

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan aspek paling penting dalam kehidupan manusia karena membantu mempermudah aktivitas sehari-hari. transportasi memiliki peran besar dalam mendukung mobilitas masyarakat, salah satu jenis transportasi yang paling sering digunakan adalah transportasi darat, yang mencakup kendaraan pribadi seperti motor dan mobil, serta layanan angkutan umum seperti kereta dan bus. Transportasi juga berperan dalam memperlancar distribusi ekonomi dan meningkatkan konektivitas antar wilayah. Transportasi memegang peranan penting sebagai pendukung utama aktivitas ekonomi, pendidikan, dan sosial. Keberadaan transportasi yang efisien dan berkualitas mampu mengurangi waktu tempuh perjalanan, meningkatkan produktivitas masyarakat, serta meminimalisir biaya logistik (Syaban et al., 2023). Selain itu, pemerintah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan menyediakan layanan transportasi yang terintegrasi dan berkualitas. Hal ini mencakup harga yang relatif, penyediaan fasilitas yang memadai, peningkatan sistem pembayaran yang lebih efisien, serta pengelolaan sarana transportasi yang berkelanjutan. Jika dikelola dengan baik, transportasi dapat menjadi solusi efektif dalam mengatasi berbagai permasalahan mobilitas seperti kemacetan (Anhar & Pambudhi, 2023).

Upaya pemerintah untuk mengatasi berbagai permasalahan di kota-kota besar di Indonesia seperti tingginya jumlah kendaraan pribadi dan rendahnya penggunaan transportasi umum, terutama di wilayah perkotaan, menjadi tantangan yang semakin mendesak. Pemerintah kota kini dituntut untuk menyediakan transportasi massal yang memadai guna mendukung aktivitas sosial dan ekonomi masyarakat. Salah satu pendekatan yang disepakati untuk mengatasi masalah transportasi dan mobilitas perkotaan adalah melalui reformasi sistem transportasi umum serta pengembangan

transportasi massal. Berbagai sistem transportasi massal seperti Bus Rapid Transit (BRT) dihadirkan sebagai solusi untuk meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas di kawasan perkotaan. Transportasi publik sangat berperan penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, oleh karenanya pemerintah berupaya menghadirkan moda transportasi baru seperti Bus Rapid Transit (BRT) yang dapat digunakan oleh masyarakat guna mengurangi kemacetan dan mengurangi emisi karbon (Dewi, 2018).

Bus Rapid Transit (BRT) merupakan sistem transportasi publik yang berbasis bus, dirancang untuk menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan nyaman dengan memanfaatkan fitur seperti jalur khusus, halte yang terintegrasi, serta sistem pembayaran digital. BRT dirancang untuk mencapai kecepatan dan keandalan yang serupa dengan transportasi kereta, tetapi dengan biaya yang lebih rendah dan fleksibilitas rute yang lebih besar. Biasanya, BRT beroperasi di jalur eksklusif yang bebas dari kendaraan lain, sehingga mengurangi kemacetan dan mempercepat waktu tempuh. Sistem ini juga dilengkapi fasilitas halte yang nyaman serta teknologi prioritas di persimpangan untuk menjaga ketepatan waktu bus. BRT telah diterapkan di sejumlah kota besar di Indonesia, termasuk kota Cirebon, hal tersebut guna mengurangi kemacetan dan mempermudah mobilitas Masyarakat. Meskipun BRT telah menjadi pilihan transportasi yang potensial, terdapat beberapa tantangan dalam layanan ini yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang, khususnya terkait harga, fasilitas dan sistem pembayaran (Rasyid et al., 2018)

