



Pengaruh Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans (Studi pada Pengguna Bus Trans Solo di Koridor 4)

Destia Madiya Ratri*, Asnawi Hidayat, Titin Hargyatni, Pemilia Sulistyowati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Studi Ekonomi Modern, Indonesia.

Alamat: Jl. Diponegoro No. 69, Dusun I, Wirogunan, Kecamatan Kartasura, Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah 57166

Korespondensi: destiamadiya21@gmail.com

Abstract. *This study is motivated by the growing public demand for reliable and high-quality public transportation services such as the Trans Solo Bus on corridor 4. The purpose of this research is to analyze the influence of Facilities, Innovation, and Service Quality on User Interest, both partially and simultaneously. This study employs a quantitative method with a sample of 100 respondents who are users of the Trans Solo Bus on corridor 4. Data were collected through questionnaires and analyzed using IBM SPSS Statistics through several tests, including validity, reliability, normality, multicollinearity, heteroscedasticity, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination (R^2). The results revealed that Facilities, Innovation, and Service Quality significantly influence User Interest, either individually or simultaneously. These findings imply that improving facilities, implementing continuous innovation, and ensuring high service quality can increase public interest in using Trans Solo Bus services, thus supporting the development of sustainable urban transportation.*

Keywords: *Facilities, Innovation, Service Quality, User Interest.*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap sarana transportasi publik yang nyaman, inovatif, dan berkualitas, seperti Bus Trans Solo pada koridor 4. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Pendekatan penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden pengguna Bus Trans Solo koridor 4. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics dengan serangkaian uji, termasuk uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap Minat Pengguna Bus Trans Solo koridor 4. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fasilitas, penerapan inovasi yang berkelanjutan, dan pelayanan yang baik dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum tersebut.

Kata kunci: Fasilitas, Inovasi, Kualitas Pelayanan, Minat Pengguna.

1. LATAR BELAKANG

Transportasi merupakan komponen penting dalam sistem kehidupan, pemerintahan, dan masyarakat karena memiliki peran strategis dalam mendukung mobilitas dan pertumbuhan ekonomi (Matondang, 2023). Di Kota Surakarta, yang merupakan salah satu kota besar di Indonesia, kompleksitas permasalahan transportasi publik semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk dan jumlah kendaraan bermotor yang tidak sebanding dengan kapasitas jalan, serta perilaku sebagian masyarakat yang masih mengabaikan aturan lalu lintas. Kegagalan dalam pengelolaan sistem transportasi berpotensi menghambat perkembangan kota,

Received: January 05, 2026; Revised: January 08, 2026; Accepted: January 12, 2026;

Published: April 30, 2026

*Corresponding author, e-mail address

menurunkan efisiensi ekonomi, dan menimbulkan masalah sosial seperti kemiskinan dan ketidakadilan sosial, sehingga keterlibatan masyarakat dalam perbaikan sektor transportasi menjadi penting (Watif et al., 2025).

Kebutuhan terhadap transportasi pada suatu wilayah merupakan bagian dari akses pelayanan kota yang dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat dan kondisi infrastruktur, termasuk ketersediaan sarana dan prasarana transportasi. Bagi masyarakat yang tidak memiliki kendaraan pribadi, tidak memenuhi syarat berkendara, atau memiliki keterbatasan terhadap akses kendaraan pribadi, transportasi umum menjadi pilihan utama untuk memenuhi kebutuhan mobilitas. Dalam konteks ini, pemerintah memiliki peran penting dalam menyediakan layanan transportasi publik yang layak. Namun, kepemilikan kendaraan pribadi di Indonesia relatif tinggi sehingga penggunaan angkutan umum menjadi kurang populer (Bukhori et al., 2023).

