

**Jejak Artikel:**

Unggah: 20 Januari 2023;

Revisi: 21 Januari 2023;

Diterima: 25 Januari 2023;

Tersedia Online: 10 Desember 2023

## **Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bus Trans Batam**

**Siti Maryam<sup>1</sup>, Tiurniari Purba<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Putera Batam

[pb190810114@upbatam.ac.id](mailto:pb190810114@upbatam.ac.id)

*This research is intended to find out how perceptions of convenience, trust and innovation influence the satisfaction of Trans Batam bus passengers. In conducting this research, it can use a population which can total 73,739 passengers which can come from the number of passengers in November 2022. In carrying out data testing, several data analysis techniques can be used which can include validity tests and reliability tests as data quality tests, in the normality test, the multicollinearity and heteroscedasticity tests function as tests of classical assumptions, in multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>) can function as tests of influence, the t test and f test can function as hypothesis testing. The findings of the study found that perceived convenience can have a partial, positive and significant effect on passenger satisfaction with an effect size of 20.6%, trust can have a partial, positive and significant effect on passenger satisfaction with an influence size of 28.7%, innovation can give a partial positive and significant effect on passenger satisfaction with an influence size of 32.3%, perceived convenience, trust and innovation can have a simultaneous positive and significant influence on passenger satisfaction with an influence size of 75.8%.*

**Keywords: Batam City, Innovation, Perception of convenience, Passenger Satisfaction, Trust, Trans Bus**

### **Pendahuluan**

Orang sering menggunakan angkutan umum karena nyaman, murah, aman, bermanfaat secara ekologis, dan membantu mengurangi kemacetan lalu lintas. Pemerintah berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin, antara lain dengan pembiayaan trayek bus antar kota. Seiring berkembangnya wilayah metropolitan, permintaan akan layanan transportasi meningkat, menambah masalah transportasi ke titik di mana diperlukan solusi yang cepat dan kreatif. Masalah dengan angkutan umum, desain jaringan, otorisasi rute, peraturan parkir, dan kemacetan lalu lintas, semuanya mengganggu wilayah perkotaan. Beberapa kota terbesar di Indonesia pernah mengalami hal tersebut, termasuk Kota Batam.

Kota Batam adalah salah satu kota yang dengan Provinsi Kepulauan Riau. Karena kedekatannya dengan Singapura dan Malaysia, Batam telah menjadi pusat maritim internasional yang penting di Indonesia. Layanan transportasi disediakan oleh pemerintah kota Batam dalam upaya untuk meningkatkan perekonomian lokal. Sejak tahun 2004, Kota Batam telah beroperasi di bawah Proyek Percontohan Bus, dengan Trans Batam sebagai prototipe angkutan umum perkotaan. Rencana Strategis Dinas Perhubungan Kota Batam Tahun 2016-2021 menuntut agar

---

<sup>1</sup>Coressponden: Siti Maryam. Universitas Putera Batam. Jl. Raden Patah No.12A, Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. [Pb190810114@upbatam.ac.id](mailto:Pb190810114@upbatam.ac.id)

Trans Batam berkembang menjadi moda transportasi yang aman, nyaman, representatif, terjangkau, terintegrasi, serta didukung infrastruktur dan sumber daya yang memadai.

Seiring pertumbuhan ekonomi Kota Batam selama beberapa tahun terakhir, begitu pula populasi mobil di kota ini. Pemerintah daerah melalui Dinas Perhubungan bersiap menghadirkan Bus Trans Batam terbaik bagi masyarakat dalam upaya meminimalisir kemacetan dan polusi udara.

Pelanggan telah menyuarakan keprihatinan tentang sejumlah masalah, termasuk kenyamanan transaksi yang dirasakan, yang sangat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan. Tujuan utama Trans Batam saat memenuhi kebutuhan pelanggan adalah untuk memberikan kepuasan penuh kepada mereka. Pelanggan yang senang dengan Trans Batam akan terus menggunakan perusahaan, menyediakan bisnis dengan iklan gratis.

Dinas Perhubungan Kota Batam, Kepulauan Riau menghadirkan aplikasi SIP TB untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan transportasi bus. Aplikasi Sistem Informasi Penumpang Trans Batam (SIP TB) sudah dapat digunakan oleh pelanggan bus Trans Batam. Dalam aplikasi SIP TB, masyarakat dapat melihat posisi bus hingga membeli tiket sehingga masyarakat tidak perlu menunggu dan mengantre terlalu lama.

