

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG TERMINAL TIPE B DI PAPUA BARAT DAYA

Oleh :

¹Nelwan Solossa, ²Pahmi, ³Andi Irwan, ⁴Amiruddin

^{1,2,3,4}Departemen Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Muhammadiyah Sorong
Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 1, Mariat Pantai, Distrik Aimas, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat
Daya, kode pos 98418, Indonesia

e-mail : Pahmi@Unimudasorong.ac.id

ABSTRACT

Passenger comfort is an important indicator of the successful management of land transportation terminals. However, based on initial observations and an evaluation by the Land Transportation Management Agency of Region XXIII Southwest Papua (2024), Type B terminals in this new province still face various problems, including poor cleanliness, limited physical facilities, low quality of service from officers, and failure to meet Minimum Service Standards. This study aims to analyze the partial and simultaneous effects of service quality and facilities on passenger comfort at Type B Terminals in Southwest Papua Province. His study employs a quantitative approach with an associative research type. The population consisted of all passengers at Type B Terminals in Southwest Papua, with a sample of 65 respondents determined using the Hair et al. formula (number of indicators multiplied by 5–10). The sampling technique used was purposive sampling. Data were collected through a questionnaire using a 4-point Likert scale that had been tested for validity (r -critical 0.244) and reliability (Cronbach's Alpha > 0.60). Data analysis used multiple linear regression, t -tests, F -tests, and the coefficient of determination. The results show that: (1) service quality has a positive and significant effect on passenger comfort with a regression coefficient of 0.111 and a significance value of 0.009; (2) facilities have a positive and significant effect on passenger comfort with a regression coefficient of 0.748 and a significance value of 0.000; (3) simultaneously, service quality and facilities have a positive and significant effect on passenger comfort with an F -value of 73.268 (significance 0.000) and a coefficient of determination (R Square) of 0.703, meaning that 70.3% of the variation in passenger comfort is explained by both variables. Therefore, the hypotheses stating that service quality and facilities affect passenger comfort are accepted. This study recommends that local governments and terminal managers prioritize the improvement of physical facilities while simultaneously developing officer competencies through continuous excellent service training.

Keywords: *Service Quality, Terminal Facilities, Passenger Comfort, Type B Terminal, Southwest Papua.*

ABSTRAK

Kenyamanan penumpang merupakan indikator penting dalam keberhasilan pengelolaan terminal transportasi darat. Namun, berdasarkan observasi awal dan evaluasi Badan Pengelola Transportasi Darat Wilayah XXIII Papua Barat Daya (2024), Terminal Tipe B di provinsi baru ini masih menghadapi berbagai permasalahan seperti kebersihan kurang

terjaga, fasilitas fisik terbatas, rendahnya kualitas pelayanan petugas, serta belum terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal (SPM). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial maupun simultan terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Provinsi Papua Barat Daya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh penumpang Terminal Tipe B di Papua Barat Daya, dengan sampel sebanyak 65 responden yang ditentukan menggunakan rumus Hair et al. (jumlah indikator dikali 5–10). Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert 4 poin yang telah diuji validitas (r -kritis 0,244) dan reliabilitas (Cronbach's Alpha $>$ 0,60). Analisis data menggunakan regresi linear berganda, uji t , uji F , dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang dengan koefisien regresi 0,111 dan signifikansi 0,009; (2) fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang dengan koefisien regresi 0,748 dan signifikansi 0,000; (3) secara simultan, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang dengan nilai F hitung 73,268 (signifikansi 0,000) dan koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,703, yang berarti 70,3% variasi kenyamanan penumpang dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang diterima. Penelitian ini merekomendasikan agar pemerintah daerah dan pengelola terminal meningkatkan fasilitas fisik secara prioritas sekaligus mengembangkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Terminal, Kenyamanan Penumpang, Terminal Tipe B, Papua Barat Daya

PENDAHULUAN

Transportasi darat memiliki peranan penting dalam mendukung mobilitas penduduk, distribusi barang, dan pemerataan pembangunan wilayah di Indonesia. Sebagai salah satu simpul jaringan transportasi, terminal berfungsi sebagai tempat awal, akhir, maupun transit bagi kendaraan umum dan penumpang. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, terminal diklasifikasikan menjadi tiga tipe, yaitu Terminal Tipe A, B, dan C berdasarkan peran, kapasitas kualitas pelayanan, dan cakupan wilayah operasional. Terminal Tipe B melayani angkutan antar-kabupaten atau kota dalam satu provinsi serta angkutan pedesaan yang menjadi penghubung utama bagi masyarakat di daerah.

Di Provinsi Papua Barat Daya yang baru terbentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2022, keberadaan Terminal Tipe B memiliki posisi strategis dalam memperlancar pergerakan manusia dan barang antar wilayah, khususnya antara Kota Sorong, Kabupaten Sorong, Raja Ampat, Maybrat, Tambrau, dan Sorong Selatan. Namun, permasalahan umum yang kerap muncul dalam pengelolaan terminal di wilayah ini meliputi rendahnya kualitas pelayanan, minimnya fasilitas pendukung, serta kondisi terminal yang kurang nyaman dan aman bagi penumpang. Berdasarkan observasi lapangan awal pada Terminal Tipe B di Kota Sorong, ditemukan beberapa masalah seperti terminal yang kurang terjaga, fasilitas fisik yang terbatas, kurangnya area tempat duduk, serta kurang optimalnya petugas dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa.

Kondisi ini berdampak pada menurunnya kenyamanan penumpang dan citra kualitas kualitas pelayanan publik sektor transportasi.