Surakarta dengan luas wilayah sekitar 44,04 km² dan populasi lebih dari 528.000 jiwa memiliki peran strategis dalam kebijakan pembangunan di Provinsi Jawa Tengah (Mudzakir et al., 2025). Kota ini dikenal sebagai pusat budaya, pendidikan, pariwisata, industri, dan perdagangan yang terus mengalami pertumbuhan pesat. Peningkatan aktivitas ekonomi dan mobilitas masyarakat mendorong meningkatnya kebutuhan akan transportasi yang andal dan efisien. Pemerintah Kota Surakarta merespons kebutuhan tersebut dengan menyediakan berbagai moda transportasi publik, salah satunya Bus Rapid Transit (BRT) Batik Solo Trans yang mulai beroperasi sejak sekitar tahun 2010 dan kemudian terintegrasi dalam program Teman Bus. Batik Solo Trans menawarkan layanan transportasi yang aman dan nyaman dengan tarif sekitar Rp3.700,00 untuk penumpang umum serta kebijakan khusus bagi pelajar, lansia, dan penyandang disabilitas, dan dapat diakses melalui berbagai metode pembayaran non-tunai, termasuk kartu elektronik dan QRIS melalui aplikasi Teman Bus.

Batik Solo Trans saat ini mengoperasikan beberapa koridor utama, antara lain koridor Bandara Adi Soemarmo–Terminal Palur, Sub Terminal Kerten–Terminal Palur, Terminal Kartosuro–Tugu Cembengan, Terminal Kartosuro–Terminal Palur (Koridor 4), Terminal Kartosuro–Bekonang, dan Terminal Tirtonadi–Solo Baru, yang dirancang untuk menjangkau berbagai wilayah strategis di Kota Surakarta dan sekitarnya. Meskipun demikian, pertumbuhan penumpang transportasi publik di Surakarta belum sebanding dengan peningkatan jumlah kendaraan pribadi di jalan. Data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023) menunjukkan bahwa komposisi kendaraan bermotor di Indonesia didominasi oleh sepeda motor dengan proporsi lebih dari 80 persen, sementara mobil penumpang hanya sekitar belasan persen dari total kendaraan, menunjukkan preferensi yang kuat terhadap penggunaan kendaraan pribadi.

Minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik, termasuk Batik Solo Trans, dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, antara lain fasilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan.

Fasilitas yang memadai, seperti kenyamanan armada, kelayakan halte, dan kemudahan akses, menjadi aspek krusial dalam mendorong masyarakat beralih ke transportasi publik. Selain itu, inovasi dalam layanan seperti pemanfaatan teknologi informasi untuk menyediakan informasi jadwal dan rute secara *real-time*, kemudahan pembayaran elektronik, dan integrasi layanan melalui aplikasi juga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna (Luuk et al., 2021). Kualitas pelayanan yang mencakup aspek ketepatan waktu, keamanan, keramahan petugas, dan keandalan operasional turut menentukan minat dan loyalitas pengguna.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sistem transportasi publik yang dikelola dengan baik dapat meningkatkan efektivitas layanan dan mengurangi ketergantungan pada kendaraan pribadi. Anggita (2020) menemukan bahwa transportasi umum yang diteliti memiliki tingkat efektivitas yang cukup tinggi, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Gilang (2022) terhadap BRT Trans Semarang menunjukkan bahwa moda tersebut dinilai efektif dalam mengurangi pertumbuhan kendaraan pribadi di koridor yang dilayani. Hasil tersebut dikaitkan dengan integrasi rute, ketersediaan halte khusus yang nyaman, dan pelayanan yang relatif baik. Namun, dalam konteks Surakarta, meskipun Batik Solo Trans telah beroperasi sejak beberapa tahun lalu, data menunjukkan bahwa jumlah pengguna angkutan umum cenderung menurun sementara jumlah kendaraan pribadi, khususnya sepeda motor, meningkat tajam, yang mengindikasikan bahwa efektivitas kebijakan penyediaan BRT dalam mengubah preferensi masyarakat belum optimal.

