

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN JASA TRANSPORTASI *BUY THE
SERVICE* (BTS) TRANS BANJARBAKULA DI KORIDOR 4
BATI-BATI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Bisnis

OLEH :

PUTU ICHA RAHJAYANTI

NIM : 2210412120007



UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
ADMINISTRASI BISNIS

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KEPERCAYAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN JASA TRANSPORTASI BUY THE SERVICE (BTS) TRANS
BANJARBAKULA DI KORIDOR 4 BATI-BATI

A. Nama Mahasiswa : PUTU ICHA RAHJAYANTI
NIM 2210412120007

B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

C. Tim Penguji:

a. Pembimbing

Humaidi, S.AB, M.AB
NIP : 199304212020121013

[.....]

b. Penguji I

Dr. Taharudin, S.Sos. MM
NIP : 197401102000031001

[.....]

c. Penguji II

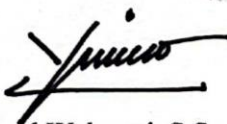
Muhammad Fathoni, S.Kom, M.M
NIP : 199312312024061001


[.....]

Banjarmasin, 30 April 2026

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing


Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB
NIP. 197511052001122001


Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

Mengetahui
Dekan FISIP UNLAM



SURAT TUGAS



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id>

SURAT TUGAS

Nomor 247/UNB.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara/i :

1. Humaidi, S.AB, M.AB
2. Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
3. Muhammad Fathoni, S.Kom, MM

Untuk menguji **Skripsi** Mahasiswa/i Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Putu Icha Rahjayanti
NIM : 2210412120007
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transpostasi Buy The Service (BTS) Trans Banjarbakula Di Koridor 4 Bati - Bati

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Senin, 30 Maret 2026
J a m : 10.30 Wita – Selesai
T e m p a t : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Maret 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Senin tanggal 30 bulan Maret tahun 2026, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 247/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 26 Maret 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Putu Icha Rahjayanti
NIM : 2210412120007
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transpostasi Buy The Service (BTS) Trans Banjarbakula Di Koridor 4 Bati - Bati

Tempat Ujian : Ruang Lab.Bisnis (Gedung Baru FISIP ULM)
Waktu Ujian : 10.30 Wita s.d Selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


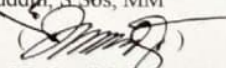
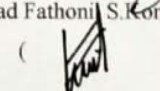
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 30 Maret 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Putu Icha Rahjayanti

1. Ketua : Humaidi, S.AB, M.AB
()
2. Sekretaris : Dr. Taharuddin, S.Sos, MM
()
3. Anggota : Muhammad Fathonji, S.Kom, MM
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,



Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 19751105 200112 2 001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi *Buy The Service* (BTS) Transbanjarbaukla Kridor 4 Bati-Bati”, sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terselesaikan karena adanya bantuan dan bimbingan baik secara moral maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terlibat antara lain :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos., M.AB selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Humaidi, S.AB., M.A.B selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Taharudin, S.Sos. MM selaku Dosen Penguji I yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan arahan kepada penulis agar penelitian ini menjadi lebih baik.
6. Bapak Muhammad Fathoni, S.Kom, M.M selaku Dosen Penguji II sedang skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan proposal skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Seluruh Staf Tata Usaha (BAAK) dan Staf Program Studi Administrasi Bisnis yang telah membantu kelancaran proses studi selama perkuliahan.

Banjarmasin, 25 Maret 2026



Putu Icha Rahjayanti
NIM. 2210412120007

PERSEMBAHAN

“Om svastiastu”

“Om Avighnam Astu Namō Sidham, Om Sidhirastu Tad Astu Svaha.”

Puji syukur dihadapan *Ida Sang Hyang Widhi Wasa*, atas asung kerta wara nugraha-Nya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya ini saya persembahkan sebagai wujud terima kasih kepada :

1. Untuk kedua orang tua tercinta, Bapak dan Mama, yang tiada hentinya memanjatkan doa, memberikan kasih sayang tulus, serta pengorbanan yang luar biasa demi Pendidikan dan masa depan saya.
2. Untuk kakak – kakak dan adik saya, terima kasih atas segala dukungan serta bantuan yang kalian berikan. Kalian adalah salah satu alasan saya untuk tetap semangat dalam menyelesaikan studi ini.
3. Untuk teman-teman seperjuangan saya, terima kasih sudah menemani proses penyelesaian studi ini, menjadi tempat berbagi cerita dan saling menguatkan hingga sampai di titik ini.
4. Dan yang terakhir, untuk diriku sendiri- meskipun sebenarnya rasa terima kasih ini sudah ada jauh sebelum semuanya selesai. Terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini, bahkan di saat belum tau akan sampai dimana. Terima kasih memilih lanjut, sampai akhirnya benar-benar bisa menyelesaikan ini.

“Om Shanti Shanti Shanti Om”

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan maukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah di sitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar Pustaka.
4. Pertanyaan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 30 April 2026



Putu Icha Rahjayanti
NIM: 2210412320003

ABSTRAK

Putu Icha Rahjayanti, 2210412120007, 2026. Pengaruh Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi BTS Trans Banjarbakula Koridor 4 Bati-Bati, dibawah bimbingan Humaidi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh secara parsial dan simultan Kepercayaan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi BTS Trans Banjarbakula Koridor 4 Bati-Bati. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 113 responden, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria responden adalah berusia minimal 15 tahun, Penumpang yang telah menggunakan layanan BTS Trans Banjarbakula minimal dua kali, dan Penumpang dengan tujuan perjalanan kerja, pendidikan, dan keperluan lainnya. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan Kepercayaan dan Fasilitas secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi BTS Trans Banjarbakula Koridor 4 Bati-Bati.

