

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA ANGKUTAN KOTA F03 TANGERANG DARI SEGI PELAYANAN DAN TARIF

Ridwan¹ dan Leksmono Suryo Putranto²

¹Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No. 1, Jakarta, Indonesia
Ridwan.325200046@stu.untar.ac.id

²Program Studi Sarjana Teknik Sipil, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No. 1, Jakarta, Indonesia
leksmonop@ft.untar.ac.id

Masuk: 05-07-2024, revisi:08-07-2024, diterima untuk diterbitkan:11-07-2024

ABSTRACT

Public transportation, specifically Angkot F03, serves the Kosambi – Dadap area in Tangerang. This study aims to assess passenger satisfaction with Angkot F03, focusing on service quality and fare structure. By identifying areas for improvement, we can enhance the deficiencies and maintain the strengths of the service. The research employs a survey method, gathering data from 150 passengers of Angkot F03, which operates the Kampung Melayu – Dadap route, spanning 9.1 kilometers. Data analysis was conducted using SPSS software, including validity and reliability tests with 30 respondents, followed by One Sample T-Test and Independent Sample T-Test with 150 respondents. The analysis results indicate that service quality improvements are needed in areas such as waiting times, cleanliness, ease of boarding and alighting, seat quality, security, and safety within the angkot. Regarding the fare, it can be concluded that respondents are satisfied with the current fare structure, fare information distribution, and the payment system.

Keywords: Public transportation, Angkot F03, service quality, fare

ABSTRAK

Angkutan kota (Angkot F03) menjadi salah satu transportasi umum yang terdapat di daerah Kosambi – Dadap, Tangerang. Untuk meningkatkan kualitas angkutan F03 diperlukannya penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan kota F03 dari segi pelayanan dan tarif yang diberlakukan. Dengan demikian kekurangan yang ada dapat ditingkatkan dan kelebihannya dapat dipertahankan. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan mengumpulkan data dari pengguna angkutan kota (angkot) F03 dengan rute Kampung Melayu – Dadap sepanjang 9,1 Km sebanyak 150 responden. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS dengan uji validitas dan reliabilitas dengan 30 responden kemudian uji *One Sample T-Test* dan *Independent Sample T-Test* dengan 150 responden. Dari hasil analisis yang dilakukan, perlu dilakukan peningkatan kualitas layanan pada bagian waktu tunggu, kebersihan, kemudahan naik dan turun, kualitas tempat duduk, keamanan/ rasa aman dan keselamatan di dalam angkot. Pada bagian tarif angkutan kota F03 dapat disimpulkan bahwa responden sudah puas terhadap tarif yang diberlakukan, distribusi informasi tarif dan sistem pembayarannya.

Kata kunci: Transportasi umum, angkutan kota F03, kualitas layanan, tarif

1. PENDAHULUAN

Pertama kali manusia berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan berjalan kaki. Seiring waktu dan kemajuan zaman, membuat perubahan atau transformasi yang mempermudah dan mempercepat mobilitas masyarakat dalam hal waktu dan tenaga dengan sistem transportasi. Selain itu pertumbuhan masyarakat yang semakin tinggi menyebabkan permintaan/deman transportasi kian meningkat. Hal ini menyebabkan kemacetan/kepadatan di setiap ruas jalan sehingga memperlambat pergerakan/mobilitas masyarakat. Untuk menghindari dan mengurangi kemacetan yang ada saat ini, diperlukan suatu moda transportasi masal yang dapat menampung lebih banyak orang dan memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat seperti transportasi/angkutan umum.

Angkutan umum merupakan setiap kendaraan bermotor yang disediakan untuk digunakan oleh umum (semua masyarakat) dengan dipungut biaya, pengangkutan ini dilakukan menggunakan kendaraan seperti mobil bus atau mobil penumpang dilayani dengan trayek tetap dan tidak dalam trayek (Buamona et al., 2017). Salah satu transportasi umum yang terdapat di daerah Kosambi – Dadap, Tangerang adalah angkutan kota (Angkot). Untuk membuat masyarakat dapat menjadikan angkot menjadi salah satu moda transportasi pilihan mereka diperlukan pelayanan yang baik dan tarif yang sesuai dengan masyarakat sekitar sehingga dapat bersaing dengan transportasi online yang ada.

Angkot yang beroperasi di Kosambi, Tangerang yaitu angkutan kota F03 yang memiliki rute dari Tanjung Pasir – Dadap. Saat ini rute angkot F03 dipecah menjadi 2 yaitu dari Tanjung Pasir – Kampung Melayu dan Kampung Melayu – Dadap. Tarif yang diberlakukan dalam 1 kali rute perjalanan dari Kampung Melayu – Dadap sebesar 10 ribu rupiah dan harga menyesuaikan dengan jarak rute yang ditempuh dengan tarif terendah sebesar 4 ribu rupiah. Pembayaran angkot dilakukan dengan uang tunai dengan memberi langsung kepada kenek/sopir angkot tersebut.