Kondisi tersebut mengarah pada adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait bagaimana fasilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan secara spesifik memengaruhi minat pengguna transportasi publik di Kota Surakarta, khususnya pada layanan Bus Batik Solo Trans Koridor 4. Di satu sisi, pemerintah telah menyediakan infrastruktur dan layanan BRT dengan berbagai fasilitas dan dukungan teknologi, namun di sisi lain minat pengguna belum menunjukkan peningkatan yang sejalan dengan harapan. Hal ini menunjukkan pentingnya kajian empiris yang lebih mendalam mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap minat pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul “Pengaruh Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans (Studi Kasus di Koridor 4)” dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas, inovasi, dan kualitas pelayanan

terhadap minat pengguna Bus Batik Solo Trans pada Koridor 4 di Kota Surakarta. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian transportasi publik serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dan pengelola layanan BRT dalam merumuskan strategi peningkatan minat masyarakat terhadap penggunaan transportasi umum yang berkelanjutan

2. KAJIAN TEORITIS

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2022), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus tersedia sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen dan menjadi bagian penting dalam interaksi pelanggan dengan layanan, seperti kondisi, desain, dan kebersihan lingkungan fisik. Susanti dan Wahyuni (2023) menekankan bahwa fasilitas adalah representasi fisik dari layanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen, mencakup berbagai sarana pendukung yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan. Lupiyoadi (2025) menambahkan bahwa fasilitas juga berfungsi sebagai indikator kualitas di mata konsumen dan terkait dengan tujuan jangka panjang perusahaan, termasuk pengembalian investasi. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, fasilitas dalam penelitian ini dipahami sebagai representasi fisik layanan yang disediakan perusahaan kepada konsumen, yang berpotensi memengaruhi persepsi dan minat penggunaan layanan.

Menurut Kotler dan Keller (2022), indikator fasilitas meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan desain eksterior yang membentuk kesan konsumen terhadap suatu jasa. Indikator-indikator ini menjadi acuan dalam mengukur persepsi responden terhadap fasilitas yang disediakan Bus Batik Solo Trans.

Inovasi

Kalil dan Aenurohman (2020) menyatakan bahwa inovasi adalah penerapan kreativitas untuk menyelesaikan masalah dan memanfaatkan peluang sehingga mampu memperkaya kehidupan individu maupun organisasi. Lupiyoadi (2025) memandang inovasi sebagai kemampuan menciptakan ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok, yang penting untuk kemajuan usaha. Suwarno (2025) mendefinisikan inovasi sebagai ide, gagasan, atau objek baru yang diterima dan diadopsi oleh individu atau kelompok, sementara Zulfa Nurdin (2021) menekankan bahwa inovasi yang berhasil adalah inovasi yang mampu meningkatkan kualitas secara efisien. Dengan demikian, dalam konteks penelitian ini, inovasi dipahami sebagai upaya pembaruan produk, layanan, atau

proses yang memberikan nilai tambah dan mendorong peningkatan kualitas layanan transportasi.

Kotler dan Keller (2022) mengemukakan indikator inovasi, antara lain peningkatan kualitas komponen, kemudahan diamati (*observability*), serta layanan yang lebih inklusif bagi pengguna. Indikator tersebut digunakan untuk mengukur sejauh mana inovasi yang dilakukan penyedia layanan mampu dirasakan dan dinilai oleh pengguna Bus Batik Solo Trans.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap keunggulan layanan yang diterima. Model kualitas pelayanan yang banyak digunakan adalah SERVQUAL, yang terdiri atas lima dimensi utama: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2022) dan berbagai pengembangan berikutnya. Dimensi-dimensi ini mencakup aspek penampilan fisik fasilitas dan pegawai, konsistensi pelayanan sesuai janji, kesigapan membantu pelanggan, kemampuan menumbuhkan rasa aman dan percaya, serta perhatian personal kepada konsumen. Lubis dan Rahmah (2022) dan Rusydi (2023) menegaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu memenuhi atau melampaui harapan konsumen dan menjadi penentu penting kepuasan serta loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dipahami sebagai tingkat keunggulan layanan yang dirasakan konsumen dalam pemenuhan kebutuhan transportasi.