Kenyamanan penumpang merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan pengelolaan terminal. Menurut Kotler dan Keller (2016), kenyamanan adalah keadaan emosional yang timbul ketika individu merasa aman, puas, dan bebas dari gangguan dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks kualitas pelayanan publik, kenyamanan tidak hanya berkaitan dengan aspek fisik seperti kebersihan dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga dengan kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) dalam teori SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Penerapan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan kelima dimensi ini akan berpengaruh langsung terhadap persepsi kenyamanan dan kepuasan masyarakat pengguna terminal.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang sangat menentukan tingkat kenyamanan penumpang adalah fasilitas terminal. Menurut Tjiptono (2016), fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada pelanggan. Dalam konteks terminal, fasilitas meliputi ruang tunggu yang bersih, tempat duduk memadai, area parkir yang teratur, toilet yang layak, penerangan cukup, serta sistem informasi jadwal keberangkatan yang jelas. Ketersediaan fasilitas yang memadai mencerminkan perhatian pengelola terhadap kebutuhan dasar pengguna layanan transportasi publik. Fasilitas yang buruk dapat menimbulkan ketidaknyamanan bahkan potensi gangguan keamanan bagi penumpang.

Sejumlah penelitian terdahulu juga menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kenyamanan pengguna jasa transportasi. Penelitian Sari, Nuraini, dan Hidayat (2021) yang dilakukan di Terminal Arjosari Malang menemukan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan penumpang, di mana kualitas pelayanan petugas yang tanggap dan fasilitas fisik yang memadai mampu meningkatkan persepsi kenyamanan pengguna. Penelitian Yuliana dan Supriyanto (2020) pada Terminal Tirtonadi Surakarta juga menyimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang baik dan fasilitas pendukung yang lengkap dapat meningkatkan kepuasan sekaligus kenyamanan penumpang dalam menggunakan transportasi darat. Hasil serupa ditemukan oleh Putra dan Santoso (2022) yang meneliti Terminal Mengwi Bali, di mana fasilitas terminal seperti ruang tunggu, area parkir, dan kebersihan lingkungan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kenyamanan dan persepsi keamanan pengguna terminal.

Namun, kondisi di lapangan di beberapa wilayah Indonesia Timur, termasuk Papua Barat Daya, menunjukkan masih adanya kesenjangan (gap) antara teori dan praktik. Berdasarkan hasil evaluasi Badan Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XXIII Papua Barat Daya (2024), sebagian besar Terminal Tipe B di provinsi ini belum memenuhi Standar Kualitas Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan, terutama dalam aspek kebersihan, fasilitas penerangan, serta pengelolaan keamanan dan kenyamanan pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan dan fasilitas merupakan faktor krusial, penerapannya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala seperti keterbatasan anggaran, kurangnya SDM profesional, serta lemahnya sistem pengawasan dan koordinasi antar instansi terkait.

Dari sisi teori manajemen kualitas pelayanan publik, kualitas pelayanan yang buruk dapat menurunkan persepsi kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah sebagai penyedia jasa. Grönroos (1990) dalam model Service Quality menegaskan bahwa kualitas layanan publik dapat dinilai dari dua dimensi utama:

kualitas teknis (technical quality) dan kualitas fungsional (functional quality). Dalam konteks terminal, kualitas teknis mencakup kondisi fisik terminal dan fasilitas yang tersedia, sedangkan kualitas fungsional berkaitan dengan perilaku dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan kepada penumpang. Ketidakeimbangan antara dua aspek ini akan menyebabkan pengalaman pengguna menjadi negatif, yang pada akhirnya menurunkan kenyamanan dan kepercayaan terhadap layanan transportasi publik.

Fasilitas terminal juga berhubungan erat dengan teori Environmental Psychology yang dikemukakan oleh Mehrabian dan Russell (1974), yang menyatakan bahwa lingkungan fisik dapat memengaruhi emosi dan perilaku seseorang. Dalam konteks terminal, lingkungan yang bersih, pencahayaan yang baik, dan tata ruang yang nyaman akan menciptakan suasana positif yang meningkatkan kenyamanan penumpang. Sebaliknya, lingkungan yang kotor, berisik, atau tidak tertata dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan stres bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, pengelolaan fasilitas terminal tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga psikologis, karena berhubungan langsung dengan persepsi dan perilaku pengguna.

Beberapa penelitian mendukung keterkaitan antara kualitas kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan pengguna. Lestari dan Widodo (2021) meneliti di Terminal Giwangan Yogyakarta dan menemukan bahwa faktor kualitas kualitas pelayanan petugas (responsiveness dan assurance) memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan penumpang. Penelitian Aminah dan Rachmawati (2022) di Terminal Purabaya Surabaya juga menunjukkan bahwa kondisi fasilitas seperti kebersihan toilet, ketersediaan tempat duduk, serta penerangan menjadi faktor dominan yang memengaruhi kenyamanan pengguna. Sedangkan Prasetyo (2023) menegaskan bahwa sinergi antara kualitas kualitas pelayanan yang berkualitas dan fasilitas yang baik berkontribusi besar terhadap peningkatan kenyamanan serta kepuasan penumpang terminal.

Dengan demikian, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara empiris bagaimana kualitas kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Provinsi Papua Barat Daya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dan pengelola terminal dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan transportasi publik berbasis kenyamanan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkuat bukti empiris tentang pentingnya integrasi antara kualitas kualitas pelayanan dan fasilitas dalam membangun citra positif sektor transportasi darat di wilayah timur Indonesia yang masih minim penelitian sejenis.

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan utama yang ingin dijawab melalui penelitian ini adalah: sejauh mana kualitas kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Provinsi Papua Barat Daya. Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model analisis regresi berganda, karena memiliki dua variabel independen (kualitas kualitas pelayanan dan fasilitas) yang diprediksi memengaruhi satu variabel dependen (kenyamanan penumpang).

Secara konseptual, penelitian ini berlandaskan pada teori SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) untuk mengukur kualitas kualitas kualitas pelayanan, teori Fasilitas Kualitas kualitas pelayanan (Tjiptono, 2016) untuk menggambarkan aspek sarana dan prasarana, serta teori Kepuasan dan Kenyamanan Konsumen (Kotler & Keller, 2016) sebagai dasar pengukuran persepsi kenyamanan penumpang. Dari sisi empiris, penelitian ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya sekaligus mengisi kekosongan literatur (research gap) mengenai studi kenyamanan pengguna transportasi darat di kawasan Indonesia Timur, khususnya pada konteks provinsi baru seperti Papua Barat Daya.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek krusial yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, baik sektor privat maupun publik, untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan atau masyarakat. Dalam era persaingan yang semakin ketat, kualitas pelayanan yang unggul tidak hanya menjadi alat untuk mempertahankan

pelanggan, tetapi juga untuk menciptakan loyalitas dan keunggulan kompetitif. Kepuasan pelanggan yang tinggi terhadap pelayanan akan mendorong terciptanya hubungan harmonis antara organisasi dan pelanggan, meningkatkan kemungkinan pembelian ulang, membentuk loyalitas, dan menghasilkan efek promosi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang sangat bernilai (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2020).

