JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI CAKRAWARTI
Volume 1 No. 4, 2026
DOI: https://doi.org/10.67183/jmac.v1i4.285

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta Koridor 3F (Kalideres – Senayan Bank Jakarta)

Tiyas Salviani Mauliana[1*], Usran Masahere[2]

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika [1,2]
Jl. Kramat Raya No.98, RT.2/RW.9, Kwitang, Kec. Senen, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450
Email Korespondensi: tiyassalviani0@gmail.com

ABSTRAK
Transportasi umum memiliki peran penting dalam menunjang aktivitas dan mobilitas masyarakat perkotaan sehari-hari. Transjakarta merupakan salah satu penyedia jasa transportasi umum di Jakarta yang mendukung mobilitas masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26 melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji t uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 6,257 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung sebesar 3,107 dan signifikansi 0,002 < 0,05. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 96,934 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Koefisien determinasi sebesar 66% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 34% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan Transjakarta Koridor 3F.
Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Harga; Kepuasan Pelanggan.

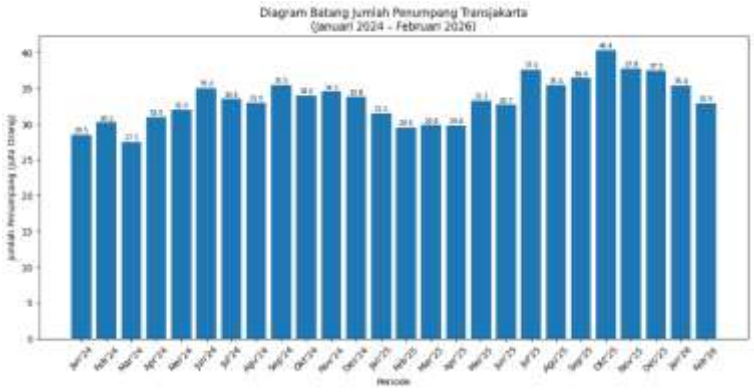
ABSTRACT
Public transportation plays an important role in supporting the activities and mobility of urban communities today. Transjakarta is a public transportation service provider in Jakarta. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer satisfaction with Transjakarta Corridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta). This study uses a quantitative approach, with data collected through questionnaires from 100 respondents selected using non-probability sampling and purposive sampling. Data analysis was conducted using IBM SPSS Statistics version 26, including validity, reliability, classical assumption, t-test, F-test, and coefficient of determination tests. The results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 6.257 and significance of 0.000 < 0.05. Price also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-value of 3.107 and significance of 0.002 < 0.05. Simultaneously, service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction, with an F-value of 96.934 and significance of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination of 66% indicates that both variables explain customer satisfaction, while 34% is influenced by other factors. These findings are expected to provide a reference for understanding customer satisfaction with Transjakarta Corridor 3F services.
Keywords: Service Quality; Price; Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN
Perkembangan transportasi publik menjadi bagian penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan. PT Transportasi Jakarta (Transjakarta) merupakan penyedia layanan transportasi umum berbasis *Bus Rapid Transit* (BRT) yang melayani masyarakat melalui berbagai koridor dan rute, salah satunya Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta). Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam penyelenggaraan transportasi publik karena pelanggan mengharapkan layanan yang aman, nyaman, andal, dan mampu mendukung aktivitas sehari-hari. Selain itu, harga

Received 12-10-2026; Revised 13-10-2026; Accepted 14-10-2026; Available Online 20-10-2026

© 2026 The Authors. Published by PT Cakrawarti Empat Proksi.
Jurnal Manajemen dan Akuntansi Cakrawarti (JMAC).
This work is licensed under CC BY 4.0

juga menjadi pertimbangan pelanggan dalam menilai kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dan manfaat yang diperoleh dari layanan.