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, dapat dirumuskan masalah yaitu bagai mana tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan angkutan kota F03 dan bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap tarif angkutan kota F03. Dengan demikian dapat ditarik tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang angkutan kota F03 di daerah Kosambi, Tangerang dari segi pelayanan dan tarif yang ditentukan.

Transportasi

Transportasi merupakan suatu pergerakan baik dilakukan oleh manusia, hewan ataupun benda (kendaraan) yang dilakukan untuk memindahkan barang atau penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Pada saat ini, transportasi terus berkembang dan menjadi lebih baik dari segi waktu, kenyamanan, keamanan dan semakin luas jangkauannya. Dengan demikian, transportasi memiliki dampak positif dan negatif yang berdampak dari segi ekonomi, sosial & budaya suatu daerah.

Dampak negatif dari transportasi antara lain:

1. tingginya frekuensi dan intensitas kecelakaan.
2. makin meningkatnya urbanisasi.
3. kepadatan dan konsentrasi penduduk.

Dampak positif dari transportasi dari segi ekonomi antara lain (Kadir, 2006):

1. meningkatkan pendapatan nasional disertai dengan distribusi yang merata antara penduduk, bidang-bidang usaha, dan daerah-daerah.
2. meningkatkan jenis dan jumlah barang jadi dan jasa yang dapat dihasilkan para konsumen, industri, dan pemerintah.
3. mengembangkan industri nasional yang dapat menghasilkan devisa serta menyuplai pasaran dalam negeri.
4. menciptakan dan memelihara tingkatan kesempatan kerja bagi masyarakat.

Dampak positif dari transportasi dari segi sosial antara lain (Adisasmita, 2011):

1. memberikan manfaat dalam pelayanan kesehatan dan pelayanan pendidikan secara lebih efektif dan mampu menjangkau wilayah pelayanan yang merata ke seluruh wilayah.
2. mampu memperluas transfer pengetahuan (*transfer of knowledge*) melalui pengiriman buku-buku pelajaran dan ilmu pengetahuan dari negara-negara maju ke negara-negara berkembang yang sangat membutuhkan.
3. memperoleh persatuan dan kesatuan masyarakat serta bangsa melalui penyelenggaraan pekan olahraga nasional (PON), pekan olahraga seni (porseni), kongres pemuda, konferensi mahasiswa (universitas/fakultas), dan berbagai kegiatan lainnya yang dihadiri oleh utusan dari berbagai daerah.
4. mengirim bantuan (bahan makanan, pakaian, obat-obatan, dan lainnya) kepada masyarakat di daerah yang terkena bencana alam (banjir, tanah longsor, angin puting beliung, dan lainnya).

Transportasi Umum

Transportasi umum merupakan transportasi publik yang dapat digunakan oleh masyarakat umum baik warga negara sendiri maupun asing yang dikenakan tarif tertentu sesuai dengan kebijakan yang sudah ditentukan. Pemerintah mengadopsi transportasi publik sebagai langkah untuk mengurangi jumlah kendaraan pribadi yang beredar di jalan, dengan tujuan mengatasi permasalahan kemacetan yang terus meningkat.

Transportasi/angkutan umum dapat memberikan dampak positif yaitu sebagai berikut (Gershon, 2005):

1. dapat membantu menjadikan kota menjadi lebih layak huni karena dapat menjadi alternatif pengganti transportasi pribadi.
2. membatasi dampak buruk dari perluasan kota.
3. mengurangi kemacetan.
4. mengurangi penggunaan energi dan mengurangi emisi lingkungan yang berpotensi berdampak buruk terhadap kesehatan sekitar.
5. dapat memberikan lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar.

Angkutan Kota

Angkutan kota (Angkot) adalah angkutan dari suatu tempat ke tempat lain di dalam kota menggunakan mobil bus kecil yang terikat pada trayek tetap dan teratur. Tujuan utama keberadaan angkot yaitu untuk memberikan pelayanan yang baik dan layak bagi masyarakat yang menggunakannya (Buamona et al., 2017). Angkot menjadi salah satu alternatif yang cocok untuk memenuhi kebutuhan transportasi yang cukup terjangkau atau dapat diakses dengan cakupan yang cukup luas. Rute-rute pada angkutan kota biasanya melibatkan jalur utama dalam wilayah kota. Walaupun angkot tidak memiliki jadwal waktu yang tetap, namun dapat memberikan fleksibilitas bagi masyarakat untuk menggunakan layanan ini kapan saja dan di mana saja selama masih berada dalam rutennya (Alexandri & Novel, 2019).

Pelayanan

Untuk meningkatkan kinerja layanan transportasi umum di wilayah perkotaan, penting untuk mempertimbangkan preferensi pengguna transportasi umum sehingga tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Pengukuran kinerja harus mencakup berbagai aspek, sehingga memungkinkan pengambilan keputusan yang efektif menurut Beirao dan Cabral (2007) pada (Putra et al., 2014). Pelayanan yang diukur pada penelitian ini yaitu rute perjalanan, waktu tunggu, tempat duduk, suhu, kebersihan, keamanan, kenyamanan dan pelayanan sopir/pengendara. Kualitas pelayanan yang diberikan dapat menentukan pengguna dalam memilih moda transportasi yang akan digunakan, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan minat penggunanya.

