AJurnal Riset Manajemen dan Akuntansi (JURIMA)
Volume 6 Nomor 2, Agustus 2026
e-ISSN: 2827-8577; p-ISSN: 2827-8569, Hal 431-450
DOI: https://doi.org/10.55606/jurima.v6i2.7128
e online at: https://journalshub.org/index.php/jurima

Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Bus PO Santoso Kendal-Surabaya

Dwi Susiyati[1]*, Haris Ihsanil Huda[2]
[1]Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Studi Ekonomi Modern
Alamat: Jl. Diponegoro No. 69, Dusun I, Wirogunan, Kec. Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah
[2]Universitas Sains dan Teknologi Komputer Semarang
Alamat: Jl. Majapahit No. 605, Pedurungan Kidul, Kecamatan Pedurungan, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50192
*Korespondensi penulis: dwysusiyati@gmail.com**

Abstract. *This study aims to analyze the influence of price, facilities, and service quality on passenger satisfaction on the bus PO Santoso route from Kendal to Surabaya. The research method used in this study is quantitative with a survey approach. The data analysis technique used is multiple linear regression, analyzed using IBM SPSS Statistics software. The respondents in this study were 97 passengers who had used PO Santoso's services. The results of the study show that price, facilities, and service quality significantly affect passenger satisfaction individually. Simultaneously, these three variables also significantly affect passenger satisfaction with an adjusted R^2 value of 0.888, indicating that 88.8% of passenger satisfaction can be explained by these three variables. This study contributes to understanding the factors affecting passenger satisfaction and provides recommendations for PO Santoso to improve price, facilities, and service quality to enhance passenger satisfaction*
Keywords: *Price, Facilities, Service Quality, Passenger Satisfaction, Transportation, PO Santoso*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada bus PO Santoso rute Kendal – Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan survei. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda, yang dianalisis menggunakan software IBM SPSS Statistics. Responden dalam penelitian ini adalah 97 penumpang yang pernah menggunakan layanan PO Santoso. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Secara simultan, ketiga variabel ini juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai adjusted R^2 sebesar 0.888, yang menunjukkan bahwa 88.8% kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang dan memberikan rekomendasi bagi PO Santoso untuk meningkatkan harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan penumpang.
Kata kunci: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, Transportasi, PO Santoso.

LATAR BELAKANG

Transportasi adalah *vahicle* yang digunakan untuk membawa seseorang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dan selalu dibutuhkan oleh manusia. Transportasi digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas sehari-hari (Zaini & Handoko, 2022). Transportasi menjadi sarana yang sangat penting untuk menunjang kegiatan ekonomi, suatu daerah tidak dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan daerah yang terisolasi, oleh karena itu daerah tersebut

Received: April 09, 2026; Revised: April 17, 2026; Accepted: April 22, 2026; Published: August 31, 2026.
* Corresponding author, e-mail addres

membutuhkan daerah lain sebagai penunjangnya (Fuadi, 2021). Transportasi dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan, angkutan umum adalah pemindahan orang dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan bermotor yang disediakan untuk dipergunakan untuk umum dengan dipungut bayaran (Kevin & Mariah, 2022). Seiring dengan bertambahnya penduduk dari tahun ke tahun maka kebutuhan terhadap sarana transportasi dengan sendirinya juga akan semakin meningkat. Dilain pihak pertambahan jumlah sarana transportasi tidak dapat mengimbangi laju pertumbuhan penduduk. Selain jumlahnya tidak memadai sarana transportasi yang belum sepenuhnya ada dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa transportasi (Said et al., 2024).

Saat ini, peningkatan mobilitas masyarakat dengan jarak tempuh yang jauh sangatlah besar sehingga mengakibatkan para pelaku usaha dibidang jasa transportasi bersaing menghadirkan armada atau sarana transportasi yang dapat digunakan untuk memfasilitasi mobilitas masyarakat dengan menghadirkan atau menawarkan berbagai keunggulan yang berbeda satu dengan yang lainnya dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa transportasi sebagai sumber utama pendapatan usaha. Oleh karena itu, usaha jasa transportasi yang dijalankan harus mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan agar terwujud kepuasan konsumen (Hilmawati et al., 2022). Kepuasan konsumen merupakan Kepuasan konsumen ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang ia rasakan di bandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa (Fadillah & Intisari Haryanti, 2021).