Harga Trans Batam merupakan biaya tetap yang tidak memperhitungkan jarak tempuh. Dengan demikian, tarif penumpang umum adalah 6.000 rupiah tunai dan 5.000 rupiah non tunai, sedangkan tiket pelajar adalah 3.000 rupiah tunai dan 2.500 rupiah non tunai. Meski harganya mahal, pengendara bus mengatakan layanannya di bawah standar. Walaupun kartu brizzi dan aplikasi non tunai lainnya seperti M-Banking, LinkAja, Dana, SIP TB dan lain-lain sudah diterapkan untuk pembayaran, namun terbukti petugas bus masih melayani pembayaran manual atau tunai karena kurang jelas dalam menyampaikan informasi kepada penumpang yang tidak mengerti Trans Batam.

**Tabel 1. Harga Tiket Pembayaran**

<b>Penumpang</b>	<b>Tunai</b>	<b>Non Tunai</b>
Umum	Rp 6.000	Rp 5.000
Pelajar	Rp 3.000	Rp 2.500

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Batam, (2022)

Semua penumpang umum dikenakan biaya Rp. 6.000 dalam pembayaran tunai dan Rp. Uang tunai Rp 2.500 untuk biaya Trans Batam, yang merupakan biaya tetap yang tidak memperhitungkan perjalanan pendek atau panjang. Berkat subsidi pemerintah, Trans Batam mampu memberikan pelayanan yang terjangkau, aman, dan menyenangkan bagi masyarakat. Pelanggan cenderung tidak mempercayai perusahaan yang harganya terlalu mahal dibandingkan dengan nilai yang mereka dapatkan dari barang. Pelanggan lebih cenderung melakukan pembelian ketika mereka memiliki kepercayaan pada perusahaan. Seperti yang dikemukakan oleh (Yulisetiari et al., 2018) bisnis sangat tertarik dengan praduga konsumen tentang barang dan jasa mereka, karena gagasan ini berfungsi sebagai dasar citra produk dan merek yang pada gilirannya memengaruhi keputusan pembelian konsumen. Pelanggan memiliki keyakinan bahwa bisnis dapat memberikan apa yang mereka cari.

Menurut keterangan yang diberikan Aji Dhani Ramdhani, Kepala Unit Pelayanan Teknis Trans Batam pada Oktober 2022 menyebutkan, diperkirakan membutuhkan waktu tiga puluh menit antara kedatangan bus yang kini beroperasi dengan kedatangan bus yang akan beroperasi. akan mengejanya. Di sisi lain, ada kalanya berbagai masalah muncul selama perjalanan, seperti kerusakan bus yang tiba-tiba dan tidak disengaja, serta kemacetan lalu lintas yang menyebabkan bus datang terlambat atau terlambat.

Trans Batam dapat memperoleh keunggulan di pasar dengan lebih sering berinovasi dalam layanannya sebagai tanggapan atas umpan balik klien. Perusahaan yang mengoperasikan sistem transportasi umum memiliki kewajiban kepada pelanggannya untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan melalui penggunaan ide-ide baru yang memberikan nilai. Ketika

kita berbicara tentang inovasi layanan, kita tidak hanya berbicara tentang layanan baru; kita juga berbicara tentang teknologi, jaringan, dan proses baru. Inovasi di tingkat organisasi diantisipasi untuk terus membuat perubahan signifikan dan dapat mempengaruhi kinerja karena menunjukkan perusahaan akan tetap proaktif dalam mengejar prospek baru daripada hanya memanfaatkan kekuatan saat ini (Mulyati, 2019).

Terakhir, faktor lain adalah seberapa puas penumpang. Kemakmuran suatu perusahaan tergantung pada tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggannya. Pengguna angkutan umum dapat memilih dari sejumlah pilihan yang berbeda. Tentunya pelanggan akan memilih moda transportasi yang tidak membutuhkan waktu tunggu yang berlebihan. Pelanggan yang menggunakan bus Trans Batam akan lebih senang dengan pelayanan yang didapat jika manajemen perusahaan mengutamakan kebutuhan pelanggannya dan melatih para pekerjanya untuk memperhatikan kebutuhan tersebut.

## **Kajian Literatur**

### **Persepsi Kemudahan**

Ketika diminta untuk mendeskripsikan kemudahan, peneliti (Jessica et al., 2022) mengatakan itu adalah sejauh mana seseorang mengantisipasi menggunakan teknologi dengan sedikit atau tanpa usaha yang diperlukan. Kegunaan ditandai dengan kesederhanaan, keterusterangan, dan kemudahan penggunaan. Kemudahan untuk menggambarkan ekspektasi orang bahwa menggunakan teknologi tertentu akan menghemat waktu dan tenaga (Serliyana Cindi Rosita, 2022). Dengan definisi dari (Lestari & Widyastuti, 2019) kemudahan merupakan sebagai inisiatif loyalitas konsumen yang ditujukan untuk menciptakan barang dan jasa yang mudah digunakan, hemat waktu, dan hemat biaya. Tingkat keterlibatan pengguna dengan sistem merupakan indikator tambahan dari intuisinya. Terdapat empat indikator dari variabel persepsi kemudahan menurut (Fransiska Vania Sudjarmika, 2018) diantaranya :

