

# KESELAMATAN MERUPAKAN PILIHAN UTAMA HASIL KUESIONER KUALITAS LAYANAN BUS ANTAR KOTA TERMINAL MANDALIKA PADA PROVINSI LOMBOK

**Nisha Rizqi Nurfazira**

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**Putu Diva Perdana**

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**Neo Gracio Deo Kagatanaribe**

Prodi D-III Manajemen Transportasi Jalan  
Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

**Budi Mardikawati<sup>1</sup>**

Politeknik Transportasi Darat Bali  
Jl. Cempaka Putih, Desa Samsam, Kerambitan,  
Kab. Tabanan, Bali. 82161

## Abstract

The bus is one of the means of land transportation in Mandalika, Lombok, to help people meet their needs. Buses also play an essential role in inter-regional tourist transportation, where Mandalika is famous for its natural beauty. The study aims to determine the quality of inter-provincial inter-city bus services (AKDP) in Mandalika, Lombok. The method used is a quantitative method. Questionnaires were distributed online to obtain data on AKDP bus service quality. There are two parts to the questionnaire, namely characteristics and services. The characteristic part of the questionnaire was analyzed using the chi-square test of independence. Furthermore, service data were analyzed using frequency descriptive statistics presented in percentage form. The analysis results show that age, last education, occupation, income, and vehicle ownership influence the AKDP Bus mode of transportation choice. The service factor that respondents chose the most was safety. While the attribute considered most important by respondents is the provision of bus schedule information, The results of this study can be used as material for improving AKDP Bus services by Bus Managers.

**Keywords:** Mandalika terminal, Lombok, services, chi-square test of independence

## Abstrak

Bus merupakan salah satu transportasi darat di Mandalika Lombok untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan hidupnya. Bus juga berperan penting dalam sarana transportasi wisata antar daerah, dimana Mandalika terkenal akan keindahan alamnya. Kajian bertujuan mengetahui kualitas layanan Bus Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) di Mandalika Lombok. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Kuesioner disebarkan sebagai *online*, untuk memperoleh data kualitas layanan Bus AKDP. Terdapat 2 bagian kuesioner, yaitu karakteristik dan layanan. Kuesioner bagian karakteristik dianalisis menggunakan uji *chi-square test of independence*. Selanjutnya data layanan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif frekuensi yang disajikan dalam bentuk persentase. Hasil analisis diketahui karakteristik usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, dan kepemilikan kendaraan berpengaruh terhadap pemilihan moda Bus AKDP sebagai transportasi. Faktor layanan yang dipilih paling banyak oleh responden adalah keselamatan. Sedangkan atribut yang dianggap paling penting oleh responden adalah pemberian informasi jadwal bus. Hasil kajian ini dapat digunakan sebagai bahan perbaikan layanan Bus AKDP oleh Pengelola Bus.

**Kata kunci:** Terminal Mandalika, Lombok, layanan, *chi-square test of independence*

---

<sup>1</sup> Corresponding author: mardikawati@poltradabali.ac.id

## PENDAHULUAN

Mandalika Lombok merupakan destinasi pariwisata yang telah menjadi sorotan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara. Terletak di Pulau Lombok, Nusa Tenggara Barat, Mandalika Lombok mempesona dengan keindahan pantai-pantainya yang memukau dan pemandangan alamnya yang menakjubkan. Tempat wisata paling populer dari unggahan Instagram adalah Pantai Kuta, Giliair dan Gunung Rinjani (Azmi et al., 2020). Mandalika juga terkenal dengan budaya dan kearifan lokalnya yang kaya, seperti tarian tradisional dan kerajinan tangan yang unik. Tidak hanya itu, Mandalika Lombok juga memiliki Resort mewah dan fasilitas wisata yang modern, menjadikannya sebagai destinasi yang ideal untuk liburan santai. Dengan segala keindahannya yang memukau, tak heran jika Mandalika Lombok semakin populer dan menjadi tujuan wisata yang tak boleh dilewatkan bagi pengunjung yang ingin menikmati keindahan alam dan kearifan lokal Indonesia. Kegiatan wisata tersebut didukung dengan sarana transportasi.