BRT Trans Cirebon adalah salah satu jenis transportasi darat yang dikelola oleh Perusahaan Daerah Pembangunan sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pemerintah Kota (Pemkot) Cirebon menerima 10 unit BRT pada 2018 dan 2019. Namun, armada tersebut belum beroperasi selama lebih dari setahun dan hanya terparkir di halaman kantor Dinas Perhubungan (Dishub). Pada April 2021, setelah bekerja sama dengan PT Bima Inti Global (BIG) sebagai operator, BRT Trans Cirebon akhirnya diresmikan beroperasi meski pandemi COVID-19 masih berlangsung. PT BIG, yang

bergerak di bidang logistik dan pariwisata, merupakan pelopor dalam penyediaan armada angkutan dan pengiriman barang melalui jalur darat ke berbagai tujuan di seluruh Pulau Jawa. PT BIG terus berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan yang optimal. Pengoperasian BRT trans Cirebon koridor 2 ini diluncurkan setelah Rapat Paripurna Hari Jadi Ke-654 Kota Cirebon pada 19 Juli 2023 di depan kantor DPRD. Peresmian dilakukan oleh Gubernur Jawa Barat, Ridwan Kamil, bersama Wali Kota Cirebon, Nashrudin Azis. Pemkot Cirebon tengah berusaha keras mengembangkan layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Cirebon di tengah tantangan pandemi COVID-19. (Wijaya et al., 2021).

BRT Trans Cirebon kini beroperasi sebanyak 3 armada dan 1 cadangan. Bus BRT Trans Cirebon kini beroperasi pada koridor 2, seperti yang telah ditetapkan pemerintah kota Cirebon pada keputusan Wali Kota Cirebon Nomor: 551.21/KEP.004/DPMPTSP/VII/2023 adapun rutenya mencakup Terminal Harjamukti, Jalan Jenderal Ahmad Yani, Jalan Kangraksan, Jalan Jenderal Sudirman, Jalan Angkasa Raya, Jalan Katiasa, Jalan Pramuka, Jalan Cadas Ngampar, Jalan Angkasa, Jalan Angkasa Raya, Jalan Jendral Sudirman, Jalan Kalitanjung, Jalan Evakuasi, Jalan Brigjen Darsono (*By Pass*), Jalan Pemuda, Jalan Dr Cipto MK, Jalan Tentara Pelajar, Jalan Sukalila Selatan, Jalan Siliwangi, Jalan Veteran, Jalan Sisingamangaraja, Jalan Benteng, Jalan Merdeka, Jalan Pulasaren, Jalan Kutagara, Jalan Pangeran Drajat, Jalan Rajawali Raya, Jalan Jend A Yani, Terminal Harjamukti.

Kepuasan penumpang menjadi salah satu indikator utama dalam mengevaluasi kualitas layanan transportasi massal, termasuk Bus Rapid Transit (BRT). Tingkat kepuasan ini dapat diukur dengan melihat sejauh mana harapan pengguna sesuai dengan pengalaman yang dirasakan saat menggunakan layanan BRT. Faktor-faktor seperti kesesuaian harga, kelengkapan fasilitas, dan kemudahan dalam sistem pembayaran menjadi faktor penting yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan tersebut (Cakra Pamungkas et al., 2024). Pemilihan variabel harga, fasilitas, dan sistem

pembayaran didasarkan pada peran ketiganya sebagai elemen utama yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan konsumen dalam menggunakan layanan BRT Trans Cirebon. Harga mencerminkan nilai layanan yang diterima konsumen, fasilitas menentukan kenyamanan selama perjalanan, dan sistem pembayaran berperan dalam kemudahan akses dan efisiensi transaksi. Ketiga variabel ini saling berkaitan dan dinilai paling relevan dalam mengukur kualitas layanan transportasi publik secara menyeluruh.

Kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa ini umumnya dipengaruhi oleh harga. Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan untuk memperoleh suatu jasa, atau nilai yang ditukarkan oleh penumpang guna mendapatkan manfaat dari penggunaan barang maupun jasa. Berdasarkan keputusan wali kota Cirebon Nomor: 551.2/Kep. 222-DISHUB/2021 ditetapkan tarif dalam menggunakan transportasi BRT sebesar Rp. 5.000,00 (lima ribu rupiah) untuk tarif umum, sementara tarif bagi mahasiswa / pelajar, hanya Rp. 3.500,00 (tiga ribu lima ratus rupiah). Harga tersebut dianggap cukup terjangkau oleh masyarakat. Sebagai salah satu elemen dalam marketing mix, harga memiliki peran krusial dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Harga merupakan bentuk pernyataan nilai dari suatu produk, di mana nilai tersebut menggambarkan perbandingan antara persepsi terhadap manfaat yang diperoleh dengan biaya yang dikeluarkan untuk memperolehnya. (Hasanah, 2020).

