

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi berperan sebagai komponen fundamental dalam struktur kehidupan, pemerintahan, dan masyarakat yang dipengaruhi oleh kondisi sosial demografi suatu daerah. Peningkatan kepadatan penduduk di suatu area secara signifikan mempengaruhi kinerja operasional sistem transportasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada daerah perkotaan, lonjakan jumlah penduduk sering kali disebabkan oleh tingkat kelahiran yang tinggi serta urbanisasi. Urbanisasi ini berkontribusi pada kepadatan penduduk, yang menurunkan daya saing sistem transportasi wilayah tersebut secara langsung maupun secara tidak langsung (Consegal, 2018). Hal ini berkaitan dengan munculnya persoalan transportasi publik di wilayah-wilayah perkotaan yang ada di Indonesia. Persoalan tersebut tidak hanya menjadi tantangan bagi pemerintah dan operator saja, akan tetapi juga menjadi permasalahan bagi masyarakat. Persoalan yang muncul terkait dengan transportasi publik seringkali mengedepankan kurangnya pelayanan yang memberikan kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan, sehingga secara tidak langsung akan berakibat pada tersingkirnya masyarakat dalam melakukan kegiatan mobilitasnya.

Permasalahan transportasi publik tidak hanya berdampak pada kelancaran mobilitas, tetapi juga berkaitan erat dengan isu pembangunan

berkelanjutan yang menjadi perhatian utama dalam kerangka global. PBB telah merumuskan *Sustainable Development Goals* (SDGs) sebagai agenda pembangunan berkelanjutan yang terdiri atas 17 tujuan utama (*The 17 Goals*) yang saling terkait 169 target spesifik yang terukur, mengintegrasikan unsur ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Target ini ditetapkan untuk dicapai pada tahun 2030 sebagai upaya kolektif dunia dalam mengatasi tantangan global, seperti kemiskinan, ketimpangan, perubahan iklim, serta akses terhadap layanan dasar seperti kesehatan, pendidikan, dan transportasi (United Nations, 2015). PBB menekankan bahwa pencapaian SDGs bergantung pada transformasi struktural di berbagai sektor, termasuk sistem transportasi yang inklusif dan ramah lingkungan. Transportasi bukan hanya sebagai sarana fisik untuk berpindah tempat, tetapi juga sebagai fondasi bagi keterhubungan sosial dan ekonomi, serta jembatan menuju pemerataan akses terhadap pekerjaan, pendidikan, layanan kesehatan, dan partisipasi publik.

Dalam konteks ini, transportasi publik memainkan peranan penting dalam mendukung tercapainya beberapa tujuan SDGs, terutama dalam menciptakan sistem kota yang inklusif dan berkelanjutan. Isu mengenai transportasi publik yang berkelanjutan memiliki keterkaitan erat dengan Tujuan ke-11 SDGs, yaitu “*Mewujudkan kota dan permukiman yang inklusif, aman, tangguh, dan berkelanjutan*” (Sustainable Cities and Communities). Dalam tujuan tersebut, salah satu sasarnya adalah menjamin tersedianya sistem transportasi yang menjamin keamanan, memiliki biaya yang

terjangkau, mempunyai akses yang mudah, dan beorientasi pada keberlanjutan bagi seluruh masyarakat. Perhatian khusus diberikan kepada kelompok masyarakat yang berada dalam kondisi rentan, antara lain perempuan, anak-anak, lanjut usia, serta penyandang disabilitas, agar mereka memperoleh akses yang setara dan tidak tertinggal dalam pembangunan sistem transportasi (United Nations, 2015). Akses transportasi publik yang merata tidak hanya menjadi sarana mobilitas, tetapi juga katalisator pertumbuhan ekonomi, integrasi sosial, serta pengurangan emisi karbon dari sektor transportasi darat (Litman, 2021).

Solusi teknis saja tidak akan mengatasi masalah yang ada di kota-kota besar Indonesia terkait isu transportasi publik. Pergeseran preferensi transportasi yang signifikan ditunjukkan oleh perubahan pola perilaku masyarakat terkait penggunaan moda transportasi publik, seperti bus dan kereta api. Bagi pengguna layanan transportasi publik, keberadaan angkutan umum turut memengaruhi pola mobilitas serta kebiasaan bertransportasi sehari-hari. Bagi pemerintah, penyelenggaraan transportasi publik tidak hanya terbatas pada urusan teknis dan operasional semata. Pengelolaannya juga mencakup ranah sosial serta politik, termasuk bagaimana pemerintah berinteraksi dan bernegosiasi dengan berbagai aktor-aktor ekonomi yang memiliki kepentingan dalam sektor tersebut. Sejalan dengan hal tersebut, pembangunan sistem transportasi publik yang berkelanjutan menuntut pembaruan secara menyeluruh terhadap setiap aspek yang berkaitan dengan

penyelenggaraannya. Upaya ini meliputi pembenahan berbagai komponen utama yang saling terintegrasi dalam satu sistem, seperti pengelolaan arus lalu lintas, fasilitas terminal, armada kendaraan, jaringan ruas jalan, titik persimpangan, serta perencanaan operasional yang mengatur keseluruhan layanan transportasi.

Fenomena tersebut juga dialami oleh sejumlah kota metropolitan di Indonesia, salah satunya Kota Semarang yang berperan sebagai pusat pertumbuhan di wilayah Pulau Jawa. Mengacu pada Proyeksi Penduduk tahun 2020–2050 yang disusun berdasarkan data resmi Sensus Penduduk 2020 (pertengahan tahun/Juni), jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2024 diperkirakan telah mencapai 1.708.833 jiwa. Angka ini menunjukkan tingginya aktivitas yang terpusat di Kota Semarang, yang pada gilirannya meningkatkan kebutuhan akan sarana, prasarana, dan pelayanan transportasi untuk mendukung mobilitas masyarakat. Selain itu, Kota Semarang berfungsi sebagai penghubung antar kota di sekitarnya, menarik banyak wisatawan yang berkunjung atau sekadar transit. Kartsan (2022) menyatakan bahwa pelayanan transportasi merupakan fasilitas penting yang memberikan kenyamanan bagi para wisatawan. Sarana dan prasarana transportasi di Kota Semarang sendiri meliputi Bandara Ahmad Yani sebagai pelabuhan udara domestik, Pelabuhan Tanjung Mas sebagai pelabuhan laut yang besar, Stasiun Tawang dan Stasiun Poncol sebagai stasiun kereta api, serta Terminal Mangkang sebagai terminal bus pusat di Kota Semarang.

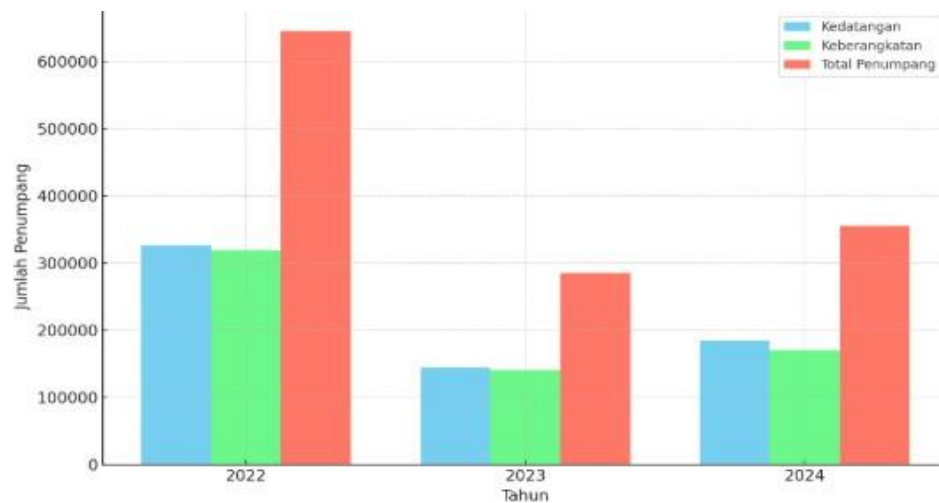
Dengan memperhatikan peran strategis Kota Semarang dalam sistem transportasi regional dan nasional, maka keberadaan terminal bus sebagai simpul utama transportasi darat menjadi sangat vital. Sebagai bagian fundamental dalam sistem transportasi, terminal memiliki fungsi strategis dalam menunjang kelancaran serta optimalisasi layanan angkutan umum. Terminal berperan sebagai titik kumpul penumpang atau barang masuk dan keluar dari sistem sebagai salah satu prasarana penting. Salah satu terminal yang menempati posisi penting dalam mendukung konektivitas antarkota dan antarprovinsi di Kota Semarang adalah Terminal Tipe A Mangkang. Terminal Mangkang termasuk dalam kategori terminal tipe A yang pengelolaannya berada di bawah otoritas Kementerian Perhubungan. Fasilitas ini difungsikan sebagai titik keberangkatan dan kedatangan penumpang dengan cakupan layanan beragam, mulai dari angkutan kota, angkutan perbatasan, Trans Semarang, Trans Jateng, hingga bus antarkota antarprovinsi (AKAP) dan antarkota dalam provinsi (AKDP). Berlokasi di Mangkang Kulon, Kecamatan Tugu, Semarang, terminal ini mulai didirikan pada tahun 2002 di atas cakupan lahan seluas 6,7 hektare dengan luas bangunan sekitar 16.868 meter persegi, serta telah menjalani beberapa tahap renovasi sampai tahun 2005.

Status Terminal Mangkang sebagai terminal tipe A mengharuskan seluruh proses penyelenggaraan dan pengelolaannya mengikuti regulasi yang merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor

PM 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan. Regulasi ini menetapkan bahwa terminal penumpang, khususnya tipe A, harus mampu memenuhi fungsi pelayanan transportasi umum secara menyeluruh, baik dalam aspek operasional, administratif, maupun pelayanan kepada penumpang. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa terminal wajib menyediakan fasilitas pelayanan minimal seperti ruang tunggu yang nyaman, toilet yang bersih, informasi jadwal keberangkatan yang jelas, loket terpadu, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, hingga sistem informasi berbasis teknologi. Lebih lanjut, pasal-pasal dalam PM 24/2021 menegaskan pentingnya pengelolaan terminal yang berorientasi pada kenyamanan, keamanan, keselamatan, keteraturan, dan kepastian layanan bagi pengguna jasa, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang berkualitas dan humanis.

Komitmen terhadap standar pelayanan tersebut menjadi semakin penting setelah adanya kebijakan Pemerintah Kota Semarang yang secara resmi merelokasi Terminal Induk Terboyo ke Terminal Mangkang pada tahun 2018. Pemandahan ini dilakukan sebagai respons terhadap kondisi lingkungan Terminal Terboyo yang semakin buruk dan rawan banjir rob, sehingga tidak lagi layak digunakan sebagai simpul transportasi utama. Pemerintah Kota Semarang melalui kebijakan tersebut berupaya menjadikan Terminal Mangkang sebagai pusat pelayanan angkutan umum yang baru, dengan harapan dapat memberikan kenyamanan dan aksesibilitas yang lebih baik bagi masyarakat. Selain itu, Peraturan Walikota Semarang Nomor 551.2/166

Tahun 2022 memperkuat keputusan ini dengan menetapkan pengalihan titik pemberhentian angkutan AKAP dan AKDP sepenuhnya ke Terminal Mangkang. Oleh karena itu, sebagai satu-satunya terminal induk saat ini di Kota Semarang, Terminal Tipe A Mangkang seharusnya menjadi representasi nyata dari penerapan ketentuan atau standar pelayanan yang telah disahkan oleh Kementerian Perhubungan.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Angkutan AKAP dan AKDP Terminal Tipe A Mangkang Tahun 2022-2024

Sumber: BPTD Kelas I Jawa Tengah Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang (2025), Telah Diolah Kembali

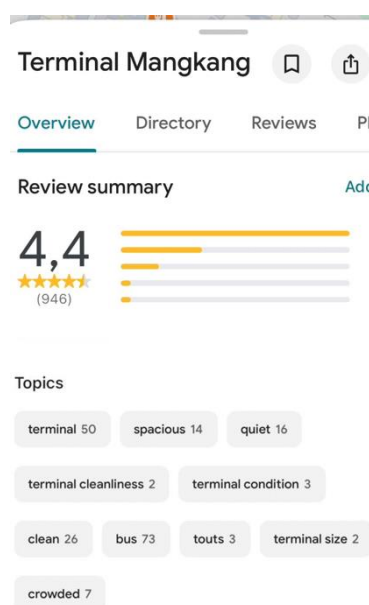
Tabel 1. 1 Jumlah Kedatangan dan Keberangkatan Penumpang Terminal Tipe A Mangkang Tahun 2022-2024

Tahun	Jumlah Kedatangan	Jumlah Keberangkatan	Total Penumpang
2022	318.745	326.383	645.128
2023	144.922	149.590	294.512
2024	170.939	185.216	356.155

Namun, implementasi dari berbagai kebijakan tersebut belum sepenuhnya mencerminkan hasil yang optimal dalam operasional dan pelayanan Terminal Tipe A Mangkang. Berdasarkan data yang dihimpun dari grafik dan tabel perbandingan jumlah penumpang AKAP dan AKDP selama tiga tahun terakhir (2022–2024), telah terjadi penurunan signifikan jumlah penumpang. Secara persentase, jumlah penumpang mengalami penurunan drastis dari tahun 2022 ke 2023 sebesar 54,4%. Sementara itu, tahun 2024 menunjukkan sedikit pemulihan dengan peningkatan sebesar 20,9% dibandingkan tahun 2023, namun angka tersebut tetap belum berhasil mencapai kembali tingkat penumpang seperti pada tahun 2022. Tren penurunan jumlah penumpang mengindikasikan adanya persoalan serius dalam pemanfaatan Terminal Tipe A Mangkang.

Masalah utama yang mendasari fenomena tersebut diindikasikan karena adanya kepuasan pengguna yang belum optimal sehingga berdampak pada loyalitas dan minat untuk menggunakan kembali layanan di Terminal Mangkang. Dalam konteks teori kepuasan pelanggan, hal ini mencerminkan terjadinya kesenjangan antara harapan (*expectation*) dan persepsi kinerja (*perceived performance*) dari layanan yang diberikan. Menurut Oliver dalam Permatasari (2024), kepuasan pelanggan terjadi ketika konsumen membandingkan harapannya dengan kinerja aktual dan menemukan bahwa kinerja tersebut memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, jika kinerja aktual lebih rendah dari harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Dalam

kasus Terminal Mangkang, penurunan signifikan jumlah penumpang selama periode 2022-2024 dapat diinterpretasikan sebagai bentuk nyata dari ketidakpuasan tersebut. Hal ini memungkinkan adanya ketidaksesuaian antara standar atau kualitas pelayanan yang dijanjikan dengan kondisi aktual yang dialami oleh penumpang.