Sumber : Data Badan Pusat Statistik (BPS)

Gambar 1. Jumlah Penumpang Transjakarta Tahun 2024 – 2026

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta, jumlah penumpang Transjakarta secara keseluruhan mengalami fluktuasi selama periode Januari 2024 hingga Februari 2026. Jumlah penumpang tertinggi dalam diagram mencapai sekitar 40,4 juta orang pada Oktober 2025, kemudian menurun menjadi sekitar 32,9 juta orang pada Februari 2026. Karena data jumlah penumpang khusus Koridor 3F belum diperoleh secara pasti, data keseluruhan tersebut digunakan sebagai gambaran umum perkembangan penggunaan layanan Transjakarta, bukan sebagai representasi jumlah penumpang Koridor 3F secara khusus. Fluktuasi tersebut tidak secara langsung menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan, tetapi menjadi konteks untuk mengkaji faktor-faktor yang berkaitan dengan pengalaman pengguna transportasi publik.

Dalam konteks tersebut, Transjakarta Koridor 3F dipilih sebagai objek penelitian karena menghubungkan wilayah Kalideres dengan kawasan Senayan dan sekitarnya. Rute ini memiliki sejumlah titik pemberhentian, antara lain Pesakih, Sumur Bor, Rawa Buaya, Grogol Reformasi, Kota Bambu, dan Gerbang Pemuda, serta beroperasi mulai pukul 05.00 hingga 22.00 dari kedua arah berdasarkan informasi rute Transjakarta. Karakteristik tersebut menjadikan pengalaman pelanggan selama perjalanan relevan untuk dikaji, terutama terkait keandalan, kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses layanan. Hasil survei awal terhadap 30 responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipilih oleh 12 responden, sedangkan harga dipilih oleh 9 responden sebagai faktor yang dipertimbangkan dalam penggunaan layanan transportasi. Temuan tersebut menjadi indikasi awal pentingnya mengkaji kualitas pelayanan dan harga dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan Transjakarta Koridor 3F.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.. (Tsalisa et al., 2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan hasil penelitian (Kristiani & Gesmani, 2021) melaporkan bahwa kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut. Selain itu, penelitian yang secara khusus menguji pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta) perlu ditelusuri lebih lanjut untuk memastikan kebaruan penelitian pada objek dan konteks tersebut.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen pemasaran, khususnya mengenai hubungan kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan dalam sektor transportasi publik. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola Transjakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperhatikan kesesuaian harga dengan manfaat layanan yang diterima pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta), baik secara parsial maupun simultan.

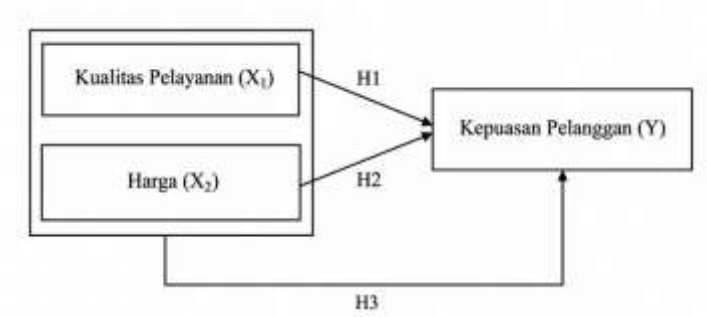
2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui penyampaian pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Agung et al., 2023). Menurut Kotler dan Keller mengartikan kualitas layanan sebagai penilaian konsumen terhadap sejauh mana layanan yang

mereka terima sesuai (Hafifah & Lubis, 2025). Kualitas pelayanan atau jasa adalah sebuah aktifitas atau tindakan interaksi antara pihak pemberi dan pihak penerima layanan/ jasa yang ditawarkan oleh pihak pemberi secara tidak berwujud sehingga tidak dapat dirasakan oleh fisik (Saputra & Riyadi, 2023). Menurut Harfika dan Abdullah terdapat lima indikator kualitas pelayanan, yaitu: 1) Tangibles (bukti fisik); 2) Reliability (keandalan); 3) Responsiveness (daya tanggap); 4) Assurance (jaminan); dan 5) Empathy (empati) (Kevin, 2023).