Terminal Bus Mandalika Lombok merupakan terminal tipe A dan terminal induk terbesar yang berada di Nusa Tenggara Barat. Terminal Mandalika melayani beberapa rute yaitu: rute angkutan perintis, rute angkutan antar kota dalam provinsi (AKDP), rute angkutan antar kota antar provinsi (AKAP). Terminal ini berfungsi sebagai pusat transportasi yang penting, memberikan aksesibilitas yang baik dan menyediakan berbagai tujuan perjalanan dalam jarak yang berbeda. Terminal Bus Mandalika Lombok sebagai pusat layanan bus antar kota dalam provinsi memberikan manfaat besar bagi pariwisata dan mobilitas penduduk, serta mendukung perkembangan ekonomi lokal. Wisatawan berminat pada penyediaan layanan bus wisata akan menunjang pengembangan pariwisata di Lombok (Lemy & Rustiani, 2018).

Masalah transportasi bus antar kota di wilayah Provinsi Mandalika, Lombok menjadi perhatian utama bagi penduduk setempat. Salah satu masalah yang sering muncul adalah kurangnya jumlah armada bus yang memadai, infrastruktur jalan yang kurang memadai, kurangnya koordinasi dan regulasi yang konsisten antara operator bus dan pemerintah daerah. Pemerintah daerah perlu melakukan langkah-langkah strategis untuk mengatasi masalah ini. Investasi dalam peningkatan infrastruktur jalan. Selain itu, pengawasan yang ketat terhadap operator bus dan penerapan aturan yang jelas akan memastikan kualitas layanan yang lebih baik. Kolaborasi antara pemerintah daerah, operator bus, dan masyarakat juga penting dalam memperbaiki sistem transportasi bus antar kota di Mandalika. Dengan melibatkan semua pihak terkait, termasuk mendengarkan masukan dari masyarakat, dapat menciptakan solusi yang lebih efektif dan berkelanjutan. Peningkatan kualitas transportasi bus antar kota di Provinsi Mandalika, Lombok tidak hanya akan memberikan manfaat bagi penduduk setempat, tetapi juga untuk pengembangan pariwisata dan pertumbuhan ekonomi wilayah tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas, dilakukan kajian dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan bus antar kota dalam provinsi di Mandalika Lombok. Data kajian diperoleh dari hasil kuesioner kualitas layanan Bus Antar Kota Terminal Mandalika pada Provinsi Lombok. Masyarakat menggunakan hasil pengalaman mereka sebagai salah satu pertimbangan dalam memilih sarana transportasi. Selanjutnya kajian dapat dimanfaatkan sebagai dasar bahan perbaikan terhadap pengelola layanan bus antar kota dalam provinsi di Mandalika, Lombok.

## METODE

### Metode

Tujuan dari kajian untuk mengetahui kualitas layanan Bus antar kota dalam provinsi dari Terminal Mandalika Lombok. Metode yang digunakan pada kajian ini adalah kuantitatif, dengan mengumpulkan data tentang karakteristik pengguna dan persepsi pengguna jasa layanan Bus AKDP. Data yang digunakan dalam kajian ini adalah data primer tentang hasil survei preferensi pengguna Bus AKDP terhadap layanan yang mereka terima. Data ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarakan secara *online* kepada pengunjung Terminal Mandalika, Lombok.

### Data

Data primer dalam kajian ini berupa survei kualitas layanan bus antar kota dalam provinsi di Terminal Mandalika, Lombok. Terdapat 2 bagian dalam survei ini yaitu bagian karakteristik penumpang dan kualitas layanan Bus AKDP. Pada bagian karakteristik penumpang, ditanyakan tentang: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan per bulan, kepemilikan kendaraan, asal-tujuan perjalanan, maksud perjalanan, dan trayek yang dipilih. Selanjutnya pada bagian faktor pemilihan moda digunakan 7 indikator sesuai Standar Pelayanan Minimal penyelenggaraan Angkutan Umum pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 98 Tahun 2013 dan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 29 Tahun 2015, yaitu: aman, selamat, nyaman, terjangkau, setara, dan teratur. Satu tambahan faktor akibat dampak COVID-19 adalah faktor protokol kesehatan. Hasil analisis survei ini berupa persentase faktor dominan dari asumsi masyarakat terhadap terpenuhinya Standar Pelayanan Minimal. Metode pemilihan sampel yang digunakan yaitu metode *non probability sampling* dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, dimana sampel diambil dengan pertimbangan kemudahan saja. Populasi kajian adalah penduduk asli Lombok atau seseorang yang pernah singgah di Lombok. Selanjutnya diambil sampel, dengan jumlah responden yang ditentukan dengan rumus Slovin dalam (Nalendra et al., 2021), yaitu:

$$n = \frac{N}{1+(N \times e^2)} \quad (1)$$

keterangan:

n = Jumlah sampel

N = ukuran populasi

e = *Error level* (tingkatan kesalahan). Kesalahan yang masih bisa di tolerir sebesar 10%.