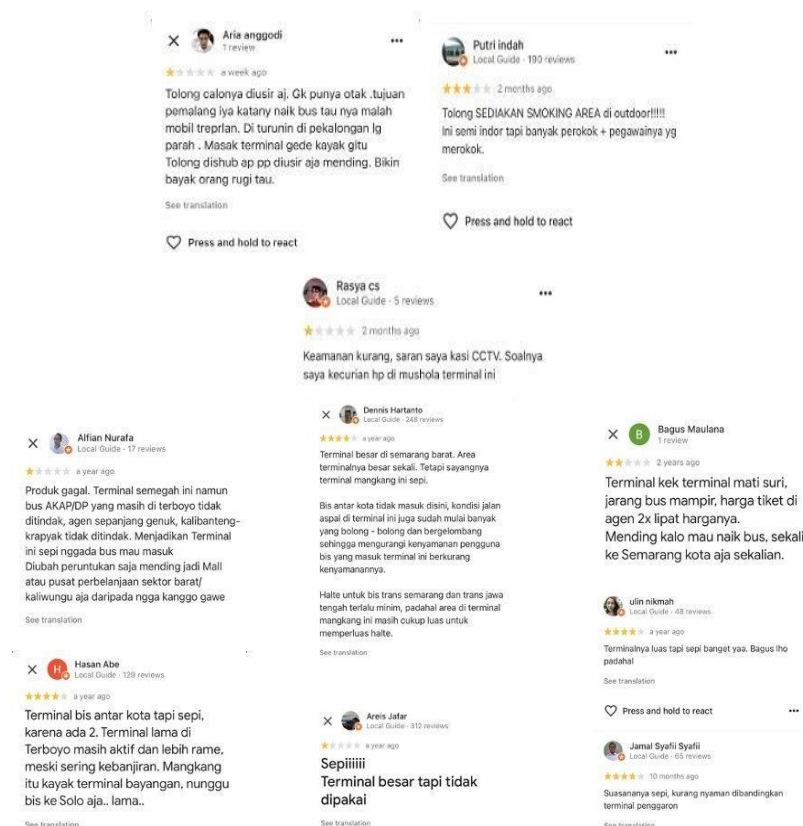


Gambar 1. 2 Rating Ulasan Google Maps Terminal Tipe A Mangkang

Sumber: Google Maps, (2025)

Berdasarkan data Google Maps tahun 2025, Terminal Tipe A Mangkang memperoleh rating rata-rata sebesar 4,4/5 dari total 945 ulasan pengguna. Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum persepsi pengguna terhadap terminal berada pada kategori baik. Tingginya jumlah ulasan juga mencerminkan bahwa terminal ini cukup banyak digunakan dan dinilai oleh masyarakat. Namun demikian, di antara ulasan yang bersifat

positif, terdapat pula sejumlah ulasan dengan rating rendah yang menyoroti beberapa aspek pelayanan. Keberagaman penilaian ini menunjukkan adanya variasi pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan Terminal Tipe A Mangkang. Fitur topik ulasan (review topics) pada Google Maps memperlihatkan bahwa pembahasan yang paling sering muncul berkaitan dengan aspek “bus”, “terminal”, “kebersihan”, dan “kondisi terminal”. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna tidak hanya menilai keberadaan fisik terminal, tetapi juga sistem operasional serta kualitas pelayanan yang mereka rasakan secara langsung.



Gambar 1. 3 Ulasan Pengguna Terminal Mangkang

Sumber: Google Maps, (2025)

Di antara berbagai ulasan yang tersedia, terdapat pula sejumlah tanggapan dengan penilaian rendah yang menyoroti aspek-aspek tertentu dalam penyelenggaraan layanan di Terminal Mangkang. Beberapa pengguna mengungkapkan keluhan terkait kepastian jadwal keberangkatan, minimnya bus yang masuk ke dalam area terminal, serta aspek keamanan dan pengawasan fasilitas umum. Meskipun jumlahnya tidak mendominasi keseluruhan ulasan, keberadaan tanggapan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian pengguna yang merasakan ketidaksesuaian antara harapan terhadap standar pelayanan terminal tipe A dengan pengalaman aktual yang diperoleh.

Untuk memahami kondisi tersebut secara lebih sistematis, kualitas pelayanan dapat dianalisis menggunakan kerangka SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., sebagaimana dikutip dalam Setiono dan Hidayat (2022). Pendekatan ini mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Berdasarkan berbagai ulasan pengguna di platform publik,

terlihat bahwa sebagian besar dimensi tersebut belum terpenuhi secara optimal di Terminal Mangkang.



Gambar 1. 4 Kondisi Terminal Mangkang yang Sepi dan Minim Aktivitas

Sumber: Dokumentasi Penulis, (2025)

Pada dimensi *tangible*, beberapa penumpang mengeluhkan kondisi terminal yang cenderung sepi dan minim aktivitas. Seperti yang disampaikan oleh salah satu pengguna:

“Produk gagal karena terminal semegah ini namun bus AKAP/AKDP yang masih di Terboyo dan agen sepanjang genuk, kalibanteng, dan krapyak tidak ditindak. Menjadikan terminal ini sepi nggada bus mau masuk. Diubah peruntukan saja menjadi mall atau pusat perbelanjaan sektor barat daripada tidak berguna.” (Ulasan Google Maps oleh Alfian Nurafa, 2024).

Keluhan serupa juga diungkapkan oleh pengguna lain:

“Terminal bus antar kota tapi sepi, karena ada 2. Terminal lama di Terboyo masih aktif dan lebih rame, meski sering banjir. Mangkang itu kayak terminal bayangan, nunggu bus ke Solo aja lama.” (Ulasan Google Maps oleh Hasan Abe, 2024).

Kemudian dari dimensi *reliability*, muncul keluhan mengenai tidak pastinya jadwal keberangkatan bus serta masih banyaknya agen tiket yang beroperasi

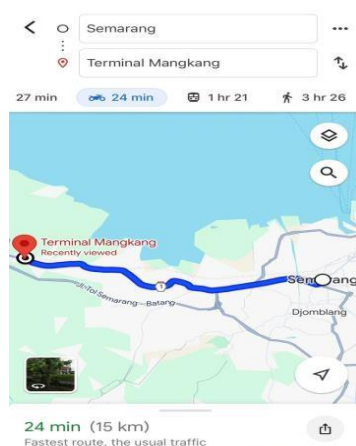
di luar terminal seperti di Terboyo, padahal secara resmi AKAP/AKDP telah dipindahkan ke Mangkang. Hal ini menyebabkan harga tiket tidak transparan dan sering kali lebih mahal. Salah satu pengguna menyatakan bahwa:

“Terminal kek terminal mati suri, jarang bus mampir sama harga tiket di agen 2x lipat harganya. Mending kalo mau naik bus, sekalian ke Semarang kota aja sekalian.” (Ulasan Google Maps oleh Bagus Maulana, 2023)

Hal ini mengindikasikan bahwa keandalan sistem pelayanan yang ada masih lemah dan masih kurangnya pengawasan terhadap praktik percaloan. Selanjutnya pada dimensi *assurance*, juga muncul kekhawatiran terkait dengan keamanan dan perlindungan pengguna. Salah satu pengguna menyebut bahwa:

“Keamanan kurang, saran saya kasi CCTV. Soalnya saya kecurian hp di mushola terminal ini.” (Ulasan Google Maps oleh Raya CS, 2025)

Oleh karena itu, maka jaminan keamanan dan keselamatan pengguna di Terminal Mangkang dinilai masih minim.



Gambar 1. 5 Jarak Terminal Mangkang dari Pusat Kota Semarang

Sumber: Google Maps, (2025)

Di sisi lain, lokasi Terminal Mangkang juga menjadi persoalan tersendiri yang mungkin turut mempengaruhi rendahnya kepuasan penumpang. Terletak di ujung barat Kota Semarang, terminal ini berlokasi pada jarak kurang lebih 15 kilometer dari pusat kota atau pusat aktivitas masyarakat seperti Simpang Lima, kawasan kampus, dan pusat bisnis. Letaknya yang berada di jalur Pantura yang padat lalu lintas menyebabkan waktu tempuh menuju terminal menjadi lebih lama, terlebih saat terjadi kemacetan. Permasalahan ini bukan semata karena kurangnya integrasi antar moda, melainkan karena ketidaksesuaian lokasi dengan pola mobilitas harian masyarakat perkotaan. Akibatnya, banyak penumpang yang justru memilih menggunakan terminal bayangan seperti di Kalibanteng, Banyumanik, dan Sukun, yang lebih dekat, mudah dijangkau, dan berada di tengah-tengah aktivitas warga.



Gambar 1. 6 Anggapan Masyarakat Terkait Lokasi dan Terminal Bayangan

Sumber: X (2025), Telah Diolah Kembali

Bukti mengenai ketidakstrategisan lokasi terminal ini juga diperkuat dengan cuitan dari X, salah satu akun publik menyebut, “Terminal resmi tipe A Mangkang dibangun di lokasi sepi, jauh dari keramaian & pusat ekonomi. Akhirnya penumpang dan operator mencari solusi mandiri.” Cuitan lain menambahkan, “Jauh mau ke Mangkang, akhirnya balik lagi ke Kalibanteng,” menunjukkan adanya preferensi masyarakat terhadap lokasi yang lebih praktis dan efisien. Bahkan, pengguna lain menyebut bahwa “sekitar 50 persen lebar jalan terpakai untuk bus dan penumpang,” yang menandakan terjadinya penggunaan ruang jalan yang tidak terencana karena kurangnya fasilitas terminal yang sesuai dengan alur perjalanan warga. Temuan-temuan tersebut mencerminkan bahwa kebijakan pemindahan terminal tanpa mempertimbangkan aksesibilitas spasial dan perilaku mobilitas masyarakat hanya akan menciptakan resistensi penggunaan oleh publik. Hal ini sejalan dengan temuan studi Mulyantomo dan Andari (2020) yang menyatakan bahwa lokasi layanan publik yang tidak strategis akan menurunkan minat dan kepuasan pengguna, terutama pada layanan transportasi umum. Ketika lokasi terminal tidak terintegrasi dengan pola perjalanan harian warga, maka terminal akan sulit diakses, tidak efisien secara waktu dan biaya, serta kehilangan fungsinya sebagai simpul transportasi yang inklusif.

Beberapa penelitian sebelumnya turut memperkuat urgensi penelitian ini dan memberikan bukti empiris mengenai pentingnya kualitas pelayanan

dan lokasi terminal dalam membentuk kepuasan serta loyalitas pengguna jasa transportasi publik. Komarrudin et al. (2023) dalam penelitiannya di Terminal Pondok Cabe mengungkapkan bahwa ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan berdampak langsung pada penurunan kepuasan pengguna. Mereka menemukan bahwa indikator seperti ketepatan informasi, kenyamanan fasilitas, dan kesiapan petugas menjadi determinan penting dalam menciptakan citra positif atas pelayanan yang diberikan di terminal. Temuan ini menggarisbawahi bahwa kualitas pelayanan yang rendah dapat menyebabkan beralihnya minat masyarakat dari transportasi umum ke moda transportasi lain yang dianggap lebih praktis dan dapat diandalkan.

Penelitian lain oleh Faizin et al. (2017) yang dijalankan di Kabupaten Jember juga mengidentifikasi bahwa pelayanan yang tidak profesional, keterlambatan operasional, serta lokasi terminal yang tidak strategis menjadi faktor utama rendahnya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Mereka menyimpulkan bahwa semakin jauh dan sulit dijangkau lokasi terminal dari pusat aktivitas warga, semakin rendah pula intensi penggunaan moda angkutan umum. Kondisi ini selaras dengan studi oleh Wahdana et al. (2022) yang meneliti terminal di kawasan pedesaan dan mendapati bahwa keterpencilan lokasi terminal, minimnya moda pengumpan (feeder), dan ketidakterpaduan antar transportasi menyebabkan tingkat kunjungan pengguna menurun secara drastis.

Fakta tersebut selaras dengan kondisi yang terjadi di Terminal Mangkang Kota Semarang, yang secara kuantitatif telah mengalami penurunan jumlah penumpang secara berturut-turut selama tiga tahun terakhir. Jika ditelusuri lebih dalam, penurunan ini dapat dikaitkan dengan merosotnya indikator-indikator kepuasan pengguna, seperti tidak terpenuhinya harapan terhadap kualitas layanan, rendahnya minat untuk menggunakan ulang layanan terminal, serta minimnya rekomendasi positif dari penumpang terhadap terminal tersebut. Gejala-gejala ini mengindikasikan melemahnya performa variabel Y (kepuasan pengguna), dan membuka ruang analisis terhadap faktor-faktor penyebab utamanya yang diasumsikan berasal dari variabel X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (lokasi terminal).

Sejalan dengan uraian permasalahan tersebut, muncul pertanyaan penelitian mendasar yang perlu dikaji secara empiris, yaitu: Mengapa masih terdapat sebagian pengguna yang merasa belum puas terhadap kualitas pelayanan dan lokasi Terminal Tipe A Mangkang? Pertanyaan ini menjadi penting mengingat adanya dinamika jumlah penumpang serta variasi persepsi pengguna terhadap layanan dan lokasi terminal.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian berjudul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna di Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang*” hadir untuk menjawab permasalahan tersebut melalui pendekatan empiris. Penelitian ini bertujuan untuk menguji

secara simultan pengaruh dua variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi terminal (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel dependen. Selain bertujuan mengonfirmasi hubungan antarvariabel, penelitian ini juga berfokus pada identifikasi dimensi-dimensi spesifik dalam kualitas pelayanan dan lokasi yang memiliki pengaruh paling signifikan terhadap persepsi serta tingkat kepuasan para pengguna jasa terminal. Dengan demikian, hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan gambaran yang akurat mengenai kondisi aktual pelayanan di Terminal Tipe A Mangkang, serta menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis oleh pemerintah daerah dan pengelola terminal dalam upaya meningkatkan kualitas transportasi publik yang inklusif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pelayanan di Terminal Tipe A Mangkang belum sepenuhnya mencerminkan standar minimal sebagaimana diatur dalam PM 24 Tahun 2021. Berbagai keluhan muncul dari pengguna, mulai dari kondisi terminal yang cenderung sepi, minim aktivitas, dan tidak terawat, jadwal keberangkatan yang tidak jelas, hingga minimnya pengawasan terhadap praktik calo dan keamanan yang rendah. Ketidakpuasan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi dan realitas layanan.