Kepuasan konsumen penting karena kepuasan konsumen merupakan strategi bisnis jangka panjang dan mendorong perusahaan untuk semakin memenuhi kebutuhan konsumen setianya, oleh karena itu perusahaan harus mencari cara untuk mengatasi permasalahan tersebut agar konsumen menjadi puas (Zaini & Handoko, 2022). Kepuasan konsumen akan tercapai apabila kualitas produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan keinginan konsumen atau bisa melebihi harapan konsumen. Hal ini disebabkan kualitas jasa sangat tergantung dari siapa dan bagaimana jasa itu diberikan (Said et al., 2024). Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat dominan terhadap

keberhasilan suatu usaha (Komara et al., 2021). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan.

Kotler dan Armstrong dalam (Ismartaya et al., 2024) menyatakan harga merupakan jumlah uang yang dibebankan untuk suatu produk atau jasa, dari nilai-nilai yang ditukar konsumen untuk keuntungan menggunakan produk atau jasa. Harga mempunyai pengaruh cukup besar terhadap kepuasan pelanggan karena konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasannya tentunya akan mempunyai keputusan untuk menggunakan jasa atau tidak menggunaan jasa melalui harga dari jasa itu sendiri sehingga harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Komara et al., 2021) yang mana harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, tetapi hal tersebut bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Susanti & Gusman, 2025) yang memaparkan bahwa harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Faktor selanjutnya adalah fasilitas. Fasilitas dapat diartikan sebagai sarana dan prasarana yang disediakan oleh perusahaan di lingkungan, ini dimaksudkan agar memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar pelanggan atau konsumen merasa nyaman dan puas (Fadillah & Intisari Haryanti, 2021). Berdasarkan penelitian dari (Pradnyana, 2022) fasilitas berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang. Dengan adanya hand sanitizer, interior bus nyaman untuk istirahat, toilet bus selalu terjaga kebersihannya, penggunaan lampu untuk penerangan dalam bus cocok untuk istirahat, adanya stiker himbauan menjaga jarak membantu penerapan protokol kesehatan, ruang tunggu penumpang di garasi sangat nyaman akan memberikan pengaruh kepuasan penumpang. Sedangkan (Fadillah & Intisari Haryanti, 2021) dalam penelitiannya memaparkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Struktur modal merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan dan menjadi salah satu masalah yang sering diperhatikan. Hal ini tidak lain karena struktur modal menentukan komposisi modal yang akan digunakan oleh perusahaan. Struktur modal merupakan proporsi pembiayaan permanen perusahaan dengan dana yang didapat dari kombinasi utang jangka panjang, modal saham biasa, modal saham preferen, serta akumulasi laba ditahan (Suryono, 2019).

Faktor selanjutnya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk

mengimbangi harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diberikan sesui dengan harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersiapkan baik atau positif oleh pelanggan. Begitu juga sebaliknya, apabila pelayanan yang dirasakan lebih jelek dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. (Said et al., 2024). Marwanto dalam (Hilmawati et al., 2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan proses penting dalam meningkatkan nilai perusahaan di mata konsumen, banyak perusahaan menjadikan layanan sebagai standar sikap di dalam perusahaan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, akan menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan dan mencegah pelanggan beralih ke bisnis lain. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Lestari & Dharasta, 2024) diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin bertambah baik kualitas pelayanan tersebut, bertambah meningkat juga kepuasan pelanggan. Hal tersebut dapat diketahui bahwa perusahaan tersebut melakukan perawatan pada kendaan agar pelanggan merasa nyaman. Tetapi hal tersebut berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hilmawati et al., 2022) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

PO Santoso merupakan salah satu transportasi darat yang berupa bus. Pada penelitian ini penelitian memfokuskan pada Rute Kendal-Surabaya. Beberapa pengguna PO Santoso Rute Kendal – Surabaya mengadukan keluhan terkait harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan. Permasalahannya diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa penumpang PO Santoso rute Kendal–Surabaya yang dilakukan pada bulan Juni 2025. Salah satu penumpang, Bapak Rudi Andriyanto (42 tahun), mengeluhkan bahwa harga tiket PO Santoso tergolong lebih mahal dibandingkan dengan PO lain yang menyediakan rute serupa. Menurutnya, harga tersebut tidak sebanding dengan fasilitas yang diterima.

