

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
PENGGUNA TRANS BATAM TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**MELDA  
NIM. 170565201080**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2025**

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN  
PENGGUNA TRANS BATAM TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Pemerintahan (S.IP)



**MELDA  
NIM. 170565201080**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2025**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MELDA  
Nomor Induk Mahasiswa : 170565201080  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengguna Trans Batam Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 23 Agustus 2024

buat Pernyataan,

  
MELDA  
NIM.170565201080

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN**

Dosen Pembimbing Skripsi Mahasiswa:

Nama : Melda

Nomor Induk Mahasiswa : 170565201080

Program Studi/Departemen/

Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan


Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan  
Pengguna Trans Batam Terhadap Kepuasan  
Masyarakat Kota Batam

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

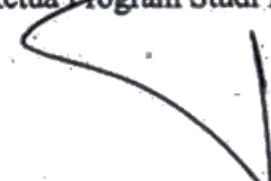
Menyetujui, tanggal: 16 Agustus 2021  
Pembimbing Utama,

Menyetujui, tanggal: 16 Agustus 2021  
Pembimbing Pendamping,

  
Yudhanto Satya Adiputra, S.IP., M.A  
NIP/NIDN. 1015068301

  
Ardi Putra, S.IP., M.IP  
NIP/NIDN. 199210192019031016

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Yudhanto Satya Adiputra, S.IP., M.A  
NIP/NIDN. 1015068301

## PENGESAHAN

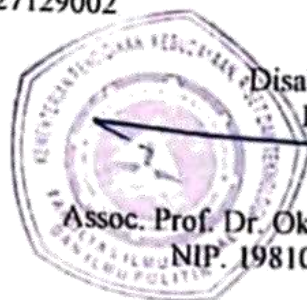
Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : MELDA  
Nomor Induk Mahasiswa : 1705656201080  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan  
Pengguna Trans Batam Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Batam.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 23 Agustus 2024 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji,

1. Assist. Prof. Nazaki, S.Sos., M.Si Ketua (.....)  
NIDN. 0003118301
2. Assist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, MA Anggota 1 (.....)  
NIDN. 1015068301
3. Assist. Prof. Ardi Putra, S.IP., M.I.P Anggota 2 (.....)  
NIDN. 0019109204
4. Assist. Prof. Dr. Afrizal, S.IP., M.Si Anggota 3 (.....)  
NIDN. 1003048302
5. Assist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P. Anggota 4 (.....)  
NIDN. 0027129002



Disahkan Oleh:  
Dekan,

Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH., MH  
NIP. 198109292015041002