Menurut Armstrong dan Kotler (2022), kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu layanan untuk secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan bukan hanya sekadar memberikan layanan sesuai prosedur, tetapi juga memberikan pengalaman positif yang meninggalkan kesan mendalam bagi pelanggan. Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pelanggan.

Wibowo (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup proses pelayanan yang responsif, empatik, andal, dan akurat dalam memberikan solusi atas kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tinggi juga ditandai dengan kesopanan, komunikasi yang jelas, serta kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah secara profesional.

Sementara itu, menurut Tjiptono dan Diana (2023), kualitas pelayanan merupakan salah satu dimensi utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, di mana faktor-faktor seperti kecepatan layanan, keterampilan petugas, kemudahan prosedur, dan kelengkapan fasilitas menjadi penentu utama. Mereka menambahkan bahwa pelayanan publik yang prima tidak hanya bertujuan menyelesaikan permintaan masyarakat, tetapi juga menumbuhkan rasa percaya terhadap lembaga yang bersangkutan.

Pengertian Fasilitas Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa fasilitas adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan atau yang memberikan kemudahan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal (Kevin Lane Keller, 2009). Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

Sedangkan Suharsimi Arikunto menyatakan Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu fasilitas dapat berwujud benda maupun uang, secara garis besar fasilitas dapat dibedakan menjadi dua komponen yaitu, fasilitas fisik dan fasilitas umum (Ngulandari, 2016).

Menurut (Tjiptono F. , 2014) “Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum sesuatu ditawarkan kepada konsumen”. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung.

Menurut (Kotler P. , 2016) “Fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen”. Sedangkan menurut (Daradjat, 2014), “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa defisini fasilitas perpustakaan adalah segala sesuatu perlengkapan perpustakaan yang memudahkan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan juga dalam memperlancar kegiatan pustakawan dalam mengolah perpustakaan.

Lingkungan dan setting tempat penyampaian jasa merupakan aspek yang tidak kalah penting nya dan tidak boleh di abaikan. Persepsi pelanggan terhadap suatu jasa dapat dipengaruhi oleh atmosfer (suasana) yang dibentuk oleh eksterior dan interior fasilitas jasa yang bersangkutan (Tjiptono, 2018). Menurut Danang Sunyoto, jasa sering dipandang sebagai fenomena yang rumit. Jasa sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan persona (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk. Jasa itu sebagai deeds

(tindakan, prosedur, aktivitas), proses – proses, dan unjuk kerja yang intangible. Definisi umum dari convenience adalah kenyamanan dimana kenyamanan ini merupakan bagian dari atmosphere (suasana).

Menurut Berman dan Evans dalam jurnal (Edwin Japariato, 2015: 360) yang dimaksud dengan atmosphere adalah “Physical characteristic of the store that are used to develop an image and to draw customer.” Kenyamanan layanan melibatkan nilai intrinsik waktu dan usaha investasi yang dirasakan oleh konsumen selama dan setelah mengkonsumsi suatu layanan menurut (Berry et. al, 2002) dalam (Jani D.F. Tumimbang & dkk, 2016: 947).

Kenyamanan layanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan terhadap waktu dan upaya yang diperlukan untuk membeli atau menggunakan layanan. Kenyamanan layanan sangat penting bagi penyedia layanan dalam mengembangkan layanan yang disampaikan kepada konsumen (Berry et. al, 2002) dalam (Jani D.F. Tumimbang & dkk, 2016: 947)

Para peneliti mengusulkan hubungan antara kenyamanan layanan dengan kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan keadilan menurut (Jani D.F. Tumimbang & dkk, 2016: 947). Store Atmosphere (Jenet Natasya Rorimpandey & dkk, 2017: 576) mengemukakan bahwa suasana toko merupakan penciptaan suasana toko melalui visual, penataan, cahaya, musik dan aroma yang dapat menciptakan lingkungan pembelian yang nyaman sehingga dapat mempengaruhi persepsi dan emosi konsumen untuk melakukan pembelian.

(Putra, 2018) Kenyamanan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen selama membeli barang tertentu, hanya sebatas kemampuan membuat bahagia, tidak termasuk hasil yang didapatkan. Beberapa hal yang diyakini dapat mempengaruhi kenyamanan berbelanja secara online terdiri dari empat aspek, yaitu kenyamanan akses, kenyamanan pencarian, kenyamanan kepemilikan dan kenyamanan transaksi. Kenyamanan akses memungkinkan pelanggan mudah menemukan toko online yang menyediakan produk; kenyamanan pencarian memungkinkan pelanggan segera menemukan produk yang diinginkan; kenyamanan transaksi memungkinkan pelanggan mudah membeli, mudah mengklaim, dan mudah pengembalian produk.

Menurut (Novitasari, 2016) Kenyamanan adalah perasaan aman para konsumen atas pelayanan yang baik kepada pelanggan yang diberikan.