Setelah data didapatkan maka dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen yang digunakan, dengan tujuan untuk mengukur keakuratan alat tersebut dalam suatu penelitian serta uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah indikator apakah suatu indeks dalam suatu alat pengukur dapat diandalkan maupun dipercaya keasliannya. Setiap responden akan terlebih dahulu ditanyakan tentang kepemilikan pengalaman penggunaan Bus AKDP di Terminal Mandalika. Selanjutnya dilakukan analisis data menggunakan uji *chi-square test of*

*independence* dengan bantuan *software* SPSS. Hipotesis yang digunakan dalam kajian adalah sebagai berikut.

H<sub>0</sub> : Tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

H<sub>1</sub> : Terdapat hubungan antara kriteria pengguna dengan penggunaan Bus AKDP di Terminal Mandalika.

Variabel bebas yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan kepemilikan kendaraan. Sedangkan, variabel terikat berupa penggunaan Bus AKDP di Terminal Mandalika.

Selanjutnya dilakukan analisis faktor dominan dari hasil layanan yang diterima pengguna untuk Bus AKDP di Lombok. Terdapat 7 faktor yang akan dianalisis, yaitu: keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan, dan protokol kesehatan. Setiap faktor dijabarkan dalam beberapa pertanyaan tentang layanan yang mereka terima. Hal ini berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap jasa layanan Bus AKDP. Persepsi tersebut berpengaruh terhadap pemilihan Bus AKDP sebagai sarana transportasi kedepannya. Dengan demikian dengan mengetahui faktor dominan, maka perbaikan layanan lebih terarah untuk dilakukan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Jumlah penumpang di terminal Bus Mandalika, Lombok pada bulan april 2023 berdasarkan data Dinas Perhubungan Terminal Mandalika, lombok adalah 8.710 orang dan rata-rata penumpang per hari adalah 291 orang. Selanjutnya dengan menggunakan rumus slovin diketahui jumlah responden adalah:

$$n = \frac{291}{1+(291 \times (0,10)^2)} = 74,38$$

dengan demikian jumlah responden minimal 75 orang.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum dilakukan uji statistik, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil survei. Kedua uji tersebut dilakukan dengan bantuan *software* SPSS. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan skor yang diperoleh dengan skor total. Hasil uji validitas dengan menggunakan uji Correlation Pearson, diperoleh nilai signifikansi setiap item terhadap nilai total item adalah 0,000. Dengan demikian terbukti data yang digunakan telah valid, dan analisis dapat dilanjutkan uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software* SPSS seperti pada contoh Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas data survei layanan bus AKDP Mandalika

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.898	7

Sumber: Olah Data Penelitian (SPSS: 2023)

Berdasarkan nilai Cronbach's alpha pada Tabel 1, diketahui nilai sebesar 0,898. Sehingga dapat disimpulkan data yang digunakan telah memenuhi reliabilitasnya.

### Karakteristik Responden

Berdasarkan dari hasil analisis diketahui jumlah responden sebanyak 78 orang. Karakteristik pengguna jasa layanan bus AKDP seperti pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Karakteristik pengguna jasa layanan bus AKDP Terminal Mandalika Lombok

No	Kesesuaian Dominan	Faktor Yang Mempengaruhi
1	Dari faktor usia yang paling dominan adalah jumlah usia 19-30 dengan persentase 78,2%	<p>USIA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>19 - 30 tahun: 78.02%</li> <li>31 - 40 tahun: 7.89%</li> <li>41 - 50 tahun: 7.33%</li> <li>51 - 60 tahun: 6.59%</li> <li>61 - 70 tahun: 4.76%</li> <li>71 - 80 tahun: 2.56%</li> <li>81 - 90 tahun: 0.37%</li> </ul>
2	Dari faktor penghasilan yang paling dominan adalah jumlah penghasilan kurang dari satu juta rupiah dengan persentase 72,53%	<p>PENGHASILAN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;Rp. 1.000.000: 72.53%</li> <li>Rp. 1.000.000 - Rp. 2.000.000: 9.16%</li> <li>Rp. 2.000.000 - Rp. 3.000.000: 6.96%</li> <li>Rp. 3.000.000 - Rp. 4.000.000: 4.76%</li> <li>Rp. 4.000.000 - Rp. 5.000.000: 2.56%</li> <li>Rp. 5.000.000 - Rp. 6.000.000: 0.37%</li> </ul>
3	Dari faktor pendidikan yang paling dominan adalah pendidikan SMA dengan persentase 71,43%	<p>PENDIDIKAN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>D.I / D.II / D.III: 15.38%</li> <li>D-IV / S1: 8.42%</li> <li>S2: 2.93%</li> <li>S3: 0.37%</li> <li>SMA: 71.43%</li> <li>SMP: 1.47%</li> </ul>