Tabel 1. Perbandingan Harga Tiket Dan Fasilitas

Nama Perusahaan Otobus	Tahun Bus	Rute	Harga Tiket (Rp.)	Keterangan Fasilitas
PO Santoso	2025	Kendal - Surabaya	Rp. 420.000	AC, Toilet, Tanpa Snack, Kursi Standar
PO Eka	2025	Kendal - Surabaya	Rp. 115.000	AC normal, toilet bersih, snack, kursi empuk

Sumber: Wawancara peneliti dengan penumpang, 2025

Dalam Tabel 1 ditampilkan perbandingan antara PO Santoso dan PO Eka yang sama-sama melayani rute Kendal–Surabaya. Pemilihan PO Eka sebagai pembanding didasarkan pada fakta bahwa PO Eka merupakan salah satu kompetitor utama di rute tersebut, yang dikenal luas oleh masyarakat dan memiliki frekuensi keberangkatan tinggi serta segmentasi pasar yang serupa. Oleh karena itu, perbandingan ini relevan untuk menggambarkan perbedaan harga, fasilitas, dan layanan yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Keluhan serupa juga disampaikan oleh Ibu Sariyanti (37 tahun), yang menyatakan bahwa kursi dalam bus terasa keras dan AC sering kali tidak berfungsi optimal sehingga menimbulkan rasa panas selama perjalanan. Ia juga menambahkan bahwa kamar mandi di dalam bus terkesan kotor dan tidak terawat, serta ruang tunggu yang disediakan di titik keberangkatan kurang memadai. Selain itu, salah satu mahasiswa bernama Andi Kusuma Indra (22 tahun) juga mengungkapkan ketidaknyamanannya terhadap pelayanan PO Santoso, terutama dari sikap petugas penjual tiket yang dinilai kurang ramah, serta pengemudi yang mengendarai bus secara ugal-ugalan. Untuk memperkuat temuan ini, peneliti juga melakukan survei awal kepada 30 penumpang PO Santoso yang pernah menggunakan rute Kendal–Surabaya dalam 3 bulan terakhir. Hasil survei menunjukkan bahwa sebanyak 67% responden merasa harga tiket tidak sesuai dengan fasilitas yang diberikan. Selain itu, 58% responden mengeluhkan kondisi fasilitas seperti AC dan toilet, sementara 62% menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan awak bus. Data ini menunjukkan bahwa keluhan konsumen bukanlah kasus individual, melainkan mencerminkan tren persepsi yang cukup signifikan terhadap kualitas layanan PO Santoso.

Berdasarkan beberapa wawancara dan survei awal peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidakpuasan penumpang yang mencakup tiga aspek utama, yaitu harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan

KAJIAN TEORITIS

Harga

Harga menurut Tjiptono. et, al. dalam (Kevin & Mariah, 2022) diartikan sebagai jumlah uang (*satuan moneter*) dan atau aspek lain (*non-moneter*) yang mengandung *utilitas* atau kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah produk. Menurut Swastha , harga dapat diartikan sebagai sejumlah nilai berupa uang, yang mungkin juga disertai dengan barang lain, yang harus dibayarkan oleh konsumen untuk

memperoleh suatu paket barang dan jasa tertentu (Irwan & Handoko, 2024). Dengan memberikan harga yang terjangkau maka diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dan tujuan perusahaan dapat tercapai (Komara et al., 2021). Menurut (Rachel Seprilina Prianto, 2023), terdapat empat indikator utama dalam menilai suatu harga, yaitu: Tingkat keterjangkauan, Kesesuaian harga dengan kualitas, Daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat.

Fasilitas

Fasilitas menurut Kotler dalam (Hilmawati et al., 2022) adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang di sediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Pada usaha jasa fasilitas akan berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen bahkan penilaian konsumen terhadap nilai yang ditawarkan senentiasa didasari atas apa yang mereka peroleh setelah meggunakan fasilitas yang disediakan. Kotler & Keller, dalam (Havest Rizky R & Syahril Daud, 2024) memaparkan bahwa fasilitas menjadi alat untuk mencapai tujuan. Fasilitas yang lengkap dapat digunakan sebagai alat pendukung dalam mencapai tujuan. (Wisnu Rayhan Adhitya & Sumitro Hutagalung, 2023) menyebutkan bahwa terdapat empat indikator utama yang digunakan untuk menilai kelengkapan dan kenyamanan fasilitas dalam suatu layanan, yaitu: Kenyamanan dan kebersihan ruang lobi, Kualitas ruang tunggu (*waiting room*), Ketersediaan lahan parkir yang memadai, dan Kelengkapan sarana penunjang lainnya.