Menurut (Yolanda, 2014) Persepsi kesenangan atau persepsi kenyamanan adalah sejauh mana suatu kegiatan menggunakan suatu sistem komputer dipersepsikan menjadi sesuatu yang secara pribadi menyenangkan diluar dari nilai instrumental teknologinya. Beragamnya jenis dan merek produk yang ditawarkan toko online akan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan membangkitkan gairah untuk belanja saat mencari produk yang diinginkan. Ditambah lagi dengan membandingkan produk yang memiliki berbagai pilihan, pelanggan berharap agar mendapatkan produk yang terbaik dari semua produk yang ada dan dengan harga yang sesuai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel. Jenis penelitian asosiatif ini digunakan untuk menguji pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas, terhadap kenyamanan. Pendekatan kuantitatif ini dipilih karena memungkinkan untuk menguji hipotesis yang dikembangkan berdasarkan teori yang relevan (Sugiono, 2017). Objek dalam penelitian ini adalah kenyamanan penumpang pada terminal Tipe B di Papua Barat Daya Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, Peneliti menggunakan rumus Hair *et al* sebagaimana yang dikutip dalam buku Sugiyono, adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Alasan peneliti menggunakan rumus ini karena jumlah

populasi dan sampel yang tidak diketahui jumlah pastinya sehingga diambil 10 kali dari jumlah indikator yang ada. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah: $S = \text{Jumlah indikator} \times 5-10 = Y \times 5 (13 \times 5 = 65)$

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda, yang memungkinkan untuk menguji pengaruh lebih dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dari Transparansi, akuntabilitas dan kompetensi, terhadap promosi jabatan. Model persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut: $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam Tabel 1 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1

		Jenis Kelamin	
		Frequency	Percent
Valid	Laki-Laki	32	49,2%
	Perempuan	33	50,8%
	Total	65	100%

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin yaitu laki-laki sebanyak 32 orang atau sekitar 39,2% dan perempuan sebanyak 33 orang atau sekitar 50,8%.

Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan pekerjaan terakhir disajikan dalam Tabel 2 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2

		Pekerjaan	
		Frequency	Percent
Valid	Pelajar/ Mahasiswa	18	27,7%
	PNS/TNI/Polri	21	32,3%
	Wiraswasta	26	40%
	Total	65	100%

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pekerjaan dibagi menjadi tiga kelompok. Tingkat pekerjaan yang paling dominan adalah wiraswasta dengan jumlah 26 responden dengan presentase 40%, yang memiliki pekerjaan Pelajar/mahasiswa berjumlah 18 responden dengan persentase 27,7% dan yang memiliki pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 21 orang atau 32,3%.

Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan pendapatan disajikan dalam Tabel 3 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3

Pendapatan			
		Frequency	Percent
Valid	1-2 Juta	26	40%
	3-4 Juta	5	7,7%
	>5 Juta	34	52,3%
	Total	65	100%

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pendapatan yaitu 1-2 juta dengan jumlah 26 responden atau sekitar 40%, 3-4 juta dengan jumlah 5 responden atau sekitar 7,7% dan >5 juta keatas dengan jumlah 34 responden atau sekitar 52,3%.

Deskripsi Karakteristik Responden berdasarkan usia disajikan dalam Tabel 4 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4

Usia			
		Frequency	Percent
Valid	25-30 Tahun	8	12,3%
	31-35 Tahun	4	6,2%
	36-40 Tahun	8	12,3%
	>40 Tahun	45	69,2%
	Total	65	100%

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Berdasarkan Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden berdasarkan usia yaitu 25-30 tahun dengan jumlah 8 responden atau sekitar 12,3%, 31-35 tahun dengan jumlah 4 responden atau sekitar 6,2%, 36-40 tahun dengan jumlah 8 responden atau sekitar 12,3% dan > 40 tahun keatas dengan jumlah 45 responden atau sekitar 69,2%.

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kesahihan setiap item pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor masing-masing pernyataan item yang ditujukan ke pada responden dengan total skor untuk seluruh item. Teknik korelasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Apabila nilai koefisien korelasi butir item pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r-kritis 0.244. maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel yang diteliti disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5 Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan	Koefisien Validitas	r-kritis	Keterangan
Pernyataan 1	0,851	0,244	Valid
Pernyataan 2	0,903	0,244	Valid
Pernyataan 3	0,831	0,244	Valid
Pernyataan 4	0,870	0,244	Valid
Pernyataan 5	0,856	0,244	Valid
Pernyataan 6	0,892	0,244	Valid
Pernyataan 7	0,890	0,244	Valid
Pernyataan 8	0,885	0,244	Valid
Pernyataan 9	0,624	0,244	Valid
Pernyataan 10	0,900	0,244	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Dari pengolahan data diatas tentang pengujian validitas butir pernyataan kualitas pelayanan dalam penelitian ini dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Semua butir item pernyataan yang diuji lebih besar dari r-kritis 0,244. maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid

Tabel 6 Uji Validitas Variabel Fasilitas

Fasilitas	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
Pernyataan 1	0,649	0,244	Valid
Pernyataan 2	0,677	0,244	Valid
Pernyataan 3	0,489	0,244	Valid
Pernyataan 4	0,636	0,244	Valid
Pernyataan 5	0,533	0,244	Valid
Pernyataan 6	0,534	0,244	Valid
Pernyataan 7	0,754	0,244	Valid
Pernyataan 8	0,805	0,244	Valid

Sumber: Data Hasil Olahan,SPSS 2026

Dari pengolahan data diatas tentang pengujian validitas butir pernyataan Fasilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Semua butir item pernyataan yang diuji lebih besar dari r-kritis 0,244. maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid

Tabel 7 Uji Validitas Variabel Kenyamanan

Kualitas pelayanan	Koefesien Validitas	r-kritis	Keterangan
Pernyataan 1	0,516	0,244	Valid
Pernyataan 2	0,739	0,244	Valid
Pernyataan 3	0,553	0,244	Valid
Pernyataan 4	0,403	0,244	Valid
Pernyataan 5	0,828	0,244	Valid
Pernyataan 6	0,607	0,244	Valid
Pernyataan 7	0,738	0,244	Valid
Pernyataan 8	0,625	0,244	Valid

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Dari pengolahan data diatas tentang pengujian validitas butir pernyataan kenyamanan pelanggan dalam penelitian ini dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Semua butir item pernyataan yang diuji lebih besar dari r-kritis 0,244. maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan tersebut merupakan konstruksi (*construct*) yang valid

Pengujian reliabilitas dilakukan terhadap butir pernyataan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan cara menguji coba instrument sekali saja. kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *alpha cronbach*. Kuesioner dikatakan andal apabila koefisien reliabilitas bernilai positif dan lebih besar dari pada 0.6. Adapun hasil dari uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 8 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,956	10

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Dari Pengujian reliabilitas variabel kualitas pelayanan diatas dengan menggunakan metode *alpha cronbach*. Maka Kuesioner dikatakan andal atau reliabilitasnya bernilai positif karena lebih besar dari pada 0.6.