No	Kesesuaian Dominan	Faktor Yang Mempengaruhi																		
4	Dari faktor kendaraan yang paling dominan adalah memiliki sepeda motor dengan persentase 65,31%	<p>KENDARAAN</p> <table border="1"> <caption>Data for KENDARAAN</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Memiliki Mobil</td> <td>1.47%</td> </tr> <tr> <td>Memiliki Mobil dan Sepeda Motor</td> <td>16.12%</td> </tr> <tr> <td>Memiliki Sepeda Motor</td> <td>56.31%</td> </tr> <tr> <td>Tidak Memiliki Mobil dan Sepeda Motor</td> <td>27.11%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Memiliki Mobil	1.47%	Memiliki Mobil dan Sepeda Motor	16.12%	Memiliki Sepeda Motor	56.31%	Tidak Memiliki Mobil dan Sepeda Motor	27.11%								
Kategori	Persentase																			
Memiliki Mobil	1.47%																			
Memiliki Mobil dan Sepeda Motor	16.12%																			
Memiliki Sepeda Motor	56.31%																			
Tidak Memiliki Mobil dan Sepeda Motor	27.11%																			
5	Dari faktor pekerjaan yang paling dominan adalah Pelajar/Mahasiswa dengan persentase 73,26%	<p>PEKERJAAN</p> <table border="1"> <caption>Data for PEKERJAAN</caption> <thead> <tr> <th>Kategori</th> <th>Persentase</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Belum bekerja</td> <td>0.37%</td> </tr> <tr> <td>Belum Bekerja</td> <td>1.10%</td> </tr> <tr> <td>Guru/Dosen/Pegawai Sekolah</td> <td>1.83%</td> </tr> <tr> <td>Ibu Rumah Tangga</td> <td>3.30%</td> </tr> <tr> <td>Pengusaha Swasta</td> <td>4.03%</td> </tr> <tr> <td>Pegawai Pemerintah</td> <td>5.86%</td> </tr> <tr> <td>Pelajar/Mahasiswa</td> <td>73.26%</td> </tr> <tr> <td>Wiraswasta</td> <td>10.26%</td> </tr> </tbody> </table>	Kategori	Persentase	Belum bekerja	0.37%	Belum Bekerja	1.10%	Guru/Dosen/Pegawai Sekolah	1.83%	Ibu Rumah Tangga	3.30%	Pengusaha Swasta	4.03%	Pegawai Pemerintah	5.86%	Pelajar/Mahasiswa	73.26%	Wiraswasta	10.26%
Kategori	Persentase																			
Belum bekerja	0.37%																			
Belum Bekerja	1.10%																			
Guru/Dosen/Pegawai Sekolah	1.83%																			
Ibu Rumah Tangga	3.30%																			
Pengusaha Swasta	4.03%																			
Pegawai Pemerintah	5.86%																			
Pelajar/Mahasiswa	73.26%																			
Wiraswasta	10.26%																			

Berdasarkan pada Tabel 2, diketahui persentase laki-laki dan perempuan hampir sama, namun laki-laki lebih banyak dari perempuan, yaitu sebanyak 42 orang (atau 54%). Pengguna jasa Bus AKDP paling banyak adalah orang yang berusia 19 – 30 tahun, yaitu sebanyak 53 orang (atau 68%). Dari sisi pendidikan, pengguna jasa Bus AKDP Terminal Bus Mandalika adalah lulusan SMA paling banyak yaitu 46 orang (atau 59%). Sedangkan pekerjaan paling banyak Mahasiswa/Pelajar. Selanjutnya pada kriteria pendapatan, pengguna jasa paling banyak mempunyai pendapatan di kisaran kurang dari satu juta rupiah, yaitu sebanyak 38 orang (atau 49%) . Pengguna jasa Bus AKDP paling banyak adalah orang yang hanya memiliki kendaraan sepeda motor saja, yaitu sebanyak 52 orang (atau 67%).