Tarif

Tarif merupakan alat yang digunakan untuk menentukan harga dalam layanan transportasi. Istilah "tarif" berasal dari bahasa Arab yang berarti pemberitahuan atau pengumuman. Tarif biasanya berhubungan dengan daftar harga yang disusun secara sistematis untuk barang dan jasa. Tarif diartikan sebagai daftar harga beserta syarat penggunaannya, yang diumumkan secara terbuka dalam format yang tepat (Niedzielski et al., 2020). Besar tarif pada angkutan kota (Angkot) menyesuaikan dengan jarak yang ditempuh oleh penggunanya namun juga memiliki harga *maximum* dan *minimum* nya sendiri tergantung daerah/kota masing-masing.

Kepuasan Pengguna

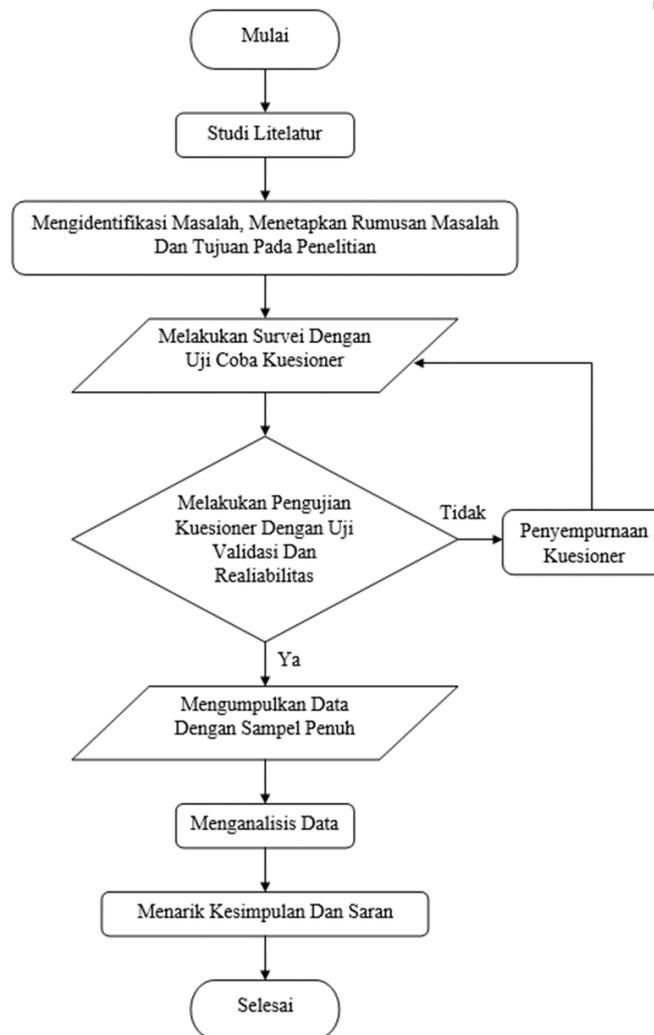
Banyak perusahaan transportasi umum menyadari bahwa pentingnya kepuasan pengguna terhadap layanan yang mereka sediakan. Oleh karena itu, mengevaluasi aspek-aspek yang paling signifikan terkait dengan kepuasan pengguna menjadi prioritas utama. Kepuasan pengguna diartikan sebagai tingkat kesesuaian keseluruhan dengan harapan pengguna, diukur sebagai persentase dari harapan yang benar-benar terpenuhi. Tingkat kepuasan atau "*overall satisfaction*" merupakan ukuran agregat dari kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan, atau "*specific satisfactions*" (Castillo & Benitez, 2012). Nilai kepuasan pengguna dapat menentukan kualitas pelayanan dan tarif yang diberikan sudah mencukupi standar penggunanya atau tidak. Jika nilai kepuasan pengguna terlalu kecil maka diperlukan evaluasi mengenai pelayanan, tarif dan lainnya yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan transportasi umum tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian yang dijadikan sebagai petunjuk atau dasar dalam penyusunan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menentukan topik penelitian yang kemudian diajukan kepada dosen pembimbing.
2. Menentukan judul penelitian dari hasil pengembangan berdasarkan topik yang sudah disetujui, kemudian diajukan kepada dosen pembimbing.
3. Mengidentifikasi masalah yang sedang terjadi pada topik dan judul penelitian.
4. Melakukan studi literatur dari bermacam sumber seperti buku, jurnal, makalah, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.
5. Menetapkan batasan masalah yang menjadi tujuan pada penelitian berdasarkan subjek dan lokasi yang diinginkan.
6. Melakukan uji coba kuesioner dengan menyebarkan atau membagikannya secara daring maupun langsung ke beberapa orang sesuai dengan jumlah sampel yang sudah ditentukan atau disepakati.
7. Melakukan uji validasi dan reliabilitas pada kuesioner
8. Melakukan analisis data dari kuesioner yang sudah di isi oleh responden yang ditargetkan untuk mendapatkan nilai penelitian.
9. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisa yang sudah dilakukan dan memberikan saran yang diharapkan dapat membantu masyarakat dan pengembangan penelitian selanjutnya.