1. Kemudahan untuk mengenali
2. Kemudahan dalam navigasi
3. Kemudahan untuk mengumpulkan informasi
4. Kemudahan untuk mengakses dan menggunakan

### **Kepercayaan**

Jika pelanggan kehilangan kepercayaan pada produk perusahaan, penjualan akan menurun dan bisnis akan berjuang untuk bertahan hidup (Lutfi, 2020). Menurut (Izzah et al., 2022) faktor-faktor berikut mempengaruhi kepercayaan pelanggan: “Kepercayaan di pasar didefinisikan sebagai keseluruhan informasi konsumen dan keseluruhan penilaian mereka tentang kualitas barang, layanan, dan pengalaman. Kepercayaan konsumen dapat dipecah menjadi kategori berikut, seperti yang dijelaskan oleh (Kotler, P., & Armstrong, 2020) Kepercayaan ada ketika sebuah perusahaan merasa nyaman mengandalkan perusahaan lain. Keahlian, integritas, kejujuran, dan kasih sayang yang dirasakan perusahaan hanyalah sebagian kecil dari aspek antarpribadi dan antarorganisasi yang berkontribusi pada hal ini. Indikator kepercayaan dapat meliputi:

1. Penjual menepati janji dan komitmennya
2. Penjual dapat dipercaya
3. Mempercayai penjual
4. Penjual memperhatikan kepentingan terbaik pelanggan
5. Penjual akan melakukan pekerjaan dengan baik meskipun tidak disebutkan

## Inovasi

Berdasarkan (Prawira & Pranitasari, 2020), mendefinisikan inovasi sebagai “tindakan menggunakan sesuatu yang baru”, yang mencakup penerjemahan pengetahuan menjadi barang, proses, dan layanan baru. Sedangkan yang dinyatakan dari (Oscardo et al., 2021) harus berinovasi agar dapat berkembang dan maju di pasar saat ini. Untuk memperoleh nilai baru bagi suatu produk, proses, atau layanan, inovasi didefinisikan sebagai tindakan mewujudkan, menggabungkan, atau mengembangkan kumpulan pengetahuan atau ide. Berikutnya seperti dinyatakan oleh (Zamhari et al., 2022) mendefinisikan inovasi sebagai kapasitas untuk menggunakan pemikiran orisinal untuk mengatasi tantangan dan memanfaatkan kemungkinan yang meningkatkan kualitas hidup. Pemecahan masalah secara kreatif dan identifikasi peluang baru untuk kemajuan manusia merupakan inti dari inovasi. Seperti didefinisikan oleh (Purnawirawan, 2021) jadi, inovasi sebenarnya tentang mencoba sesuatu yang baru. Seberapa baik inovasi layanan diukur akan berdampak pada kemampuan perusahaan untuk berhasil berinovasi. Penjelasan dari (Valentino & Suriyanto, 2022) inovasi dapat diukur melalui indikator yang dapat meliputi:

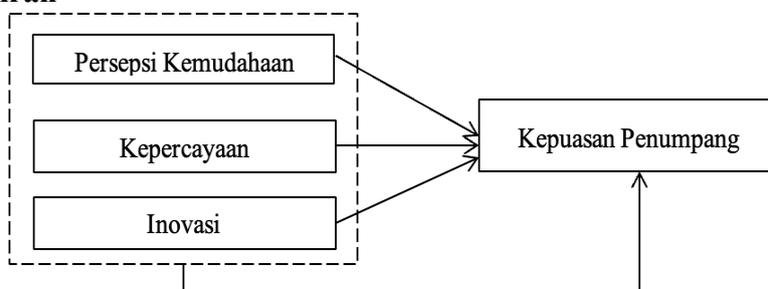
1. Menciptakan model bisnis baru
2. Mengembangkan layanan baru
3. Membuat interaksi dengan pelanggan baru