2. Terletak sekitar 15 km dari pusat kota, Terminal Tipe A Mangkang dinilai tidak sesuai dengan pola mobilitas masyarakat Semarang yang cenderung beraktivitas di pusat kota. Jarak yang jauh, akses jalan yang padat, serta minimnya konektivitas antar moda membuat terminal ini kurang menarik bagi pengguna, yang kemudian lebih memilih terminal bayangan.
3. Data menunjukkan penurunan tajam jumlah penumpang dari tahun 2022 ke 2023, dengan hanya sedikit pemulihan di tahun 2024. Penurunan ini mencerminkan hilangnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan transportasi dari Terminal Tipe A Mangkang, yang diduga kuat disebabkan oleh rendahnya kualitas pelayanan dan lokasi yang tidak mendukung kenyamanan akses.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi diatas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang?
2. Apakah Lokasi Terminal (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang?
3. Apakah Kualitas Pelayanan (X_1) dan Lokasi Terminal (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, peneliti merumuskan beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang
2. Menganalisis pengaruh Lokasi Terminal (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang
3. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) dan Lokasi Terminal secara bersama-sama (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang

1.5 Kegunaan Penelitian

Terdapat beberapa kegunaan penelitian meliputi: (1) Kegunaan Praktis; dan (2) Kegunaan Teoritis yang masing-masing dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan wawasan serta pemahaman yang lebih mendalam sesuai dengan materi yang telah diperoleh selama perkuliahan, sekaligus menambah pengalaman praktis dalam melakukan penelitian ilmiah.
- b. Bagi Instansi Terkait, Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pengelola Terminal Mangkang dan Dinas Perhubungan Kota Semarang mengenai aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan

pengguna, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam peningkatan mutu pelayanan dan pengelolaan terminal.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menyumbangkan pemikiran pada pengembangan teori dalam ranah manajemen transportasi publik, terutama terkait pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terminal terhadap kepuasan pengguna. Dengan memahami hubungan tersebut, hasil penelitian ini tidak hanya menambah khazanah referensi ilmiah, tetapi juga dapat dijadikan dasar bagi studi-studi lanjutan yang berfokus pada transportasi publik di kawasan perkotaan.

1.6 Landasan Teori

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
1.	Adipradana et al. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Terminal Dan Kinerja Petugas Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri. <i>REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen</i> , 13(2), 479-490. https://doi.org/10.32503/revitalisasi.v13i2.6459	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik, standar pelayanan terminal, dan kinerja petugas memengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di Terminal Tipe A Tamanan, Kota Kediri, baik secara parsial maupun simultan	Kualitas Pelayanan Publik menurut Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), meliputi: (1) Tangibles; (2) Reliability; (3) Responsiveness; (4) Assurance; (5) Empathy Standar Pelayanan Terminal menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015, aspek yang diatur mencakup: (1) Fasilitas Umum; (2) Jadwal Keberangkatan; (3) Ruang Tunggu; (4) Keselamatan; (5) Kebersihan Terminal	Kuantitatif	Kepuasan pengguna jasa di Terminal Tipe A Tamanan, Kota Kediri, dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan publik, standar pelayanan terminal, serta kinerja petugas, baik secara parsial maupun simultan

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			Menurut Gomes (2003) dan Mangkunegara (2005), Kinerja dipengaruhi oleh kemampuan (ability) dan motivasi (motivation). Efektivitas dan efisiensi kerja petugas dianggap sebagai indikator kinerja yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Kepuasan Pelanggan menurut Kotler & Keller (2009), meliputi: (1) Kesesuaian antara harapan dan kinerja; (2) Tingkat kepuasan umum; (3) Kesiediaan untuk mengulang pembelian (Repurchase Intention); (4) Kesiediaan untuk merekomendasikan		

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
2.	Wisnu Ramadhani, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo. <i>Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo</i> https://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/8081	Penelitian ditujukan untuk mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Aksesibilitas secara parsial terhadap Kepuasan Pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo	Kepuasan Pelanggan menurut Hawkins dan Lonney dikutip dalam Tjiptono (Fandy Tjiptono, 2018) meliputi: - Kesesuaian Harapan - Minat Berkunjung Kembali - Kesediaan Merekomendasikan Kualitas pelayanan menurut Kotler (2012) mencakup: - Tangibles - Empathy - Reliability - Responsiveness - Assurance	Kuantitatif	Hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan aksesibilitas terhadap kepuasan pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji, Kabupaten Ponorogo, menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut memiliki pengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa.

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			Menurut Tjiptono & Chandra (2016), indikator Fasilitas meliputi: - Perencanaan Spasial - Perencanaan Ruang - Perlengkapan - Tata Cahaya dan Warna Aksesibilitas menurut Tamin (2000) meliputi: - Jarak - Waktu - Cost (Harga)		
3.	Rahman, N., & Fakhrudin, A. (2022). Pengaruh Lokasi Dan Fasilitas Transportasi Terhadap Minat Pengguna Jasa Layanan Bandar Udara Internasional Yogyakarta.	Menganalisis seberapa besar pengaruh lokasi bandara dan fasilitas transportasi yang tersedia	Lokasi Transportasi menurut <i>Situmorang (2005)</i> dan <i>Tamin (2000)</i>: 1) Jarak tempuh 2) Kemudahan akses 3) Waktu tempuh 4) Konektivitas	Kuantitatif	Lokasi dan Fasilitas berpengaruh signifikan secara simultan terhadap Minat Pengguna jasa layanan Bandar

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	<i>Jurnal Kewarganegaraan</i> , 6(1), 1156-1164. https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2692	terhadap minat masyarakat dalam menggunakan jasa layanan di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA).	Fasilitas Transportasi menurut <i>Tamin (2000)</i> , mencakup: 1) Kenyamanan 2) Keamanan 3) Ketersediaan 4) Moda Penghubung 5) Sarana Penunjang Minat Pengguna Jasa <i>Kotler & Keller (2009)</i> , meliputi: 1) Niat menggunakan 2) Frekuensi penggunaan 3) Rekomendasi 4) Ketertarikan terhadap layanan		Udara Internasional Yogyakarta
4.	Marlina, N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Perum Damri Cabang Bogor.	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan,	Kualitas Pelayanan Mengacu pada teori <i>Parasuraman et al. (1985)</i> melalui dimensi SERVQUAL:	Kuantitatif	Penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan dan harga memberikan

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	Repository GICI. https://repository.stiegici.ac.id/document/1570/pengaruh-kualitas-pelayanan-harga-dan-lokasi-terhadap-kepuasan-pelanggan-perum-damri-cabang-bogor	harga, dan lokasi memengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di Perum Damri Cabang Bogor, baik secara parsial maupun secara simultan.	a. Tangible b. Reliability c. Responsiveness d. Assurance e. Empathy Harga Menurut <i>Kotler & Keller (2009)</i>, harga mempengaruhi persepsi nilai yang diterima pelanggan, yang berujung pada keputusan pembelian dan kepuasan. Lokasi Berdasarkan <i>Situmorang (2005)</i>, lokasi strategis ditentukan oleh: a. Kemudahan Akses b. Kedekatan ke Pengguna c. Konektivitas dengan Fasilitas Transportasi Lainnya.		pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perum DAMRI Cabang Bogor, sementara lokasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan.

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			Kepuasan Pelanggan menurut <i>Kotler & Keller (2009)</i> indikator kepuasan pelanggan mencakup: - Tingkat Kepuasan Umum - Kesediaan Menggunakan Kembali - Kecenderungan Merekomendasikan - Evaluasi terhadap harapan dan realita - Toleransi terhadap kekurangan minor		
5.	Andriawan, M. H. (2021). Pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Paras Tour and Travel Batam. <i>Doctoral dissertation, Prodi Manajemen.</i>	Mengetahui bagaimana lokasi dan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada PT Paras Tour And Travel Batam, baik	Lokasi menurut Mukhlis (2019), meliputi: - Akses - Visibilitas - Tempat Parkir luas, nyaman, dan aman	Kuantitatif	Kajian penelitian menunjukkan bahwa variabel lokasi dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
	http://repository.upbatam.ac.id/id/eprint/943	secara parsial maupun simultan.	4. Ekspansi Lingkungan Pelayanan menurut Syahsudarmi (2018), mencakup: 1. Tangible (Bukti Fisik) 2. Reliability (Kehandalan) 3. Responsiveness (Daya Tanggap) 4. Assurance (Jaminan) 5. Empati (Empathy) Kepuasan Konsumen menurut Tjiptono (2011), meliputi: 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Konfirmasi harapan		terhadap kepuasan konsumen pada PT Paras Tour And Travel Batam.

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			3. Niat pembelian ulang 4. Kesiediaan merekomendasikan		
6.	Paga, M., & Hatidja, S. (2022). Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Hanggar Tala'salapang di Kota Makassar. <i>Journal of Management and Social Sciences</i> , 1(4), 213-229. https://doi.org/10.55606/jimas.v2i1.179	Mengetahui apakah lokasi memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Hanggar Tala'salapang di kota Makassar.	Lokasi menurut Kotler & Keller (2017) dan Tjiptono (2015), mencakup (1) Akses Jalan ke Lokasi; (2) Kedekatan Lokasi dengan Konsumen; (3) Ketersediaan Transportasi Umum; (4) Kondisi Lingkungan Sekitar	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa lokasi berperan secara positif dan signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di PT Hanggar Tala'salapang, Kota Makassar.

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
7.	Sinulingga, S. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Citilink Indonesia Branch Medan. <i>Doctoral dissertation, UNIVERSITAS DHARMAWANGSA.</i> http://repository.dharmawangsa.ac.id/id/eprint/315	Mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan penumpang di Citilink Indonesia Branch Office Medan.	Kualitas Pelayanan menurut <i>Tjiptono (2016)</i> dan <i>Parasuraman et al. (SERVQUAL Model)</i>, meliputi: 1. Tangible (Berwujud) 2. Empathy (Empati) 3. Reliability (Keandalan) 4. Responsiveness (Daya tanggap) 5. Assurance (Jaminan) Harga menurut <i>Kotler & Armstrong (2015)</i> dan <i>Buchari Alma (2014)</i>, yaitu: 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Kuantitatif	Hasil penelitian mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh signifikan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat produksi 5. Harga mempengaruhi daya beli konsumen 6. Harga dapat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan Kepuasan Konsumen menurut Kotler & Keller (2008), mencakup: 1. Kinerja layanan 2. Harapan 3. Pengaruh emosional 4. Biaya dan kemudahan		

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
8.	Özkan, E., Avci, N., Türksoy, S. S., Curkan, S. C., & Nisari, M. A. (2020). <i>Effect of Çeşme and Chios Port Services on Visitor Satisfaction</i> , dalam buku <i>Strategic Innovative Marketing and Tourism</i> . Springer Nature Singapore Pte Ltd. https://doi.org/10.1007/978-981-10-7068-6_12	Menganalisis pengaruh kualitas layanan pelabuhan di Çeşme (Turki) dan Chios (Yunani) terhadap kepuasan pengunjung	Service Quality, berdasarkan model SERVQUAL oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988), yang meliputi lima dimensi kualitas layanan: a. Tangibles (wujud fisik fasilitas) b. Reliability (keandalan) c. Responsiveness (ketanggapan) d. Assurance (jaminan) e. Empathy (kepedulian) Customer Satisfaction, berdasarkan Kotler (1997) dan Caruana (2002), dihasilkan dari perbandingan antara harapan pelanggan dan	Kuantitatif	Kualitas layanan pelabuhan di kedua wilayah (Çeşme & Chios) memberikan pengaruh yang signifikan dengan arah positif terhadap kepuasan pengunjung.

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
			persepsi kinerja aktual dari layanan yang diterima. Service Encounter Theory – <i>Solomon et al. (1985)</i> , Interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna mempengaruhi persepsi kualitas dan kepuasan.		
9.	Palaguachi, J., Ortega, M., & Padilla, M. (2024) <i>Evaluating the Location of the Park-and-Ride System Using Multi-Criteria Methods: A Systematic Review. Sustainability</i> , 16(23), 10187. https://doi.org/10.3390/su162310187	Penelitian ini bertujuan untuk melakukan Tinjauan sistematis Terhadap berbagai metode multi-kriteria yang digunakan dalam evaluasi lokasi sistem park-and-ride (P&R). Tujuannya adalah untuk	Teori Lokasi Transportasi menurut <i>Rodrigue (2020)</i> , mencakup: 1) Aksesibilitas 2) Permintaan Pengguna 3) Konektivitas ke Jaringan Transportasi Umum Teori Multi-Criteria Decision Making	<i>Systematic Literature Review</i> (SLR)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode AHP (Analytical Hierarchy Process) dan TOPSIS merupakan pendekatan multi-kriteria (MCDM) yang paling umum digunakan dalam mengevaluasi lokasi sistem park-and-ride

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
		mengidentifikasi pendekatan terbaik dalam menentukan lokasi fasilitas transportasi yang optimal untuk mendukung pemanfaatan transportasi umum sekaligus menekan penggunaan kendaraan pribadi.	(MCDM) menurut <i>Saaty (1980)</i> dan <i>Hwang & Yoon (1981)</i>: AHP (Analytical Hierarchy Process), TOPSIS, dan ELECTRE merupakan metode populer dalam pengambilan keputusan yang melibatkan banyak kriteria, termasuk aspek ekonomi, sosial, dan spasial. Konsep Transportasi Berkelanjutan menurut <i>Banister (2008)</i>: Menekankan pentingnya merancang sistem transportasi yang efisien, ramah lingkungan, dan mudah diakses untuk mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi.		(P&R). Selain itu, banyak studi juga memadukan metode MCDM dengan teknologi GIS untuk menganalisis aspek spasial lokasi. Kriteria utama yang digunakan dalam evaluasi lokasi meliputi aksesibilitas, ketersediaan lahan, kedekatan ke pusat kota, biaya pembangunan, dampak lingkungan, dan konektivitas ke moda transportasi umum lainnya. Temuan kunci dari tinjauan ini menegaskan bahwa lokasi sangat

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
					berpengaruh terhadap keberhasilan sistem P&R.
10.	Gao, W., Sun, X., Zhao, M., Gao, Y., & Ding, H. (2024). <i>Evaluate Human Perception of the Built Environment in the Metro Station Area.</i> <i>Land</i> , 13(1), 90. https://doi.org/10.3390/land13010090	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi manusia terhadap lingkungan binaan di sekitar stasiun metro, dengan fokus pada bagaimana lokasi terminal dan kondisi sekitarnya memengaruhi kepuasan dan kenyamanan pengguna	Node-Place Model (Bertolini, 1999), menjelaskan hubungan antara fungsi transportasi (node) dan konteks spasial/lokasi (place) dari terminal atau stasiun. 5D Index (Cervero & Kockelman, 1997), Lima dimensi yang memengaruhi penggunaan dan kepuasan transportasi publik: 1. Density 2. Diversity	Kuantitatif spasial & persepsi pengguna	Penelitian menunjukkan bahwa lokasi terminal dan kondisi lingkungan sekitarnya memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di sekitar stasiun metro.