Mengacu pada Kotler dan Keller (2022), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima indikator, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*, yang digunakan untuk menilai persepsi responden terhadap pelayanan Bus Batik Solo Trans.

Minat Pengguna

Davis et al. (2023) memandang minat sebagai aspek psikologis yang memengaruhi perilaku individu, terutama terkait dengan keputusan untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Minat perilaku menggambarkan kekuatan keinginan seseorang untuk melakukan perilaku tersebut. Kotler (2022) menjelaskan bahwa minat muncul setelah individu menerima stimulus dari suatu produk atau jasa, yang kemudian menimbulkan keinginan untuk mencoba, membeli, atau menggunakan produk tersebut. Dalam penelitian ini, minat pengguna dipahami sebagai keinginan seseorang untuk menggunakan layanan Bus Batik

Solo Trans yang tercermin dalam kecenderungan untuk mencari informasi, mencoba, dan terus menggunakan layanan tersebut.

Kotler dan Armstrong (2022) menyebutkan beberapa indikator minat, yaitu minat eksploratif, minat transaksional, minat referensial, dan minat preferensial. Minat eksploratif menggambarkan kecenderungan seseorang untuk mencari informasi terkait layanan yang diminati, minat transaksional berkaitan dengan kecenderungan untuk melakukan penggunaan atau pembelian, minat referensial mencerminkan kecenderungan merekomendasikan kepada orang lain, sedangkan minat preferensial menggambarkan pilihan yang diambil di antara berbagai alternatif yang tersedia. 4 indikator ini digunakan untuk mengukur minat pengguna terhadap layanan Bus Batik Solo Trans Koridor 4.

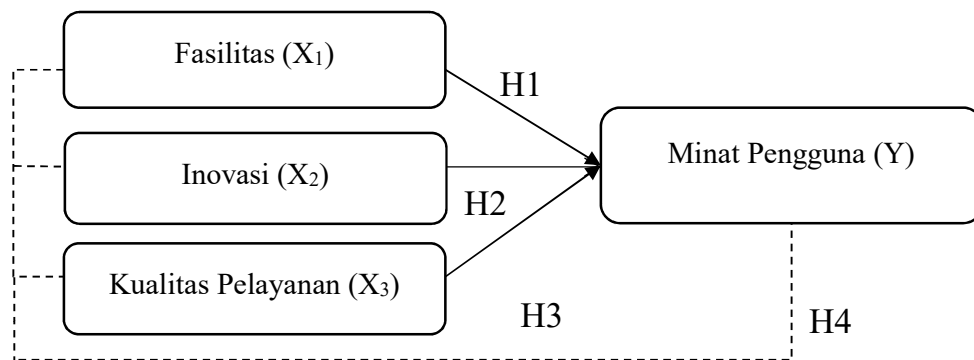
Hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini yaitu :

Hipotesis 1 (H1) : Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada pengguna Bus Trans Solo di koridor 4.

Hipotesis 2 (H2) : Inovasi berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada pengguna Bus Trans Solo di koridor 4.

Hipotesis 3 (H3) : Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada pengguna Bus Trans Solo di koridor 4.

Hipotesis 4 (H4) : Fasilitas, Inovasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan secara bersamaan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada pengguna Bus Trans Solo di koridor 4



3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dengan metode kuantitatif dan kuesioner survei di gunakan untuk mengumpulkan data pada konsumen pada pengguna Bus Trans Solo di koridor 4. Populasi

penelitian adalah pengguna Bus Batik Solo Trans Koridor 4 yang tidak diketahui berapa jumlahnya, dengan sampel ditentukan menggunakan rumus chocran (Sugiyono, 2023). Perhitungannya adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

Z = tingkat kepercayaan 95% dengan nilai Z sebesar 1,96

P = estimasi proporsi populasi yang diasumsikan sebesar 0,5

E = *margin of error* 10% atau 0,1

Cara menghitung sampel dengan keterangan diatas adalah sebagai berikut:

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

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

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

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus tersebut, diperoleh ukuran sampel sebesar 96,04 responden. Oleh sebab itu, dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2023), *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur berbasis skala Likert lima poin yang disusun berdasarkan indikator teoritis masing-masing variabel, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku, artikel jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan untuk memperkuat landasan teori.

Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik melalui analisis deskriptif dan regresi linier berganda untuk menguji pengaruh Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pengguna. Sebelum pengujian model, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan kelayakan model regresi. Berikut model persamaan regresi linier berganda:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Minat pengguna

α = Konstanta (nilai Y apabila X=0)

X₁ = Fasilitas

X₂ = Inovasi

X₃ = Kualitas Pelayanan

E = Error/Residual

b₁, b₂, b₃ = Koefisien Regresi

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap Minat Pengguna, uji F untuk menguji pengaruh ketiganya secara simultan, serta koefisien determinasi (R²) untuk melihat seberapa besar variasi Minat Pengguna dapat dijelaskan oleh Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan

4. HASIL

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik-karakteristik penelitian terdiri dari:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Kategori	Keterangan	Jumlah Responden	Valid Persen
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	49 %
	Perempuan	52	52%
Tingkat Pendidikan	SD	5	5%
	SMP	20	20%
	SMA	25	25%
	S1	35	35%
	S2	15	15%
Umur	20-30 Tahun	71	71%
	30-40 Tahun	21	21%
	>40 Tahun	8	8%
Total Responden		100	100%

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

Berdasarkan Tabel 1 yang memuat karakteristik responden Pengguna bus di koridor 4, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 52 orang dan laki-laki sebanyak 48 orang, dengan tingkat pendidikan didominasi oleh lulusan S1 sebanyak 35 orang, diikuti S2 sebanyak 15 orang, SMA 25 orang, SMP 20 orang, dan SD 5 orang; selain itu, dari sisi umur, sebagian besar responden berada pada rentang usia 20–30 tahun sebanyak 71 orang, disusul kelompok usia 30–40 tahun sebanyak 21 orang, dan

responden berusia di atas 40 tahun sebanyak 8 orang, sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen pengguna bus di koridor 4 yang dijadikan responden adalah perempuan, berpendidikan S1, dan berada pada rentang usia produktif 20–30 tahun

2. Uji Validitas

Untuk menguji validitas instrumen, penulis menggunakan analisis dengan software IBM SPSS Statistics. Untuk tingkat validitas di lakukan uji signifikansi dengan membandingkan r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = n-k dalam hal ini adalah jumlah sampel dan k jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat di hitung df = 100 dengan α 0,05 di dapat 0,163, jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan tersebut di katakan valid. Adapun hasil pengujian validitas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	Corrected Item Pertanyaan Total Correlation	r Tabel	Keterangan
Fasilitas (X1)	Q1	1	0,163	Valid
	Q2	0,551	0,163	Valid
	Q3	0,257	0,163	Valid
	Q4	0,348	0,163	Valid
	Q5	0,384	0,163	Valid
Inovasi (X2)	Q1	0,647	0,163	Valid
	Q2	0,189	0,163	Valid
	Q3	0,195	0,163	Valid
	Q4	0,285	0,163	Valid
	Q5	0,349	0,163	Valid
Kualitas Pelayanan (X3)	Q1	0,472	0,163	Valid
	Q2	0,365	0,163	Valid
	Q3	0,335	0,163	Valid
	Q4	0,426	0,163	Valid
	Q5	0,362	0,163	Valid
Minat pengguna (Y)	Q1	0,602	0,163	Valid
	Q2	0,316	0,163	Valid
	Q3	0,364	0,163	Valid
	Q4	0,194	0,163	Valid
	Q5	0,199	0,163	Valid