Selain harga, fasilitas juga menjadi faktor penting dalam memenuhi kepuasan penumpang. Fasilitas yang disediakan oleh layanan Bus Rapid Transit (BRT) menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan penumpang. Layanan BRT umumnya menyediakan halte dengan desain yang ramah bagi semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas, jalur khusus untuk bus agar perjalanan lebih lancar, serta armada yang dilengkapi dengan fitur kenyamanan seperti pendingin ruangan dan kursi yang dirancang ergonomis. Selain itu, fasilitas BRT mencakup sistem pembayaran elektronik yang mempermudah transaksi, papan informasi digital untuk menampilkan jadwal

keberangkatan secara real-time, serta sistem keamanan berupa kamera pengawas (CCTV) yang dipasang di halte dan bus. Semua fasilitas ini dirancang untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, mendukung mobilitas perkotaan, dan mendorong masyarakat untuk lebih memilih transportasi umum. (Supriyanto, 2012).

Kemudian hal yang penting juga yaitu dari aspek sistem pembayaran guna memudahkan penumpang. Sistem pembayaran adalah cara yang digunakan oleh penumpang untuk menyelesaikan transaksi pembelian atau penggunaan jasa (Septiana, 2022). Sistem pembayaran pada Bus Rapid Transit (BRT) trans Cirebon kini telah disesuaikan dengan perkembangan teknologi. Pembayaran bisa dilakukan menggunakan pembayaran tunai (*cash*) atau dengan metode pembayaran non-tunai seperti OVO, GoPay, T-Cash, dan berbagai metode lainnya (Perusahaan daerah pembangunan kota Cirebon, 2024)

Harga, fasilitas, dan sistem pembayaran pada Bus Rapid Transit (BRT) memiliki peran penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Harga yang terjangkau dan sesuai dengan daya beli masyarakat dapat meningkatkan jumlah penumpang. Fasilitas yang memadai, seperti halte yang nyaman, akses mudah ke armada, serta armada dengan fitur modern, juga menambah kualitas pengalaman pengguna. Kemudahan sistem pembayaran, seperti kartu elektronik atau pembayaran digital, juga mendukung kenyamanan dan efisiensi layanan (Rahman Arif, 2022). Semua faktor ini secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan penumpang dalam memilih BRT trans Cirebon. Dalam hal ini, data jumlah penumpang menjadi indikator keberhasilan strategi harga, fasilitas, dan sistem pembayaran dalam menarik serta mempertahankan pengguna. Jika strategi ini diterapkan dengan baik, BRT trans Cirebon dapat menjadi pilihan utama bagi masyarakat yang menginginkan transportasi yang efisien, nyaman, dan dapat diandalkan. (Ponty Basowa & Setiawan, 2019).

Berikut data penumpang Bus Rapid Transit (BRT) Trans Cirebon pada Juli 2023 – September 2024:

Tabel 1. 1
Jumlah penumpang BRT Trans Cirebon tahun 2023-2024

No	Bulan / Tahun	Penumpang		Total
		Umum	Pelajar	
1	Juli 2023	1.496	1.202	2.698
2	Agustus 2023	5.371	3.891	9.262
3	September 2023	4.586	3.507	8.093
4	Oktober 2023	3.551	2.883	6.434
5	November 2023	3.662	2.966	6.628
6	Desember 2023	4.559	3.637	8.196
7	Januari 2024	3.711	2.510	6.221
8	Februari 2024	3.358	2.573	5.931
9	Maret 2024	3.647	2.242	5.889
10	April 2024	4.179	2.641	6.820
11	Mei 2024	4.045	2.692	6.737
12	Juni 2024	4.013	2.297	6.310
13	Juli 2024	4.188	2.404	6.592
14	Agustus 2024	3.943	2.421	6.364
15	September 2024	4.012	2.086	6.098
Jumlah		58.321	39.952	98.273