Untuk mempermudah dalam menjelaskan tahapan penelitian dari awal hingga akhir dibuatlah diagram alir tahapan penelitian seperti gambar 1



Gambar 1 Diagram Alir Metode Penelitian

Indikator pertanyaan pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Pertanyaan Dalam Kuesioner

Kelompok Variabel	Indikator	
Kualitas Layanan	X1.1	Seberapa puas anda dengan jarak berjalan kaki ke tempat pemberhentian angkot F03?
	X1.2	Seberapa puas anda dengan waktu tunggu kedatangan angkot F03?
	X1.3	Seberapa puas anda dengan rute perjalanan pada angkot F03?
	X1.4	Seberapa puas anda dengan kemudahan naik dan turun angkot F03?
	X1.5	Seberapa puas anda dengan ketersediaan tempat duduk angkot F03 di setiap saat?
	X1.6	Seberapa puas anda dengan kualitas tempat duduk angkot F03?
	X1.7	Seberapa puas anda dengan suhu di dalam angkot F03?
	X1.8	Seberapa puas anda dengan kebersihan di dalam angkot F03?
	X1.9	Seberapa puas anda dengan kecepatan rata-rata angkot F03 selama perjalanan?
	X1.10	Seberapa puas anda dengan lama waktu dalam mengantarkan penumpang ke titik tujuan?
	X1.11	Seberapa puas anda dengan keamanan selama di dalam angkot F03?
	X1.12	Seberapa puas anda dengan keselamatan selama di dalam angkot F03?
	X1.13	Seberapa puas anda dengan kerapihan dan kebersihan penampilan sopir angkot F03?
	X1.14	Seberapa puas anda dengan kesopanan sopir angkot F03?
Tarif	X2.1	Seberapa puas anda dengan besar tarif yang ditetapkan pada angkot F03?
	X2.2	Seberapa puas anda dengan distribusi informasi akan tarif dalam angkot F03?
	X2.3	Seberapa puas anda dengan sistem pembayaran angkot F03?
	X2.4	Apakah besar tarif sudah sesuai dengan kemampuan anda dalam membayar?
	X2.5	Apakah anda merasa tarif angkutan kota bersaing dengan moda transportasi lainnya?

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dalam bentuk *google form* yang kemudian disebar luaskan secara daring dan juga langsung terhadap pengguna angkutan kota F03. Jumlah responden yang berpartisipasi sebanyak 150 responden dan semuanya pernah menggunakan angkutan kota F03 dan umur di atas 17 tahun.

Distribusi Karakteristik Responden

Dari seluruh responden yang berpartisipasi, terdapat 83 responden perempuan dengan persentase sebesar 55,3% dan 67 responden laki-laki dengan persentase sebesar 44,7% yang dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Persentase Perbandingan Responden Perempuan dan Laki-Laki

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Perempuan	83	55,3%
Laki-laki	67	44,7%

Berdasarkan Tabel 3 yang merupakan data usia dari 150 responden yang berpartisipasi. Didapatkan bahwa mayoritas berusia 17 – 25 tahun dengan jumlah responden sebanyak 92 responden dan persentasenya sebesar 61,3%.

Tabel 3. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
17 – 25	92	61,3%
26 – 35	36	24%
36 - 45	18	12%
> 45	4	2,7%

Berdasarkan Tabel 4 yang merupakan data pekerjaan dari 150 responden yang berpartisipasi. Didapatkan bahwa mayoritas memiliki pekerjaan sebagai mahasiswa/pelajar dengan jumlah responden sebanyak 70 responden dan persentasenya sebesar 46,67%.

Tabel 4. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase
Ibu Rumah Tangga	5	3,33%
Karyawan	64	42,67%
Mahasiswa / Pelajar	70	46,67%
Pensiun	2	1,33%
Wirausaha	9	6%

Berdasarkan Tabel 5 yang merupakan data pengeluaran per bulan dari 150 responden yang berpartisipasi. Didapatkan bahwa mayoritas memiliki pengeluaran per bulan sebesar Rp 500.000 – Rp 1.000.000 dengan jumlah responden sebanyak 45 responden dan persentasenya sebesar 30%.

Tabel 5. Persentase Perbandingan Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

Pengeluaran Per Bulan	Jumlah Responden	Persentase
Rp 500.000 – Rp 1.000.000	45	30%
Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	25	16,7%
Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	25	16,7%
Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000	22	14,7%
Rp 5.000.000 – Rp 10.000.000	21	14%
> Rp 10.000.000	12	8%

Tinjauan Penggunaan Angkutan Kota F03

Berdasarkan Tabel 6 yang merupakan data waktu penggunaan angkutan kota F03 terakhir oleh responden. Dari total 150 responden yang berpartisipasi, didapatkan bahwa mayoritas responden menggunakan angkutan kota F03 terakhir pada pekan ini atau < pekan lalu dengan jumlah responden sebanyak 39 responden dan persentasenya sebesar 26%.