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

3. Uji Reliabilitas

Adapun hasil pengujian reabilitas dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Variabel	Reability Coefficients	Alpha	Keterangan
Fasilitas (X1)	5 item	0,618	Reliabel
Inovasi (X2)	5 item	0,618	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X3)	5 item	0,618	Reliabel
Minat pengguna (Y)	5 item	0,618	Reliabel

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

Dari keterangan tabel 4.6 di atas dapat di ketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *cronbach alpha* > 0,618. Dengan demikian variabel (Fasilitas (X1), Inovasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3) dan Minat pengguna (Y)) dapat di katakan reliabel

4. Uji Normalitas

Adapun hasil pengujian normalitas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Uji Normaalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000	
	Std. Deviation	1,754647644	
Most Extreme Differences	Absolute	,097	
	Positive	,097	
	Negative	-,077	
Test Statistic		,097	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,200 ^d	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.	,348	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,324
		Upper Bound	,336

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

Berdasarkan tabel 4. di atas, pada uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* menunjukkan bahwa residual data yang di dapat tersebut mengikuti distribusi normal, berdasarkan hasil output dari SPSS menunjukkan nilai *Kolmogorov-Smirnov* signifikan pada $0,336 > 0,05$. Dengan demikian residual data berdistribusi normal dan telah memenuhi asumsi normalitas

5. Uji Multikolinearitas

Adapun hasil pengujian multikolineritas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Fasilitas	,647	1,117
	Inovasi	,689	1,145
	Kualitas Pelayanan	,886	1,057

a. Dependent Variable: Minat pengguna

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

Berdasarkan tabel 5. di atas, pada multikolineritas nilai *tolerance* > 0,10, dan nilai VIF < 10,0 maka artinya hasil uji tidak terjadi multikolinieritas.

6. Uji Heteroskedastisitas

Adapun hasil pengujian heteroskedastisitas dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Uji Heteroskedastisitas

		Correlations				
		AbsRes	Fasilitas	Inovasi	Kualitas Pelayanan	
Spearman's rho	AbsRes	Correlation Coefficient	1,000	,042	-,137	-,186
		Sig. (2-tailed)	.	,679	,421	,397
		N	50	50	50	50
Fasilitas		Correlation Coefficient	,042	1,000	-,461**	-,052
		Sig. (2-tailed)	,679	.	<,001	,719
		N	50	50	50	50
Inovasi		Correlation Coefficient	-,187	,361**	1,000	,003
		Sig. (2-tailed)	,421	<,001	.	,983
		N	50	50	50	50
Kualitas Pelayanan		Correlation Coefficient	,196	-,052	,003	1,000
		Sig. (2-tailed)	,397	,819	,913	.
		N	50	50	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

Berdasarkan tabel 6. di atas, di ketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) variabel Fasilitas (X1) sebesar 0,679, variabel Inovasi (X2) sebesar 0,421 dan variabel Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 0,397. Karena nilai kedua 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 di lakukan.

7. Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun hasil pengujian analisis regresi linier berganda dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
	B	Std. Error				
1	(Constant)	7,895	4,618		1,244	,129
	Fasilitas	,455	,195	,273	3,073	,017
	Inovasi	,673	,181	,241	2,833	,025
	Kualitas Pelayanan	,614	,100	,494	3,921	,022

a. Dependent Variable: Minat pengguna

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

$$Y = 7,895 + 0,455 X1 + 0,673 X2 + 0,614 X3$$

Adapun penjelasan adalah sebagai berikut :

- Nilai koefisien konstanta sebesar 7,895 dengan nilai positif, yang artinya besar nilai regresi Minat pengguna menunjukkan hasil positif.
- Nilai koefisien regresi Fasilitas sebesar 0,455 artinya setiap peningkatan terhadap Fasilitas sebesar 1% berdampak pada peningkatan Minat pengguna Konsumen Pengguna Bus Solo Trans di koridor 4 sebesar 0,455.
- Nilai koefisien regresi Inovasi sebesar 0,673 artinya setiap peningkatan terhadap Inovasi sebesar 1% berdampak pada peningkatan Minat pengguna Konsumen Pengguna Bus Solo Trans di koridor 4 sebesar 0,673.