Kata kunci : Kepercayaan, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Putu Icha Rahjayanti, 2210412120007, 2026. The Influence of Trust and Facilities on Customer Satisfaction Of BTS Transbanjarbakula Transportation Service Corridor 4 Bati-Bati, supervised by Humaidi.

This study aims to examine and determine the partial and simultaneous influence of Trust and Facilities on Customer Satisfaction of BTS Transbanjarbakula transportation services corridor 4 Bati-Bati. This study used a quantitative approach with a total sample of 113 respondents selected using the purposive sampling technique. The criteria for respondents were : at least 15 years old; passengers who have used BTS Transbanjarbakula services at least twice; and passengers with travel purposes for work, education, or other needs. Data collection was conducted using questionnaires, and data analysis used multiple linear regression.

The results of this study proved that Trust and Facilities, both partially and simultaneously, had a significant influence on Customer Satisfaction of BTS Transbanjarbakula transportation services Corridor 4 Bati-Bati.

Keywords : *Trust, Facilities, Customer Satisfaction.*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT TUGAS	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori.....	17
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	17
2.1.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen	17
2.1.1.2 Elemen - elemen Perilaku Konsumen	19
2.1.1.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	20
2.1.1.4 Indikator Perilaku Konsumen.....	23
2.1.1.5 Teori Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.1.2 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.2.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
2.1.2.2 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	28
2.1.3 Definisi Kepercayaan	29
2.1.3.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan	30
2.1.3.1 Indikator Kepercayaan	31
2.1.4 Definisi Fasilitas	31
2.1.4.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Fasilitas.....	33
2.1.4.2 Indikator Fasilitas	33
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	34
2.3 Hipotesis dan Model Penelitian	40
2.3.1 Hipotesis Penelitian	40
2.3.2 Model Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Pendekatan Penelitian	47
3.2 Desain Penelitian.....	47
3.3 Lokasi Penelitian.....	48
3.4 Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampling	49
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	52

3.6 Teknik pengumpulan data	58
3.7 Teknik analisis data.....	58
3.7.1 Skala Pengukuran	58
3.7.2 Deskriptif Statistik	58
3.7.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	59
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	60
3.7.5 Alat Uji Hipotesis	62
BAB IV HASIL PENELITIAN	65
4.1 Profil Responden.....	65
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.1.2 Berdasarkan Usia	66
4.1.3 Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	66
4.1.4 Berdasarkan Tujuan Perjalanan	67
4.2 Analisis Statistik Deskriptif	68
4.2.1 Deskriptif Variabel Kepercayaan (X1).....	68
4.2.2 Deskriptif Variabel Fasilitas (X2)	72
4.2.3 Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	75
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	79
4.3.1 Uji Validitas.....	79
4.3.2 Uji Reliabilitas	80
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	81
4.5 Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	85
4.6 Hasil Uji Hipotesis	87
BAB V PEMBAHASAN	92
5.1 Pembahasan.....	92
5.1.1 Pengaruh Kepercayaan (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	92
5.1.2 Pengaruh Fasilitas (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	94
5.1.3 Pengaruh Kepercayaan (X1) dan Fasilitas (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	96
5.2 Implikasi Hasil	98
5.3 Keterbatasan Penelitian	100
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	101
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
BIODATA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbandingan Layanan BRT dan BTS	2
Tabel 1. 2 Gambaran Estimasi Waktu Kedatangan Bus.	8
Tabel 1. 3 Kejadian Kecelakaan Lalu Lintas Trans Banjarbakula.....	9
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	34
Tabel 3. 1 Halte Koridor 4	49
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian.....	56
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	58
Tabel 3. 4 Rentang Jawaban Responden.....	59
Tabel 3. 5 Rentang Nilai Kategori Interval Koefisien	64
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	66
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	67
Tabel 4. 4 Klasifikasi Tujuan Perjalanan Responden	67
Tabel 4. 5 Jawaban Responden Butir X1 Variabel Kepercayaan.	68
Tabel 4. 6 Jawaban Responden Butir X2 Variabel Fasilitas.....	72
Tabel 4. 7 awaban Responden Butir Y Variabel Kepuasan Pelanggan.	76
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	85
Tabel 4. 11 Uji Regresi Linear Berganda.....	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	87
Tabel 4. 13 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	89
Tabel 4. 14 Hasil uji Koefisien Determinasi (r^2)	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Perbandingan Jumlah Penumpang BTS Trans Banjarbakula Per Koridor (2022-2024)	3
Gambar 2. 1 Model Penelitian	46
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Histogramm.....	82
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P–P Plot.....	83
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	84
Gambar 5. 1 Hasil Model Penelitian	100

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. 1 Hasil Tabulasi Variabel Kepercayaan (X1)
- Lampiran 2. 2 Hasil Tabulasi Variabel Fasilitas (X2)
- Lampiran 2. 3 Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 3. 1 Hasil Output Tabel Frekuensi Profil Responden
- Lampiran 3. 2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan (X1)
- Lampiran 3. 3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Fasilitas (X2)
- Lampiran 3. 4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 3. 5 Uji Validita Variabels Kepercayaan (X1)
- Lampiran 3. 6 Uji Validita Variabel Fasilitas (X2)
- Lampiran 3. 7 Uji Validita Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 3. 8 Uji Reabilitas Variabel Kepercayaan (X1)
- Lampiran 3. 9 Uji Reabilitas Variabel Fasilitas (X2)
- Lampiran 3. 10 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 3. 11 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 3. 12 Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 3. 13 Uji Hipotesis