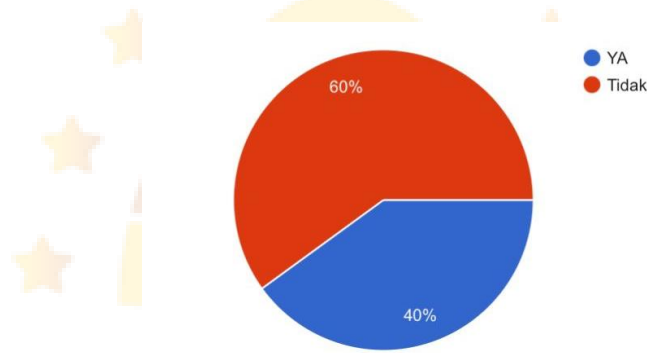
Sumber: Perusahaan Daerah Pembangunan Kota Cirebon

Berdasarkan data dari (Perusahaan daerah pembangunan kota Cirebon, 2024) pada koridor 2 tahun 2023 sampai 2024 mayoritas penumpang BRT (Bus Rapid Transit) trans cirebon didominasi oleh penumpang umum sebanyak 58.321 jiwa sedangkan penumpang pelajar sebanyak 39.952 artinya banyak masyarakat kota cirebon yang menggunakan transportasi ini sebagai moda transportasi untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

Kemudian untuk mendukung penelitian dan memberikan alasan yang lebih kuat peneliti memilih BRT Trans Cirebon sebagai objek penelitian, maka peneliti melakukan pra-survei untuk mempertegas

permasalahan yang diangkat dalam latar belakang. Peneliti melakukan pra-survei dengan 25 responden yang merupakan pengguna BRT Trans Cirebon yang di sebagian wilayah Cirebon melalui *google form*. Pra-survei ini bertujuan untuk menggali pandangan pengguna terkait kesesuaian harga, fasilitas, dan sistem pembayaran yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

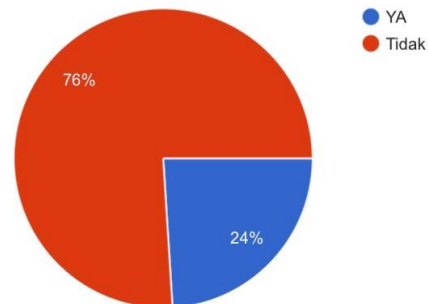
Gambar 1.1
Data Pra Survei Kesesuaian Harga BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon



Sumber: Data dikelola oleh peneliti 2024

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 25 responden, diketahui bahwa 15 responden (60%) menyatakan harga tiket BRT Trans Cirebon tidak sesuai dengan layanan yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang merasa biaya yang mereka keluarkan belum sebanding dengan kualitas layanan yang diterima selama menggunakan transportasi ini. Sementara itu, 10 responden (40%) menyatakan bahwa harga tiket sudah sesuai dengan layanan yang diberikan. Ketidaksesuaian ini dapat menjadi indikasi adanya permasalahan pada kualitas layanan BRT yang harus disesuaikan dengan tarif agar mampu meningkatkan kepuasan penumpang.

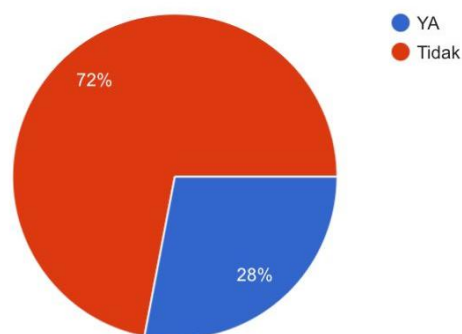
Gambar 1.2
Data Pra Survei Fasilitas (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon



Sumber: Data dikelola oleh peneliti 2024

Pada aspek fasilitas, hasil pra-survei menunjukkan bahwa 19 responden (76%) menilai fasilitas yang disediakan BRT Trans Cirebon belum memenuhi standar kenyamanan. Hal ini mencerminkan adanya keluhan dari mayoritas pengguna terkait aspek-aspek seperti halte yang dinilai kurang memadai karena kurangnya tempat duduk dan atap peneduh serta letak halte yang sulit diakses, maupun sarana penunjang lainnya yang masih dirasa kurang optimal. Sementara itu, hanya 6 responden (24%) yang menyatakan fasilitas BRT Trans Cirebon sudah memenuhi standar kenyamanan. Ketidakpuasan ini menegaskan perlunya peningkatan fasilitas yang lebih baik agar penumpang merasa nyaman selama perjalanan.