No	Peneliti/ Tahun/Jurnal/Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metode Penelitian	Temuan Penelitian
		transportasi publik.	3. Design 4. Destination Accessibility 5. Distance to Transit		

Berbagai penelitian mengenai kepuasan pengguna transportasi publik telah dilakukan dengan memanfaatkan beragam kerangka teori dan variabel. Kajian oleh Adipradana et al. (2024), kualitas pelayanan dianalisis menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), yang terdiri dari lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, standar pelayanan terminal mengacu kepada ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015, sedangkan kinerja petugas dievaluasi berdasarkan teori kemampuan dan motivasi yang dikemukakan oleh Gomes (2003) serta Mangkunegara (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna di Terminal Tipe A Tamanan Kota Kediri sangat dipengaruhi oleh kinerja petugas, penerapan standar pelayanan terminal, serta kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian Alfian (2021) juga mengadopsi teori SERVQUAL dari Kotler (2012), serta konsep kepuasan pelanggan dari Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono (2018). Fasilitas diukur menggunakan indikator dari Tjiptono & Chandra (2016), sedangkan aksesibilitas dijelaskan melalui pendekatan Tamin (2000) yang meliputi jarak, waktu, dan biaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung di Terminal Tipe A Seloaji Ponorogo dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, serta tingkat aksesibilitas terminal.

Rahman & Fakhrudin (2022) menggunakan teori lokasi dari Situmorang (2005) dan Tamin (2000), serta teori minat penggunaan jasa dari Kotler & Keller (2009). Penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan akses, waktu tempuh, dan keberadaan fasilitas transportasi berkontribusi secara signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan layanan di Bandara Internasional Yogyakarta.

Penelitian Marlina (2023) menerapkan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985) yang dimaksudkan guna mengkaji kualitas pelayanan, dan mengadopsi teori harga dari Kotler & Keller (2009) yang menekankan persepsi nilai terhadap keputusan pembelian. Lokasi dijelaskan melalui teori Situmorang (2005) yang menekankan pentingnya kemudahan akses dan konektivitas. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan harga secara signifikan, sedangkan faktor lokasi tidak berkontribusi secara signifikan.

Andriawan (2021) memanfaatkan teori lokasi dari Mukhlis (2019), yang mencakup aspek akses, visibilitas, dan kenyamanan lingkungan. Aspek pelayanan dievaluasi dengan menggunakan dimensi SERVQUAL sebagaimana dijelaskan oleh Syahsudarmi (2018), sementara kepuasan pelanggan dijelaskan menggunakan teori dari Tjiptono (2011). Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PT Paras Tour and Travel Batam dipengaruhi oleh lokasi dan kualitas pelayanan secara positif dan signifikan.

Penelitian Paga & Hatidja (2022) menerapkan teori lokasi dari Kotler & Keller (2017) dan Tjiptono (2015), yang mencakup akses jalan, kedekatan lokasi dengan konsumen, serta kondisi lingkungan sekitar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di PT Hanggar Tala'salapang di Kota Makassar, lokasi secara signifikan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Penelitian oleh Sinulingga (2020) mengadopsi teori SERVQUAL dari Tjiptono (2016) dan Parasuraman et al., serta teori harga dari Kotler & Armstrong (2015) yang menekankan keterjangkauan dan kesesuaian harga dengan manfaat layanan. Teori kepuasan konsumen dalam penelitian ini merujuk pada Kotler & Keller (2008). Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan Citilink Indonesia di Medan dipengaruhi secara signifikan oleh kedua faktor, yakni kualitas pelayanan dan harga tiket.

Dalam konteks internasional, Özkan et al. (2020) menerapkan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988) untuk menilai kualitas layanan pelabuhan di Çeşme (Turki) dan Chios (Yunani). Teori kepuasan pelanggan dikaji berdasarkan perspektif Kotler (1997) dan Caruana (2002), serta didukung oleh teori *Service Encounter* dari Solomon et al. (1985), yang menjelaskan pentingnya interaksi langsung antara penyedia layanan dan pengguna. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh kelima dimensi dalam model SERVQUAL secara positif dan signifikan.

Palaguachi et al. (2024) menggunakan teori lokasi dari Rodrigue (2020), serta pendekatan pengambilan keputusan multikriteria melalui metode AHP (Saaty, 1980) dan TOPSIS (Hwang & Yoon, 1981). Penelitian ini juga mengacu pada prinsip transportasi berkelanjutan dari Banister (2008), yang menekankan pentingnya aksesibilitas, efisiensi, dan keberlanjutan lingkungan. Studi ini menyimpulkan bahwa lokasi sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sistem park-and-ride, dengan kriteria utama seperti konektivitas, kedekatan ke pusat kota, dan dampak lingkungan.

Gao et al. (2024) menerapkan *Node-Place Model* (Bertolini, 1999) dan *5D Index* (Cervero & Kockelman, 1997) untuk mengevaluasi pengaruh lokasi dan kondisi lingkungan sekitar stasiun metro terhadap persepsi pengguna. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas spasial lokasi dan kemudahan akses transportasi publik memberikan pengaruh signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan kajian komprehensif terhadap sejumlah literatur terdahulu, terdapat sejumlah perbedaan baik pada fokus, lokus, maupun variabel yang digunakan oleh setiap peneliti. Penelitian-penelitian sebelumnya banyak berfokus pada aspek kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi secara terpisah maupun bersamaan, namun belum secara spesifik meneliti keterkaitan antara kualitas pelayanan maupun lokasi terminal terhadap kepuasan penumpang pada konteks Terminal Tipe A di wilayah perkotaan. Penelitian ini mengambil lokus di Terminal Mangkang Kota

Semarang dengan pertimbangan bahwa terminal tersebut merupakan salah satu gerbang utama transportasi darat di Jawa Tengah yang melayani arus penumpang antar kota dan antar provinsi dengan intensitas tinggi.

Penggunaan variabel dalam penelitian ini juga memiliki karakteristik tersendiri karena mengintegrasikan dua variabel utama yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi terminal (X_2) secara simultan atau bersama-sama sebagai prediktor terhadap kepuasan pengguna (Y). Meskipun kedua variabel ini telah banyak dikaji secara terpisah, namun belum ditemukan penelitian terdahulu yang secara komprehensif mengevaluasi pengaruh gabungan keduanya pada sektor pelayanan terminal tipe A di kota besar seperti Semarang. Dengan demikian, penelitian ini mengembangkan kajian sebelumnya dengan menganalisis secara simultan dua variabel utama yang berperan krusial dalam pelayanan publik transportasi darat, sekaligus menyumbangkan dukungan teoritis dan praktis dalam penyelenggaraan terminal yang lebih berorientasi pada kepuasan pengguna.

1.6.1 Administrasi Publik

Secara etimologis, istilah administrasi publik secara etimologis bersumber dari kata *administration* dalam bahasa Inggris, yang berasal dari bahasa Latin. Kata *ad* berarti “kepada” atau “untuk” dan *ministrare* bermakna “melayani” atau “menolong”. Secara sederhana, administrasi dapat dipahami sebagai kegiatan pemberian layanan atau bantuan dalam pelaksanaan suatu aktivitas maupun pengelolaan organisasi. Menurut Holzer dan Schwester

(2015), administrasi didefinisikan sebagai rangkaian proses yang melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengawasan terhadap sumber daya, yang bertujuan untuk merealisasikan tujuan organisasi secara optimal. Dengan demikian, administrasi tidak hanya sekadar aktivitas pengelolaan, tetapi juga mencakup fungsi-fungsi manajerial yang tersusun secara sistematis dan terstruktur untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Kata “publik” berasal dari bahasa Inggris *public* yang memiliki makna masyarakat, umum, atau berkaitan dengan negara. Dalam konteks administrasi publik, istilah ini merujuk pada keseluruhan masyarakat yang menjadi objek dan subjek pelayanan administrasi. Menurut Wright (2011), publik adalah komunitas sosial yang luas yang memerlukan pelayanan dan pengelolaan oleh pemerintah atau lembaga publik. Dengan demikian, administrasi publik tidak semata-mata menitikberatkan pada pengelolaan organisasi pemerintahan, tetapi juga menekankan penyediaan layanan kepada masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama.

Administrasi publik dapat diartikan sebagai proses pengelolaan dan pelaksanaan berbagai rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah atau lembaga publik dengan tujuan memberikan layanan kepada masyarakat. Menurut Eisinger (2001), administrasi publik merupakan gabungan antara seni dan ilmu dalam mengatur, mengarahkan, serta mengendalikan sumber daya manusia, keuangan, dan material untuk mewujudkan tujuan bersama

yang telah ditentukan melalui kebijakan publik. Mereka menekankan bahwa praktik administrasi publik bertujuan menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien melalui koordinasi optimal dari berbagai sumber daya yang tersedia.

Selain itu, Edwards (2018) menegaskan bahwa administrasi publik diharuskan mampu dalam mengelola sumber daya dan aktivitas pemerintahan secara efektif, efisien, dan akuntabel. Menurutnya, prinsip-prinsip administrasi yang diterapkan dalam organisasi publik harus fleksibel dan dapat diadaptasi sesuai kebutuhan, dengan sasaran utama memastikan masyarakat memperoleh layanan yang berkualitas dan optimal. Selain itu, juga diidentifikasi beberapa prinsip penting seperti pembagian kerja, otoritas dan tanggung jawab, serta kesatuan komando yang menjadi dasar efektivitas manajerial dalam administrasi publik.

Pendapat lain dari Peters & Thynne (2022) menambahkan bahwa administrasi publik merupakan proses pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat luas. Mereka menekankan pentingnya fungsi pengawasan, akuntabilitas, dan pemberdayaan masyarakat agar tercipta pemerintahan yang responsif dan demokratis. Administrasi publik tidak hanya mengatur sumber daya, tetapi juga mengedepankan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pemerintahan demi tercapainya tujuan bersama.

Dengan demikian, administrasi publik dapat dipahami sebagai suatu bidang keilmuan sekaligus praktik yang berfokus pada pengelolaan sumber

daya manusia, keuangan, dan material dalam rangka mengimplementasikan kebijakan publik serta menyelenggarakan pelayanan yang berdaya guna kepada masyarakat, dan menjunjung prinsip transparansi dan akuntabilitas. Administrasi publik juga mengintegrasikan fungsi-fungsi manajerial dengan fokus pada pelayanan serta pemberdayaan masyarakat, dalam rangka mewujudkan tata kelola yang efektif dan akuntabel, serta mendukung pembangunan berkelanjutan untuk mewujudkan kesejahteraan kolektif.

1.6.2 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma dalam administrasi publik dapat dimaknai sebagai landasan pemikiran yang membentuk cara pandang dalam menganalisis dinamika penyelenggaraan pemerintahan dan tata kelola pelayanan kepada masyarakat. Paradigma ini terus mengalami perubahan seiring perkembangan ilmu administrasi dan tuntutan masyarakat terhadap pemerintahan yang lebih responsif, akuntabel, dan partisipatif. Menurut Alamsyah (2016) paradigma dalam administrasi publik berfungsi sebagai kerangka acuan konseptual yang mendasari teori dan praktik dalam menangani permasalahan publik. Pergeseran paradigma ini mencerminkan perubahan nilai, orientasi, serta pendekatan manajerial yang digunakan oleh pemerintah dalam mengelola administrasi publik secara lebih responsif dan partisipatif.

Perubahan paradigma dalam administrasi publik mencerminkan pergeseran cara pandang dan pendekatan terhadap pengelolaan pemerintahan,

dimulai dari *Old Public Administration* (OPA) yang berfokus pada efisiensi birokrasi dan kepatuhan terhadap aturan yang baku. Pendekatan ini ditandai dengan sistem yang kaku, hierarkis, serta prosedural dalam penyelenggaraan layanan publik. Seiring dinamika sosial dan meningkatnya tuntutan masyarakat, berkembang paradigma *New Public Management* (NPM) yang menerapkan prinsip-prinsip manajerial dari sektor swasta, seperti efisiensi, efektivitas, dan orientasi hasil, di mana masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan atau penikmat layanan. Lebih lanjut, *New Public Service* (NPS) hadir dengan pendekatan yang menekankan pentingnya keterlibatan aktif masyarakat, nilai-nilai demokratis, serta kolaborasi antara pemerintah dan warga negara dalam merumuskan serta memberikan pelayanan publik. Menurut Herizal et al. (2020), evolusi paradigma ini merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi agar lebih responsif dan adaptif terhadap tantangan zaman. Denhardt & Denhardt (2000) juga menegaskan bahwa inti dari NPS adalah memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian kepada warga negara, bukan sekadar pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini tergolong ke dalam paradigma *New Public Service* (NPS) karena berfokus pada kepuasan penumpang sebagai representasi dari pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan warga negara, bukan sekadar pelanggan. Dalam konteks Terminal Mangkang Kota Semarang, pelayanan yang berkualitas serta penataan lokasi yang strategis

mencerminkan komitmen pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang inklusif dan partisipatif.

1.6.3 Manajemen Publik

Secara garis besar, manajemen dapat diartikan sebagai proses pengaturan dan pengorganisasian berbagai sumber daya secara sistematis dengan maksud mengupayakan pencapaian tujuan organisasi secara optimal. Rajković (2017) mendefinisikan manajemen sebagai upaya mewujudkan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya melalui keterlibatan dan kerja sama dengan orang lain. Dalam pelaksanaan manajemen, terdapat empat fungsi utama yang menjadi landasan pelaksanaan tugas, yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*actuating*), dan pengendalian (*controlling*), yang secara kolektif dikenal dengan istilah POAC. Di sisi lain, kata publik mengacu pada ruang lingkup yang berhubungan dengan kepentingan umum atau masyarakat luas. Menurut Henry (2015), publik merupakan entitas kolektif yang memiliki hak dan kepentingan atas kebijakan dan tindakan pemerintah, terutama dalam konteks pelayanan dan alokasi sumber daya negara.