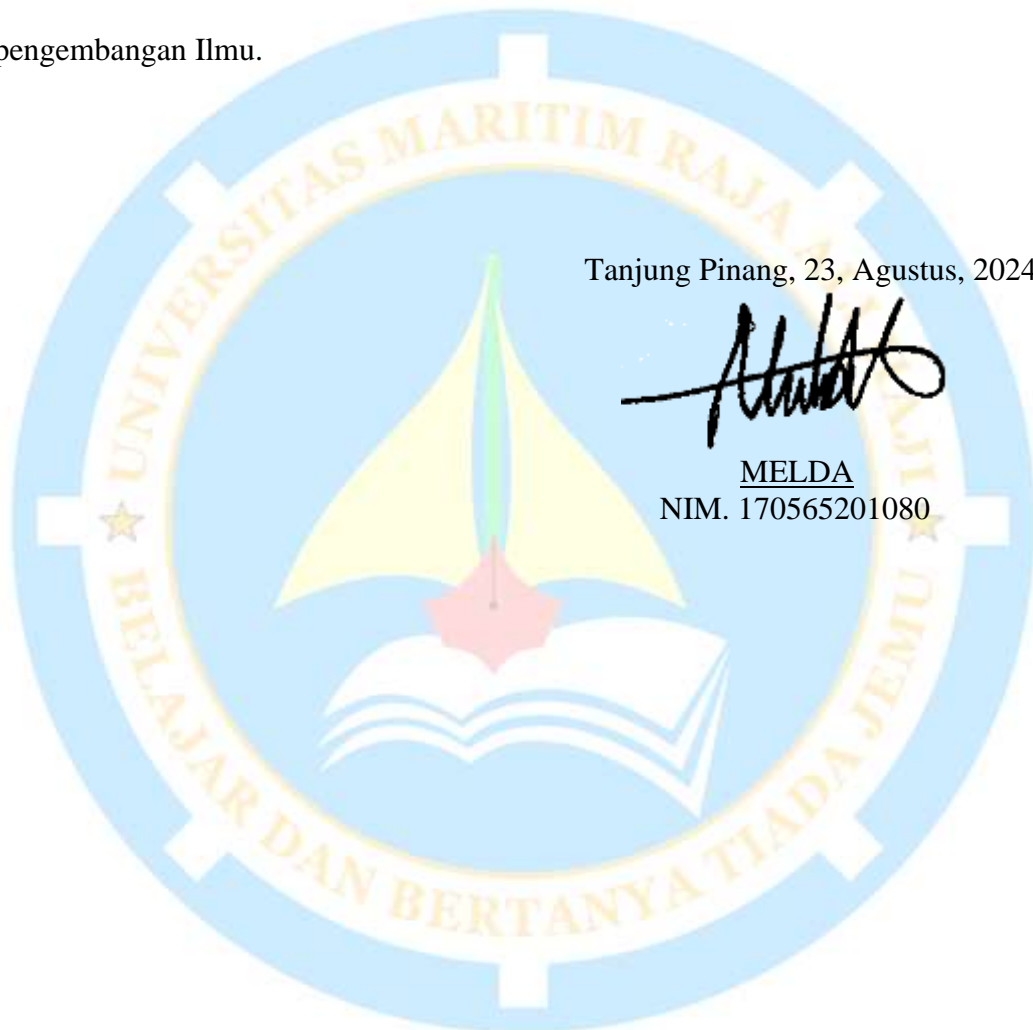
## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SAW, karena atas berkat dan rahmatnya, saya dapat menyelesaikan Skripsi ini. Penulisan Skripsi ini dilalukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 pada Program Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji. Saya menyadari bahwa, banyak keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan penelitian ini. Selain itu saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Skripsi ini. Sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof, Dr, Agung Dhamar Syakti S.Pi., DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintah dan juga sebagai dosen pembimbing utama
4. Ardi Putra, S.IP., M.I.P selaku pembimbing pendamping yang telah banyak memberi bantuan, arahan dan membimbing hingga Skripsi ini selesai.
5. Seluruh Dosen Ilmu Pemerintah, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Martim Raja Ali Haji yang turut serta memberikan Ilmunya yang bermanfaat sehingga saya bisa ditahap ini.

6. Kepada Dinas Perhungan Kota Batam beserta anggotanya yang telah memberikan izin dan waktu luang dalam pengambilan data yang dibutuhkan sehigga penulisan Skripsi ini bisa selesai.

Akhir kata, saya berharap Allah SAW berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan Ilmu.