Gambar 1.3
Data Pra Survei Sistem Pembayaran BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon



Sumber: Data dikelola oleh peneliti 2024

Terkait sistem pembayaran BRT Trans Cirebon, baik tunai maupun non-tunai, hasil pra-survei menunjukkan bahwa sebanyak 18 responden (72%) merasa sistem pembayaran tersebut belum memberikan kemudahan bagi mereka. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya sosialisasi penggunaan pembayaran non-tunai, kendala teknis, atau keterbatasan fasilitas pendukung. Sebaliknya, 7 responden (28%) merasa bahwa sistem pembayaran tersebut sudah memudahkan mereka. Temuan ini menunjukkan adanya permasalahan dalam penerapan sistem pembayaran yang perlu diperbaiki agar dapat memberikan kemudahan bagi seluruh pengguna BRT di masa mendatang.

Berdasarkan hasil ketiga pra-survei yang ditampilkan pada **Gambar 1.1, Gambar 1.2, dan Gambar 1.3**, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna BRT Trans Cirebon belum tercapai secara optimal. Permasalahan yang mencakup ketidaksesuaian harga tiket dengan layanan, fasilitas yang belum memenuhi standar kenyamanan, serta sistem pembayaran yang belum sepenuhnya memudahkan pengguna menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kesesuaian harga, fasilitas, dan sistem pembayaran terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Cirebon agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan bagi pengelola layanan di masa depan.

Fenomena di atas menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi dari pemerintah kota Cirebon dalam memberikan layanan yang lebih baik untuk meningkatkan kepuasan penumpang, sehingga masyarakat kota Cirebon beralih menggunakan transportasi umum dibanding menggunakan transportasi pribadi.

Studi tentang kepuasan penumpang terhadap layanan transportasi umum, khususnya BRT (Bus Rapid Transit), telah banyak dilakukan di berbagai kota. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Listyanti, 2023) fokus pada aspek-aspek seperti ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan layanan. Namun, sedikit perhatian diberikan pada pengaruh

kesesuaian harga, fasilitas serta sistem pembayaran terhadap kepuasan penumpang, terutama di wilayah Cirebon. Dalam konteks ini, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengevaluasi bagaimana faktor-faktor seperti harga yang sesuai, fasilitas yang memadai, dan sistem pembayaran yang mudah memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Hasanah, 2020), harga secara langsung tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Namun, dengan adanya variabel intervening, penelitian ini menunjukkan bahwa kesesuaian harga dapat memengaruhi kepuasan konsumen melalui kualitas layanan. Sedangkan, menurut (Septiana, 2022) harga berpengaruh positif dan signifikan. Memberikan pengertian bahwa semakin terjangkau harganya, maka akan meningkatkan kepuasan konsumen.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Apriliani et al., 2022) fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan menurut (Affif, 2021) Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas fasilitas yang disediakan, semakin meningkat pula tingkat kepuasan konsumen.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Zen, 2023) Pembayaran tunai (*cash*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, namun pembayaran nontunai (*cashless*) memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan menurut (Cakra, 2020) bahwa sistem pembayaran terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, menjadikannya aspek yang menarik untuk diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini berfokus pada pengaruh kesesuaian harga, fasilitas, dan sistem pembayaran terhadap kepuasan penumpang BRT Trans Cirebon. Semakin tinggi tingkat kesesuaian harga, fasilitas yang memadai, serta kemudahan dalam sistem pembayaran, maka kualitas layanan BRT Trans Cirebon dapat dinilai lebih baik. Kualitas layanan yang optimal pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang.