Tabel 9 Uji Reliabilitas Variabel Fasilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,787	8

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Dari Pengujian reliabilitas variabel Fasilitas diatas dengan menggunakan metode *alpha cronbach*. Maka Kuesioner dikatakan andal atau reliabilitasnya bernilai positif karena lebih besar dari pada 0.6.

Tabel 10 Uji Reliabilitas Variabel Kenyamanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,766	8

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Dari Pengujian reliabilitas variabel Kenyamanan diatas dengan menggunakan metode *alpha cronbach*. Maka Kuesioner dikatakan andal atau reliabilitasnya bernilai positif karena lebih besar dari pada 0.6.

Tabel 11 Analisis Regresi Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,061	1,960		1,052	,297
	Kualitas pelayanan	,111	,041	,188	2,687	,009
	Fasilitas	,748	,066	,794	11,373	,000

a. Dependent Variable: Kenyamanan

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan komputerisasi dengan menggunakan program SPSS versi 24.0 maka diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

$$Y = 2,061 + 0,111X_1 + 0,748X_2 + e$$

Dimana:

- X1 = variabel independent (Kualitas pelayanan)
- X2 = variabel independent (Fasilitas)
- Y = variabel dependent (Kenyamanan)
- a = konstanta
- b = koefisien regresi
- e = standar error

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Nilai konstanta a = 2,061 menunjukkan bahwa jika kualitas pelayanan dan Fasilitas konstan atau X = 0, maka Kenyamanan sebesar 2,061 nilai koefisien regresi b1 = 0,111 dan b2 = 0,748 menunjukkan bahwa setiap kualitas pelayanan dan Fasilitas akan menaikkan

Kenyamanan pelanggan sebesar 0,111 dan 0,748.

Tabel 11 Uji Simultan

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	228,752	2	114,376	73,268	,000 ^b
	Residual	96,786	62	1,561		
	Total	325,538	64			

a. Dependent Variable: Kenyamanan
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas pelayanan

Sumber : Data Hasil Olahan SPSS 2026

- a. Membuat formulasi hipotesis
Ho : tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan Fasilitas dengan Kenyamanan.
H₁ : ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan Fasilitas dengan Kenyamanan.
- b. Menentukan taraf nyata
Taraf nyata yang digunakan adalah 5% (0,05).
- c. Menentukan kriteria pengujian
 1. Ho diterima (H₁ ditolak) apabila taraf nyata (0,05) *Significancy*
 2. Ho ditolak (H₁ diterima) apabila taraf nyata (0,05) > *Significancy*
- d. Kesimpulan
Karena taraf nyata (0,05) < *Significancy* (0,000) maka Ho ditolak, artinya ada pengaruh secara signifikan antara kualitas pelayanan dan Fasilitas dengan Kenyamanan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan Fasilitas berpengaruh signifikan secara bersama sama terhadap Kenyamanan Penumpang Terminal Tipe B Di Papua Barat Daya.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan terhadap Kenyamanan Penumpang Terminal Tipe B Di Papua Barat Daya.

Hasil analisis regresi berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Provinsi Papua Barat Daya. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X₁) sebesar 0,111 dengan tingkat signifikansi 0,009, yang jauh di bawah taraf nyata 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kenyamanan penumpang sebesar 0,111 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Dengan demikian, hipotesis pertama (H₁) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kenyamanan penumpang diterima. Temuan ini sejalan dengan permasalahan awal yang diidentifikasi dalam latar belakang penelitian, di mana berdasarkan observasi awal di Terminal Tipe B Kota Sorong ditemukan berbagai masalah seperti kebersihan kurang terjaga, fasilitas fisik terbatas, serta kurang optimalnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Kondisi tersebut secara langsung berdampak pada rendahnya kenyamanan penumpang. Oleh karena itu, hasil analisis ini mengonfirmasi bahwa perbaikan kualitas pelayanan menjadi langkah strategis untuk mengatasi masalah ketidaknyamanan di terminal.

Lebih lanjut, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kenyamanan penumpang dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Teori ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam konteks terminal tipe B di Papua Barat Daya, dimensi keandalan tercermin dari kemampuan petugas terminal dalam memberikan layanan sesuai jadwal dan prosedur yang tepat. Dimensi ketanggapan terlihat dari kesediaan petugas membantu penumpang yang kebingungan atau menghadapi keluhan. Dimensi jaminan berkaitan dengan kompetensi dan kesopanan petugas yang membuat penumpang merasa aman dan percaya. Dimensi empati menunjukkan perhatian personal petugas terhadap kebutuhan penumpang, misalnya membantu lansia atau penyandang disabilitas. Sementara dimensi bukti fisik mencakup penampilan petugas yang rapi dan berseragam. Kelima dimensi tersebut secara kolektif membentuk persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Ketika persepsi tersebut positif dan sesuai atau melampaui harapan, maka akan timbul rasa nyaman. Sebaliknya, jika pelayanan buruk, penumpang akan merasa tidak dihargai, cemas, dan terganggu. Teori ini memperkuat temuan empiris bahwa kualitas pelayanan bukan sekadar pelengkap, melainkan faktor penentu utama kenyamanan di ruang publik seperti terminal.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu yang telah diuraikan dalam tinjauan pustaka. Misalnya, penelitian oleh Putra dan Santoso (2022) pada Terminal Bus Tipe B menemukan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan publik dan persepsi kenyamanan penumpang. Demikian pula penelitian Sari, Nuraini, dan Hidayat (2021) di Terminal Arjosari Malang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, yang erat kaitannya dengan kenyamanan. Penelitian Prasetyo (2023) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan bersama-sama dengan fasilitas memengaruhi kenyamanan penumpang terminal. Bahkan penelitian Lestari dan Widodo (2021) di Terminal Giwangan Yogyakarta secara spesifik menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *assurance* memiliki pengaruh paling dominan terhadap kenyamanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat generalisasi temuan-temuan sebelumnya ke wilayah Indonesia Timur, khususnya Provinsi Papua Barat Daya yang masih sangat minim kajian sejenis. Hal ini penting karena konteks wilayah timur memiliki karakteristik geografis, sosial, dan budaya yang berbeda, sehingga keabsahan teori SERVQUAL terbukti tetap relevan lintas wilayah.