## Kepuasan Penumpang

Seperti yang dijelaskan oleh (Bulikia, 2018) kepuasan penumpang sebagai evaluasi individu terhadap kinerja yang dirasakan suatu produk dalam kaitannya dengan harapan. Seorang pelanggan akan merasa tidak puas jika produk atau jasa tidak memenuhi harapan mereka yang tinggi, dan merasa senang jika hal itu terjadi. Kemudian penjelasan dari (Apriyadi, 2018) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai bagaimana perasaan pelanggan tentang kesesuaian antara produk atau layanan yang mereka dapatkan dengan harapan mereka. Kesehatan dan pertumbuhan bisnis bergantung pada pelanggan yang puas. Berikutnya penjelasan dari (Saputra, 2018) kepuasan penumpang sebagai perspektif pelanggan di mana harapan telah tercapai") akan berdampak pada kemampuan perusahaan untuk bertahan dalam bisnis. Penjelasan dari (Srijani, 2022) berpendapat bahwa konsumen yang puas mengembangkan koneksi dengan bisnis, yang pada gilirannya mendorong bisnis berulang, loyalitas merek, dan iklan dari mulut ke mulut yang positif untuk semua pihak yang terlibat. Kepuasan penumpang dapat diukur dengan melalui indikator yang dapat meliputi :

1. Kinerja
2. Harapan

## Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran  
Sumber: Data Penelitian (2022)

### Hipotesis

Dikutip dari kerangka pemikiran diatas, maka dugaan sementara yang dikemukakan dalam penelitian ini ialah:

- H1 : Diduga persepsi kemudahan dapat memberikan suatu pengaruh ke arah positif dengan signifikan kepada kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
- H2 : Diduga kepercayaan dapat memberikan suatu pengaruh ke arah positif dengan signifikan kepada kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
- H3 : Diduga inovasi dapat memberikan suatu pengaruh ke arah positif dengan signifikan kepada kepuasan penumpang Bus Trans Batam.
- H4 : Diduga persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi dapat memberikan suatu pengaruh ke arah positif dengan signifikan kepada kepuasan penumpang Bus Trans Batam.

### Metode

Mempersiapkan desain yang tepat adalah satu-satunya langkah terpenting dalam memastikan kualitas tinggi dan keberhasilan penyelesaian penelitian apa pun. Rancangan penelitian adalah cetak biru yang menguraikan bagaimana sebuah penelitian akan dilakukan dan membantu peneliti tetap pada jalurnya. Penelitian kuantitatif, khususnya penelitian positifis, digunakan di sini untuk mengkaji aspek statistik populasi dan himpunan bagian yang lebih kecil dari keseluruhan (Putri, 2021a). Kuesioner digunakan untuk memilih sampel yang representatif untuk menyelidiki lebih lanjut.

Populasi berdasarkan pandangan dari (Putri, 2021) mencakup segala sesuatu dan segala sesuatu dengan kualitas yang dapat digunakan untuk menarik kesimpulan tentang dunia dengan membandingkan dan mengontraskan item dengan karakteristik yang sama. Partisipan dalam penelitian ini adalah 75.739 pelanggan Angkutan Trans Batam pada bulan November 2022.

Dalam statistik, sampel didefinisikan sebagai pilihan data dari populasi yang lebih besar. Teknik yang digunakan dikenal sebagai Teknik Sampling Probabilitas atau, lebih sederhananya, *simple random sampling*, karena menggunakan pemilihan individu sederhana dari populasi tanpa menentukan batas kelas untuk populasi. Karena kesalahan yang diperkenalkan oleh sampel penelitian masih dapat dikelola, para ilmuwan menggunakan rumus Slovin. 10%, atau 0,01, dipilih sebagai ambang toleransi. Untuk menghitung ukuran sampel, rumus berikut digunakan:

$$n = \frac{N}{1 + Na^2}$$

$$n = \frac{75.739}{1 + 75.739(0.1)^2}$$

$$n = \frac{75.739}{758,39}$$

$$n = 99,8681 \text{ sampel} = \text{di bulatkan jadi } 100 \text{ sampel}$$

### Sumber Data

Sumber data primer digunakan dalam penyelidikan ini. Sumber data primer adalah yang telah dikumpulkan secara langsung, seperti melalui wawancara atau observasi langsung di lapangan. Informasi yang dikumpulkan dengan melakukan survei kepada responden, juga dikenal sebagai pengguna sistem Transportasi Trans Batam.