Tabel 6. Persentase Waktu Penggunaan Responden

Waktu Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
< Pekan Lalu	39	26%
1 – 2 Pekan Lalu	34	22,67%
2 – 3 Pekan Lalu	25	16,67%
3 – 4 Pekan Lalu	15	10%
> 1 Bulan Lalu	37	24,67%

Berdasarkan Tabel 7 yang merupakan data alasan responden menggunakan angkutan kota F03. Dari total 150 responden yang berpartisipasi, didapatkan bahwa mayoritas memiliki alasan karena tidak adanya kendaraan pribadi atau tidak tersedianya kendaraan pribadi yang membuat responden mau tidak mau menggunakan angkutan umum yaitu angkutan kota F03. Jumlah responden yang memiliki alasan tersebut sebanyak 64 responden dengan persentase sebesar 42,67%.

Tabel 7. Persentase Alasan Penggunaan Responden

Alasan Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
Cepat	17	11,33%
Tidak Bisa Mengendarai Kendaraan	5	3,33%
Harga Terjangkau/Murah	37	24,67%
Ingin Mencoba	5	3,33%
Kecepatan	2	1,33%
Rute Sesuai Arah Tujuan	20	13,33%
Tidak Adanya Kendaraan Pribadi	64	42,67%

Berdasarkan Tabel 8 yang merupakan data frekuensi penggunaan angkutan kota F03 oleh responden dalam sebulan. Dari total 150 responden yang berpartisipasi, didapatkan bahwa mayoritas responden sering menggunakan angkutan

kota F03. Jumlah responden yang sering menggunakan angkutan kota F03 sebanyak 70 responden dengan persentase sebesar 46,67%.

Tabel 8. Persentase Frekuensi Penggunaan Responden Dalam Sebulan

Frekuensi Penggunaan	Jumlah Responden	Persentase
Sangat Jarang	10	6,67%
Jarang	48	32%
Sering	70	46,67%
Sangat Sering	22	14,67%

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan menggunakan korelasi *spearman* dan teknik *cornbach's alpha*. Uji ini digunakan bantuan aplikasi SPSS supaya lebih mudah dan cepat dengan jumlah responden yang di uji sebanyak 30 responden. Dari 14 pertanyaan dalam kelompok variabel kualitas layanan dan 5 pertanyaan dalam kelompok variabel tarif, didapatkan hasil seluruh pertanyaan valid dan reliabel dengan nilai signifikansinya kurang dari 0,05 dan nilai *reliability* lebih dari 0,6.

Analisis Metode *One Sample T-Test*

Dalam analisis metode *One Sample T-Test* akan didapatkan nilai α untuk menentukan nilai signifikansinya. Indikator pertanyaan dikatakan signifikan jika nilai α kurang atau sama dengan 0,05.

Tabel 9. Hasil Analisis *One Sample T-Test*

Pertanyaan	Rataan	Selisih Mean	Simpangan Baku	α	Signifikan pada $\alpha < 0,05$ (Ya/Tidak)
X1.1	2,78	0,280	0,654	< 0,001	Ya
X1.2	2,45	-0,053	0,597	0,276	Tidak
X1.3	2,83	0,333	0,618	< 0,001	Ya
X1.4	2,40	-0,100	0,714	0,088	Tidak
X1.5	2,73	0,233	0,711	< 0,001	Ya
X1.6	2,31	-0,193	0,590	< 0,001	Ya
X1.7	2,59	0,087	0,615	0,086	Tidak
X1.8	2,40	-0,100	0,579	0,036	Ya
X1.9	2,70	0,200	0,712	< 0,001	Ya
X1.10	2,77	0,267	0,618	< 0,001	Ya
X1.11	2,30	-0,200	0,632	< 0,001	Ya
X1.12	2,47	-0,027	0,692	0,638	Tidak
X1.13	2,84	0,340	0,656	< 0,001	Ya
X1.14	2,99	0,493	0,640	< 0,001	Ya
X2.1	2,85	0,347	0,610	< 0,001	Ya
X2.2	2,93	0,427	0,636	< 0,001	Ya
X2.3	2,99	0,493	0,562	< 0,001	Ya
X2.4	3,02	0,520	0,561	< 0,001	Ya
X2.5	2,71	0,213	0,771	< 0,001	Ya

Berdasarkan Tabel 9 di atas yang merupakan hasil analisis metode *One Sample T-Test*, terdapat 4 indikator pertanyaan memiliki nilai α lebih dari 0,05 yang berarti tidak signifikan atau tidak memiliki perbedaan yang berarti pada indikator pertanyaan tersebut yaitu pertanyaan waktu tunggu, kemudahan naik dan turun, suhu di dalam angkot, dan keselamatan di dalam angkot F03.