Berdasarkan uraian sebelumnya, hasil persentase kriteria penumpang dapat disimpulkan, bahwa pengguna jasa layanan Bus AKDP dari Terminal Mandalika, Lombok adalah usia produktif dengan penghasilan kurang dari 1 juta dan hanya memiliki sepeda motor saja. Dikarenakan pengguna adalah generasi muda, maka arah perbaikan layanan diharapkan dapat menunjang kebutuhan generasi muda yang tak lepas dari HP, seperti tersedianya wifi di layanan Bus AKDP. Berdasarkan kepemilikan kendaraan, maka untuk area parkir sepeda motor di Terminal Mandalika, juga sebaiknya lebih mendapatkan perhatian. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil survei, pengguna jasa paling banyak hanya memiliki kendaraan sepeda motor saja.

### Uji *Chi-Square Test Of Independence*

Analisis berikutnya adalah uji *chi-square test of independence* dengan bantuan *software* SPSS. Dalam uji ini digunakan variabel bebas yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan, dan kepemilikan kendaraan, dan variabel terikat berupa penggunaan Bus AKDP di Terminal Mandalika. Diperoleh hasil nilai *Contingency Coefficient* seperti pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil analisis Uji *Chi-Square Test Of Independence*

No	Faktor	Value	Contingency Coefficient	Asymptotic Significance (2-sided)	Kesimpulan	Hubungan
1	Jenis Kelamin	0,071 <sup>a</sup>	0,062	0,301	Terima H <sub>0</sub>	-
2	Usia	14.524 <sup>a</sup>	0,225	0,006	Tolak H <sub>0</sub>	Rendah
3	Pendidikan Terakhir	23.215 <sup>a</sup>	0,280	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Rendah
4	Pekerjaan	40.869 <sup>a</sup>	0,361	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Rendah
5	Perhasilan	41.256 <sup>a</sup>	0,364	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Rendah
6	Kepemilikan Kendaraan	20.804 <sup>a</sup>	0,266	0,000	Tolak H <sub>0</sub>	Rendah

Sumber: Data Penelitian (2023)

Berdasarkan dari Tabel 2 diketahui karakteristik responden yang berpengaruh terhadap penggunaan layanan Bus AKDP adalah usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, dan kepemilikan kendaraan. Kelima karakteristik mempunyai hubungan yang rendah terhadap penggunaan Bus AKDP. Pengaruh paling tinggi dari kriteria penghasilan, selanjutnya penghasilan.

### Analisis Layanan Kualitas Bus AKDP Mandalika Lombok

Selanjutnya dilakukan analisis kualitas layanan Bus AKDP Terminal Mandalika, Lombok. Diperoleh hasil analisis seperti pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil analisis kualitas layanan bus AKDP Mandalika Lombok

No.	Faktor	Atribut Layanan Paling Dominan
1	Keamanan	Terdapat informasi trayek dan identitas kendaraan dengan bobot 51% dan mendapat 40 jumlah responden.
2	Kenyamanan	Jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas bus dengan bobot 66% dan mendapat 52 jumlah responden.
3	Keterjangkauan	Bus mudah terjangkau dari rumah asal dengan bobot 61% dan mendapat 48 jumlah responden.
4	Kesetaraan	Prioritas naik/turun kendaraan bagi penumpang penyandang cacat, manusia usia lanjut, anak-anak maupun wanita hamil dengan bobot 56% dan mendapat 44 jumlah responden.
5	Keselamatan	Pengemudi selalu dalam kondisi fit saat berkendara dengan bobot 61% dan mendapat 48 jumlah responden.
6	Protokol kesehatan	Bus dibersihkan secara berkala dengan disinfektan dengan bobot 73% dan mendapat 57 jumlah responden.
7	Keteraturan	Pada loket diberikan informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus dengan bobot 73% dan mendapat 57 jumlah responden.