Secara luas, harga adalah total nilai yang diberikan oleh konsumen sebagai bentuk pertukaran untuk memperoleh manfaat yang ditawarkan oleh suatu produk atau jasa (Basri et al., 2023). Menurut Gitosudarmo harga adalah sejumlah uang yang diperlukan dalam pembelian barang atau jasa tertentu (Rizky & Suyuthie, 2024). Menurut Oentoro Harga dapat diartikan sebagai sejumlah nilai yang ditukarkan, baik dalam bentuk uang maupun barang lain, untuk mendapatkan manfaat yang ditawarkan oleh suatu barang atau jasa pada kondisi tertentu (Utari & Amanda, 2021). Menurut Kotler dan Armstrong, terdapat empat indikator harga, yaitu: 1) Keterjangkauan harga 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk atau jasa; 3) Daya saing harga; dan 4) Kesesuaian harga dengan manfaat (Aprilyony et al., 2025).

Menurut Kotler dan Armstrong, "Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atas kinerja (hasil) suatu produk dan harapannya. Artinya pelanggan akan merasa puas jika layanan atau produk yang mereka terima sesuai bahkan melebihi ekspektasi mereka (Hasyim, 2025). kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa terhadap kinerja produk atau jasa yang diberikan dibandingkan dengan harapan yang dimiliki pelanggan. Pelanggan yang merasa senang cenderung melakukan pembelian ulang, sedangkan pelanggan yang merasa kecewa cenderung tidak menggunakan kembali produk atau jasa tersebut (Wijayanto & Rozi, 2022). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Elvina & Lestari, 2022). Selanjutnya, menurut Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan ungkapan perasaan setelah melakukan perbandingan terhadap produk atau jasa berdasarkan harapan yang diinginkan. Apabila kinerja yang diterima mampu melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan apabila kinerja tidak sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa kecewa (Mubarok et al., 2025). Menurut Tjiptono, terdapat tiga indikator kepuasan pelanggan yaitu: 1) Kesesuaian harapan; 2) Minat berkunjung kembali; 3) Kesediaan merekomendasikan (Elvina & Lestari, 2022).



Sumber: (peneliti, 2026)
Gambar 1 Kerangka Berpikir

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu dibuktikan kebenarannya melalui pengumpulan dan analisis data. Hipotesis digunakan untuk memberikan arah dalam penelitian serta menjadi dasar dalam pengujian hubungan atau pengaruh antarvariabel yang diteliti.

Ho1 : Diduga tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta).

Ha1 : Diduga terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta).

Ho2 : Diduga tidak terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta).

Ha2 : Diduga terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres Senayan Bank Jakarta).

Ho3 : Diduga tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta).

Ha3 : Diduga terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan TransJakarta

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta). Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh dari tanggapan responden dan dianalisis menggunakan metode statistik. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna TransJakarta Koridor 3F, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal ilmiah, dan sumber relevan lainnya yang mendukung penelitian. TransJakarta Koridor 3F dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan salah satu layanan transportasi umum yang digunakan masyarakat untuk menunjang mobilitas sehari-hari. Kualitas pelayanan dan harga menjadi aspek yang perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi penilaian pengguna terhadap layanan yang diterima dan tingkat kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta) yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95%, proporsi 50%, dan margin of error sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang pernah menggunakan layanan TransJakarta Koridor 3F dan bersedia mengisi kuesioner penelitian. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian disesuaikan dengan data yang benar-benar berhasil dikumpulkan selama periode penelitian, yaitu pada bulan Mei 2026.

$$n = \frac{Z^2.\ P.\ Q}{d^2}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel minimum
Z= nilai standar distribusi normal pada tingkat kepercayaan 5% (1,96)
p= estimasi proporsi kejadian (5%)
$q = 1 - p$
d= tingkat kesalahan (margin of error) yang ditetapkan (10%)

Perhitungan jumlah sampel:

$$n = \frac{(1{,}96)^2 \times 0{,}5 \times 0{,}5}{(0{,}1)^2}\ n = 96{,}04\ \approx 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel yang telah dilakukan, diperoleh sejumlah 96,04 yang dibulatkan menjadi 100 responden.. Selanjutnya, Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form secara online melalui whatsapp, tiktok, threads serta secara offline di Transjkarata Koridor 3F. Kuesioner penelitian disusun berdasarkan indikator dari teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan kepuasan pelanggan (Y). Instrumen penelitian di ukur dengan menggunakan Skala Likert 5 poin, yaitu Sangat Setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) skor 4, Netral (N) skor 3, Tidak Setuju (TS) skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) skor 1. Data yang telah terkumpul kemudian diolah menggunakan SPSS 26 dan dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji hipotesis yang meliputi uji t dan uji F, koefisien determinasi, serta analisis regresi linear berganda.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 pengguna Transjakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta) sebagai responden yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form dengan skala Likert. Karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan sebagai gambaran profil responden sebelum dilakukan analisis data.