Selain itu indikator pertanyaan yang memiliki nilai selisih mean minus atau di bawah 2,5 berarti responden merasa tidak puas dengan indikator pertanyaan tersebut. Terdapat 6 indikator pertanyaan dalam kelompok variabel kualitas layanan yang mendapat nilai selisih mean di bawah 2,5 yaitu indikator pertanyaan tentang waktu tunggu, kebersihan, kemudahan naik dan turun, kualitas tempat duduk, keamanan/rasa aman dan keselamatan di dalam angkot F03. Untuk indikator pertanyaan jarak berjalan kaki ke rute, rute, kecepatan rata-rata, ketersediaan tempat duduk, suhu di dalam angkot, lama waktu pengantaran, kerapihan dan kebersihan sopir angkot, kesopanan sopir angkot F03 dan semua indikator pertanyaan kelompok variabel tarif memiliki nilai selisih mean di atas 2,5 yang berarti responden merasa puas.

Analisis Metode *Independent Sample T-Test*

Dalam analisis metode *Independent Sample T-Test* akan dibandingkan antara dua sampel pertanyaan yang tidak memiliki hubungan antara satu sama lain. Terdapat 4 *grouping variables* yaitu kategori jenis kelamin atau gender, usia, pekerjaan dan pengeluaran per bulan.

Analisis metode *Independent Sample T-Test* akan mendapatkan nilai *sig T-Test (2-Tailed)* di mana jika nilainya lebih dari 0,05 maka pada bagian pertanyaan tersebut tidak memiliki perbedaan jawaban yang signifikan antara kedua sampel.

Berdasarkan Tabel 10, dapat disimpulkan bahwa terdapat 3 indikator pertanyaan pada kelompok variabel kualitas layanan yang memiliki atau terdapat perbedaan yang signifikan antara jawaban responden laki-laki dengan perempuan. Ketiga indikator pertanyaan tersebut adalah kualitas tempat duduk, kebersihan dan rasa aman di dalam angkutan kota F03.

Tabel 10. Hasil Analisis Metode *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Jenis Kelamin

Pertanyaan	Jenis Kelamin		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak)
	Laki-Laki	Perempuan	Laki-Laki	Perempuan				
X1.1	67	83	2,75	2,81	-0,061	0,001	0,588	Ya
X1.2	67	83	2,51	2,40	0,110	0,003	0,278	Ya
X1.3	67	83	2,79	2,87	-0,076	0,002	0,473	Ya
X1.4	67	83	2,51	2,31	0,194	0,003	0,108	Ya
X1.5	67	83	2,70	2,76	-0,058	0,029	0,632	Ya
X1.6	67	83	2,43	2,20	0,228	< 0,001	0,023	Tidak
X1.7	67	83	2,54	2,63	-0,089	0,659	0,379	Ya
X1.8	67	83	2,52	2,30	0,221	< 0,001	0,024	Tidak
X1.9	67	83	2,70	2,70	0,003	0,099	0,982	Ya
X1.10	67	83	2,73	2,80	-0,064	0,016	0,543	Ya
X1.11	67	83	2,43	2,19	0,240	< 0,001	0,026	Tidak
X1.12	67	83	2,58	2,39	0,197	0,087	0,084	Ya
X1.13	67	83	2,81	2,87	-0,061	< 0,001	0,587	Ya
X1.14	67	83	2,90	3,07	-0,177	0,171	0,093	Ya
X2.1	67	83	2,84	2,86	-0,020	0,025	0,846	Ya
X2.2	67	83	2,88	2,96	-0,083	0,001	0,427	Ya
X2.3	67	83	3,00	2,99	0,012	0,001	0,897	Ya
X2.4	67	83	3,00	3,04	-0,036	0,014	0,696	Ya
X2.5	67	83	2,60	2,81	-0,210	< 0,001	0,097	Ya

Berdasarkan Tabel 11, dapat disimpulkan bahwa terdapat 1 indikator pertanyaan pada kelompok variabel kualitas layanan yang memiliki atau terdapat perbedaan yang signifikan antara jawaban responden usia kurang dari 25 tahun dengan responden usia lebih dari 25 tahun. Indikator pertanyaan tersebut adalah kemudahan naik dan turun angkutan kota F03. Indikator pertanyaan lainnya pada kelompok variabel kualitas layanan dan tarif tidak terdapat perbedaan jawaban yang signifikan antara responden usia kurang dari 25 tahun dengan responden usia lebih dari 25 tahun.