Tabel 2. Item Pernyataan Variabel

No	Variabel	Pernyataan
1	Persepsi Kemudahan (X1)	1. Saya mudah mengerti dalam melakukan pembayaran pada Bus Trans Batam
		2. Saya mudah mempelajari Fitur pada aplikasi SIP TB
		3. Proses melakukan transaksi pembayaran pada Bus Trans Batam mudah untuk dilakukan.
		4. Fitur aplikasi SIP TB sangat fleksibel

### eCo-Buss

No	Variabel	Pernyataan
2	Kepercayaan (X2)	5. Saya dengan sangat mudah mengakses aplikasi SIP TB
		1. Saya menerima layanan yang cepat dan tepat dari Petugas
		2. Saya merasa aman dan nyaman ketika menggunakan Bus Trans Batam
		3. Petugas dengan senang hati menjelaskan kepada penumpang yang kurang mengerti
		4. Bus Trans Batam selalu memperhatikan kondisi fisik yang tersedia
3	Inovasi (X3)	5. Petugas Bus Trans Batam mampu berkomunikasi yang baik kepada penumpang
		1. Kinerja/system operasi SIP TB memiliki kualitas yang baik
		2. Bus Trans Batam memiliki penampilan bentuk yang lebih elegan
		3. Bus Trans Batam mudah melakukan pembayaran tiket menggunakan barcode
		4. Desain bus Trans Batam memiliki pilihan warna yang lebih menarik
4	Kepuasan Penumpang (Y)	1. Bus Trans Batam tiba ditempat tujuan anda tepat waktu
		2. Penumpang merasa puas dengan kenyamanan yang diberikan oleh pihak Bus Trans Batam
		3. Petugas Bus Trans Batam memahami akan kebutuhan penumpang selama dalam perjalanan
		4. Penumpang menggunakan Bus Trans Batam karena pelayanan yang diberikan sangat baik
		5. Pengguna Jasa Bus Trans Batam sangat memuaskan
		6. Penumpang akan memberikan informasi kepada Teman/Keluarga/Saudara untuk menggunakan Bus Trans Batam

Sumber: Data Penelitian (2022)

#### Teknik Analisis Data

Uji validitas sebagaimana suatu alat ukur lolos uji validitas dan digunakan dalam penelitian, maka harus mampu mengukur fenomena yang diminati secara akurat (Putrie, 2022). Uji Reliabilitas ini mengevaluasi konsistensi dimana responden menjawab sekumpulan pertanyaan atau setuju atau tidak setuju dengan sekumpulan pernyataan tentang pemilihan variabel yang diberikan (Rahmadhiansyah, 2021). Uji normalitas salah satu cara untuk melihat uji kenormalan adalah sebagai pemeriksaan distribusi nilai kebenaran residual. Residual yang terdistribusi dengan baik ada jika model regresi akurat (Ghozali, 2018a). Uji multikolinearitas sebagaimana mencari tahu bagaimana korelasi variabel independen dalam model regresi adalah tujuan utama dari uji multikolinearitas. Sangat penting bahwa nilai korelasi lebih besar dari beberapa titik rendah yang telah ditentukan (Ghozali, 2018b). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah varian residual dan varian asli secara statistik sebanding atau berbeda (Ghozali, 2018b). Dalam analisis regresi linier berganda, persamaan garis regresi digunakan untuk menguji pengaruh penambahan lebih banyak variabel independen dalam model. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang menunjukkan seberapa baik ia menjelaskan outlier dalam variabel dependen (Ghozali, 2018b). Uji t ini meneliti dampak dari satu variabel independen yang tidak terkait dengan variabel dependen dapat mencapai hal ini (Ghozali, 2018b). Menurut (Putri, 2021) tujuan pengujian hipotesis secara simultan adalah untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang diuji berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen secara bersamaan.

**Hasil  
Uji Kualitas Data  
Uji Validitas**

**Tabel 3. Uji Validitas**

<b>Pernyataan</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Keterangan</b>
X1.1	0,722		
X1.2	0,817		
X1.3	0,735		
X1.4	0,724		
X1.5	0,588		
X2.1	0,603		
X2.2	0,655		
X2.3	0,627		
X2.4	0,709		
X2.5	0,748	0,1966	Valid
X3.1	0,701		
X3.2	0,674		
X3.3	0,688		
X3.4	0,715		
Y.2	0,570		
Y.3	0,776		
Y.4	0,465		
Y.5	0,608		
Y.6	0,630		

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Pada penjelasan tabel 3 yang telah dikemukakan diatas sebagaimana dapat diketahui bahwa pada hasil uji validitas seluruh pada pernyataan yang dengan meliputi variabel penelitian dapat diketahui hasil yang diperoleh dengan nilai r hitung yang dapat melebihi pada r tabel. Dengan data yang telah dihasilkan tersebut dapat disimpulkan bahwa uji validitas pada variabel penelitian dikatakan valid sehingga data tersebut bisa digunakan untuk meneliti yang lebih lanjut lagi.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 4. Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Item</b>	<b>Keterangan</b>
Persepsi Kemudahan (X1)	0,766	5	Reliable
Kepercayaan (X2)	0,679	5	Reliable
Inovasi (X3)	0,640	4	Reliable
Kepuasan Penumpang (Y)	0,684	6	Reliable

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Pada penjelasan tabel 4 diatas sebagaimana mengetahui yang dengan pada hasil uji reliabilitas seluruh pernyataan pada variabel penelitian yang diteliti dapat hasil yang diketahui melalui *cronbach's alpha* yang dapat melebihi pada 0,60. Seperti data yang telah dihasilkan tersebut dengan ditarik simpulan pada pengujian uji reliabilitas dengan meliputi keseluruhan pernyataan pada variabel yang diteliti dikatakan *reliable* sehingga data tersebut dapat dipercaya atau dengan kata lain data dapat diandalkan.