Kualitas Pelayanan

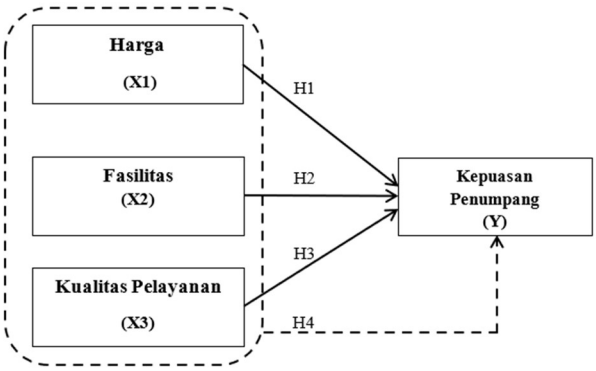
Kualitas pelayanan menurut Tjiptono dalam (Zaini & Handoko, 2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen dan kontrol atas tingkat keunggulan ini adalah untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan mempuanyai peran dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan konsumen (Fuadi, 2021). Kualitas pelayanan saat ini dijadikan sebagai nilai lebih yang ditawarkan pada konsumen tak terkecuali di bidang jasa transportasi dengan tujuan agar lebih unggul dari kompetitornya (Hilmawati et al., 2022). Menurut (Luluk Nafilatur Rizqi et al., 2023), indikator kualitas pelayanan ada 5 yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability),* Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

Kepuasan Penumpang

Menurut (Irwan & Handoko, 2024), kepuasan merupakan respon emosional seseorang, baik berupa rasa senang maupun kecewa, yang timbul setelah membandingkan antara persepsinya terhadap kinerja produk dengan harapan yang dimilikinya. Dalam konteks bisnis, kepuasan konsumen menjadi perhatian utama bagi banyak perusahaan karena berkaitan langsung dengan loyalitas dan keberlanjutan usaha. Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai sikap yang terbentuk berdasarkan pengalaman yang telah dialami oleh konsumen. Kepuasan ini muncul sebagai hasil evaluasi terhadap karakteristik atau keunggulan suatu produk atau jasa, yang mampu memberikan rasa senang kepada pelanggan dalam kaitannya dengan terpenuhinya kebutuhan konsumsi mereka (Rachel Seprilina Prianto, 2023). Menurut (Irwan & Handoko, 2024) kepuasan konsumen dapat diukur melalui tiga indikator utama, yaitu: Keinginan untuk merekomendasikan (*recommendationsis*), Niat untuk menggunakan kembali (*intentionis*) dan Pernyataan positif (*saygoodthings*).

Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah :



Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Hipotesis

H_1: Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pada Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya.

H_2: Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pada Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya**.**

H_3: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang pada Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya.

H_4: Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang pada Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif dengan metode survei. Berdasarkan pendapat (Machali, 2021) pendekatan kuantitatif adalah metode yang bertujuan untuk menguji teori melalui analisis hubungan antar variabel yang dinyatakan secara numerik. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui berapa jumlahnya . Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel menggunakan rumus dari Cochran, yang dirancang untuk memperkirakan ukuran sampel pada populasi yang besar. Rumus cochran digunakan dalam penelitian ini karena populasinya tidak diketahui secara pasti. Berikut rumusnya:

$$n = \frac{Z^2.p.(1-p)}{E^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel yang diperlukan.
Z = Tingkat kepercayaan 95% yang menghasilkan Z = 1.96).
p = Estimasi proporsi populasi yang diharapkan = 0.5
E = *Margin of error* =10% (E = 0.1).

Dengan menggunakan rumus tersebut, maka perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2.p.(1-p)}{E^2}$$

$$n = \frac{1.96^2.0,5\ .\ (1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.8416.\ 0,25}{0,001}$$

$$n = 96,04$$

Dengan hasil perhitungan diatas, menunjukkan bahwa ukuran sampel yang diperlukan adalah 96,04 responden. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan dibulatkan menjadi 97 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan pendekatan *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi responden (Sugiyono, 2023). Adapun kriteria responden yang ditetapkan adalah Penumpang Bus PO Santoso yang berusia antara 20 hingga 50 tahun, Pernah menggunakan layanan Bus PO Santoso rute

Kendal–Surabaya minimal dua kali, dan Bukan merupakan penduduk tetap di wilayah tempat keberangkatan (Kendal) maupun tujuan (Surabaya). Sumber data yang diambil dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden. Data sekunder diperoleh melalui arsip dan laporan yang berkaitan, seperti data jumlah penumpang atau laporan operasional Bus PO Santoso, dokumen dari instansi terkait, serta referensi ilmiah berupa buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dan semua pertanyaan diukur menggunakan skala likert 1 sampai 5. Masing-masing skor memiliki arti (1) sangat setuju, (2) setuju, (3) netral, (4) tidak setuju, (5) sangat tidak setuju. Dengan memakai alat statistik, statistik deskriptif, uji instrumen yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteriskedastisitas, serta analisa regresi linier berganda dipakai guna menganalisa data. Uji F serta uji t dipakai guna menguji hipotesis, sedangkan kemampuan model dijelaskan melalui koefisien determinasi (R^2) sesuai dengan referensi metode statistik yang umum dipakai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penyajian data deskriptif penelitian bertujuan agar dapat di lihat profil dari data penelitian tersebut dan hubungan yang ada antar variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	Valid Persen
Jenis Kelamin	Laki-laki	53	54,6 %
	Perempuan	45	45,4%
Usia	21-30 Tahun	10	10,3%
	31-40 Tahun	73	75,3%
	41-50 Tahun	14	14,4%
Pekerjaan Responden	Mahasiswa	13	13,4%
	Pegawai Negeri/Swasta	21	21,6%
	Wirausaha	10	10,3%
	Ibu Rumah Tangga	53	54,6%
Total Responden		**97**	**100%**