4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik 100 responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin, responden perempuan berjumlah 60 orang (60%), sedangkan laki-laki sebanyak 40 orang (40%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berusia 20–30 tahun sebanyak 79 orang (79%), diikuti usia 31–40 tahun sebanyak 11 orang (11%), usia <20 tahun sebanyak 7 orang (7%), dan usia >40 tahun sebanyak 3 orang (3%).

Berdasarkan pekerjaan, mayoritas responden merupakan wiraswasta sebanyak 43 orang (43%), diikuti pelajar/mahasiswa sebanyak 39 orang (39%), PNS sebanyak 13 orang (13%), dan ibu rumah tangga sebanyak 5 orang (5%). Dengan demikian, mayoritas responden penelitian ini adalah perempuan, berusia 20–30 tahun, dan bekerja sebagai wiraswasta.

4.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Untuk menentukan nilai r tabel, digunakan rumus derajat kebebasan (df):$df = n - 2$, Jumlah responden sebanyak 100 orang, sehingga: $df = 100 - 2 = 98$ Dengan nilai df = 98 pada taraf signifikansi 5% (0,05), diperoleh r tabel sebesar 0,1966. Suatu item dinyatakan valid apabila r hitung > r tabel (0,1966), sedangkan jika r hitung < r tabel, maka item dinyatakan tidak valid.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,665	0,196	Valid
	X1.2	0,588	0,196	Valid
	X1.3	0,569	0,196	Valid
	X1.4	0,786	0,196	Valid
	X1.5	0,621	0,196	Valid
	X1.6	0,432	0,196	Valid
	X1.7	0,693	0,196	Valid
	X1.8	0,692	0,196	Valid
	X1.9	0,541	0,196	Valid
	X1.10	0,664	0,196	Valid
Harga (X2)	X2.1	0,622	0,196	Valid
	X2.2	0,696	0,196	Valid
	X2.3	0,652	0,196	Valid
	X2.4	0,546	0,196	Valid
	X2.5	0,520	0,196	Valid
	X2.6	0,414	0,196	Valid
	X2.7	0,635	0,196	Valid
	X2.8	0,619	0,196	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,729	0,196	Valid
	Y.2	0,653	0,196	Valid
	Y.3	0,727	0,196	Valid
	Y.4	0,683	0,196	Valid
	Y.5	0,703	0,196	Valid
	Y.6	0,718	0,196	Valid

Sumber: (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan hasil uji validitas dengan taraf signifikansi 5%, seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan mampu mengukur variabel yang diteliti dan dapat digunakan untuk analisis selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's alpha	Standar Reliabilitas	keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,811	0,60	Reliabel
Harga (X2)	0,710	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,793	0,60	Reliabel

Sumber: (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dibandingkan standar reliabilitas sebesar 0,60. Dengan demikian, seluruh variabedalam penelitian ini dinyatakan reliabel, sehingga instrumen penelitian layak digunakan sebagai alat pengumpulan data.

4.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal. Dengan taraf signifikansi 5% (α = 0,05), data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai Sig. (2-tailed) > 0,05, sedangkan jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal (Pahimah, N., & Ichsan, 2022). Adapun hasil penelitian uji normalitas sebagai berikut :

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.69366454
Most Extreme Differences	Absolute	. 063
	Positive	.027
	Negative	-.063
Test Statistic		.063
Asymptotic Significance (2-tailed)		.200[c,d]

Sumber: (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov, nilai Asymp. Sig. sebesar 0,200 > 0,05, sehingga residual penelitian berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Teknik Glejser

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.651	.979		.665	.508
	Total_X1 (Kualitas pelayanan)	-.004	.034	-.019	-.122	.903
	Total_X2 (Harga)	.026	.044	.096	.603	.548

Sumber : (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan uji Glejser, nilai signifikansi Kualitas Pelayanan sebesar 0,903 dan Harga sebesar 0,548, keduanya > 0,05. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Tabel 5 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Total_X1 (Kualitas pelayanan)	.406	2.461
	Total_X2 (Harga)	.406	2.461

Sumber : (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan uji multikolinearitas, variabel Kualitas Pelayanan dan Harga memiliki nilai Tolerance 0,406 > 0,10 dan VIF 2,461 < 10. Dengan demikian, model regresi tidak mengalami multikolinearitas.