Nilai koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,614 artinya setiap peningkatan terhadap Kualitas Pelayanan sebesar 1% berdampak pada peningkatan Minat pengguna Konsumen Pengguna Bus Solo Trans di koridor 4 sebesar 0,614

8. Uji t

Adapun hasil pengujian Uji T dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 8. Uji t

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	7,895	4,618		1,244	,129
	Fasilitas	,455	,195	,273	3,073	,017
	Inovasi	,673	,181	,241	2,833	,025
	Kualitas Pelayanan	,614	,100	,494	3,921	,022

a. Dependent Variable: Minat pengguna

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah sebagai berikut :

1. Nilai t hitung variabel Fasilitas (X1) sebesar 3,073 < nilai T tabel 1,660 dan nilai sig yaitu 0,017 < 0,05 maka Ha di terima dan H0 di tolak, artinya variabel Fasilitas berpengaruh terhadap Minat pengguna.
2. Nilai t hitung variabel Inovasi (X2) sebesar 2,833 < nilai T tabel 1,660 dan nilai sig yaitu 0,025 < 0,05 maka Ha di terima dan H0 di tolak, artinya variabel Inovasi berpengaruh terhadap Minat pengguna

Nilai T hitung variabel Kualitas Pelayanan (X3) sebesar 3,921 > nilai T tabel 1,660 dan nilai sig 0,022 < 0,05 maka Ha di terima dan H0 di tolak, artinya variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat pengguna.

9. Uji f

Adapun hasil pengujian Uji F dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 9. Uji f

Model		ANOVA ^a			F	Sig.
		Sum of Squares	df	Mean Square		
1	Regression	184,114	3	54,743	10,919	<,001 ^b
	Residual	171,640	96	3,787		
	Total	185,180	99			

a. Dependent Variable: Minat pengguna

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Inovasi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

Nilai F hitung sebesar 10,919 > nilai F tabel yaitu 3,090 dan nilai sig. Yaitu 0,01 < 0,05, maka H₀ di tolak dan H_a di terima, artinya variabel Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat pengguna

10. Uji Determinasi

Adapun hasil pengujian Uji Koefisien Determinasi (R²) dapat di lihat pada tabel berikut.

Tabel 10. Uji Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,646 ^a	,754	,724	1,85282

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Inovasi, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data primer yang di olah SPSS 2024

Dapat di lihat gambar tabel di atas ini, dapat di lihat dari bahwa nilai adjusted R² adalah sebesar 0,724 atau 72,4% mengindikasikan bahwa variabel Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh simultan sebesar 72,4%, sementara sisanya sebesar 27,6% di pengaruhi oleh faktor variabel lainnya

5. PEMBAHASAN

1. Pengaruh Fasilitas terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada Konsumen Pengguna bus di koridor 4.

Berdasarkan tabel di atas dapat di simpulkan bahwa variabel Fasilitas (X₁) mempunyai nilai 0,455 dengan tanda (+). Hasil menunjukkan bahwa Fasilitas mengalami peningkatan artinya ada peningkatan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans. Sehingga Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada konsumen Pengguna bus di koridor 4

2. Pengaruh Inovasi terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada Konsumen Pengguna bus di koridor 4.

Berdasarkan tabel di atas dapat di simpulkan bahwa variabel Inovasi (X₂) mempunyai nilai 0,673 dengan tanda (+). Hasil menunjukkan bahwa Inovasi mengalami peningkatan artinya ada peningkatan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans. Sehingga Inovasi berpengaruh signifikan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada konsumen Pengguna bus di koridor 4

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada Konsumen Pengguna bus di koridor.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X3) mempunyai nilai 0,614 dengan tanda (+). Hasil menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mengalami peningkatan artinya ada peningkatan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans. Sehingga Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada konsumen Pengguna bus di koridor 4

4. Pengaruh Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan Secara Bersama Terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada Konsumen Pengguna bus di koridor 4.