Dengan demikian, manajemen publik merupakan proses penerapan berbagai prinsip dan metode manajerial dalam lingkup institusi pemerintahan atau sektor publik, yang bertujuan untuk mengatur pelaksanaan kebijakan, program, serta pelayanan masyarakat secara lebih efisien dan efektif. Hughes (2017) mengemukakan bahwa manajemen publik merupakan penggunaan

prinsip-prinsip manajemen dalam sistem pemerintahan guna mencapai hasil kebijakan yang optimal bagi masyarakat. Peran manajemen publik sangat penting dalam meningkatkan kinerja birokrasi, antara lain melalui kegiatan perencanaan yang strategis, pengorganisasian lembaga pemerintah, pengelolaan keuangan publik, serta pengawasan dalam pelaksanaan kebijakan agar selaras dengan maksud dan tujuan awal yang telah ditetapkan.

Sebagai cabang dari ilmu administrasi publik, manajemen publik memfokuskan kajiannya pada bagaimana organisasi publik berfungsi secara administratif untuk mencapai tujuan negara. Hal ini mencakup tata kelola birokrasi, efisiensi penyelenggaraan pemerintahan, serta akuntabilitas terhadap publik. Mazouz et al. (2016) menegaskan bahwa manajemen publik bukan hanya soal pengelolaan administratif, melainkan juga pemahaman terhadap konteks sosial-politik di mana pemerintah beroperasi, termasuk bagaimana merespons kebutuhan warga negara dan dinamika kebijakan publik secara tepat. Oleh karena itu, dalam praktiknya, manajemen publik tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga strategis dan adaptif.

1.6.4 Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik merupakan gabungan dari konsep “manajemen” dan “pelayanan publik”. Ivory dan Macdonald (2024) menjelaskan bahwa manajemen adalah proses sosial sekaligus operasional yang mengintegrasikan manusia dengan berbagai sumber daya lainnya untuk mencapai hasil tertentu, di mana keputusan, sikap, dan perilaku manajer dapat

berdampak pada individu, organisasi, maupun khalayak secara keseluruhan. Menurut Pasolong (2019), pelayanan publik dimaknai sebagai serangkaian aktivitas yang dikelola oleh aparat pemerintah dengan sasaran mencukupi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang dan jasa publik. Pelayanan ini menjadi indikator utama untuk mengevaluasi kinerja pemerintah, karena mencerminkan sejauh mana negara hadir dan tanggap dalam memenuhi kepentingan warganya.

Dalam kaitannya dengan administrasi publik, manajemen pelayanan publik merupakan cabang dari manajemen publik yang secara khusus fokus pada proses penyelenggaraan layanan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Manajemen pelayanan publik tidak semata-mata meliputi aspek teknis pelaksanaan layanan, tetapi juga pengelolaan sistem pelayanan yang efektif, efisien, adil, dan akuntabel. Hardiyansyah (2018) mengungkapkan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan serangkaian mekanisme terstruktur yang dijalankan oleh organisasi sektor publik untuk merencanakan, melaksanakan, serta menilai layanan kepada masyarakat dengan menekankan prinsip-prinsip efisiensi, efektivitas, dan keadilan. Keberhasilan layanan publik tidak semata diukur dari tercapainya output, melainkan juga dipengaruhi oleh tanggapan khalayak umum terhadap kualitas layanan, kecepatan, sikap ramah, serta kejelasan informasi yang disediakan oleh penyelenggara layanan (Moenir, 2008).

1.6.5 Manajemen Transportasi

Transportasi merupakan komponen fundamental dalam mendukung aktivitas sosial, ekonomi, dan pemerintahan. Secara garis besar, transportasi dapat dipahami sebagai kegiatan memindahkan orang atau barang dari lokasi tertentu ke lokasi lainnya dengan memanfaatkan jenis moda tertentu dalam jangka waktu yang telah ditetapkan (Gubbins, 2002). Transportasi tidak hanya sekadar pergerakan fisik, tetapi juga sistem yang memungkinkan keterhubungan antarwilayah dan memfasilitasi kelancaran interaksi sosial serta distribusi ekonomi. Dalam pandangan Setiawan et al. (2023), transportasi menjadi sarana vital untuk mencapai efisiensi logistik dan mobilitas masyarakat, terutama dalam konteks pembangunan wilayah dan integrasi antarsektor.

Sistem transportasi secara umum tersusun dari empat unsur utama, yaitu: (1) prasarana (infrastruktur seperti jalan, terminal, rel, pelabuhan), (2) sarana (kendaraan atau alat angkut), (3) manusia sebagai pelaku (pengguna dan penyedia layanan), serta (4) pengaturan atau manajemen yang meliputi regulasi, teknologi, dan organisasi pengelola (Nasution 2008). Keempat elemen ini harus dikelola secara harmonis untuk menghasilkan sistem transportasi yang efektif dan efisien. Ketidakseimbangan dalam salah satu elemen tersebut dapat menyebabkan kegagalan sistem secara keseluruhan, baik dari segi waktu, biaya, maupun kualitas layanan.

Salah satu bentuk transportasi yang paling berdampak langsung terhadap masyarakat luas adalah transportasi publik. White (2016) menyatakan bahwa transportasi publik memainkan peran strategis dalam menurunkan tingkat kepemilikan kendaraan pribadi, mengurangi emisi karbon, dan menciptakan pola mobilitas yang lebih berkelanjutan. Dalam perspektif administrasi publik, transportasi tidak dipandang semata sebagai fasilitas teknis, melainkan juga sebagai elemen pelayanan publik yang memerlukan pengelolaan profesional melalui penerapan manajemen transportasi.

Manajemen transportasi mencakup proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap penyelenggaraan sistem transportasi, baik dalam konteks pengangkutan orang maupun barang. Gubbins (2002) menekankan bahwa manajemen transportasi melibatkan pengambilan keputusan strategis dan operasional yang bertujuan meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pengguna. Lebih lanjut, Setiawan et al. (2023) menjelaskan bahwa manajemen transportasi berperan dalam optimalisasi jaringan rute, pemeliharaan sarana, pengelolaan terminal, serta integrasi teknologi informasi untuk mendukung pelayanan publik yang adaptif.

Berdasarkan berbagai definisi tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen transportasi dalam konteks administrasi publik merupakan proses yang melibatkan sejumlah individu atau organisasi dalam menjalankan fungsi-

fungsi seperti perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, serta pengendalian terhadap berbagai sumber daya yang dimiliki, dengan tujuan untuk meningkatkan efektivitas dan mutu sistem transportasi yang tersedia.

1.6.6 Kepuasan Pengguna (Y)

1.6.6.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Fornell et al. (2020) menyebutkan bahwa kata “kepuasan” berakar dari bahasa Latin, yaitu *satis* bermakna cukup atau memadai, serta *facio* bermakna membuat atau melakukan. Kepuasan didefinisikan sebagai respons emosional yang timbul ketika seseorang mengevaluasi hasil dari penggunaan sebuah produk maupun layanan dan membandingkannya dengan harapan yang telah dimiliki sebelumnya (Chang & Nguyen, 2011). Dalam perspektif kontemporer, kepuasan dapat dimaknai sebagai kondisi ketika kebutuhan atau keinginan individu terhadap suatu produk maupun layanan telah terpenuhi secara optimal.

Menurut Yu dan Davis (2024), kepuasan pengguna terbentuk melalui proses perbandingan antara harapan yang dimiliki pengguna dengan pengalaman nyata yang mereka peroleh. Di sisi lain, Lovelock dan Wright dalam Setyawati (2023) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan respons individu setelah melakukan pembelian atau penggunaan suatu produk, yang tercermin dalam kondisi emosional seperti kemarahan, ketidakpuasan, sikap netral, kegembiraan, maupun perasaan senang.

Dari berbagai pandangan tersebut, kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai reaksi emosional yang bersifat subjektif, muncul ketika seseorang menilai perbedaan antara harapan awal dengan performa atau pengalaman faktual yang diperoleh dari suatu produk maupun layanan. Apabila hasil yang diperoleh selaras atau bahkan melampaui ekspektasi, sehingga nantinya timbul perasaan puas, yang sekaligus menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu pelayanan.

1.6.6.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna

SA dan Natsir (2018) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa aspek, meliputi kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas, letak atau lokasi, serta harga yang ditawarkan. Kualitas pelayanan mencakup kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Fasilitas berhubungan dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung kenyamanan pengguna. Lokasi berkaitan dengan letak atau posisi penyedia layanan, apakah strategis dan mudah dijangkau. Sementara itu, harga adalah biaya yang harus dikeluarkan pengguna dalam mengakses layanan tersebut.

Herawati dan Brotojoyo (2023) juga mengemukakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti *store atmosphere*, kualitas pelayanan, dan lokasi. Meskipun penelitian tersebut memasukkan *store atmosphere* sebagai variabel tambahan, kualitas pelayanan dan lokasi

tetap menjadi faktor utama yang memiliki keterkaitan langsung dengan tingkat kepuasan pengguna.

Sejalan dengan itu, Yahya dan Hastoko (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Di antara faktor-faktor tersebut, kualitas pelayanan dan lokasi menunjukkan konsistensi sebagai variabel yang dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan.

Selain itu, Mawati (2015) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh harga, produk, lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dan lokasi kembali muncul sebagai faktor penting yang berkontribusi terhadap pembentukan kepuasan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan bagaimana layanan diberikan kepada pengguna, sedangkan lokasi berhubungan dengan kemudahan akses dan posisi strategis penyedia layanan dalam menjangkau pengguna.

Berdasarkan tinjauan literatur tersebut, penelitian ini difokuskan hanya pada dua faktor utama yang dianggap mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*) dan lokasi (*location*). Pemilihan kedua variabel ini didasarkan pada dua alasan utama, yaitu secara teoretis, baik kualitas pelayanan maupun lokasi selalu muncul secara konsisten dalam berbagai penelitian sebagai faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna. Kemudian, berdasarkan kondisi empiris di Terminal Tipe A Mangkang, keluhan yang paling sering

disampaikan pengguna berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dianggap kurang, misalnya jadwal bus yang tidak pasti, minimnya pengawasan, serta terdapat masalah keamanan dan letak terminal yang kurang ideal karena posisinya jauh dari pusat kota.

Kualitas pelayanan menjadi elemen kunci yang membentuk persepsi dan pengalaman pengguna terhadap sebuah layanan. Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan mencakup beberapa dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti fisik (*tangible*). Selain itu, Hardiyansyah (2018) menegaskan bahwa pelayanan yang diberikan secara optimal akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas pelayanan yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan, membentuk persepsi negatif, dan berpotensi menyebabkan hilangnya pelanggan. Dari berbagai perspektif tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan erat dan memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna.

Di samping kualitas pelayanan, faktor lokasi juga dianggap sebagai elemen penting yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Lokasi yang berada pada letak yang strategis dan didukung oleh kemudahan akses, serta berada tidak jauh dengan pusat kegiatan masyarakat akan memberikan keuntungan tersendiri bagi pengguna dalam menentukan pilihan terhadap suatu layanan. Umar (2019) menyebutkan bahwa lokasi yang tepat berkontribusi besar terhadap kemudahan akses pengguna yang berdampak langsung terhadap

tingkat kepuasan. Temuan ini juga diperkuat oleh Astuti & Handayani (2020) dan Wahyono (2023) yang menyatakan bahwa lokasi mempengaruhi efisiensi dan kenyamanan pengguna, khususnya dalam layanan transportasi dan publik.

Melalui variabel kualitas pelayanan dan lokasi, penelitian ini dijalankan untuk menganalisis secara lebih mendalam bagaimana kedua variabel tersebut memengaruhi kepuasan pengguna, baik secara simultan maupun secara parsial. Fokus ini dianggap relevan, mengingat berbagai riset sebelumnya juga menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut merupakan penentu utama dalam pembentukan pengalaman positif dan keberlanjutan penggunaan layanan oleh masyarakat.

1.6.6.3 Dimensi Kepuasan Pengguna

Menurut Indrasari dalam Yuniar & Rohmatiah (2022), indikator kepuasan pengguna meliputi:

1. Kepuasan Pengguna secara Keseluruhan, yaitu menggambarkan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka terhadap layanan atau produk secara menyeluruh.
2. Minat pembelian, menggambarkan dorongan atau ketertarikan seorang pengguna dalam rangka melakukan pembelian ulang atas produk atau layanan yang serupa.

3. Kesiediaan Merekomendasikan, mengacu pada tingkat kemauan pelanggan untuk memberikan rekomendasi kepada pihak lain atas produk atau layanan yang sama karena pengalaman yang memuaskan.

Adapun, Tjiptono dalam Komarrudin et al. (2023) menjelaskan 4 indikator kepuasan, yakni:

1. Kualitas yang Diberikan, yaitu mengacu pada mutu layanan yang dirasakan pelanggan dan kesesuaiannya dengan standar yang dijanjikan.
2. Harapan Pelanggan, yaitu ekspektasi atau gambaran ideal pelanggan terhadap layanan yang akan diterima.
3. Pelayanan yang Diberikan, yaitu menilai sejauh mana sikap, perhatian, dan respon penyedia jasa dalam memberikan layanan kepada pelanggan.
4. Kinerja Penyedia Jasa, mencerminkan sejauh mana penyedia mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya, Hawkins dalam Saraswati et al. (2021) menegaskan bahwa terdapat lima indikator utama untuk menilai kepuasan pengguna, yaitu:

1. Harga, di mana biaya yang dikenakan harus sepadan dengan nilai dan kualitas layanan yang diterima.

2. Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan, yaitu kemampuan penyedia layanan dalam menangani keluhan, saran, dan masukan dari pelanggan secara efektif dan efisien.
3. Kesesuaian dengan Harapan, yaitu sejauh mana pengalaman pelanggan setelah menggunakan layanan sesuai dengan harapan awal mereka.
4. Minat Menggunakan Kembali, yang menggambarkan keinginan pelanggan untuk kembali memanfaatkan layanan serupa di masa depan.
5. Kesiediaan Merekomendasikan, yaitu kecenderungan pelanggan untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang mereka rasakan.

Serta juga diklasifikasikan indikator kepuasan pengguna menurut Tjiptono dalam Rohman & Suji'ah (2021), terdapat 6 indikator penilaian yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan, yaitu menggambarkan penilaian umum pelanggan terhadap pengalaman menggunakan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan, yaitu menilai kepuasan berdasarkan aspek-aspek tertentu dari layanan seperti kecepatan, keramahan, kenyamanan, dan kualitas produk.