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Berdasarkan tabel karakteristik responden, dapat dilihat bahwa dari total 97 responden yang mengikuti penelitian, mayoritas berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53 orang (54,6%), sedangkan perempuan sebanyak 45 orang (45,4%). Responden terbagi dalam beberapa kelompok usia, dengan sebagian besar berada pada rentang 31–40 tahun sebanyak 73 orang (75,3%), diikuti kelompok usia 41–50 tahun sebanyak 14 orang (14,4%), dan kelompok usia 21–30 tahun sebanyak 10 orang (10,3%). Dari segi pekerjaan, responden mayoritas adalah ibu rumah tangga sebanyak 53 orang (54,6%), diikuti pegawai negeri/swasta sebanyak 21 orang (21,6%), mahasiswa sebanyak 13 orang (13,4%), dan wirausaha sebanyak 10 orang (10,3%). Data ini menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan responden yang beragam dari segi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan, sehingga memberikan gambaran yang representatif mengenai kepuasan penumpang Bus PO Santoso Kendal–Surabaya.

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Untuk menguji validitas instrumen, penulis menggunakan IBM SPSS Statistics dengan membandingkan nilai r hitung terhadap r tabel. Dengan jumlah sampel 97 dan alpha 0,05, diperoleh r tabel sebesar 0,1996. Butir pertanyaan dinyatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel dan bernilai positif. Hasil pengujian validitas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Harga (X1)	X1.1	0.770	0.1996	Valid
	X1.2	0.803	0.1996	Valid
	X1.3	0.781	0.1996	Valid
	X1.4	0.787	0.1996	Valid
	X1.5	0.796	0.1996	Valid
Fasilitas (X2)	X2.1	0.820	0.1996	Valid
	X2.2	0.730	0.1996	Valid
	X2.3	0.713	0.1996	Valid
	X2.4	0.657	0.1996	Valid
	X2.5	0.707	0.1996	Valid
Kulitas Pelayanan (X3)	X3.1	0.832	0.1996	Valid
	X3.2	0.796	0.1996	Valid
	X3.3	0.714	0.1996	Valid
	X3.4	0.799	0.1996	Valid

	X3.5	0.817	0.1996	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	Y.1	0.805	0.1996	Valid
	Y.2	0.803	0.1996	Valid
	Y.3	0.734	0.1996	Valid
	Y.4	0.707	0.1996	Valid
	Y.5	0.777	0.1996	Valid

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Berdasarkan tabel Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item dari keempat variabel yang diteliti yaitu harga (X1), fasilitas (X2), kualitas pelayanan (X3), dan kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai r hitung yang lebih tinggi dari nilai *r* tabel. Dengan demikian, semua item dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut

b. Uji Reliabilitas

Untuk menguji Reliabilitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Adapun hasil pengujian Reliabilitas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Reability Coeffisients	Alpha	Keterangan
Harga (X1)	5 item	0.845	Reliabel
Fasilitas (X2)	5 item	0.776	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	4 item	0.815	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	5 item	0823	Reliabel

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Dari keterangan tabel di atas dapat di ketahui bahwa masing- masing variabel memiliki *cronbach alpha* > 0.70. Maka variabel harga (X1), fasilitas (X2), kualitas pelayanan (X3) dan kepuasan penumpang (Y) dapat di katakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji multikolineritas, penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Adapun hasil pengujian multikolineritas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
Harga	0.147	6.799
Fasilitas	0.245	4.079
Kualitas Pelayanan	0.180	5.548

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Berdasarkan tabel di atas, pada multikolineritas seluruh nilai *tolerance* diatas 0,10, dan seluruh nilai VIF berada di bawah 10. Ini menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antara variabel variabel independen dalam model regresi yang digunakan.