4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 6 Uji Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.064	1.648		1.252	.213
	Total_X1 (Kualitas pelayanan)	.360	.058	.576	6.257	.000
	Total_X2 (Harga)	.230	.074	.286	3.107	.002

Sumber : (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan Tabel 6 hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh:

$$Y = 2{,}064 + 0{,}360X_1 + 0{,}230X_2$$

Dengan demikian, persamaan regresi linear berganda di atas dapat diketahui bahwa :
1. Konstanta sebesar 2,064 menunjukkan bahwa jika Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) bernilai nol, maka Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 2,064.
2. Koefisien Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,360 menunjukkan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, semakin meningkat kepuasan pelanggan.
3. Koefisien Harga (X2) sebesar 0,230 menunjukkan pengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Artinya, semakin sesuai harga atau tarif yang dirasakan pelanggan, semakin meningkat kepuasan pelanggan.

4.4 Uji Hipotesis

1. Uji T Parsial

Pengujian parsial dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 7 Hasil Uji T Parsial

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.064	1.648		1.252	.213
	Total_X1 (Kualitas pelayanan)	.360	.058	.576	6.257	.000
	Total_X2 (Harga)	.230	.074	.286	3.107	.002

Sumber : (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan Tabel 7 uji parsial (uji t), dengan α = 0,05 dan df = 97 diperoleh t tabel sebesar 1,984.

1. Kualitas Pelayanan (X1)
   Nilai t hitung sebesar 6,257 > 1,984 dan signifikansi 0,001 < 0,05. Artinya, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga H1 diterima.
2. Harga (X2)
   Nilai t hitung sebesar 3,107 > 1,984 dan signifikansi 0,002 < 0,05. Artinya, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sehingga H2 diterima.

3. Uji F Simultan

Pengujian simultan dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 8 Hasil Uji F Simultan

ANOVA[a]						
Model		**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
1	Regression	567.579	2	283.789	96.934	.000[b]
	Residual	283.981	97	2.928		
	Total	851.560	99			

Sumber : (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan uji simultan (uji F), diperoleh nilai F hitung sebesar 96,934 > F tabel 3,09 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Dengan demikian, H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

4.5 Uji Koefisien Determinasi

1. Koefisien Determinsi Parsial

Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi Parsial (X1)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796[a]	.633	.630	1.785

Sumber : (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0,630 atau 63,0%. Artinya, Kualitas Pelayanan (X1) menjelaskan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 63,0%, sedangkan 37,0% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (X2)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729[a]	.532	.527	2.017

Sumber : (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan uji koefisien determinasi, nilai Adjusted R Square sebesar 0,527 atau 52,7%. Artinya, Harga (X2) menjelaskan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 52,7%, sedangkan 47,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

2. Koefisien Determinsi Simultan

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Simultan

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.816[a]	.667	.660	1.711

Sumber : (Hasil Olah Data SPSS 26, 2026)

Berdasarkan uji koefisien determinasi simultan, nilai Adjusted R Square sebesar 0,660 atau 66,0%. Artinya, Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara bersama-sama menjelaskan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 66,0%, sedangkan 34,0% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

4.6 Pembahasan Hasil penelitian

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6,257 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan H1 diterima. Koefisien regresi sebesar 0,360 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pelanggan, dengan asumsi variabel lain dalam model tetap. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta).