Namun demikian, nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (0,111) tergolong lebih kecil dibandingkan koefisien variabel fasilitas (0,748). Hal ini mengindikasikan bahwa dalam konteks Terminal Tipe B di Papua Barat Daya, kontribusi kualitas pelayanan terhadap kenyamanan penumpang tidak sebesar kontribusi fasilitas. Temuan ini menarik karena bertolak belakang dengan beberapa penelitian di Jawa yang sering menyebutkan bahwa kualitas pelayanan petugas memiliki peran sangat dominan. Rendahnya koefisien tersebut dapat dijelaskan oleh kondisi objektif di lapangan yang telah diuraikan dalam latar belakang, yaitu berdasarkan evaluasi BPTD Wilayah XXIII Papua Barat Daya (2024), sebagian besar terminal tipe B di provinsi ini belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM). Keterbatasan anggaran, kurangnya SDM profesional, serta lemahnya sistem pengawasan menyebabkan pelayanan petugas belum optimal. Penumpang mungkin sudah memiliki ekspektasi yang rendah terhadap pelayanan petugas karena pengalaman berulang kali menghadapi ketidaksiapan petugas. Akibatnya, ketika kualitas pelayanan ditingkatkan sekalipun, dampaknya terhadap persepsi kenyamanan tidak sebesar jika fasilitas fisik yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan dasar

penumpang diperbaiki. Dengan kata lain, dalam kondisi darurat pelayanan publik seperti di Papua Barat Daya, peningkatan fasilitas lebih terasa manfaatnya secara cepat dibandingkan peningkatan kualitas pelayanan yang membutuhkan perubahan perilaku dan budaya kerja petugas.

2. Pengaruh Variabel Fasilitas terhadap Kenyamanan Penumpang Terminal Tipe B Di Papua Barat Daya.

Hasil analisis regresi berganda dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas terminal berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Provinsi Papua Barat Daya. Temuan ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel fasilitas (X_2) sebesar 0,748 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang jauh berada di bawah taraf nyata 0,05. Angka ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas fasilitas terminal akan meningkatkan kenyamanan penumpang sebesar 0,748 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap konstan. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan dan positif terhadap kenyamanan penumpang diterima. Temuan ini sangat relevan dengan permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang penelitian, di mana berdasarkan observasi awal di Terminal Tipe B Kota Sorong ditemukan berbagai masalah seperti kebersihan terminal yang kurang terjaga, fasilitas fisik yang terbatas, kurangnya area tempat duduk, serta penerangan yang tidak memadai. Kondisi ini secara langsung berdampak pada menurunnya kenyamanan penumpang. Lebih lanjut, berdasarkan evaluasi Badan Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XXIII Papua Barat Daya pada tahun 2024, sebagian besar Terminal Tipe B di provinsi ini belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan Kementerian Perhubungan, terutama dalam aspek kebersihan, fasilitas penerangan, serta pengelolaan keamanan dan kenyamanan pengguna jasa. Hasil analisis ini mengonfirmasi bahwa keluhan dan temuan lapangan tersebut bukan sekadar persepsi subjektif, melainkan memiliki dasar statistik yang kuat. Dengan kata lain, buruknya fasilitas terminal benar-benar menjadi penyebab utama rendahnya kenyamanan penumpang, sehingga perbaikan fasilitas harus menjadi prioritas utama kebijakan publik di sektor transportasi darat Provinsi Papua Barat Daya. Besarnya pengaruh fasilitas terhadap kenyamanan penumpang dapat dijelaskan secara teoritis melalui berbagai perspektif. Menurut Tjiptono (2016), fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh penyedia layanan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan kepada pelanggan. Dalam konteks terminal, fasilitas mencakup ruang tunggu yang bersih, tempat duduk yang memadai, area parkir yang teratur, toilet yang layak, penerangan yang cukup, serta sistem informasi jadwal keberangkatan yang jelas. Ketersediaan fasilitas yang memadai mencerminkan perhatian pengelola terhadap kebutuhan dasar pengguna layanan transportasi publik. Ketika fasilitas tersebut tidak tersedia atau dalam kondisi buruk, penumpang akan mengalami berbagai bentuk ketidaknyamanan. Misalnya, kurangnya tempat duduk memaksa penumpang berdiri atau duduk di lantai yang kotor dan dingin, menyebabkan kelelahan fisik dan stres. Toilet yang kotor dan bau tidak sedap mengganggu kesehatan dan kenyamanan psikologis. Penerangan yang redup di malam hari menimbulkan rasa tidak aman, terutama bagi penumpang perempuan dan lansia. Tidak adanya papan informasi jadwal keberangkatan membuat penumpang cemas tidak tahu kapan bus akan tiba, sehingga mereka harus terus waspada dan tidak bisa bersantai. Dengan demikian, secara teoritis, fasilitas berfungsi sebagai infrastruktur dasar yang menopang seluruh pengalaman penumpang selama berada di terminal.

