ini juga relevan dengan hasil analisis Nuradina et al. (2025) yang menekankan bahwa pemenuhan ekspektasi serta evaluasi pengalaman positif konsumen merupakan landasan utama dalam mendorong pencapaian respon evaluatif yang memuaskan.

### **Hubungan Persepsi Kenyamanan dengan Kepuasan Penumpang Bus Sinar Jaya**

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa Persepsi Kenyamanan ( $X_2$ ) berhubungan positif dan signifikan pada kategori kuat dengan Kepuasan Penumpang ( $Y$ ) ( $\rho = 0,634$ ;  $p < 0,001$ ). Keberadaan keeratan hubungan yang lebih dominan dari variabel kenyamanan dibandingkan kualitas pelayanan ( $0,634 > 0,561$ ) menegaskan bahwa bagi penumpang rute antarkota antarprovinsi (AKAP) dengan perjalanan jarak jauh via jalur darat dan penyeberangan laut, faktor kenyamanan merupakan kebutuhan yang sangat mendasar.

Temuan ini secara eksplisit mendukung Comfort Theory oleh Kolcaba (2003) yang mencakup empat dimensi utama: physical, psychospiritual, environmental, dan Sociocultural Comfort. Mengingat rute Bandung – Palembang menempuh durasi waktu belasan jam, evaluasi penumpang tersebar secara holistik pada keempat dimensi tersebut. Analisis data per dimensi pada Tabel 5 menjelaskan secara spesifik mengapa variabel Persepsi Kenyamanan secara akumulatif berada pada kategori sedang (52,0%) hingga rendah (48,0%) tanpa ada responden di kategori tinggi. Penentu utama kondisi ini bersumber dari dimensi Kenyamanan Lingkungan (Environmental comfort) yang mencatatkan evaluasi paling rendah, di mana sebesar 45,0% responden berada pada kategori rendah dan 47,0% pada kategori sedang, dengan hanya 8,0%

yang mencapai kategori tinggi. Temuan empiris ini secara nyata mengonfirmasi hasil studi pendahuluan, di mana keluhan utama responden berpusat pada aroma kurang sedap dari fasilitas sanitasi toilet yang menyebar ke ruang kabin serta kondisi ruang tunggu yang kurang memadai. Stimulus lingkungan fisik yang merugikan tersebut berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan kebersihan dan lingkungan (Cleanliness & Comfort satisfaction) dalam kerangka Passenger Satisfaction Scale (Kökalan & Tutan, 2021).

Kondisi ini diperkuat oleh dimensi Kenyamanan Fisik (Physical comfort) yang sebagian besar responnya berada pada kategori sedang (65,0%) dan rendah (12,0%), yang mencerminkan evaluasi penumpang terhadap ergonomi tempat duduk, keterbatasan ruang kaki (legroom), serta akumulasi kelelahan fisik selama perjalanan jarak jauh. Sebaliknya, dimensi Kenyamanan Psikospiritual (Psychospiritual Comfort) dan Sosiokultural (Sociocultural Comfort) justru mendapatkan persentase kategori tinggi yang dominan, masing-masing sebesar 62,0% dan 70,0%. Capaian tinggi pada kedua dimensi tersebut mengindikasikan bahwa rasa aman secara psikologis serta interaksi sosial yang terjalin antara penumpang dan kru bus sebenarnya sudah tergolong harmonis. Dengan demikian, analisis rincian per dimensi ini membuktikan secara eksplisit bahwa penyebab utama rendahnya totalitas persepsi kenyamanan penumpang bukan terletak pada faktor relasional atau psikologis, melainkan pada pemeliharaan lingkungan fisik kabin, khususnya sanitasi toilet, serta fasilitas umum ruang tunggu (Environmental comfort). Temuan ini sejalan dengan kajian Gautam et al. (2024) serta Ittamalla dan Kumar (2021) yang menyatakan bahwa evaluasi analitis kepuasan moda transportasi darat jarak jauh sangat ditentukan oleh kualitas pengalaman penumpang pada titik sentuh lingkungan fisik (physical touchpoints) selama perjalanan.

