

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI
BUS DAMRI TERHADAP KINERJA PELAYANAN
(TRAYEK BANGKINANG – PEKANBARU)**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Teknik Sipil Pada Fakultas Teknik
Universitas Islam Riau*



OLEH :

AGUNG SYAHPUTRA

NPM : 163110105

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

KATA PENGANTAR

Assalamu'alikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis sampai saat ini masih diberi kesehatan, kesempatan dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik sesuai dengan penulis harapkan dan tidak lupa pula penulis ucapkan salawat beriring salam untuk jujungan alam Nabi Besar Muhammad SAW karena berkat perjuangannya kita dapat menikmati ilmu pengetahuan hingga saat ini.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kurikulum akademis guna menyelesaikan program studi Strata Satu (S1) pada Jurusan Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Islam Riau.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul “**Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus Damri Terhadap Kinerja Pelayanan (Trayek Bangkinang - Pekanbaru)**”. Judul ini penulis ambil untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi terhadap kinerja pelayanan. Mengingat masih terbatasnya kemampuan yang penulis miliki, maka dari itu penulis sadar akan kekurangan dan kesempurnaan dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan ini.

Akhir kata penulis ucapkan Wabillahitaufiq wal hidayah,

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, April 2019

Agung Syahputra

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS DAMRI TERHADAP KINERJA PELAYANAN (TRAYEK BANGKINANG – PEKANBARU)**” ini dapat terselesaikan. Atas segala bimbingan, dukungan dan dorongan yang telah diberikan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Islam Riau Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH., MCL
2. Bapak Dekan Fakultas Teknik Universitas Islam Riau Ir. H. Abdul Kudus Zaini, MT., Ms., TR, sekaligus Dosen Pembimbing 1
3. Ibu Wakil Dekan Bidang Akademis Fakultas Teknik Universitas Islam Riau DR. Kurnia Hastuti, ST., MT, Bapak Wakil Dekan Bidang Administrasi Fakultas Teknik Universitas Islam Riau M. Aryon, ST., MT, dan Bapak Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Teknik Universitas Islam Ir. Syahwaldi, MSc
4. Ibu Ketua Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Islam Riau Dr. Elizar, ST., MT, dan Bapak Sekretaris Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Islam Riau Firman Syarif, ST., MEng
5. Bapak Ir. H. Firdaus Agus, MP, selaku Dosen Pembimbing II
6. Ibu Sri Hartati Dewi, ST., MT, selaku Dosen Penguji dan Ibu Dra. Hj. Astuti Boer, Msi, selaku Dosen Penguji
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Universitas Islam Riau dan seluruh staf dan karyawan Tata Usaha serta Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Islam Riau
8. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Mukhlis S.Pd, Ibunda Asnarita, S.Pd, Masdedi Putra, SH, dan Defriyal, SH tercinta atas do'a dan dukungan moril serta materil sehingga tugas akhir ini dapat selesai
9. Terima kasih banyak untuk adinda Marla Diannovita Andaki, S.Psi yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini

10. Sahabat-sahabat Ade Erwanto, Alfen Yuliandri, Ari Irawan ST, Andryan Maythesa, Bobby Buana Putra, Delhusni Alhapis, Dwi Yofi Afrido ST, Febry Arfinery ST, Feri Yanto, Herri Purwanto ST, Muhammad Ridwan ST, Muhammad Sidiq ST, Rahmad Danney Saputra ST, Robby Alyfer ST, Zulendra Fadillah terima kasih banyak atas do'a dan dukungannya.

11. Kepada seluruh rekan angkatan 2009 yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih untuk do'a dukungannya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun.

Akhir kata semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan semoga bermanfaat bagi pembaca serta bagi kemajuan bidang sipil di Indonesia.