Selain itu, teori Environmental Psychology yang dikemukakan oleh Mehrabian dan Russell (1974) sangat relevan untuk menjelaskan temuan ini. Teori tersebut menyatakan bahwa lingkungan fisik dapat memengaruhi emosi dan perilaku seseorang melalui tiga

dimensi utama, yaitu kesenangan (pleasure), gairah (arousal), dan dominasi (dominance). Dalam konteks terminal, lingkungan yang bersih, pencahayaan yang baik, sirkulasi udara yang lancar, tata ruang yang nyaman, dan fasilitas yang lengkap akan menciptakan suasana positif yang meningkatkan perasaan senang (pleasure) pada penumpang. Sebaliknya, lingkungan yang kotor, berisik, pengap, gelap, atau tidak tertata dapat menimbulkan ketidaknyamanan, stres, bahkan kemarahan. Secara spesifik, kondisi terminal Tipe B di Papua Barat Daya yang berdasarkan observasi awal memiliki kebersihan kurang terjaga, fasilitas terbatas, dan penerangan minim akan memicu respons emosional negatif pada penumpang. Mereka akan merasa tidak betah, ingin cepat-cepat meninggalkan terminal, dan persepsi terhadap kualitas layanan transportasi publik secara keseluruhan menjadi buruk. Teori ini juga menjelaskan mengapa koefisien regresi fasilitas (0,748) jauh lebih besar dibandingkan koefisien kualitas pelayanan (0,111). Karena fasilitas menyentuh aspek fisik yang langsung dialami oleh seluruh indera penumpang secara terus-menerus, sementara kualitas pelayanan petugas bersifat intermiten dan bergantung pada interaksi sesaat. Dengan kata lain, penumpang bisa mentolerir petugas yang kurang ramah asalkan terminalnya bersih dan nyaman, tetapi tidak akan betah meskipun petugasnya sangat ramah jika terminalnya kotor, pengap, dan tidak memiliki tempat duduk yang layak.

Hasil penelitian ini juga sangat konsisten dengan berbagai penelitian terdahulu yang telah diuraikan dalam tinjauan pustaka. Penelitian oleh Yuliana dan Supriyanto (2020) pada Terminal Tirtonadi Surakarta menyimpulkan bahwa fasilitas terminal berpengaruh positif terhadap kenyamanan dan loyalitas pengguna angkutan umum. Penelitian Lestari dan Widodo (2021) pada terminal antar kota di Jawa Tengah secara spesifik menemukan bahwa fasilitas terminal memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan penumpang, di mana variabel fasilitas mampu menjelaskan variasi kenyamanan dalam jumlah besar. Penelitian Aminah dan Rachmawati (2022) di Terminal Purabaya Surabaya menunjukkan bahwa kondisi fasilitas seperti kebersihan toilet, ketersediaan tempat duduk, serta penerangan menjadi faktor dominan yang memengaruhi kenyamanan pengguna. Bahkan penelitian Putra dan Santoso (2022) pada Terminal Mengwi Bali menemukan bahwa fasilitas terminal seperti ruang tunggu, area parkir, dan kebersihan lingkungan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kenyamanan dan persepsi keamanan pengguna terminal. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak berdiri sendiri, melainkan memperkuat generalisasi temuan-temuan sebelumnya. Namun yang membedakan adalah konteks wilayah Papua Barat Daya yang merupakan provinsi baru dengan tingkat kesiapan infrastruktur yang masih rendah. Di wilayah Jawa dan Bali yang relatif maju, pengaruh fasilitas terhadap kenyamanan mungkin sudah tinggi namun tidak setinggi di Papua Barat Daya karena di daerah maju fasilitas sudah cukup baik sehingga variansinya kecil. Sebaliknya, di Papua Barat Daya yang masih sangat terbatas fasilitasnya, setiap perbaikan kecil pada fasilitas akan memberikan dampak peningkatan kenyamanan yang sangat besar. Inilah yang menjelaskan mengapa koefisien regresi fasilitas mencapai 0,748 atau hampir 75 persen.

3. Pengaruh Variabel Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap Kenyamanan Penumpang Terminal Tipe B Di Papua Barat Daya.

Hasil analisis regresi berganda dan uji F dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan atau bersama-sama, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Provinsi Papua Barat Daya. Temuan ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 73,268 dan tingkat signifikansi 0,000, yang jauh berada di bawah taraf nyata 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H_3) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh signifikan dan positif terhadap kenyamanan penumpang

diterima. Nilai koefisien determinasi (R Square) yang diperoleh adalah sebesar 0,703, yang berarti bahwa 70,3 persen variasi atau perubahan pada variabel kenyamanan penumpang dapat dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel kualitas pelayanan dan fasilitas, sementara sisanya sebesar 29,7 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti tarif angkutan, aksesibilitas menuju terminal, kondisi kendaraan, keamanan lingkungan sekitar terminal, atau faktor sosial demografis penumpang seperti tingkat pendidikan, pendapatan, dan frekuensi penggunaan terminal. Nilai adjusted R square sebesar 0,693 juga menunjukkan bahwa model regresi ini cukup baik dalam memprediksi pengaruh kedua variabel independen terhadap variabel dependen, karena hampir 70 persen varians kenyamanan dapat dijelaskan oleh model.

Temuan ini sangat relevan dengan permasalahan yang diuraikan dalam latar belakang penelitian. Berdasarkan observasi awal di Terminal Tipe B Kota Sorong, ditemukan berbagai masalah seperti kebersihan terminal yang kurang terjaga, fasilitas fisik yang terbatas, kurangnya area tempat duduk, penerangan yang tidak memadai, serta kurang optimalnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Kondisi ini berdampak pada menurunnya kenyamanan penumpang dan citra pelayanan publik sektor transportasi. Lebih lanjut, berdasarkan evaluasi Badan Pengelola Transportasi Darat (BPTD) Wilayah XXIII Papua Barat Daya pada tahun 2024, sebagian besar Terminal Tipe B di provinsi ini belum memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan, terutama dalam aspek kebersihan, fasilitas penerangan, serta pengelolaan keamanan dan kenyamanan pengguna jasa. Hasil uji simultan ini mengonfirmasi bahwa baik faktor pelayanan petugas maupun faktor fasilitas fisik sama-sama berkontribusi terhadap rendahnya kenyamanan penumpang. Dengan kata lain, perbaikan hanya pada satu aspek saja tidak akan optimal meningkatkan kenyamanan; diperlukan pendekatan holistik yang memperbaiki kedua aspek secara bersamaan. Hal ini penting karena sering kali kebijakan pemerintah terjebak pada upaya parsial, misalnya hanya fokus membangun gedung terminal megah tetapi mengabaikan pelatihan petugas, atau sebaliknya hanya mengadakan pelatihan pelayanan tetapi tidak memperbaiki toilet yang rusak dan tempat duduk yang kurang.