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**

**Tabel 5. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		100
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	1.66449742
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.054
	<i>Positive</i>	.043
	<i>Negative</i>	-.054
<i>Test Statistic</i>		.054
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber : Pengolahan Data (2022)

Pada penjelasan tabel 5 yang telah dikemukakan diatas sebagaimana telah menunjukkan yang pada *kolmogorov-smirnov* dapat menunjukkan bahwa pada nilai yang dihasilkan dengan *asymp. sig. (2-tailed)* dengan dapat besaran hasil 0,200 yang dapat melebihi ambang pada taraf signifikansi 0,05. Dengan data yang telah dihasilkan tersebut dapat dikatakan bahwa *kolmogorov-smirnov* telah memenuhi asumsi normalitas sehingga data yang telah digunakan dinyatakan sebagai data yang berdistribusi dengan cara yang normal.

**Uji Multikolinearitas**

**Tabel 6. Uji Multikolinearitas**

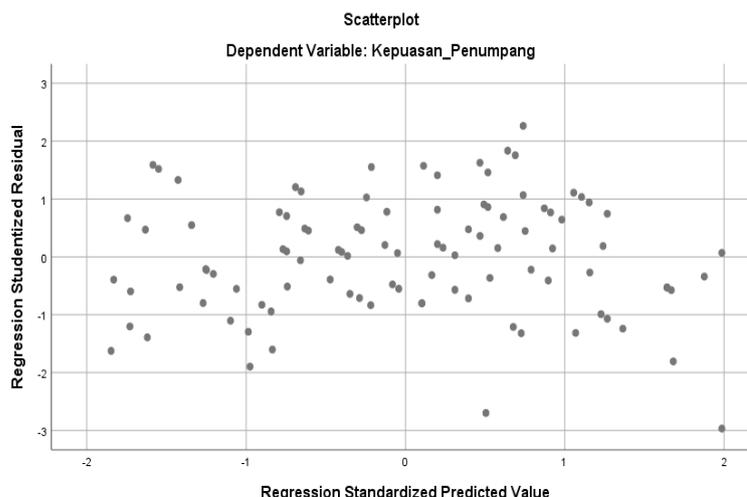
		<i>Coefficients<sup>a</sup></i>	
<i>Model</i>		<i>Collinearity Statistics</i>	
		<i>Tolerance</i>	<i>VIF</i>
1	(Constant)		
	Persepsi_Kemudahan	.631	1.584
	Kepercayaan	.458	2.183
	Inovasi	.450	2.223

a. *Dependent Variable: Kepuasan Penumpang*

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Pada penjelasan dengan tabel 6 yang telah dikemukakan diatas sebagaimana menunjukkan bahwa pada hasil uji multikolinearitas dapat menunjukkan bahwa *tolerance* dapat menghasilkan nilai yang dapat melebihi pada 0,10 kemudian pada hasil yang diperoleh melalui *variance inflation factor (VIF)* dapat menghasilkan nilai dibawah 10,00. Dengan data yang telah dihasilkan tersebut dapat disimpulkan bahwa uji multikolinearitas pada variabel bebas yang telah diteliti dikatakan tidak terjadinya suatu korelasi dengan penyebutan lain tidak terjadinya suatu multikolinearitas diantara varibel bebas yang telah diteliti.

## Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas**

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Pada penjelasan yang dengan gambarkan pada gambar 2 diatas sebagaimana diketahui dengan hasil uji heteroskedastisitas dapat menunjukkan dengan adanya titik-titik pada *scatterplot* telah dapat menyebarkan dengan cara acak serta tidak diketahuinya yang memperlihatkan dengan pola jelas, kemudian pada titik-titik yang digambarkan telah berada pada atas dan pada bawah nilai 0 yang diketahui melalui sumbu Y. Dengan data yang telah dihasilkan tersebut dapat disimpulkan bahwa uji heterokedastisitas yang telah dihasilkan dikatakan tidak terjadinya gejala multikolinearitas.