3. Konfirmasi Harapan, yang mengukur sejauh mana produk maupun layanan yang didapatkan pelanggan sepadan, melebihi, atau kurang dari ekspektasi mereka.
4. Minat Menggunakan Kembali, yaitu dorongan pelanggan untuk kembali memanfaatkan produk atau layanan berdasarkan pengalaman sebelumnya.
5. Kesiediaan Merekomendasikan, yang menunjukkan niat pelanggan dalam memberikan saran atas produk atau layanan kepada pihak lain jika mereka merasa puas.
6. Ketidakpuasan Pelanggan, yang menyoroti aspek layanan yang gagal memenuhi harapan dan dapat menurunkan tingkat loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, dalam penelitian ini, kepuasan pengguna diartikan sebagai tingkat kepuasan atau kekecewaan yang terbentuk sebagai akibat dari proses membandingkan ekspektasi awal dengan kinerja layanan yang diterima pengguna di Terminal Tipe A Mangkang. Berdasarkan berbagai teori mengenai dimensi kepuasan pengguna, terdapat empat indikator utama yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini, meliputi: kesesuaian dengan harapan, kesiediaan merekomendasikan, minat menggunakan kembali, serta kinerja penyedia jasa.

1.6.7 Kualitas Pelayanan (X₁)

1.6.7.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler dan Armstrong dalam Rahayu et al. (2020) menjelaskan bahwa kualitas mencakup seluruh karakteristik suatu produk atau jasa yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam mencukupi kebutuhan pihak terkait. Sementara itu, Goetsch (2002) menekankan bahwa kualitas merupakan kondisi yang dinamis, melibatkan faktor manusia, proses, produk, layanan, dan lingkungan, dengan tujuan mencukupi ekspektasi pelanggan. Davidow dan Uttal dalam Hardiyansyah (2018) turut menyatakan bahwa kualitas merupakan hasil dari serangkaian pendekatan yang bertujuan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Oleh sebab itu, kualitas menjadi unsur yang sangat penting dalam produk atau jasa karena akan membentuk persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan (Mowen et al., 2002).

Kasmir dalam Cahaya dan Jannah (2022) menyatakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian aktivitas atau upaya yang dijalankan oleh individu maupun organisasi dengan tujuan menciptakan kepuasan konsumen. Tjiptono (2014) menjelaskan bahwa layanan merupakan aktivitas yang diberikan perusahaan kepada pelanggan setelah terjadinya transaksi pembelian. Kotler dan Keller dalam Tjiptono (2017) menegaskan bahwa kualitas pelayanan diawali dengan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dan berakhir pada pencapaian kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai serangkaian proses yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan untuk

menciptakan persepsi positif pada pengguna melalui penyampaian produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, serta harapan mereka. Pada akhirnya, kualitas pelayanan ini dapat dijadikan sebagai strategi perusahaan guna memperkuat ketertarikan konsumen atas produk maupun layanan yang ditawarkan.

1.6.7.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada produk barang/jasa sangat penting untuk dinilai dari dua sisi, yaitu penyedia layanan dan pengguna layanan. Model SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1985) menjadi landasan utama dalam menilai lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik seperti peralatan dan tampilan dari personel),
2. *Reliability* (keandalan dalam memberikan pelayanan secara akurat)
3. *Responsiveness* (ketanggapan personel dalam melayani pelanggan),
4. *Assurance* (pengetahuan dan kepercayaan yang diberikan personel kepada pelanggan)
5. *Empathy* (perhatian personal dalam memahami kebutuhan pelanggan).

Model tersebut dinilai masih relevan, namun beberapa ahli menyoroti keterbatasan dalam mempertimbangkan karakter demografis dan konteks budaya lokal. Misalnya, Randheer et al. (2011) menawarkan penyesuaian model SERVQUAL dengan mengganti dimensi tangible menjadi culture (kebudayaan), sehingga indikator pelayanannya meliputi aspek:

1. *Culture*: Persepsi dan harapan pelanggan yang dipengaruhi budaya lokal.
2. *Reliability*: Kemampuan memberikan pelayanan secara akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness*: Ketanggapan pegawai dalam memberikan layanan.
4. *Assurance*: Pengetahuan dan kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan.
5. *Empathy*: Perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan.

Selain itu, Bakti & Sumaedi (2015) juga mengombinasikan Nordic Perspective (Grönroos, 1984) dan American Perspective (Parasuraman et al., 1985) dengan menekankan kenyamanan melalui empat dimensi kualitas pelayanan dalam konteks transportasi publik, yaitu:

1. *Comfort*: Kenyamanan dan keamanan yang dirasakan pengguna (kapasitas penumpang, ketaatan lalu lintas, kenyamanan suhu, keamanan dari tindak kriminalitas, keselamatan dari perilaku penumpang lain).
2. *Tangible*: Fasilitas fisik (kebersihan interior, eksterior, kondisi mesin dan tempat duduk).
3. *Personnel*: Performa dan perilaku personel (bantuan petugas, ketanggapan, pemahaman kebutuhan, kesopanan).
4. *Reliability*: Keandalan layanan (waktu tunggu, waktu tempuh, jumlah kendaraan, ketepatan tujuan).

Dengan demikian, dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dipahami sebagai persepsi pengguna terhadap mutu layanan yang diberikan, yang meliputi aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan para ahli, terdapat lima indikator yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu: (1) *tangible*, yang meliputi kondisi fasilitas fisik terminal, kebersihan, dan kenyamanan; (2) *reliability*, yang berkaitan dengan keandalan pelayanan serta ketepatan jadwal; (3) *responsiveness*, yang mencerminkan kesigapan petugas dalam memberikan layanan; (4) *assurance*, yang mencakup jaminan keamanan dan kepercayaan; serta (5) *empathy*, yang berkaitan dengan perhatian dan keramahan petugas terhadap pengguna.

1.6.8 Lokasi (X2)

1.6.8.1 Pengertian Lokasi

Menurut Nystuen (2001) Lokasi merupakan aspek kunci dalam ilmu geografi dan perencanaan wilayah yang digunakan untuk memahami distribusi ruang dan aktivitas manusia, yang secara umum terbagi atas lokasi absolut dan relatif. Suharto (2020) menyatakan bahwa analisis lokasi dalam perencanaan wilayah dimaksudkan untuk mengarahkan penempatan kegiatan, fasilitas, dan objek lainnya secara normatif, sehingga keputusan penentuan lokasi dapat dilakukan secara optimal. Penempatan lokasi yang tepat dapat memengaruhi perubahan pola ruang, seperti perubahan fungsi lahan dari permukiman menjadi kawasan jasa atau perdagangan, akibat

konsentrasi aktivitas ekonomi di lokasi tertentu. Teori lokasi dalam geografi, sebagaimana dijelaskan oleh Lasaiba & Alnursa (2023), menegaskan bahwa lokasi geografis suatu tempat sangat mempengaruhi aspek sosial, ekonomi, dan budaya. Misalnya, lokasi yang strategis dengan aksesibilitas tinggi cenderung berkembang lebih pesat karena mampu menarik lebih banyak aktivitas ekonomi dan sosial.

Selain itu, konsep pusat dan periferi dalam analisis lokasi juga penting untuk memahami ketimpangan distribusi aktivitas dan sumber daya antar wilayah. Dalam konteks transportasi, lokasi terminal sangat memengaruhi efektivitas pelayanan dan daya tarik angkutan umum. Studi oleh Sihono (2007) menunjukkan bahwa terminal yang terletak di lokasi strategis lebih berkembang dan mampu meningkatkan efisiensi operasional, sedangkan terminal di lokasi kurang strategis cenderung stagnan. Dengan demikian, pemilihan lokasi yang tepat menjadi dasar penting dalam penyusunan kebijakan berbasis wilayah, mendukung integrasi spasial, serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan sosial secara berkelanjutan.

1.6.8.2 Dimensi Lokasi

Dalam kajian mengenai faktor lokasi, para ahli mengemukakan indikator-indikator yang menjadi penentu utama kelayakan suatu lokasi, baik dalam konteks bisnis, transportasi, maupun fasilitas publik. Mukhlis (2019) mengidentifikasi lima indikator utama yang harus dipertimbangkan dalam menentukan lokasi strategis. Pertama, akses, yakni kemudahan untuk

mencapai lokasi dari berbagai arah. Kedua, visibilitas, yaitu tingkat keterlihatan lokasi dari jalan atau titik keramaian. Ketiga, fasilitas parkir yang memadai dan aman, yang berperan penting dalam mendukung kenyamanan pengguna. Keempat, ekspansi, yaitu potensi lokasi untuk dikembangkan di masa depan. Terakhir, lingkungan, yang mencakup aspek sosial dan keamanan di sekitar lokasi.

Sementara itu, Huriyatida & Marlina (2023) memperluas cakupan indikator dengan menambahkan variabel eksternal yang memengaruhi operasional dan keberlangsungan fungsi lokasi. Mereka tetap menekankan pentingnya akses, visibilitas, tempat parkir luas dan aman, serta ekspansi. Namun, mereka juga menambahkan indikator baru seperti lalu lintas (traffic) sebagai penentu efisiensi perjalanan, serta lingkungan, persaingan, dan peraturan pemerintah sebagai faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam konteks keberlanjutan dan adaptasi terhadap kebijakan publik serta dinamika pasar.

Sedangkan menurut Sengetanget & Nasution (2024), indikator lokasi difokuskan pada faktor inti yang paling krusial dan bersifat praktis. Mereka menyebutkan empat indikator utama, yaitu akses, visibilitas, tempat parkir yang luas dan aman, serta ekspansi. Meskipun lebih ringkas, indikator ini menekankan pada efisiensi fisik dan kesiapan lokasi untuk menunjang aktivitas yang optimal.

Dengan demikian, lokasi adalah letak geografis Terminal Mangkang yang memengaruhi kemudahan akses dan minat pengguna dalam memanfaatkan layanan terminal. Berdasarkan beberapa teori yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat empat indikator yang diterapkan dalam penelitian ini untuk mengukur lokasi, yaitu: (1) aksesibilitas, yaitu kemudahan pengguna dalam menjangkau terminal; (2) visibilitas, yaitu tingkat keterlihatan dan kemudahan terminal ditemukan oleh pengguna; (3) lalu lintas, yaitu kondisi arus kendaraan di sekitar terminal yang memengaruhi kenyamanan dan waktu tempuh; serta (4) ekspansi, yaitu peluang pengembangan lokasi terminal di masa mendatang.

1.6.9 Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pengguna (Y)

Tingkat kepuasan pelanggan di berbagai sektor jasa sangat dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) memperkenalkan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), yang semuanya secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan. Model ini hingga saat ini tetap menjadi acuan penting dalam penelitian pelayanan.

Selaras dengan hal tersebut, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan terkait kepuasan muncul dari komparasi antara persepsi pelanggan terhadap kualitas atau kinerja layanan dan ekspektasi yang telah dimiliki sebelumnya.

Apabila kinerja layanan melebihi ekspektasi, maka akan tercipta kepuasan yang dapat mendorong terbentuknya loyalitas. Selain itu, Alma (2000) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang unggul tercermin melalui keterlibatan emosional, kecepatan dalam memberikan layanan, serta penanganan keluhan secara aktif, yang pada akhirnya membentuk persepsi positif konsumen terhadap penyedia layanan.

Penelitian Larasati et al. (2023) di sektor rumah sakit menunjukkan bahwa kualitas layanan medis dan efektivitas penanganan aduan memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pasien BPJS. Kajian serupa juga diteliti oleh Rahmawati et al. (2024) dalam konteks pendidikan, di mana kualitas layanan terbukti secara langsung memengaruhi kepuasan mahasiswa dalam menilai layanan di perguruan tinggi. Selain itu, penelitian di sektor transportasi terminal menunjukkan pola hubungan yang konsisten antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang. Mursyid et al. (2023), dalam studi yang dilakukan di Terminal Giwangan Yogyakarta, menemukan bahwa keseluruhan dimensi dalam model SERVQUAL memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Dengan demikian, dari beragam tinjauan penelitian menunjukkan bahwa peran krusial kualitas pelayanan dapat membantu menentukan tingkat kepuasan pengguna. Apabila pelayanan di Terminal Tipe A Mangkang mampu mencapai atau melampaui harapan pengguna, maka hal tersebut akan berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan mereka secara langsung.

1.6.10 Hubungan Lokasi Terminal (X_2) dan Kepuasan Pengguna (Y)

Lokasi dianggap sebagai satu di antara determinan lain yang berperan penting untuk mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di berbagai sektor jasa maupun bisnis. Studi oleh Coanto et al. (2018) menemukan bahwa lokasi strategis berkontribusi terhadap minat beli dan kepuasan konsumen secara signifikan pada sektor ritel. Lokasi yang dapat dengan mudah dijangkau, berdekatan dengan pusat aktivitas, dan memiliki fasilitas penunjang turut menentukan kenyamanan konsumen dalam mengambil keputusan pembelian. Hal serupa diungkapkan oleh Andriawan (2021) yang meneliti sektor jasa perjalanan, di mana lokasi kantor travel agent yang berdekatan dengan pusat perkotaan dan aksesnya mudah dijangkau oleh transportasi umum terbukti meningkatkan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, Hasibuan (2020) dalam kajiannya pada layanan jasa DAMRI di Bandara Soekarno-Hatta juga mencatat bahwa lokasi keberangkatan yang strategis memberikan kenyamanan lebih kepada penumpang, sehingga meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan tersebut. Berdasarkan berbagai hasil temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam berbagai sektor, lokasi memegang peran penting sebagai variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna jasa. Oleh karena itu, apabila semakin baik lokasi terminal dalam menjawab kebutuhan pengguna, maka tingkat kepuasan penumpang di Terminal Mangkang Kota Semarang pun akan semakin meningkat.