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji heteroskedastisitas, penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Adapun hasil pengujian heteroskedastisitas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig. (p-value)	Kriteria
Harga	0.710	> 0.05
Fasilitas	0.745	> 0.05
Kualitas Pelayanan	0.530	

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Berdasarkan tabel di atas, di ketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) variabel harga (X1) sebesar 0.710, variabel fasilitas (X2) sebesar 0.745 dan variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 0,530. Karena nilai ketiga variabel independen (X) > 0,05, maka dapat di simpulkan tidak terdapat masalah atau gejala heteroskedastisitas, artinya model regresi yang di gunakan untuk penelitian ini layak untuk dilakukan**.**

c. Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas *Kolmorgov-Smirnov*, penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Adapun hasil pengujian normalitas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Uji Normalitas

Metode	Statistik	Sig. (p-value)	Kriteria
Kolmogorov–Smirnov	0.060	0.200	Sig. > 0.05

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Berdasarkan tabel diatas, pada uji normalitas *KolmogorovSmirnov* menunjukan bahwa residual data yang di dapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output dari SPSS menunjukan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada 0.200 > 0,05. Dengan demikian residual data berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitasa.

Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menguji analisis regresi linier berganda, penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Adapun hasil pengujian analisis regresi linier berganda dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.699	.803		.870	.386
	Harga	.246	.081	.269	3.029	.003
	Fasilitas	.235	.078	.209	3.029	.003
	Kualitas Pelayanan	.487	.077	.508	6.315	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang						

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

$$Y = 0.699 + 0.246\ X1 + 0.235\ X2 + 0.487\ X3 + e$$

a) Nilai koefisien konstanta sebesar 1.109 dengan nilai positif, yang artinya besar nilai regresi kepuasan penumpang menunjukan hasil positif.
b) Nilai koefisien regresi harga sebesar 0.246 artinya setiap peningkatan terhadap kepuasan penumpang sebesar 1% berdampak pada peningkatan penumpang Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya sebesar 0.246, dan nilai signifikansi 0,003 yang berarti signifikan.
c) Nilai koefisien regresi fasilitaas sebesar 0.235 artinya setiap peningkatan terhadap fasilitas sebesar 1% berdampak pada peningkatan kepuasan penumpang Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya sebesar 0.235, dan nilai signifikansi 0,003 yang berarti signifikan.
d) Nilai koefisien regresi kualitas pelayanan sebesar 0.487 artinya setiap peningkatan terhadap kualitas pelayanan sebesar 1% berdampak pada

peningkatan penumpang Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya 0.487 dan nilai signifikansi 0,000 yang berarti signifikan.

5. Uji Hipotesis

a. Uji t

Untuk menguji Uji t, penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Adapun hasil pengujian Uji t dapat di lihat pada tabel:

Tabel 9. Uji t

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.699	.803		.870	.386
	Harga	.246	.081	.269	3.029	.003
	Fasilitas	.235	.078	.209	3.029	.003
	Kualitas Pelayanan	.487	.077	.508	6.315	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang						

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Pada penelitian ini diketahui skor t-tabel dengan $\alpha = 0{,}05$ dan tingkat bebas (df) = n – k – 1 = 65, maka didapatkan nilai t-tabel 1.661. Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut.

a) Nilai t hitung variabel Harga (X1) sebesar 3.029 > nilai T tabel 1.661 dan nilai sig yaitu 0,003 < 0,05 maka Ha di terima dan H0 di tolak, artinya variabel harga berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang.
b) Nilai t hitung variabel fasilitas (X2) sebesar 3.029 > nilai T tabel 1.661 dan nilai sig yaitu 0,003 < 0,05 maka Ha di terima dan H0 di tolak, artinya variabel fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang.
c) Nilai t hitung variabel kualitas pelayanan (X3) sebesar 6.315 > nilai T tabel 1.661 dan nilai sig yaitu 0,000 < 0,05 maka Ha di terima dan H0 di tolak, artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang

b. Uji F

Untuk menguji Uji F, penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Adapun hasil pengujian Uji F dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Uji F

ANOVA[a]						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	807.244	3	269.081	255.316	.000[b]
	Residual	98.014	93	1.054		
	Total	905.258	96			
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga						

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Nilai ftabel df1= k-1= 3-1= 2 sedangkan df2= n-k = 97-3=94, sehingga f tabel diketahui sebesar 3.090. Nilai F hitung sebesar 255.316 > nilai F tabel yaitu 3.090 dan nilai sig. yaitu 0,000 < 0,05 secara statistic dan H0 di tolak dan Ha di terima, artinya variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. .

c. Uji Koefisiensi Determinasi R Square

Untuk menguji Uji Koefisien Determinasi (R2), penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Adapun hasil pengujian Uji Koefisien Determinasi (R2) dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi R Square

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.944	0.892	0.888	1.02660

Sumber: Data primer yang di olah SPSS 2026

Dapat di lihat gambar tabel di atas ini, dapat di lihat dari bahwa nilai adjusted R2 adalah sebesar 0.888 atau 88.8% mengindikasikan bahwa variabel harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan berpengaruh simultan sebesar 88.8% sementara sisanya sebesar 11.2% di pengaruhi oleh faktor variabel lainnya.