## Uji Pengaruh

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 7. Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				T	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2.612	1.298		2.013	.047	
Persepsi_Kemudahan	.506	.059	.543	8.580	.000	
Kepercayaan	.287	.089	.238	3.203	.002	
Inovasi	.323	.108	.223	2.983	.004	

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Penumpang

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Pada tabel 7 yang tertera diatas dapat menjelaskan hasil analisis regresi linier berganda yang dapat memperoleh persamaan  $Y = 2,612 + 0,506X_1 + 0,287X_2 + 0,323X_3$ . Dengan adanya hasil persamaan tersebut dapat dinyatakan seperti berikut:

1. Pada konstanta dapat menghasilkan nilai 2,612. Sehingga dapat menunjukkan jika persepsi kemudahan, kepercayaan serta inovasi apabila memiliki nilai 0 atau dianggap tidak ada maka kepuasan penumpang dapat memiliki nilai sebesar 2,612.
2. Pada variabel persepsi kemudahan menghasilkan nilai yang positif sebesar 0,506. Sehingga dapat menunjukkan yang dimana apabila persepsi kemudahan dapat meningkatkan sebesar 1%, maka akan dapat meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 50,6%.
3. Pada variabel kepercayaan menghasilkan nilai yang positif sebesar 0,287. Sehingga dapat menunjukkan yang dimana apabila kepercayaan dapat meningkatkan sebesar 1%, maka akan dapat meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 28,7%.

**eCo-Buss**

- Pada variabel inovasi menghasilkan nilai yang positif sebesar 0,323. Sehingga dapat menunjukkan yang dimana apabila inovasi dapat meningkatkan sebesar 1%, maka akan dapat meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 32,3%.

**Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Tabel 8. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R	R Square	Model Summary <sup>b</sup>	
			Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.870 <sup>a</sup>	.758	.750	1.690

a. Predictors: (Constant), Inovasi, Persepsi\_Kemudahan, Kepercayaan  
b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Pada tabel 8 yang tertera diatas dapat menjelaskan hasil analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) dengan diketahuinya *r square* yang menghasilkan 0,758 atau dengan persentase sebesar 75,8%, yang dapat dinyatakan bahwa kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh persepsi kemudahan, kepercayaan serta inovasi sebesar 75,8%, sedangkan sisanya sebesar 24,2% dapat dijelaskan oleh faktor yang lain dimana tidak dapat tertera pada penelitian ini.

**Pengujian Hipotesis**

**Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t**

**Tabel 9. Hasil Uji t (Parsial)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	2.612	1.298		2.013	.047
Persepsi_Kemudahan	.506	.059	.543	8.580	.000
Kepercayaan	.287	.089	.238	3.203	.002
Inovasi	.323	.108	.223	2.983	.004

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Pada tabel 9 yang tertera diatas dapat menjelaskan hasil pengujian uji t yang dapat dinyatakan seperti berikut:

- Pada variabel persepsi kemudahan dapat menghasilkan t hitung sebesar 8,580 yang dapat lebih besar dari t tabel 1,984 serta pada *Sig.* dapat menghasilkan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan adanya hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa H1 diterima atau dengan kata lain bahwa persepsi kemudahan secara parsial berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.
- Pada variabel kepercayaan dapat menghasilkan t hitung sebesar 3,203 yang dapat lebih besar dari t tabel 1,984 serta pada *Sig.* dapat menghasilkan 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan adanya hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa H2 diterima atau dengan kata lain bahwa kepercayaan secara parsial berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.
- Pada variabel inovasi dapat menghasilkan t hitung sebesar 2,983 yang dapat lebih besar dari t tabel 1,984 serta pada *Sig.* dapat menghasilkan 0,004 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan adanya hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa H3 diterima atau dengan kata lain bahwa inovasi secara parsial berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

**Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F**

**Tabel 10. Hasil Uji f (Simultan)**

		ANOVA <sup>a</sup>				
	<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>Df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1	<i>Regression</i>	857.555	3	285.852	100.049	.000 <sup>b</sup>
	<i>Residual</i>	274.285	96	2.857		
	<i>Total</i>	1131.840	99			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Penumpang  
b. *Predictors:* (Constant), Inovasi, Persepsi Kemudahan, Kepercayaan

Sumber: Pengolahan Data (2022)

Pada tabel 10 yang tertera diatas dapat menjelaskan hasil pengujian uji f yang dapat menghasilkan f hitung sebesar 100,049 yang dapat lebih besar dari f tabel 2,70 serta pada Sig. dapat menghasilkan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan adanya hasil tersebut dapat dinyatakan bahwa Ha diterima atau dengan kata lain bahwa persepsi kemudahan, kepercayaan dan inovasi secara simultan berpengaruh dengan positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

**Kesimpulan**

Temuan kajian ini berdasarkan pada penemuan kajian serta pembahasan yang dilaksanakan, dimana temuannya ini terdiri atas persepsi kemudahan, kepercayaan serta inovasi sebagai berbagai faktor yang memberi pengaruh nyata serta bernilai positif, baik secara simultan ataupun parsial pada kepuasan untuk penumpang Bus Trans Batam.