Secara teoritis, hasil uji simultan ini memperkuat integrasi antara beberapa teori yang telah dijadikan landasan dalam penelitian ini. Pertama, teori SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) secara kolektif memengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna. Kedua, teori fasilitas dari Tjiptono (2016) yang menekankan bahwa ketersediaan fasilitas fisik yang memadai merupakan prasyarat terciptanya kenyamanan dan keamanan bagi pelanggan. Ketiga, teori Environmental Psychology dari Mehrabian dan Russell (1974) yang menjelaskan bahwa lingkungan fisik dan sosial secara bersama-sama membentuk respons emosional individu. Dalam konteks terminal, kenyamanan penumpang tidak hanya ditentukan oleh kondisi fisik ruangan yang bersih dan terang, tetapi juga oleh kualitas interaksi dengan petugas yang ramah dan responsif. Ketika kedua aspek ini hadir secara simultan, terciptalah lingkungan terminal yang tidak hanya nyaman secara fisik tetapi juga menyenangkan secara psikologis dan sosial. Sebaliknya, jika salah satu aspek buruk, maka pengalaman penumpang menjadi tidak utuh dan persepsi kenyamanan menurun secara signifikan. Temuan ini juga mendukung model Service Quality dari Grönroos (1990) yang membedakan kualitas teknis (fasilitas) dan kualitas fungsional (pelayanan), di mana keduanya harus berjalan beriringan untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul. Tidak ada satu pun dimensi yang dapat berdiri sendiri dalam memuaskan pengguna jasa transportasi publik.

PENUTUP

Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Papua Barat Daya. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,009 yang lebih kecil dari 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,111. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan petugas terminal, semakin tinggi tingkat kenyamanan yang dirasakan penumpang.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Papua Barat Daya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi 0,000 yang jauh di bawah 0,05 dan koefisien regresi sebesar 0,748. Kontribusi fasilitas terhadap kenyamanan penumpang tergolong besar, yang berarti ketersediaan dan kondisi fasilitas terminal yang memadai sangat menentukan kenyamanan penumpang.
3. Secara simultan (bersama-sama), kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang Terminal Tipe B di Papua Barat Daya. Nilai F hitung sebesar 73,268 dengan signifikansi 0,000 membuktikan hal tersebut. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,703 menunjukkan bahwa 70,3% variasi kenyamanan penumpang dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Berdasarkan kesimpulan di atas, diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Provinsi Papua Barat Daya dan Dinas Perhubungan, disarankan untuk mengalokasikan anggaran secara seimbang antara peningkatan fasilitas fisik terminal dan pengembangan kualitas pelayanan petugas. Prioritas utama perbaikan fasilitas meliputi penambahan tempat duduk yang memadai, perbaikan toilet yang bersih dan layak, peningkatan penerangan terutama pada malam hari, serta penyediaan papan informasi jadwal keberangkatan yang jelas.
2. Bagi pengelola terminal, disarankan untuk meningkatkan kompetensi petugas melalui pelatihan pelayanan prima, komunikasi efektif, dan etika pelayanan publik secara berkala. Selain itu, perlu disusun standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang jelas serta mekanisme pengawasan dan pemberian penghargaan bagi petugas berprestasi.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti tarif angkutan, aksesibilitas menuju terminal, kondisi kendaraan, keamanan lingkungan, serta faktor sosial demografis penumpang. Penelitian dengan metode campuran (mixed methods) atau desain longitudinal juga direkomendasikan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika kenyamanan penumpang terminal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., & Rachmawati, T. (2022). Evaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas pada terminal tipe B di kawasan Timur Indonesia. *Jurnal Kebijakan Transportasi*, 7(1), 33–47.
- Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding service convenience. *Journal of Marketing*, 66(3), 1–17.

- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Lexington Books.
- Irwan, A., Anwar, V., & Zaitun, C. (2025). More than a paycheck: How non-financial incentives shape employee motivation in public administration. *Asian Management and Business Review*, 5(1), 178-195.
- Irwan, A., Mahfudnurnajamuddin, M., Nujum, S., & Mangkona, S. (2020). The effect of leadership style, work motivation and organizational culture on employee performance mediated by job satisfaction. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(8), 642-657.
- irwan, A., Budi, R., Zaitun, C., Asrianto, A., & Azizurrohman, M. (2025). Antecedents and effects of empowering leadership: A regional approach to disengagement and innovation.
- Irwan, A. Tiong,., & P., Adi, Y (2025). Agile Leadership, Digital Transformation, And Employee Performance: The Role Of Work Engagement. *JURNAL MANAJEMEN DAN BISNIS*, 4(2), 600-623.
- Jani, D. F., Tumimbang, S., & Wijaya, A. (2016). Analisis pengaruh kenyamanan layanan terhadap loyalitas pelanggan pada transportasi online. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(2), 945–960.
- Keller, K. L. (2009). *Strategic brand management: Building, measuring, and managing brand equity* (4th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Lestari, S., & Widodo, A. (2021). Fasilitas dan kenyamanan penumpang: Studi pada terminal antar kota di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, 9(3), 211–225.
- Novitasari, D. (2016). Pengaruh kenyamanan terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 4(2), 88–95.
- 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.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- Putra, I. G. N., & Santoso, D. B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap persepsi kenyamanan di terminal bus tipe B. *Jurnal Administrasi Publik*, 18(1), 88–102.
- Prasetyo, A. B. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan serta kenyamanan penumpang terminal* [Tesis Magister, Universitas Gadjah Mada].

- Sari, P., Nuraini, D., & Hidayat, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas fisik terhadap kepuasan penumpang di terminal tipe A. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 15(2), 45–60.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriyanto, A. S., & Maharani, E. (2013). *Statistika untuk penelitian*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality & satisfaction* (4th ed.). Andi.
- Wibowo, A. (2022). *Manajemen kualitas pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Yolanda, S. (2014). Persepsi kenyamanan dalam penggunaan e-commerce. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(1), 50–60.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. The Free Press.