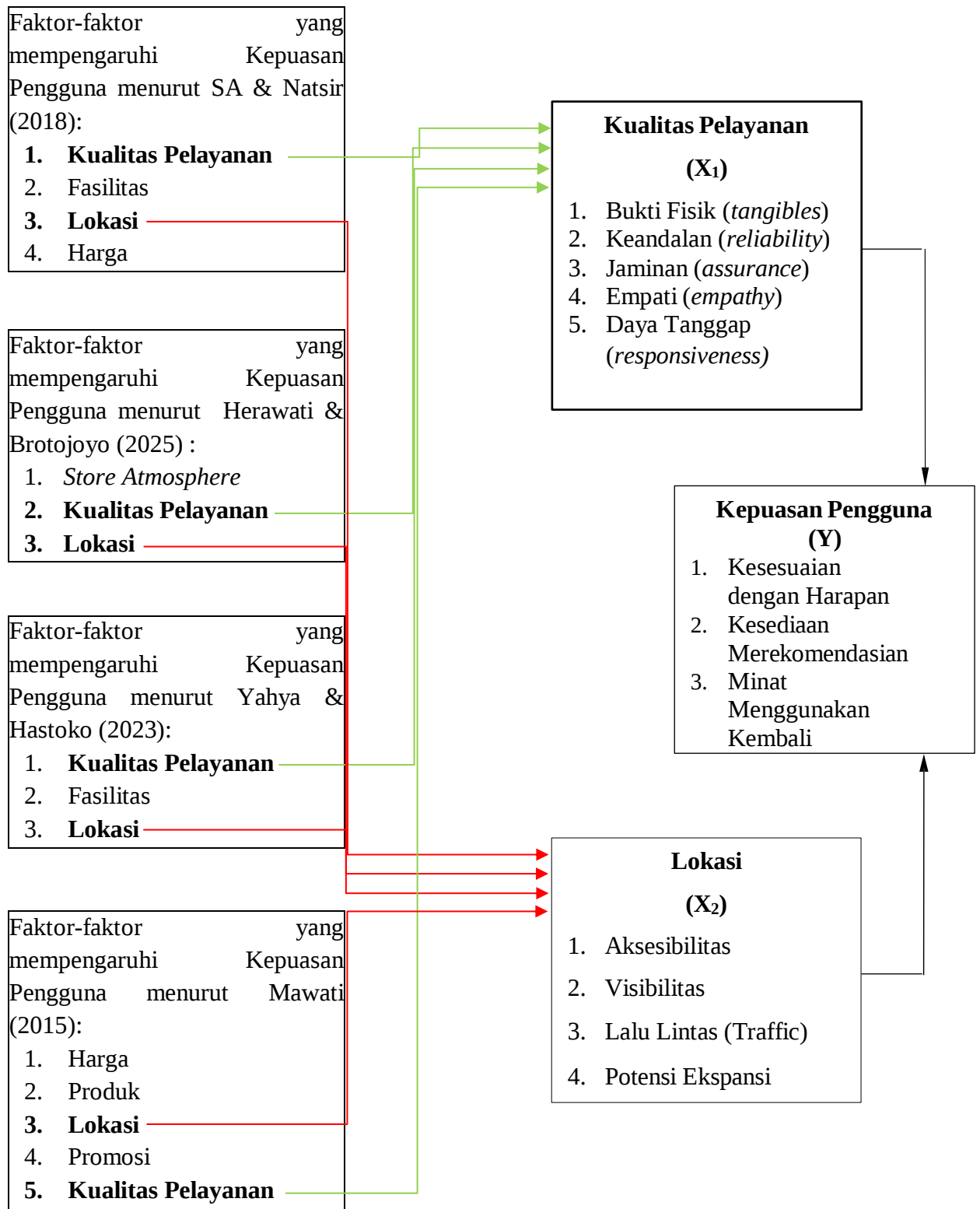
1.6.11 Hubungan Kualitas Pelayanan (X_1) dan Lokasi Terminal (X_2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Dua faktor utama yang dinilai berpengaruh terhadap kepuasan pengguna di berbagai sektor adalah kualitas pelayanan dan lokasi. Penelitian oleh Nadia & Lubis (2024), pada sektor jasa seperti coffee shop, lokasi yang strategis dan mudah dijangkau, didukung oleh fasilitas parkir serta lingkungan yang nyaman, secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan karena memberikan kemudahan akses dan suasana yang lebih menyenangkan. Sementara itu, studi oleh Maharani et al. (2024) di sektor koperasi, pelayanan yang responsif dan andal, dikombinasikan dengan lokasi yang mudah diakses, terbukti menciptakan pengalaman positif bagi konsumen. Dalam berbagai penelitian di sektor umum, sinergi antara kualitas pelayanan dan lokasi yang baik ternyata berkontribusi kuat terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan jika hanya salah satu faktor yang dioptimalkan.

Dalam konteks transportasi, terutama pada terminal, Dalam konteks transportasi terminal. Studi oleh Pratiwi et al. (2020) di Terminal Purabaya/Bungurasih, mengonfirmasi bahwa optimasi sistem pelayanan berbasis lokasi dan kualitas layanan menjadi kunci utama dalam meningkatkan pengalaman pengguna jasa transportasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kombinasi optimal antara aksesibilitas lokasi dan standar pelayanan profesional merupakan determinan utama kepuasan penumpang di terminal transportasi.

Berdasarkan sintesis dari berbagai perspektif teoretis dan temuan empiris, kualitas pelayanan dan lokasi terminal terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengelola terminal didorong untuk memperhatikan aspek pelayanan maupun keunggulan lokasi. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan berkualitas dan lokasi terminal mudah dijangkau, maka pengalaman positif yang dirasakan pengguna akan meningkatkan kepuasan mereka di Terminal Mangkang Kota Semarang.

1.7 Kerangka Pikir Teoritis



Sumber: Diolah Penulis (2025)

1.8 Hipotesis

Dugaan atau asumsi sementara mengenai rumusan masalah dalam sebuah penelitian yang disusun berdasarkan landasan teori yang relevan dan dirumuskan dalam bentuk pernyataan dapat disebut juga sebagai hipotesis (Sugiyono, 2023). Dalam penelitian ini, jenis hipotesis yang diterapkan adalah hipotesis asosiatif, yang dirancang untuk menguji ada tidaknya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan lokasi dengan kepuasan pengguna di Terminal Tipe A Mangkang. Menurut Sugiyono (2023), hipotesis asosiatif merujuk pada dugaan awal terhadap masalah penelitian yang menyoroti hubungan antar dua variabel atau lebih. Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah disusun, Adapun hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang.

H₂: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara lokasi (X_2) dengan kepuasan pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang.

H₃: Terdapat hubungan positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi (X_2) dengan kepuasan pengguna (Y) di Terminal Tipe A Mangkang.

1.9 Definisi Konsep

1.9.1 Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna adalah suatu kondisi emosional yang bersifat subjektif yang muncul sebagai hasil dari proses evaluatif, ketika pengguna terminal membandingkan harapan awal terhadap layanan Terminal Tipe A Mangkang dengan kenyataan yang diterima. Kepuasan tercapai apabila layanan yang diberikan oleh pihak Terminal Tipe A Mangkang atau yang diterima sesuai atau melebihi ekspektasi, sehingga memunculkan perasaan puas yang mencerminkan keberhasilan kualitas pelayanan terminal. Kepuasan pengguna ini diukur dengan menggunakan empat indikator, yaitu kesesuaian dengan harapan, kesediaan merekomendasikan, minat menggunakan kembali, dan kinerja penyedia jasa.

1.9.2 Kualitas Pelayanan (X₁)

Kualitas pelayanan merupakan rangkaian tindakan dan upaya yang dilakukan oleh pengelola Terminal Tipe A Mangkang dalam membangun persepsi positif di kalangan pengguna melalui penyediaan layanan yang selaras dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka. Kualitas pelayanan menunjukkan sejauh mana kesesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan layanan yang benar-benar dirasakan oleh pengguna, serta menjadi strategi penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan terhadap fasilitas dan jasa yang tersedia di terminal. Kualitas pelayanan di Terminal

Tipe A Mangkang Kota Semarang, diukur melalui empat indikator utama yang meliputi bukti fisik, keandalan, jaminan, empati, dan daya tanggap.

1.9.3 Lokasi (X₂)

Lokasi merupakan letak geografis dan kondisi lingkungan Terminal Tipe A Mangkang, yang menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan terminal. Lokasi dinilai melalui empat indikator utama, yaitu aksesibilitas, visibilitas, kondisi lalu lintas, dan potensi ekspansi.

1.10 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah serangkaian petunjuk yang runtut terkait hal yang harus menjadi objek pengamatannya (observasi), serta pelaksanaan terhadap pengukuran suatu variabel. Definisi operasional memudahkan peneliti dalam mengklasifikasi variabel yang berhubungan dengan satu variabel lainnya.

Tabel 1. 3 Definisi Operasional

No	Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Sub Indikator
1.	Kepuasan Pengguna (Y)	Kesesuaian dengan harapan	Terjadi ketika pengguna Terminal Mangkang merasa bahwa layanan dan fasilitas terminal sesuai atau lebih baik dari yang mereka harapkan	1. Fasilitas terminal sesuai atau bahkan lebih dengan harapan pengguna 2. Layanan terminal yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna
		Kesediaan merekomendasikan	Tindakan atau niat pengguna untuk menyarankan Terminal Mangkang kepada orang lain berdasarkan	1. Niat untuk merekomendasikan terminal kepada orang lain 2. Menilai dengan positif layanan terminal secara keseluruhan

No	Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Sub Indikator
			pengalaman yang dirasakan.	
		Minat menggunakan kembali	Kecenderungan pengguna untuk tetap atau kembali menggunakan fasilitas terminal di masa mendatang berdasarkan kenyamanan dan pengalaman sebelumnya	1. Bersedia menggunakan terminal kembali pada waktu mendatang 2. Percaya bahwa pelayanan terminal pada masa mendatang akan tetap optimal atau bahkan meningkat
		Kinerja penyedia jasa	Penilaian pengguna terhadap kualitas kerja staf atau petugas terminal dalam memberikan pelayanan	1. Kompetensi staf terminal dalam memberikan layanan 2. Sikap sopan dan keramahan petugas terminal dalam melayani
2.	Kualitas Pelayanan (X_1)	Bukti fisik (Tangibles)	Kualitas kondisi fisik, fasilitas, dan sarana prasarana Terminal Mangkang yang dapat dilihat langsung oleh pengguna.	1. Kebersihan area terminal secara keseluruhan 2. Kelengkapan dan kondisi sarana prasarana terminal
		Keandalan (Reliability)	Kemampuan sistem operasional terminal dan	1. Kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas dalam

No	Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Sub Indikator
			petugas dalam rangka menyampaikan layanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai standar operasional	melayani pengguna terminal (rute perjalanan, jadwal kedatangan, tarif, dan perubahan layanan) 2. Ketepatan waktu dan konsistensi sesuai jadwal layanan bus yang ada di terminal
		Jaminan (Assurance)	Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta profesionalisme ketika melayani pengguna terminal	1. Ketersediaan dan fungsi sistem keamanan terminal (CCTV, penerangan, pengawasan area) 2. Rasa aman yang dirasakan pengguna selama berada di area terminal
		Empati (Emphaty)	Tingkat perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan serta situasi pengguna Terminal Mangkang	1. Kepedulian petugas terhadap seluruh kebutuhan pengguna 2. Perlakuan yang adil dan menghargai seluruh pengguna.
		Daya tanggap (Responsiveness)	Kecakapan atau kemampuan petugas dalam rangka memberikan layanan secara cepat,	1. Kecepatan petugas dalam merespon permintaan informasi atau bantuan oleh pengguna

No	Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Sub Indikator
			tanggap, dan sigap dalam membantu pengguna serta menangani keluhan	2. Kesiapan petugas dalam menangani berbagai keluhan pengguna
3.	Lokasi (X ₂)	Aksesibilitas	Tingkat kemudahan pengguna mencapai Terminal Mangkang melalui berbagai moda transportasi dan kondisi akses menuju lokasi terminal	1. Jarak dan waktu tempuh menuju terminal mudah dijangkau oleh pengguna 2. Ketersediaan transportasi umum untuk menuju ke terminal
		Visibilitas	Sejauh mana Terminal Mangkang mudah terlihat, dikenali, dan ditemukan oleh pengguna berdasarkan penanda atau petunjuk arah	1. Terminal mudah dikenali dari area sekitar 2. Penunjuk arah menuju terminal jelas dan mudah dipahami
		Lalu lintas	Kondisi kelancaran arus lalu lintas menuju Terminal Mangkang, baik pada jalan utama maupun di dalam area terminal	1. Kondisi arus lalu lintas pada jalan utama menuju terminal 2. Kepadatan kendaraan di area pintu masuk dan halaman terminal

No	Variabel	Indikator	Definisi Operasional	Sub Indikator
			yang mempengaruhi aksesibilitas pengguna	
		Potensi ekspansi	Kemampuan terminal untuk dikembangkan melalui ketersediaan lahan dan dukungan lingkungan sekitar terhadap rencana perluasan di masa yang akan datang	1. Ketersediaan lahan yang memungkinkan untuk dilakukannya pengembangan fasilitas terminal 2. Dukungan lingkungan sekitar terhadap rencana perluasan terminal

Sumber: Diolah Penulis (2025)

1.11 Metode Penelitian

1.11.1 Tipe Penelitian

Pendekatan yang diterapkan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yang termasuk dalam jenis penelitian eksplanatori. Dengan memanfaatkan teknik analisis statistik inferensial, pendekatan kuantitatif diterapkan dalam penelitian ini dalam rangka memahami keterkaitan antara sebab dan akibat atau pengaruh antara variabel independen dan dependen. Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis serta mengkaji hubungan antarvariabel secara sistematis, terukur, dan memungkinkan untuk digeneralisasikan.

Penelitian eksplanatori dimaksudkan untuk menjelaskan bagaimana variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan lokasi terminal, memengaruhi variabel dependen, yakni kepuasan pengguna di Terminal Tipe A Mangkang, Kota Semarang. Penelitian tidak semata-mata terbatas pada penggambaran fenomena, tetapi juga menguji besarnya pengaruh tiap variabel independen terhadap tingkat kepuasan pengguna melalui analisis regresi dan berbagai uji statistik pendukung lainnya.

1.11.2 Populasi dan Sampel

1.11.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini ditetapkan sebagai seluruh pengguna layanan transportasi di Terminal Tipe A Mangkang, yang meliputi penumpang angkutan antarkota antarprovinsi (AKAP), antarkota dalam

provinsi (AKDP), serta angkutan lokal yang beroperasi melalui terminal tersebut. Berdasarkan data dari BPTD Kelas I Jawa Tengah Terminal Tipe A Mangkang (2025), jumlah penumpang pada tahun 2024 tercatat sebanyak 356.155 orang.

Dengan demikian, populasi penelitian ini mencakup seluruh penumpang yang menggunakan layanan transportasi di Terminal Mangkang pada tahun 2024. Menurut Sugiyono (2023), Populasi adalah keseluruhan elemen penelitian yang meliputi objek dan subjek dengan karakteristik serta jumlah tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan.

1.11.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2023), sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih karena dianggap mewakili karakteristik keseluruhan populasi. Dalam penelitian ini, sampel dipilih dari sebagian pengguna Terminal Mangkang dengan pertimbangan tertentu sehingga mampu mewakili populasi penelitian. Hal ini, karena populasi pengguna Terminal Mangkang relatif besar dan tidak memungkinkan untuk diteliti seluruhnya. Berdasarkan data terakhir pada tahun 2024, jumlah total penumpang sebanyak 356.155 orang sebagai ukuran populasi (N) untuk penelitian ini. Penentuan jumlah sampel yang representatif dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 10%, yaitu:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel N = jumlah populasi

e = margin error

$$n = \frac{356.155}{1 + (356.155 \times 10\%^2)}$$

$$n = \frac{356.155}{3.562,55}$$

$$n = 99,97$$

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden.