6. Pembahasan

a. Harga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya

Berdasarkan hasil analisis regresi, variabel harga terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Nilai t hitung untuk variabel harga adalah 3.029, yang lebih besar dari t tabel yang sebesar 1.661, dengan nilai signifikansi 0,003 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Dengan kata lain, semakin tinggi nilai pelayanan yang dirasakan oleh penumpang sebanding dengan harga yang mereka bayar. Kepuasan penumpang akan meningkat ketika harga yang dibayar sesuai dengan kualitas layanan yang diterima. Oleh karena itu, PO Santoso perlu mempertimbangkan harga tiket yang kompetitif sambil tetap menjaga kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Berliana et al., 2022), (Vidasanty & Rino, 2024), dan (Prasetya et al., 2021) yang menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Di mana harga yang dirasakan sesuai dengan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan

b. Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya

Berdasarkan hasil analisis regresi, variabel fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai t hitung sebesar 3.029 dan nilai signifikansi 0,003, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis Ha diterima. Ini menunjukkan bahwa fasilitas yang disediakan oleh bus PO Santoso memiliki dampak positif terhadap kepuasan penumpang. Fasilitas yang baik, seperti kenyamanan tempat duduk, kebersihan, dan ketersediaan fasilitas lainnya, akan meningkatkan kenyamanan penumpang dan pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka. PO Santoso perlu memastikan bahwa fasilitas yang tersedia dalam armada mereka tetap terjaga dan ditingkatkan agar dapat terus memuaskan pelanggan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Said et al., 2024), (Havest Rizky R & Syahril Daud, 2024) dan (Wisnu Rayhan Adhitya & Sumitro

Hutagalung, 2023) yang juga menunjukkan bahwa fasilitas yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

c. Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya

Berdasarkan hasil analisis, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dengan nilai t hitung sebesar 6.315 dan nilai signifikansi 0,000, yang jauh lebih kecil dari 0,05, kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan bagi penumpang. Faktor-faktor seperti pelayanan yang ramah, kecepatan layanan, dan respon terhadap keluhan pelanggan berperan besar dalam meningkatkan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan penumpang, PO Santoso perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, agar penumpang merasa dihargai dan puas dengan perjalanan yang mereka lakukan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Wisnu Rayhan Adhitya & Sumitro Hutagalung, 2023), (Cahyani et al., 2022) dan (Cakra Pamungkas et al., 2024) yang juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

d. Harga, Fasilitas, Kualitas Pelayanan Berpengaruh Secara Simultan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bus PO Santoso Rute Kendal Ke Surabaya

Hasil uji F menunjukkan bahwa variabel harga**,** fasilitas**,** dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang. Nilai F hitung sebesar 255.316 lebih besar dari F tabel yang sebesar 3.090**,** dan nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05**.** Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berperan penting dan saling mempengaruhi dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Artinya, PO Santoso harus memastikan bahwa semua aspek yang berkaitan dengan harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan diperhatikan secara seimbang. Dengan meningkatkan kualitas di ketiga aspek tersebut, PO Santoso dapat memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi penumpang, yang pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian (Pradnyana, 2022), dan (Hilmawati et al., 2022) yang menunjukkan bahwa harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Bus PO Santoso rute Kendal–Surabaya menggunakan regresi linier berganda, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif signifikan. Semakin sesuai harga tiket dengan kualitas layanan, fasilitas yang nyaman dan bersih, serta pelayanan yang ramah dan responsif, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang. Secara simultan, harga, fasilitas, dan kualitas pelayanan menjelaskan sekitar 88,8% variasi kepuasan penumpang, sedangkan 11,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Saran untuk PO Santoso adalah menjaga harga tiket tetap kompetitif, meningkatkan fasilitas bus, dan melatih petugas agar pelayanan lebih cepat, ramah, dan responsif terhadap keluhan penumpang. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan memperluas objek penelitian dan jumlah responden, serta menambahkan variabel lain seperti aksesibilitas atau faktor sosial budaya, untuk memperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai kepuasan pelanggan pada transportasi umum.