### **Sintesis Evaluasi Keseluruhan Faktor Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Penumpang**

Secara komprehensif, hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Persepsi Kenyamanan (X2) merupakan dua variabel yang secara mandiri berhubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y) Bus Sinar Jaya rute Bandung – Palembang. Analisis integratif per dimensi menunjukkan bagaimana kedua variabel independen tersebut saling melengkapi dalam membentuk totalitas evaluasi purna-penggunaan (post-purchase evaluation) pada skala Passenger Satisfaction Scale for Public Transportation (Kökalan & Tutan, 2021), yang pada hasil penelitian ini terbukti didominasi oleh kategori tinggi (76,0%).

Sintesis antar-dimensi menjelaskan bahwa pemenuhan Kepuasan Teknis (Technical satisfaction) yang mencapai tingkat tertinggi (78,0% tinggi) dan Kepuasan Layanan (Service satisfaction) sebesar 76,0% tinggi dipicu secara langsung oleh tingginya capaian dimensi Empathy & Assurance (73,0%) serta Reliability & Responsiveness (68,0%) pada variabel Kualitas Pelayanan. Pelayanan operasional yang handal dan tanggap serta sikap ramah kru bus (Parasuraman et al., 1988) memberikan rasa aman dan tenang secara psikologis (psychospiritual & Sociocultural Comfort) (Kolcaba, 2003). Sebaliknya, munculnya Kepuasan Kebersihan & Kenyamanan (Cleanliness & Comfort satisfaction) yang mencatatkan proporsi terendah di mana terdapat 12,0% responden pada kategori rendah dan 38,0% pada kategori sedang merupakan dampak langsung dari rendahnya dimensi Environmental comfort (45,0% rendah) dan Physical comfort (65,0% sedang) pada variabel kenyamanan.

Dengan demikian, temuan ini secara menyeluruh memperkuat sintesis literatur transportasi publik oleh Van Lierop et al. (2018) serta Sogbe dan Susilawati (2025), yang menegaskan bahwa kepuasan pengguna transportasi publik di negara berkembang dibentuk oleh integrasi antara efisiensi layanan operasional dan pengalaman kenyamanan fisik yang aktual. Mengingat karakteristik sampel penelitian didominasi oleh kelompok usia Dewasa

Awal (64,0%) yang tergolong sebagai pengguna jasa produktif dengan mobilitas tinggi, interaksi antara kepastian pelayanan dan pemeliharaan fasilitas kenyamanan kabin menjadi kunci strategis bagi manajemen Bus Sinar Jaya untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Keterkaitan ini sejalan dengan temuan Nuradina et al. (2025) yang mengemukakan bahwa dinamika persepsi pada kelompok responden usia muda/Gen Z membutuhkan perhatian khusus pada aspek kenyamanan dan kualitas pengalaman yang dirasakan secara aktual.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan analisis empiris, Persepsi Kualitas Pelayanan dan Persepsi Kenyamanan terbukti berhubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Penumpang Bus Sinar Jaya rute Bandung–Palembang, dengan variabel persepsi kenyamanan memberikan keeratan hubungan yang lebih dominan. Penilaian kualitas pelayanan didorong oleh tingginya empati kru dan keandalan operasional. Sebaliknya, persepsi kenyamanan tergolong rendah hingga sedang yang dipicu oleh keterbatasan fasilitas sanitasi toilet dan kebersihan ruang tunggu (environmental comfort). Implikasinya, manajemen Bus Sinar Jaya perlu memprioritaskan pemeliharaan kebersihan sanitasi kabin, perluasan ruang tunggu, dan konsistensi ketepatan jadwal keberangkatan.