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,107 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan H1 diterima. Koefisien regresi sebesar 0,230 menunjukkan bahwa semakin sesuai tarif dengan manfaat yang diterima, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan, dengan asumsi variabel lain dalam model tetap. Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian pelanggan terhadap harga tidak hanya berkaitan dengan besarnya tarif, tetapi juga dengan kesesuaian antara tarif yang dibayarkan dan manfaat layanan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta) yang dirasakan pelanggan.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 96,934 yang lebih besar daripada F tabel sebesar 3,09, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan diterima. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,660 atau 66,0% menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Harga mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar 66,0%, sedangkan sisanya sebesar 34,0% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta) berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan serta kesesuaian harga atau tarif dengan manfaat layanan yang diterima pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Transjakarta Koridor 3F. Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dengan nilai thitung 6,257 dan signifikansi 0,001, sedangkan harga berpengaruh signifikan dengan nilai thitung 3,107 dan signifikansi 0,002. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan Fhitung 96,934 > Ftabel 3,09 dan signifikansi 0,001. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 66,0%, sedangkan 34,0% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, perusahaan TransJakarta Koridor 3F (Kalideres–Senayan Bank Jakarta) diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek pelayanan yang masih memperoleh penilaian rendah dari responden berdasarkan hasil kuesioner. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui evaluasi ketepatan waktu, kenyamanan selama perjalanan, keramahan petugas, serta kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan, sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian. Selain itu, perusahaan diharapkan dapat mempertahankan kesesuaian tarif dengan manfaat layanan yang diterima pelanggan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan dan kebijakan tarif agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti fasilitas, kenyamanan, loyalitas pelanggan, atau kualitas sistem layanan. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas jumlah responden dan objek penelitian agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas serta dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan transportasi umum.

REFERENSI

Agung, R. A. K., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT . Borwita Citra Prima Maumere*. *3*(1).

Aprilyony, V., Nurul, Y., & Yulistyawati, T. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan*. 165–177. https://doi.org/10.22219/jiedi.v5i3.42141

Basri, H., Yulian, M., & Malihah, L. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Toko Ponsel Sahabat Selluler Martapura)*. *3*(1), 99–113. https://doi.org/10.56799/jceki.v3i1.2284

Elvina, C., & Lestari, R. B. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan , Nilai Pelanggan , Kualitas Produk , Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ichiban Sushi Di Palembang Trade Center*. *3*(2), 128–141.

Hafifah, T., & Lubis, H. P. (2025). *Analisis Harga , Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan di Laundry Super Wash dalam membersihkan berbagai jenis pakaian maupun barang lain seperti selimut dan boneka . September*.

Hasyim, I. N. (2025). *Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . Ditonk Group Bersih Di Kota Tangerang*. *2*(6), 362–375.

Kevin, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT . GO-JEK Indonesia , Cabang Pekanbaru*. 462–468.

Kristiani, G., & Gesmani, R. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan, harga, kemudahan akses dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan empire xxi di yogyakarta*. *XV*(2), 128–143.

Mubarok, R., Muslikhun, A., Studi, P., Ritel, M., Ekonomi, F., & Muhammadiyah, B. (2025). *Kepuasan Pelanggan Ritel Tradisional : Peran Harga , Variasi Produk , Pelayanan , dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas serta Perilaku Pembelian Konsumen*. *3*.

Pahimah, N., & Ichsan, I. (2022). (n.d.). *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*.

Rizky, M. L., & Suyuthie, H. (2024). *Pengaruh Kualitas Produk , Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan*. *4*. https://doi.org/10.54066/jikma.v2i4.2359

Saputra, M., & Riyadi, A. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN BARANG PADA PT SURYA JAYA CARGO DI SANDUL*. *8*(2), 165–174. https://jurnal.stie-sampit.ac.id/index.php/Ojs/article/view/164

Tsalisa, R. A., Hadi, S. P., Purbawati, D., Bisnis, D. A., & Diponegoro, U. (2022). *KEPUASAN PELANGGAN*

PENGGUNA JASA TRANSPORTASI ONLINE Pendahuluan Sumber : UPTD Trans Semarang. *11*(4), 822–829.

Utari, D., & Amanda, N. R. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN ONLINE MAXIM DI KOTA PALEMBANG (Studi Kasus Pada Mahasiswa STIE Mulia Darma Pratama Palembang)*. *6*(2), 121–127. https://doi.org/10.54077/jembatan.v6i2.62

Wijayanto, E., & Rozi, F. (2022). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA TRANSPORTASI ONLINE*. *XXVII*(3), 235–250.