Pekanbaru, April 2019

Agung Syahputra

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	i
Ucapan Terima Kasih	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Notasi	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Umum	5
2.2 Penelitian Sebelumnya	5
2.3 Keaslian Penelitian	7
BAB III LANDASAN TEORI	8
3.1 Unsur dan Jenis Transportasi	8
3.1.1 Unsur Unsur Transportasi	8
3.1.2 Jenis Transportasi	9
3.1.3 Ciri Ciri Transportasi	10
3.2 Kepuasan	10
3.2.1 Konsep Kepuasan	10
3.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan	11
3.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	13
3.3 Standar Pelayanan Angkutan Umum	15

3.4	Karakteristik Pengguna Bus Damri Bandara	18
3.5	Pelayanan Trayek.....	19
3.6	Variabel Penelitian.....	21
3.7	Kuesioner	22
	3.7.1 Pengertian Kuesioner	22
	3.7.2 Skala Dalam Kuesioner.....	23
3.8	Sampel.....	24
3.9	Uji Validitas dan Reliabilitas	25
	3.9.1 Uji Validitas	25
	3.9.2 Uji Reliabilitas	26
3.10	Customer Satisfaction Index (CSI)	27
3.11	Importance Performance Analysis (IPA).....	29
	3.11.1 Analisis Tingkat Kesesuaian	29
	3.11.2 Analisa Kuadran.....	32
BAB IV METODE PENELITIAN		35
4.1	Bahan dan Alat Penelitian	35
4.2	Teknik Pengumpulan Data	35
	4.2.1 Data Primer	35
	4.2.2 Data Sekunder	36
4.3	Analisa Data.....	36
4.4	Tahapan Penelitian	37
4.5	Lokasi Penelitian.....	39
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN		40
5.1	Mengetahui Tingkat Kepuasan	40
	5.1.1 Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)	40
	5.1.2 Membuat Weight Factor (WF).....	41
	5.1.3 Membuat Weight Score (WS).....	41
	5.1.4 Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)	42
5.2	Analisis Hal – Hal Yang Menjadi Prioritas Perbaikan.....	43
5.3	Strategi Perbaikan Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan.....	46

5.3.1 Diagram Kartesius.....	46
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	.52
6.1 Kesimpulan.....	52
6.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN A PERHITUNGAN	
LAMPIRAN B KUESIONER DAN DOKUMENTASI	
LAMPIRAN C KELENGKAPAN ADMINISTRASI DAN SURAT – SURAT	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Gambar 4.1 Bagan Alir Penelitian

Gambar 4.2 Lokasi Penelitian

Gambar 5.1 Diagram Kartesius



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 3.2 Tabel Penelitian

Tabel 5.1 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS

Tabel 5.2 Rekapitulasi nilai MIS dan WF

Tabel 5.3 Rekapitulasi nilai WS

Tabel 5.4 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tabel 5.5 Rekapitulasi keseluruhan perhitungan

Table 5.6 Tingkat Kesesuaian dan Rata – Rata

Tabel 5.7 *Hold and action*

Tabel 5.8 Nilai Diagram Kartesius

Tabel 6.1 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I

Tabel 6.2 Upaya Perbaikan



Daftar Notasi

e	= Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel
HS	= skala maksimum yang digunakan (<i>Highest Scale</i>)
k	= Banyaknya faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan
n	= ukuran sampel
N	= ukuran populasi
p	= Atribut kepentingan
r_{xy}	= koefisien korelasi skor item soal
S_j^2	= Jumlah varian skor tiap-tiap item
S^2	= Varians total
Tk_i	= Tingkat kesesuaian responden
X_i	= Jumlah nilai kinerja
Y_i	= Jumlah nilai kepentingan
$\sum X_i$	= Skor total penilaian kinerja
$\sum Y_i$	= Skor total penilaian kepentingan/harapan
$\sum \bar{X}_i$	= Skor total rata – rata tingkat kinerja
$\sum \bar{Y}_i$	= Skor total rata – rata tingkat kepentingan/harapan