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas (X1), variabel Inovasi (X2) dan variabel Kualitas Pelayanan (X3) mempunyai nilai sig $0,01 < 0,05$. Hasil menunjukkan bahwa Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada konsumen Pengguna bus di koridor 4.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Minat Pengguna Bus Batik Solo Trans pada pengguna di Koridor 4, serta secara simultan ketiga variabel tersebut bersama-sama meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Implikasi praktisnya, perusahaan perlu menjaga dan meningkatkan fasilitas fisik (seperti kelengkapan AC, sound system, dan kursi yang layak), mempertahankan inovasi yang dinilai penting oleh pengguna (misalnya program diskon tiket berkala), serta memastikan kualitas pelayanan terutama ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan agar minat dan loyalitas pengguna tetap tinggi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan angket tertutup sehingga tidak mampu menggali lebih dalam masalah yang dialami pengguna, serta kuesioner tidak dapat selalu dibagikan dan didampingi secara langsung sehingga kontrol terhadap kualitas pengisian responden menjadi terbatas. Untuk penelitian mendatang, disarankan mengombinasikan pendekatan kuantitatif dengan metode kualitatif, seperti wawancara terbuka atau diskusi mendalam, sehingga peneliti dapat memahami secara lebih rinci persepsi, keluhan, dan harapan pengguna terkait Fasilitas, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan Bus Batik Solo Trans.

DAFTAR REFERENSI

- Anggita, R. (2020). *Efektivitas pelayanan transportasi umum perkotaan*. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 8(2), 115–124.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik transportasi Indonesia 2023*. BPS Republik Indonesia.
- Bukhori, M., Prasetyo, A., & Hidayat, R. (2023). Preferensi masyarakat terhadap penggunaan kendaraan pribadi dan angkutan umum di Indonesia. *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, 34(1), 45–56.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (2023). User acceptance of information technology: A behavioral perspective. *Journal of Management Information Systems*, 40(2), 475–498.
- Gilang, A. (2022). Efektivitas Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dalam mengurangi penggunaan kendaraan pribadi. *Jurnal Transportasi*, 22(3), 201–210.
- Kalil, & Aenurohman, E. A. (2020). Inovasi sebagai strategi peningkatan daya saing organisasi. *Jurnal Manajemen Inovasi*, 5(1), 1–10.
- Kotler, P. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2022). *Principles of marketing* (18th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lubis, A. S., & Rahmah, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(2), 88–97.
- Luuk, J., Rantung, G., & Mandagi, R. (2021). Pemanfaatan teknologi informasi dalam peningkatan kualitas layanan transportasi publik. *Jurnal Teknik Sipil dan Perencanaan*, 23(1), 33–41.
- Lupiyoadi, R. (2025). *Manajemen pemasaran jasa* (4th ed.). Salemba Empat.
- Matondang, A. (2023). Transportasi sebagai penggerak pembangunan ekonomi wilayah. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, 31(2), 145–156.
- Mudzakir, A., Nugroho, S., & Pratama, F. (2025). Peran Kota Surakarta dalam pengembangan wilayah Jawa Tengah. *Jurnal Perencanaan Pembangunan Daerah*, 7(1), 12–24.
- Rusydi, M. (2023). *Customer service excellence: Teori dan praktik*. RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanti, E., & Wahyuni, T. (2023). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan jasa. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 17(1), 60–69.
- Suwarno. (2025). Inovasi dalam organisasi dan pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(1), 25–35.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi Offset.
- Watif, A., Raharjo, B., & Sari, D. (2025). Partisipasi masyarakat dalam pengelolaan transportasi perkotaan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 10(2), 101–112.
- Zulfa Nurdin. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 90–100.