Tanjung Pinang, 23, Agustus, 2024

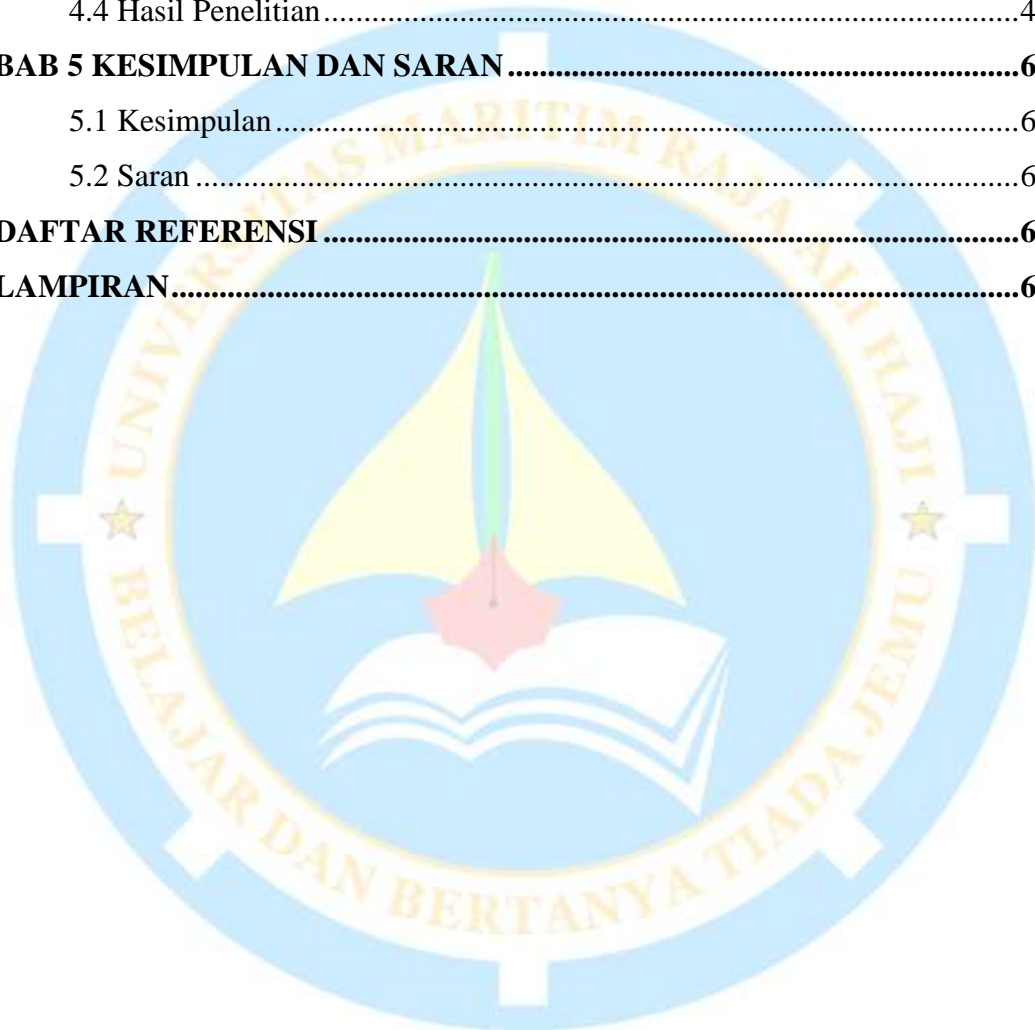


MELDA  
NIM. 170565201080

## DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	v
PENGESAHAN / PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIKAN .....	vi
PENGESAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Kerangka Teori .....	9
2.3 Kerangka Pemikiran .....	16
2.4 Konsep Operasional.....	17
2.5 Hipotesis Penelitian .....	17
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>19</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	19
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	19
3.3 Populasi dan Sampel.....	19

3.4 Variabel dan Pengukuran.....	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.6 Teknik Analisa Data .....	27
3.7 Jadwal Penelitian .....	37
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	38
4.4 Hasil Penelitian.....	40
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>63</b>
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran .....	64
<b>DAFTAR REFERENSI .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>69</b>