Tabel 11. Hasil Analisis Metode *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Usia

Pertanyaan	Usia		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak)
	< 25	> 25	< 25	> 25				
X1.1	92	58	2,80	2,74	0,063	0,567	0,568	Ya
X1.2	92	58	2,46	2,43	0,025	0,586	0,800	Ya
X1.3	92	58	2,86	2,79	0,066	0,181	0,528	Ya
X1.4	92	58	2,50	2,24	0,259	0,073	0,030	Tidak
X1.5	92	58	2,76	2,69	0,071	0,347	0,552	Ya
X1.6	92	58	2,33	2,28	0,050	0,095	0,613	Ya
X1.7	92	58	2,55	2,64	-0,084	0,454	0,420	Ya
X1.8	92	58	2,38	2,43	-0,051	0,044	0,621	Ya
X1.9	92	58	2,74	2,64	0,101	0,462	0,398	Ya
X1.10	92	58	2,776	2,78	-0,015	0,484	0,885	Ya
X1.11	92	58	2,35	2,22	0,124	0,675	0,244	Ya
X1.12	92	58	2,50	2,43	0,069	0,785	0,554	Ya
X1.13	92	58	2,84	2,84	-0,008	0,793	0,943	Ya
X1.14	92	58	3,00	2,98	0,017	0,770	0,873	Ya
X2.1	92	58	2,86	2,83	0,031	0,753	0,762	Ya
X2.2	92	58	2,91	2,95	-0,035	0,463	0,742	Ya
X2.3	92	58	2,99	3,00	-0,011	0,960	0,909	Ya
X2.4	92	58	3,02	3,02	0,004	0,377	0,962	Ya
X2.5	92	58	2,76	2,64	0,123	0,125	0,344	Ya

Berdasarkan Tabel 12, dapat disimpulkan bahwa semua indikator pertanyaan pada kelompok variabel kualitas layanan dan tarif tidak memiliki atau tidak terdapat perbedaan jawaban yang signifikan antara responden yang bekerja sebagai mahasiswa/pelajar dengan responden yang bekerja selain mahasiswa/pelajar.

Tabel 12. Hasil Analisis Metode *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Pekerjaan

Pertanyaan	Pekerjaan		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak)
	Mahasiswa / Pelajar	Selain Mahasiswa / Pelajar	Mahasiswa / Pelajar	Selain Mahasiswa / Pelajar				
X1.1	70	80	2,84	2,73	0,118	0,184	0,272	Ya
X1.2	70	80	2,43	2,46	-0,034	0,470	0,730	Ya
X1.3	70	80	2,86	2,81	0,045	0,333	0,660	Ya
X1.4	70	80	2,46	2,35	0,107	0,230	0,361	Ya
X1.5	70	80	2,79	2,69	0,098	0,301	0,401	Ya
X1.6	70	80	2,24	2,36	-0,120	0,001	0,208	Ya
X1.7	70	80	2,59	2,59	-0,002	0,697	0,986	Ya
X1.8	70	80	2,33	2,46	-0,134	0,006	0,152	Ya
X1.9	70	80	2,69	2,71	-0,027	0,700	0,819	Ya
X1.10	70	80	2,77	2,76	0,009	0,802	0,930	Ya
X1.11	70	80	2,29	2,31	-0,027	0,584	0,797	Ya
X1.12	70	80	2,49	2,46	0,023	0,606	0,838	Ya
X1.13	70	80	2,87	2,81	0,059	0,732	0,585	Ya
X1.14	70	80	2,97	3,01	-0,041	0,920	0,696	Ya
X2.1	70	80	2,90	2,80	0,100	0,146	0,318	Ya
X2.2	70	80	2,86	2,99	-0,130	0,204	0,211	Ya
X2.3	70	80	2,96	3,03	-0,068	0,423	0,462	Ya
X2.4	70	80	3,06	2,99	0,070	0,474	0,450	Ya
X2.5	70	80	2,73	2,70	0,029	0,296	0,822	Ya

Tabel 13. Hasil Analisis Metode *Independent Sample T-Test* Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan

Pertanyaan	Pengeluaran per bulan		Nilai Rataan		Selisih Rataan	Sig Levene's Test	Sig T-Test	Signifikan pada $\alpha > 0,05$ (Ya/Tidak)
	> 5 jt	< 5 jt	> 5 jt	< 5 jt				
X1.1	33	117	2,82	2,77	0,049	0,251	0,706	Ya
X1.2	33	117	2,52	2,43	0,088	0,199	0,457	Ya
X1.3	33	117	2,88	2,82	0,058	0,516	0,634	Ya
X1.4	33	117	2,33	2,42	-0,085	0,235	0,546	Ya
X1.5	33	117	2,82	2,71	0,109	0,059	0,440	Ya
X1.6	33	117	2,36	2,29	0,073	0,224	0,532	Ya
X1.7	33	117	2,76	2,54	0,219	0,018	0,058	Ya
X1.8	33	117	2,58	2,35	0,225	0,005	0,097	Ya
X1.9	33	117	2,73	2,69	0,035	0,221	0,804	Ya
X1.10	33	117	2,91	2,73	0,183	< 0,001	0,072	Ya
X1.11	33	117	2,33	2,29	0,043	0,831	0,733	Ya
X1.12	33	117	2,55	2,45	0,092	0,606	0,500	Ya
X1.13	33	117	2,94	2,81	0,127	0,090	0,326	Ya
X1.14	33	117	3,00	2,99	0,009	0,030	0,937	Ya
X2.1	33	117	2,97	2,81	0,158	0,321	0,191	Ya
X2.2	33	117	2,94	2,92	0,016	0,024	0,868	Ya
X2.3	33	117	3,12	2,96	0,164	0,403	0,139	Ya
X2.4	33	117	3,06	3,01	0,052	0,225	0,640	Ya
X2.5	33	117	2,82	2,68	0,134	0,929	0,378	Ya