Oleh karena itu, penulis memilih BRT Trans Cirebon sebagai objek penelitian dalam skripsi yang berjudul **"Pengaruh kesesuaian harga, fasilitas, dan sistem pembayaran terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon"**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat masalah-masalah, permasalahan tersebut diidentifikasi sebagai berikut :

- 1) Kurangnya sosialisasi mengenai keberadaan dan manfaat BRT Trans Cirebon: Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan ini di Kota Cirebon.
- 2) Keterbatasan fasilitas di halte BRT: Banyak halte yang dinilai kurang memadai, dengan keluhan mengenai kurangnya tempat duduk, atap peneduh, dan akses yang sulit dijangkau.
- 3) Kendala dalam sistem pembayaran non-tunai: Meskipun BRT Trans Cirebon telah mengadopsi metode pembayaran cashless, masih ada pengguna yang kesulitan beradaptasi karena kurangnya sosialisasi dan gangguan teknis pada mesin pembayaran.
- 4) Potensi penurunan jumlah penumpang: Jika masalah harga, fasilitas, dan sistem pembayaran tidak segera diperbaiki, hal ini dapat menyebabkan penurunan jumlah penumpang BRT, yang berpotensi beralih ke kendaraan pribadi dan meningkatkan kemacetan.
- 5) Tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan: Kualitas layanan yang dirasakan penumpang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti harga, fasilitas, dan kemudahan pembayaran, yang belum sepenuhnya memuaskan penumpang.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasan sebagai berikut:

- 1) Kesesuaian Harga Tiket.
- 2) Fasilitas yang Tersedia.

- 3) Sistem Pembayaran.
- 4) Kepuasan Penumpang.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh kesesuaian harga terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) trans cirebon?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) trans cirebon?
3. Bagaimana pengaruh sistem pembayaran terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) trans cirebon?
4. Bagaimana pengaruh kesesuaian harga, fasilitas dan sistem pembayaran secara simultan terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) trans Cirebon?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan yang akan dicapai adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pengaruh kesesuaian harga terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon.
- b. Untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon.
- c. Untuk menganalisis pengaruh sistem pembayaran terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon.
- d. Untuk menganalisis pengaruh kesesuaian harga, fasilitas, dan sistem pembayaran secara simultan terhadap kepuasan penumpang BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon.

2) Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai kepuasan penumpang, khususnya dalam konteks transportasi umum, seperti BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon.
2. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi penelitian berikutnya yang berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang dalam sektor transportasi publik.

b) Manfaat Praktis:

1. Bagi manajemen BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon, penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, sehingga dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan guna meningkatkan kualitas layanan.
2. Penelitian ini dapat membantu BRT (Bus Rapid Transit) Trans Cirebon dalam mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, seperti penyesuaian harga, fasilitas, dan sistem pembayaran, guna meningkatkan pengalaman pengguna dan loyalitas penumpang.
3. Bagi pemerintah atau pihak terkait, penelitian ini dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan transportasi publik di Cirebon secara menyeluruh..

c) Manfaat Sosial:

1. Dengan meningkatnya kepuasan penumpang, penggunaan transportasi umum dapat lebih diminati oleh masyarakat, yang berkontribusi pada pengurangan kemacetan dan polusi di Cirebon.
2. Penelitian ini juga dapat mendukung upaya peningkatan aksesibilitas transportasi umum yang lebih efisien dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan penelitian, dibutuhkan agar sebuah tulisan memiliki gambaran yang mudah dan jelas sehingga dapat dimengerti dan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan berbagai teori atau studi kepustakaan yang berkaitan dengan objek penelitian, yang meliputi teori kesesuaian harga, fasilitas, sistem pembayaran dan kepuasan penumpang. Penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti, mulai dari tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik sampling, teknik pengumpulan data, definisi operasional, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan, yaitu pembahasan mengenai kesesuaian harga, fasilitas, sistem pembayaran dan kepuasan penumpang.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan beserta saran berdasarkan hasil penelitian.