Sumber: Hasil Penelitian (2023)

Berdasarkan dari Tabel 3 diketahui bahwa beberapa faktor dominan yang diminati oleh pengguna Bus AKDP Terminal Mandalika Lombok adalah 1) faktor keamanan yang mempunyai persentase 51%, tentang informasi trayek dan identitas kendaraan; 2) faktor keselamatan yang memiliki persentase 61%, untuk pengemudi selalu dalam kondisi fit dalam berkendara; 3) faktor kenyamanan mempunyai persentase 66%, dengan jumlah penumpang yang diangkut sesuai dengan kapasitas bus; 4) faktor keterjangkauan memiliki persentase 61%, tentang bus mudah terjangkau dari rumah asal; 5) faktor kesetaraan dengan adanya

prioritas naik atau turun kendaraan bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia usia lanjut (lansia), anak-anak, maupun wanita hamil; 6) faktor keteraturan yang mempunyai persentase 73%, pada loket diberikan informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan bus; 7) faktor protokol kesehatan memiliki persentase 72%, tentang bus dibersihkan secara berkala dengan disinfektan. Selanjutnya faktor terpenting pilihan responden adalah faktor keselamatan dengan persentase 41%. Atribut layanan terpenting pilihan responden adalah diberikan informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan Bus pada loket. Hal ini senada seperti temuan kajian pada layanan Bus Antar Kota Antar Provinsi yang berangkat dari Terminal Mengwi (Mardikawati et al., 2023). Sedangkan atribut layanan yang perlu perbaikan adalah adanya lampu senter, buku panduan penumpang, ban cadangan, rel gorden jendela, dan alat pembatas kecepatan.

## KESIMPULAN

Karakteristik pengguna Bus AKDP Mandalika Lombok didominasi oleh pelajar/mahasiswa, atau berusia 19-30 tahun, atau berpenghasilan kurang dari satu juta, atau dengan Pendidikan terakhir SMA, atau hanya memiliki sepeda motor saja. Selanjutnya karakteristik usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, penghasilan, dan kepemilikan kendaraan berpengaruh terhadap penggunaan Bus AKDP, dimana penghasilan mempunyai pengaruh lebih besar daripada lainnya. Faktor layanan yang dianggap paling penting oleh responden adalah keselamatan, dan atribut layanan paling penting adalah diberikan informasi tentang jadwal kedatangan dan keberangkatan Bus pada loket. Kajian ini dapat dimanfaatkan oleh Pengelola Bus AKDP dalam meningkatkan kinerjanya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azmi, M., Khairul Huda, A., dan Setiyanto, A. 2020. Pemanfaatan Data Instagram untuk Mengetahui Reputasi Tempat Wisata di Lombok. *Jurnal TEKNIMEDIA*, 1(1), 39–46. <http://dx.doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.13>.
- Imtihan, K. (2015). *Perencanaan Strategi Sistem Informasi Pendidikan Pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer ( STMIK ) Lombok*. 3(2), 73–78. <https://doi.org/10.31294/bi.v3i2.584>
- Lemy, D. M., dan Rustiani, A. 2018. Minat terhadap Kebutuhan Jasa Transportasi Wisata di Pulau Lombok Indonesia. *Jurnal IPTA*, 7(1), 41–51. <https://doi.org/10.24843/IPTA.2019.v07.i01.p06>.
- Mardikawati, B., Masyuni, I. A., dan Nugraha, A. E. 2023. Kenyamanan sebagai Faktor Dominan Pemilihan Moda Transportasi Hasil Kuesioner Penumpang Bus Antar Provinsi dari Terminal Mengwi Bali. *Jurnal Teknologi Transportasi Dan Logistik*, 4(1). <https://doi.org/10.52920/jttl.v4i1.129>.

- Nalendra, ARA, Rosalinah, Y, Priadi, A, Subroti, I, Rahayuningsih, R, Lestari, R, Kusamandari, S, Yuliasari, R, Astuti, D, Latumahina, J, Purnomo, MW, & Zede, VA 2021, *Statistika Seri Dasar dengan SPSS*. Kota Bandung: Media Sains Indonesia, hal. 45-49.
- Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/766>.
- Tala, M., Wijaya, L. H., dan ... (2022). Analisis Kinerja Lalu-Lintas Terminal Bus Mandalika Kota Mataram. 2(2), 224 – 230 <https://doi.org/10.35327/sosintek.v2i2.353>
- Wibowo, A. (2017). Uji Chi-Square pada Statistika dan SPSS. *Jurnal Ilmiah SINUS*, 4(2), 38. [10.13140/RG.2.2.23266.15047](https://doi.org/10.13140/RG.2.2.23266.15047)
- Yamin, M. (2009). Keterpaduan Sistem Jaringan Antar Moda Transportasi Di Pulau Sulawesi. *Jurnal Transportasi*, 9(1), 1–14. <https://dx.doi.org/10.26593/jt.v9i1.341.%p>