## **4. DAFTAR RUJUKAN**

- Bernadus, B., Maarif, M. S., Djohar, S., & Suroso, A. I. (2021). Demographic analysis of the retail business hypermarket in Indonesia. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 7(3), 580–590. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.3.580>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Ekanesia, P., Febriyanti, D., Jauhary, Z. A. S. H., Febrianti, R., & Athallah, S. F. (2023). Exploring self-potential in the competition of the digital age. *Inaba of Community Services Journal (INACOS-J)*, 2(1), 43–51. <https://doi.org/10.56956/inacos.v2i01.194>
- Farisan Akbar, R., Ekanesia, P., Divani Kireyna, S., Jauhary, Z. A. S. H., & Nuradina, K. (2023). Perkembangan karier mahasiswa pria berdasarkan profil minat tes Holland di Fakultas Psikologi Universitas X di Kota Bandung. *INABA Journal of Psychology*, 2(1), 71–79. <https://doi.org/10.56956/ijop.v2i1.391>
- Fikri, A., Arafat, Y., & Tajuddin, I. (2024). Gaya keterikatan dan manajemen konflik: Memprediksi perilaku destruktif dan konstruktif dalam hubungan dekat. *INABA Journal of Psychology*, 2(1), Artikel 392. <https://doi.org/10.56956/ijop.v2i1.392>
- Gautam, A., Sharma, M., & Rai, S. (2024). Analytical evaluation of Passenger Satisfaction in long-distance public transport. *Journal of Public Transportation Studies*, 15(2), 112–128.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guilford, J. P. (1956). *Fundamental statistics in psychology and education* (3rd ed.). McGraw-Hill.

- Ittamalla, R., & Kumar, S. (2021). Measuring holistic passenger experience in public transportation. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(3), 345–361.
- Kadir, A. (2025). Peran kepuasan penumpang sebagai pemediasi evaluasi layanan terhadap repurchase intention. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 10(1), 88–102.
- Kökalan, Ö., & Tutan, M. U. (2021). Passenger Satisfaction Scale for Public Transportation: Validity and reliability study. *Journal of Public Transportation*, 23(1), 1–12. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.23.1.1>
- Kolcaba, K. (2003). *Comfort Theory and practice: A vision for holistic health care and research*. Springer Publishing Company.
- Lemeshow, S., Hosmer, D. W., Klar, J., & Lwanga, S. K. (1990). Adequacy of sample size in health studies. John Wiley & Sons.
- Morales, G., Perez, C., & Lopez, R. (2025). Determinants of service quality and customer loyalty in intercity bus transit. *Transport Policy*, 142, 215–228.
- Muttaqin, R., & Saputro, A. H. (2023). The Effect Of Job Description And Compensation On Employee Performance At PT Mettana, Bandung City. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(4), 1440–1445. <https://doi.org/10.35870/Jemsi.V9i4.1351>
- Nuradina, K., Ekanesia, P., Athallah, S. F., & Mukin, R. (2023). The importance of personal characteristic in shaping positive perceptions of organizational climate in universities. *West Science Interdisciplinary Studies*, 1(9), 750–760. <https://doi.org/10.58812/wsis.v1i09.215>
- Nuradina, K., Mubarak, D. A. A., Wiryany, D., Syarif, D., Sofiati, N. A., Sastri, P. D., & Bernadus, B. (2025). An In-Depth Analysis of Multivitamin Purchasing Behavior Among Generation Z in Bandung. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 6(5), 4296–4303. <https://doi.org/10.38035/dijemss.v6i5.4896>
- 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.
- Rahmi, P. P., Aryanti, A. N., & Azis, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA. *ARBITRASE: Journal Of Economics And Accounting*, 3(3), 710–722. <https://doi.org/10.47065/Arbitrase.V3i3.660>
- Rendy, P., Suroso, A., & Brahmana, S. S. (2025). Cultural foundations of cabin crew retention: Evidence from Indonesia. *TEC Empresarial*, 20(1), 416–439.

- Sastri, P. D. (2022). The academic procrastination in students and how to overcome it. *Journal of Business and Management INABA*, 1(2), 89–96. <https://doi.org/10.56956/jbmi.v1i02.118>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Siegel, S., & Castellan, N. J. (1988). *Nonparametric statistics for the behavioral sciences* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- Sogbe, E., & Susilawati, S. (2025). Service quality, user satisfaction, and public transit adoption in developing countries. *International Journal of Sustainable Transportation*, 19(1), 45–60.
- Spearman, C. (1904). The proof and measurement of association between two things. *The American Journal of Psychology*, 15(1), 72–101.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Van Lierop, D., Badami, M. G., & El-Geneidy, A. M. (2018). What influences satisfaction and loyalty in public transport? A review of the literature. *Transport Reviews*, 38(1), 52–72. <https://doi.org/10.1080/01441647.2017.1298683>
- Wiryany, D., Pratama, A., & Hidayat, R. (2022). Peran teknologi informasi dalam efisiensi operasional dan sistem pelayanan transportasi publik. *Jurnal Komunikasi dan Informatika*, 7(1), 22–35.