Berdasarkan Tabel 13, dapat disimpulkan bahwa semua indikator pertanyaan pada kelompok variabel kualitas layanan dan tarif tidak memiliki atau tidak terdapat perbedaan jawaban yang signifikan antara responden yang pengeluaran per bulannya lebih dari 5 juta dengan responden yang pengeluaran per bulannya kurang dari 5 juta.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan dan tarif pada angkutan kota (Angkot) F03 Kosambi, Tangerang pada rute Kampung Melayu – Dadap, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis pada kelompok variabel kualitas layanan dengan metode *One Sample T-Test* dapat diketahui bahwa responden merasa puas pada jarak berjalan kaki ke rute, rute, kecepatan rata-rata, ketersediaan tempat duduk, suhu di dalam angkot, lama waktu pengantaran, kerapian dan kebersihan sopir angkot dan kesopanan sopir angkot F03. Responden merasa tidak puas dengan waktu tunggu, kebersihan, kemudahan naik dan turun, kualitas tempat duduk, keamanan/rasa aman dan keselamatan di dalam angkot F03.
2. Dari hasil analisis pada kelompok variabel tarif dengan metode *One Sample T-Test* dapat diketahui bahwa responden merasa puas dengan semua aspek tarif yang ditanyakan yaitu besar tarif yang ditetapkan, distribusi informasi tarif, sistem pembayaran, kemampuan membayar dan tarif bersaing dengan moda transportasi lainnya.
3. Dari hasil analisis dengan metode *Independent Sample T-Test* dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan jawaban yang signifikan responden dalam kelompok variabel kualitas layanan berdasarkan jenis kelamin pada aspek kualitas tempat duduk angkot, kebersihan angkot dan rasa aman di dalam angkot, dan pada kelompok variabel kualitas layanan berdasarkan usia pada aspek kemudahan naik dan turun angkot. Untuk kelompok variabel tarif tidak terdapat perbedaan jawaban yang signifikan oleh semua responden.

Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas layanan dan tarif pada angkutan kota (Angkot) F03 Kosambi, Tangerang pada rute Kampung Melayu – Dadap, dapat direkomendasikan kepada pemilik maupun sopir angkutan kota (Angkot) F03, yaitu sebagai berikut:

1. Menambahkan armada dan memperluas cakupan rute angkutan kota F03 supaya waktu tunggu penumpang menjadi lebih cepat dan cakupan penumpang menjadi semakin luas.
2. Memperbaiki kondisi eksterior mobil sehingga layak untuk digunakan dan dapat menarik perhatian penumpang.
3. Meningkatkan kualitas mengendara sopir supaya penumpang merasa lebih nyaman dan aman terhadap keselamatannya.

Adapun saran untuk penelitian selanjutnya yaitu, penelitian dapat dilakukan untuk angkutan kota pada rute lainnya sebagai fokus penelitian dan penelitian dapat dilakukan dengan membandingkan minat masyarakat daerah Kosambi, Tangerang terhadap angkutan kota (angkot) dengan transportasi daring.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, S. A. (2011). *Pengantar Perencanaan Transportasi*. PT Graha Ilmu.
- Alexandri, M. B., & Novel, N. (2019). *Pengelolaan Angkutan Kota Di Indonesia*. 2(4).
- Buamona, M. S., Timboeleng, J., & Karongkong, H. (2017). *Analisis Pelayanan Transportasi Angkutan Kota Di Kota Ternate*. 4(3).
- Castillo, D. J. M., & Benitez, F. G. (2012). A Methodology for Modeling and Identifying Users Satisfaction Issues in Public Transport Systems Based on Users Surveys. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 54, 1104–1114. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.825>
- Gershon, R. R. M. (2005). Public transportation: Advantages and challenges. *Journal of Urban Health*, 82(1), 7–9. <https://doi.org/10.1093/jurban/jti003>
- Kadir, A. (2006). Transportasi: Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Jurnal Perencanaan & Pengembangan Wilayah WAHANA HIJAU*, 1(3).
- Niedzielski, P., Ziolo, M., & Dyl, K. (2020). Wholesale tariffs in transport as a tool for innovation in the area of tariff and ticket integration of rail carriers. *Scientific Journal of Silesian University of Technology. Series Transport*, 108(15), 183–199. <https://doi.org/10.20858/sjsutst.2020.108.15>
- Putra, Adris. A., Yamin, Jinca. M., Riyanto, B., & Taufik Mulyono, A. (2014). The Satisfaction Analysis for the Performance of Public Transport Urban Areas. *International Refereed Journal of Engineering and Science*, 3(8), 38–44. www.irjes.org38|