Penelitian ini memiliki keterbatasan, yaitu lokasi penelitian yang hanya pada rute Kendal–Surabaya, jumlah dan karakteristik responden yang terbatas, serta waktu pengumpulan data yang relatif singkat. Faktor musiman atau kejadian khusus yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang tidak sepenuhnya tercakup, sehingga hasil temuan mungkin tidak dapat digeneralisasi ke perusahaan transportasi lainnya.

DAFTAR REFERENSI

Berliana, A., Dian, K. D., & Nugraha, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Puncak Mas Lampung. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, *1*(September), 59–64.

Cahyani, M. I., Halimah, M., & Bonti, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Transjakarta Pada Koridor 7 (Kp. Rambutan – Kp. Melayu). *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, *14*(1), 71.

https://doi.org/10.24198/jane.v14i1.41267

Cakra Pamungkas, N., Prasetiyo, G., Elsandi, R., Diah Faridayanti, A., & Abdullah, M. (2024). Fasilitas Dan Pelayanan Berkualitas: Fondasi Kepuasan Pelanggan PT. Kramat Djati Asri Sejati. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, *6*(2), 224–236. https://doi.org/10.36985/2w7rtz06

Fadillah, F., & Intisari Haryanti. (2021). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) III Cabang Bima. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, *3*(2), 125–139. https://doi.org/10.33367/at.v2i3.1457

Fuadi, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bus PO Harapan Jaya. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, *6*(1), 1339–1344.

Havest Rizky R, & Syahril Daud. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Bus PO. Gumarang Jaya. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, *5*(2), 54–65. https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i2.5704

Hilmawati, F., Ginting, M., & Efendi, N. (2022). Pengaruh Harga, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Bintang Utara Medan. *Jurnal Regionomic*, *4*(2), 79–91.

IRWAN, I. Z., & Handoko, P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bus Di Kota Serang. *NIAGARA Scientific Journal*, *16*(2), 1–16. https://doi.org/10.55651/niagara.v16i2.199

Ismartaya, Pramestidewi, C. A., & Setiawati, T. (2024). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Acm Mahadat Trans. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, *6*(3), 67–84.

Kevin, S., & Mariah. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bus Metrotrans PT. Transjakarta Rute Pulogadung–Pondok Gede. *Kalbisiana Jurnal Sains, Bisnis Dan Teknologi*, *8*(4), 3740–3748.

Komara, A. T., Yura Roslina, N., Jatmika, L., & Pasundan, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada salah satu perusahaan jasa transportasi di Kota Bandung). *Acman: Accounting and Management Journal*, *1*(2), 104–114.

Lestari, D. A., & Dharasta, Y. S. M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, *1*(1), 9. https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2331

Luluk Nafilatur Rizqi, Rachmawati Novaria, & Indah Murti. (2023). Kualitas Pelayanan Bus Trans Jatim Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Eksekusi : Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara*, *2*(1), 286–302. https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.887

Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Kejuruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Pradnyana, I. D. P. (2022). Pengaruh Harga , Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Po . Purnayasa. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, *3*(1), 46–58.

Prasetya, S. A. P., Aliami, S., & Leksono, P. Y. (2021). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, serta Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Sudiro Tungga Jaya Rute Ponorogo-Tanggerang. *Seminar Nasional Manajemen Ekonomi Dan AKuntansi*, *6*(1), 623–628.

Rachel Seprilina Prianto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Rosalia Indah. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Rosalia Indah*. https://eskripsi.usm.ac.id/detail-B11A-4028.html

Said, S., Nur, S., & Jairina, I. (2024). *Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Teman Bus Di Wilayah Banjarbakula Tahun 2024*. 1–11.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.*

Susanti, F., & Gusman, A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Bus Trans Padang Koridor 1. *Economics and Digital Business Review*, *6*(2), 1072–1083.

Vidasanty, S., & Rino, R. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Keputusan Pembelian sebagai Variabel Mediasi pada Jasa Transportasi Bus PT Anas Nasional Sejahtera (ANS) Rute Padang-Jakarta. *Jurnal Salingka Nagari*, *3*(1), 73–84. https://doi.org/10.24036/jsn.v3i1.195

Wisnu Rayhan Adhitya, & Sumitro Hutagalung. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bus Trans Metro Deli Di Belawan. *Jurnal Visi Manajemen*, *9*(1), 60–70. https://doi.org/10.56910/jvm.v9i1.256

Zaini, I., & Handoko, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Bus Di Kota Serang. *Jurnal Ilmiah Niagara*, *16*(2), 387–391.