1.11.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* di mana tidak semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Pemilihan responden dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu, kemudahan akses, atau kriteria yang telah ditetapkan peneliti. Metode ini memungkinkan peneliti untuk secara terencana memutuskan siapa yang akan menjadi responden, yang dianggap paling relevan dan mampu memberikan informasi sesuai dengan urgensi penelitian. Dalam penelitian ini, responden dipilih dengan kriteria khusus, yang meliputi: (1) berusia 17 tahun ke atas, dikarenakan individu pada usia tersebut dianggap telah memiliki kemampuan berpikir rasional dalam memberikan penilaian; (2)

pernah menggunakan layanan Terminal Tipe A Mangkang minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir, sehingga responden benar-benar memiliki pengalaman yang cukup dalam menilai kualitas pelayanan maupun lokasi terminal, bukan sekadar pengguna insidental; dan (3) bersedia menjadi responden serta mengisi kuesioner penelitian dengan jujur. Teknik ini sesuai dengan penjelasan Sugiyono (2023), yang menyatakan bahwa ketika peneliti memiliki pertimbangan khusus terhadap subjek yang dipilih agar data yang diperoleh relevan dan mendalam maka menggunakan teknik *purposive sampling*, salah satu jenis dari teknik *non-probability sampling*.

1.11.4 Jenis dan Sumber Data

1.11.4.1 Jenis Data

- 1) Data kualitatif adalah informasi yang berbentuk narasi, deskripsi visual, atau non-numerik, yang diperoleh melalui dokumen, hasil observasi, maupun berbagai media publik. Dalam penelitian ini, data kualitatif digunakan untuk mendukung pemahaman kontekstual terhadap kondisi Terminal Tipe A Mangkang, terutama menyangkut kualitas pelayanan dan fasilitas terminal. Adapun data kualitatif yang digunakan berasal dari artikel ilmiah, laporan berita, temuan lapangan, dan dokumen atau arsip resmi mengenai Terminal Tipe A Mangkang Kota Semarang.
- 2) Data kuantitatif merupakan informasi berbentuk angka yang digunakan sebagai landasan untuk analisis statistik guna menjelaskan

hubungan antarvariabel. Perolehan data kuantitatif dalam penelitian ini, dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup dengan skala Likert kepada pengguna aktif Terminal Tipe A Mangkang, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik inferensial untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terminal terhadap tingkat kepuasan pengguna.

1.11.4.2 Sumber Data

- 1) Data primer adalah informasi yang dihimpun secara langsung dari subjek penelitian melalui instrumen yang dibuat oleh peneliti. Dalam studi ini, perolehan data primer penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden pengguna Terminal Tipe A Mangkang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Selain itu, untuk mendapatkan gambaran nyata mengenai kondisi dan aktivitas pelayanan di terminal, peneliti juga melakukan observasi secara langsung.
- 2) Data sekunder adalah informasi yang didapatkan dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data ini digunakan sebagai referensi tambahan untuk memperkuat landasan teori dan analisis penelitian. Dalam studi ini, data sekunder diperoleh dari laporan statistik resmi dari instansi terkait, seperti BPTD Kelas I Jawa Tengah selaku pengelola Terminal Tipe A Mangkang, dokumen akademik berupa buku, jurnal ilmiah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan

kualitas pelayanan publik dan transportasi. Selain itu, media daring dan berita juga dimanfaatkan untuk memperoleh informasi mengenai tren jumlah penumpang, evaluasi kebijakan, dan isu-isu terkini yang berkaitan dengan terminal.

1.11.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dengan skor 1–4 dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menilai persepsi, sikap, dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan, lokasi terminal, serta tingkat kepuasan pengguna di Terminal Tipe A Mangkang, Kota Semarang. Menurut Sugiyono (2023), skala *Likert* digunakan untuk mengukur variabel sikap atau persepsi sosial dengan memberikan nilai numerik pada setiap pernyataan yang diajukan kepada responden.

Penggunaan skala 1–4 tanpa pilihan netral dimaksudkan untuk mendorong responden memberikan jawaban yang lebih tegas, sehingga data yang terkumpul menjadi lebih jelas dan dapat dianalisis dengan tingkat akurasi yang lebih tinggi. Skor tertinggi (4) mengindikasikan tingkat kepuasan atau penilaian yang paling positif terhadap pernyataan, sedangkan skor terendah (1) menunjukkan ketidakpuasan atau penilaian negatif. Adapun rincian skala penilaian yang dimuat dalam instrument kuesioner, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. 4 Skala Likert (1-4)

Skala	Skor
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: Diolah Penulis (2025)

Perhitungan bobot kelas interval pada skala likert menggunakan rumus berikut, yaitu:

$$I = R/K$$

Keterangan:

I : Lebar Interval

R : Rentang Nilai Tertinggi Hingga Nilai Terendah

K : Interval Kelas

1.11.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama yang sesuai dengan pendekatan kuantitatif, yaitu kuesioner, observasi langsung, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2023), teknik-teknik tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian sosial secara objektif dan terukur.

- 1) Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data melalui pemberian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, yang kemudian mengisinya menggunakan pilihan yang ditawarkan (Sugiyono, 2023).

Dengan skala Likert 1 hingga 4, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dibuat sebagai pernyataan tertutup dengan empat kategori: sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas, guna mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan, lokasi terminal, dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Kuesioner disebarkan secara daring dan luring menggunakan Google Form kepada 100 responden yang merupakan pengguna Terminal Tipe A Mangkang dalam periode pelaksanaan penelitian.

- 2) Observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung kondisi dan aktivitas di Terminal Mangkang untuk memperkuat data kuantitatif dari kuesioner dengan informasi deskriptif mengenai situasi nyata di lapangan. Observasi dilakukan secara non-partisipatif dan dicatat dalam bentuk dokumentasi visual (foto).
- 3) Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang memanfaatkan analisis terhadap sumber dokumen berupa foto, laporan, atau bentuk tertulis lainnya yang memiliki relevansi dengan topik penelitian.

1.11.7 Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode statistik parametrik, yang meliputi analisis deskriptif serta analisis inferensial berupa regresi linier berganda. Pemilihan metode ini merujuk pada pendapat Sugiyono (2023), yang menyatakan bahwa ketika akan menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel

dependen dalam penelitian yang bersifat eksplanatori, maka menggunakan analisis regresi linier berganda.

Teknik analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan dan lokasi terminal, terhadap variabel dependen berupa kepuasan pengguna, baik secara simultan maupun parsial. Seluruh tahapan pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 26, sebagaimana dijelaskan oleh Ghazali (2021) dalam *Aplikasi Analisis Multivariate*.

Tahapan analisis data dilakukan sebagai berikut:

1.11.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

- 1) Uji validitas dilakukan untuk menegaskan bahwa kuesioner yang dipakai memang efektif dalam mengukur variabel yang menjadi fokus penelitian. Menurut Ghazali (2021), sebuah kuesioner dianggap sah jika setiap item dapat secara akurat mencerminkan atau mengungkapkan konstruk yang diukur. Dengan menggunakan SPSS versi 26, instrumen tersebut diujicobakan pada 30 responden untuk menguji validitasnya. Berikut ini adalah dasar atau landasan pengambilan keputusan dalam uji validitas:

- Apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dianggap valid
- Apabila nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item pernyataan dianggap tidak valid

Dengan jumlah responden uji coba sebanyak 30 orang ($n = 30$) dan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, maka didapatkan nilai r tabel sebesar 0,361.

- 2) Uji reliabilitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana instrumen kuesioner konsisten dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel penelitian. Suatu instrumen dianggap terpercaya jika mampu membentuk data yang relatif konsisten ketika digunakan dalam berbagai kondisi dan waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dijalankan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha melalui SPSS versi 26. Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas ditentukan sebagai berikut:

- Apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, maka instrumen penelitian dianggap reliabel.
- Apabila nilai Cronbach's Alpha $< 0,70$, maka instrumen penelitian dianggap tidak reliabel.

Batas nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,70 digunakan karena telah memenuhi standar reliabilitas yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif (Ghozali, 2021). Instrumen yang dinyatakan reliabel selanjutnya dapat digunakan dalam proses pengumpulan dan analisis data penelitian.

1.11.7.2 Uji Asumsi Klasik

Agar dapat memastikan data yang digunakan telah memenuhi persyaratan dalam analisis regresi, diperlukan pelaksanaan uji asumsi klasik yang mencakup beberapa pengujian tertentu:

- 1) Uji Normalitas, merupakan salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi linier berganda. Uji ini bertujuan untuk memastikan apakah data penelitian berdistribusi normal atau tidak. Menurut Ghazali (2021), metode Kolmogorov-Smirnov dapat diaplikasikan untuk menjalankan uji normalitas. Apabila nilai signifikansi melampaui tingkat probabilitas yang telah ditentukan, data dianggap terdistribusi normal. Tingkat probabilitas yang dipakai dalam penelitian ini sebesar 0,05, sehingga data penelitian dapat dianggap memenuhi distribusi normal dan siap untuk dianalisis lebih lanjut apabila nilai signifikansi uji normalitas melebihi 0,05.
- 2) Uji Linearitas, digunakan dalam penelitian empiris untuk menilai kesesuaian spesifikasi model dan mengevaluasi pengaruh antara variabel independen dan dependen, apakah mengikuti pola linier atau bentuk lain seperti kuadratik atau kubik (Ghozali, 2021). Dalam uji ini, hubungan dianggap linier jika nilai signifikansi pada kolom *Deviation from Linearity* lebih besar dari 0,05, sementara itu ketika nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05, hubungan tersebut dikategorikan sebagai nonlinier (Ghozali, 2021).

- 3) Uji Homogenitas, untuk memastikan apakah varians data dalam kelompok atau variabel yang diteliti memiliki tingkat kemiripan yang sebanding (homogenitas), dilakukan uji homogenitas. Untuk memenuhi salah satu asumsi fundamental analisis statistik parametrik, uji homogenitas bertujuan untuk menjamin bahwa data yang digunakan dalam analisis regresi memiliki varians yang sebanding (Ghozali, 2021). Uji ini diperlukan untuk memastikan bahwa variasi data yang terlalu besar bukanlah sumber varians antar variabel. Keputusan dalam uji homogenitas didasarkan pada asumsi bahwa data memiliki varians homogen apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05. Di sisi lain, data dikategorikan tidak homogen jika nilai signifikansi dibawah 0,05.
- 4) Uji Multikolinearitas, dilakukan dengan tujuan untuk menilai apakah terdapat korelasi yang kuat antarvariabel independent dalam model regresi. Menurut Ghozali (2021), indikator yang diterapkan untuk mengukur multikolinearitas adalah *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *Tolerance*. Model regresi dianggap bebas dari multikolinearitas jika nilai VIF melebihi 10,00 dan nilai Toleransi melampaui 0,100. Kehadiran multikolinearitas dapat membuat model regresi menjadi kurang stabil dan menyulitkan penilaian yang akurat terhadap pengaruh tiap variabel independen. Akibatnya, uji multikolinearitas dijalankan untuk menegaskan bahwa setiap variabel

independen memberikan kontribusi yang terpisah terhadap variabel dependen.

- 5) Uji Heteroskedastisitas, dilakukan guna menentukan apakah varians residual dalam model regresi tidak berbeda secara tidak merata di antara observasi. Menurut Ghozali (2021), model regresi yang tepat seharusnya tidak menunjukkan heteroskedastisitas, dengan kata lain varians residual bersifat konstan atau homoskedastik. Salah satu cara mendeteksinya adalah dengan menganalisis grafik scatterplot antara residual terstandarisasi (SRESID) dan nilai prediksi (ZPRED). Model regresi dianggap bebas dari heteroskedastisitas jika titik-titik pada grafik tersebar secara acak tanpa pola tertentu. Sebaliknya, keberadaan pola, seperti distribusi titik yang menyempit atau melebar, menandakan heteroskedastisitas dan dapat memengaruhi akurasi hasil analisis regresi.

1.11.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana dua atau lebih variabel independen memengaruhi satu variabel dependen. Metode ini bertujuan untuk menilai kekuatan dan arah pengaruh masing-masing variabel independen, baik secara parsial maupun simultan, terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, regresi linier berganda dipakai untuk mengevaluasi hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan (X_1)

dan lokasi (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y). Model regresi linier berganda yang dipakai dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Lokasi

α \ alpha = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

ε = Error

1.11.7.4 Uji t & F

- 1) Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengaruh masing-masing variabel independen, yakni kualitas pelayanan dan lokasi, terhadap variabel dependen kepuasan pengguna secara parsial. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara terpisah. Proses uji t dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel (Ghozali, 2021). Hipotesis statistik yang digunakan dalam uji ini adalah:

- H_a : Terdapat pengaruh signifikan variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Keputusan uji t diambil berdasarkan kriteria berikut: jika nilai t hitung lebih tinggi daripada t tabel atau nilai signifikansi (Sig.) kurang dari 0,05, maka H_a diterima dan hipotesis penelitian (H_1 atau H_2) dinyatakan sah. Sebaliknya, jika t hitung lebih rendah dari t tabel atau nilai signifikansi melampaui dari 0,05, maka H_a ditolak.

- 2) Uji F dalam penelitian ini diterapkan untuk menilai signifikansi pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Tujuan pengujian ini adalah menguji apakah variabel independen secara kolektif atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis statistik yang digunakan dalam uji F dirumuskan sebagai berikut:

- H_a : Terdapat pengaruh signifikan variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan pada uji F yaitu apabila nilai F hitung lebih tinggi dari nilai F tabel atau nilai signifikansi (Sig.) dibawah 0,05, maka H_a diterima. Dengan demikian, hipotesis penelitian (H_3) dinyatakan diterima. Sebaliknya, dalam kondisi nilai F hitung lebih kecil daripada F tabel atau signifikansi di atas 0,05, hipotesis alternatif (H_a) dinyatakan ditolak.

1.11.7.5 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar peran variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Menurut Ghozali

(2021), nilai R^2 berada pada skala antara 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, semakin besar kemampuan model regresi dalam menerangkan variabel dependen, sehingga model tersebut memiliki kemampuan prediksi yang lebih baik.

- R^2 rendah ($< 0,25$) = lemah
- R^2 sedang ($0,50 - 0,75$) = moderat
- R^2 tinggi ($> 0,75$) = kuat (Sumber: Ghazali, 2021)