**Daftar Pustaka**

- Apriyadi, D. (2018). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu , Fasilitas Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 71–83.
- Bulkia, S. (2018). KEPUASAN MAHASISWA Sri Bulkia Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary Banjarmasin PENDAHULUAN Perguruan tinggi swasta merupakan salah satu alternatif untuk menghadapi fenomena meningkatnya permintaan masyarakat terhadap kebutuhan pendidika. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2(1), 49–58.
- Fransiska Vania Sudjatmika. (2018). Pengaruh Harga, Ulasan Produk, Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Di Tokopedia.Com. *Ekonomi Bisnis*, 17(1), 1–12.
- Ghozali, I. (2018a). *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018b). *Aplikasi Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Izzah, F. N., Munfiah, A., Apriliani, S. T., Risdiyanti, V. P., & Pratiwi, R. (2022). Intensitas Kepercayaan Konsumen, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Customer Chatime Di Mall Ciputra Semarang. *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 9(1), 47. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i1.5248>
- Jessica, Tongli, B., & Tahendrika, A. (2022). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Menggunakan Kode QR Terhadap Kepuasan Pengguna Shopeepay Pada Mahasiswa Universitas Atma Jaya Makassar. 3(1), 35–50.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edii13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.* Mowen, J. C., & Micheal, M. (2012). *Perilaku Konsumen. Jakarta: Erlangga.* 4(1), 26–37.

- Lestari, I. T., & Widyastuti. (2019). Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Belanja Online (Studi Pada Pengguna Tokopedia). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(2), 478–484.
- Lutfi. (2020). *Kepercayaan Konsumen dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen*. 10–25.
- Mulyati, E. (2019). Peranan Inovasi Radikal Dan Inovasi Inkremental Dalam Memediasi Pengaruh Kolaborasi Terhadap Kinerja Rantai Pasok. *Repository.Ub.Ac.Id*.
- Oscardo, J., Purwati, A. A., & Hamzah, M. L. (2021). Inovasi Produk, Persepsi Harga, Pengalaman Konsumen dan Strategi Positioning dalam Meningkatkan Keputusan Pembelian Pada PT. Cahaya Sejahtera Riau Pekanbaru. *INVEST : Jurnal Inovasi Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 64–75. <https://doi.org/10.55583/invest.v2i1.126>
- Prawira, S. A., & Pranitasari, D. (2020). Pengaruh aksesibilitas, inovasi dan kualitas pelayanan fasilitas publik terhadap kepuasan penumpang disabilitas di kereta rel listrik jakarta. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*, 1–15.
- Purnawirawan, O. (2021). ... Menggunakan Media Kain Batik Tulis Untuk Meningkatkan Kreatifitas Siswa Sekolah Menengah Kejuruan Kompetensi Keahlian Tata .... *Prosiding Seminar Nasional Industri ...*, 1–15.
- Putri, R. M. (2021a). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam di Koridor Sekupang-Jodoh*.
- Putri, R. M. (2021b). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam di Koridor Sekupang-Jodoh*.
- Putrie, A. R. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Transaksi Pembelian Online Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce Shopee. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 11(8), 1–14.
- Rahmadhiansyah, R. A. (2021). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , HARGA , DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN GO-JEK DI KOTA SURABAYA Suwitho. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*.
- Saputra, A. A. (2018). JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan) Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien. *ManajemenKewirausahaan JMK*, 3(2), 72–89.
- Serliyana Cindi Rosita, G. R. (2022). Analisis Minat Masyarakat Menggunakan Aplikasi Halo Doc Dimasa Pandemi Covid-19. *STIE Surakarta*, 1(1), 13–24.
- Srijani, N. (2022). *Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan*. 7(1), 31–38.
- Valentino, O., & Surianto, M. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Inovasi Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Travel Dulin Diluk. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi ...)*, 3(1), 87–96.
- Yulisetiari, D., Indraningrat, K., & Hijriah, H. (2018). Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang Kereta Api Sri Tanjung Jember-Yogyakarta Pt. Kai Daop Ix Jember. *Seminar Nasional Manajemen Dan Bisnis Ke-3*, 288–299.
- Zamhari, A., Chairunnisa, S., Warni, D. R., & Septiano, A. (2022). *Analisis usaha inovatif melalui kewirausahaan sosial*. 01(04), 319–325.