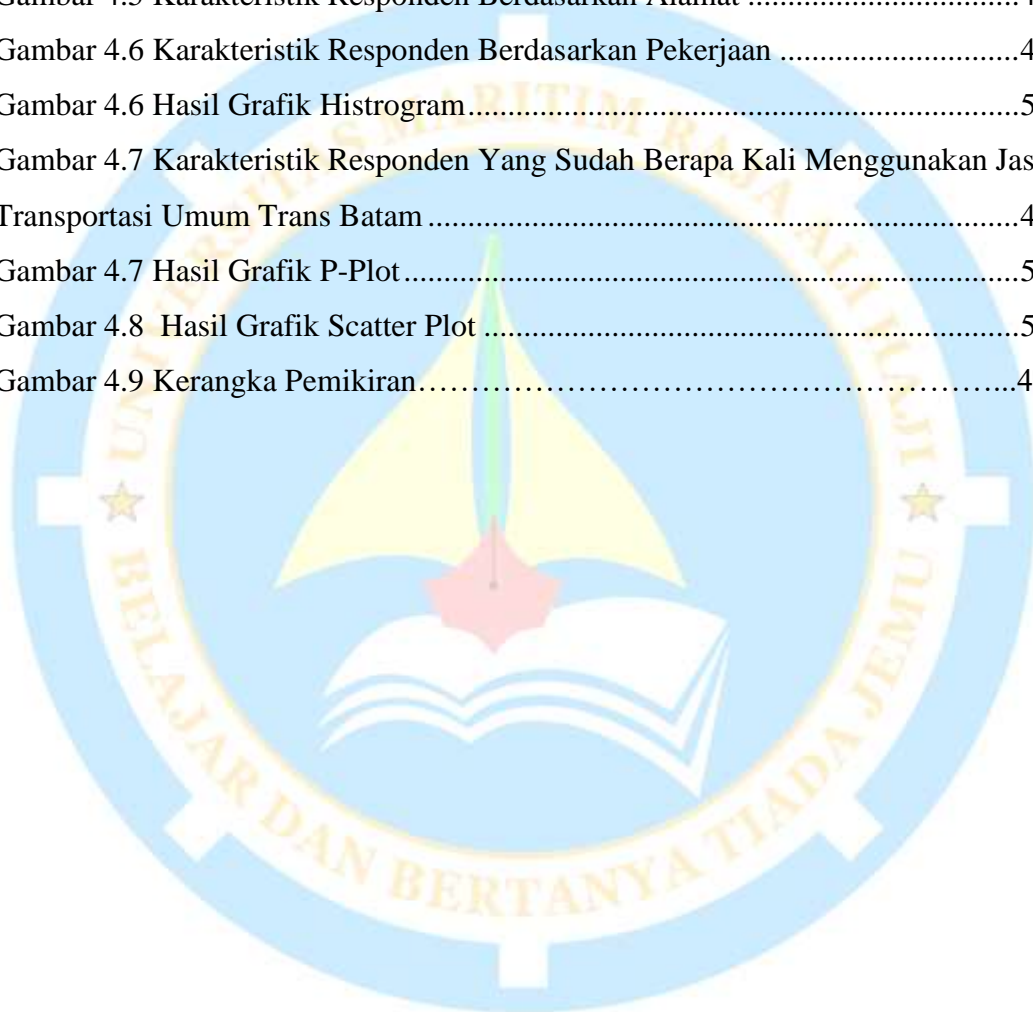


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rute Bus Trans Batam .....	4
Tabel 1.2 Jumlah Permintaan Aktual Trans Batam .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	23
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i> atau Ordinal .....	28
Tabel 3.3 Tanggapan Responder Terhadap Realibilitas .....	35
Tabel 3.4 Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....	42
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	44
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas.....	44
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan .....	45
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan .....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.9 Hasil Validitas Variabel Fasilitas.....	46
Tabel 4.10 Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	47
Tabel 4.11 Hasil Validitas Variabel Kepuasan .....	47
Tabel 4.12 Hasil Reabilitas Variabel Fasilitas .....	48
Tabel 4.13 Hasil Reabilitas Variabel Kualias Pelayanan.....	48
Tabel 4.14 Hasil Reabilitas Variabel Kepuasan.....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji One-Sampel Kolmogorov-Smirnow Test.....	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Glejser Heteroskedastisitas.....	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	54
Tabel 4.19 Hail Uji Statistik t .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Bus Trans Batam .....	42
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	43
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	44
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Alamat .....	45
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	46
Gambar 4.6 Hasil Grafik Histrogram.....	54
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Yang Sudah Berapa Kali Menggunakan Jasa Transportasi Umum Trans Batam .....	42
Gambar 4.7 Hasil Grafik P-Plot.....	54
Gambar 4.8 Hasil Grafik Scatter Plot .....	57
Gambar 4.9 Kerangka Pemikiran.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	1
Lampiran 2 Tabulasi Jawaban Responden .....	6
Lampiran 3 Hasil Uji Deskriptif Statistik dan Uji Validitas .....	13
Lampiran 4 Hasil Uji Reabilitas.....	15
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	16
Lampiran 6 Analisis Regresi Linear Berganda .....	18
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis .....	18
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	18
Lampiran 9 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas .....	19
Lampiran 9 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian.....	20
Lampiran 10 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	21
Lampiran 11 Bukti Foto Dokumentasi.....	25
Lampiran 12: Gambar Kepala Dinas Perhubungan Kota Batam .....	26
Lampiran 13 Bukti Foto Dokumentasi.....	27
Lampiran 14 Gambar Pelanggan Bus Trans Batam.....	27