DAFTAR LAMPIRAN

A. Perhitungan	A
B. Kuesioner dan Dokumentasi	B
C. Administrasi	C



**ANALISA KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS DAMRI
TERHADAP KINERJA PELAYANAN
(TRAYEK BANGKINANG - PEKANBARU)**

**AGUNG SYAHPUTRA
163110105**

Abstrak :

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat dan maju, maka dituntut adanya mobilitas atau pergerakan manusia dari suatu tempat ke tempat lain dengan cepat, aman dan murah. Sehingga kebutuhan manusia menjadi mudah dan cepat dapat terpenuhi. Kebutuhan akan transportasi dari tiap daerah yang ada di Provinsi Riau menuju kota Pekanbaru semakin dibutuhkan untuk mempermudah masyarakat dalam menunjang segala kebutuhan mobilitasnya. Transportasi darat merupakan sarana yang digunakan oleh masyarakat antar daerah dalam satu Provinsi. Dalam penelitian ini transportasi masyarakat daerah yang dimaksud adalah Bus Damri Bandara rute Bangkinang Pekanbaru.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan dari Bus Damri serta mengetahui indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisa indikator tingkat kepuasan penumpang dan kinerja pelayanan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Jenis penelitian ini adalah survei dengan metode deskriptif analisis. Melalui wawancara berupa tanya jawab menggunakan alat bantu kuesioner untuk memperoleh data karakteristik responden dan data sikap responden terhadap kualitas pelayanan serta variabel kepuasan penumpang Bus Damri bandara.

Kuesioner dibagikan kepada 200 orang penumpang Bus Damri dengan tujuan Bangkinang Pekanbaru dan sebaliknya. Kemudian peneliti juga melakukan observasi atau pengamatan secara langsung kegiatan operasional Bus Damri Bandara dan aktivitas responden mengisi isian kuesioner. Setelah jawaban diperoleh dari responden berupa data ordinal dan skala likert, kemudian dilakukan pengujian validitas dan realibilitas menggunakan program *Microsoft Excel*.

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, didapatkan hasil tingkat kepentingan pengguna jasa sudah terpenuhi, hal tersebut dapat kita lihat dari nilai CSI sebesar 0,76 yang berdasarkan tabel Index tergolong dalam kriteria Puas. Pihak bus damri masih harus memperbaiki kinerja karena masih terdapat beberapa atribut yang kinerja pelayanannya kurang yaitu fasilitas di halte, dan kehandalan fasilitas didalam bus seperti musik, dan pendingin udara.

Kata Kunci : Transportasi, Kinerja Pelayanan, Kepuasan Penumpang, CSI, IPA

**ANALYSIS SATISFACTION OF USER TRANSPORTATION DAMRI BUS
ON SERVICE PERFORMANCE
(ROUTE BANGKINANG – PEKANBARU)**

**AGUNG SYAHPUTRA
163110105**

Abstract :

Along with the development of an increasingly rapid and advanced era, it is demanded that there is mobility or movement of people from one place to another quickly and safely. So that human needs become easy and fast can be fulfilled. The need for transportation from each region in Riau Province to the city of Pekanbaru is increasingly needed to facilitate the community in supporting all their mobility needs. Land transportation is a facility used by communities between regions in one Province. In this study the transportation of the people in the area in question is the Damri Bus Airport, Bangkinang Pekanbaru route.

This study aims to determine the level of passenger satisfaction with the service performance of the Damri Bus and find out indicators that affect service user satisfaction. The method used in this study to analyze the indicators of passenger satisfaction and service performance is the method of the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Importance Performance Analysis (IPA) method. This type of research is a survey with descriptive analysis method. Through interviews in the form of question and answer using questionnaire tools to obtain respondents 'characteristics data and data on respondents' attitudes to service quality and variable passenger satisfaction Damri Bus airport.

The questionnaire was distributed to 200 Damri Bus passengers with the aim of Bangkinang Pekanbaru and vice versa. Then the researchers also conducted observations or observations directly of the Damri Airport Bus operational activities and the activities of the respondents filling out questionnaire entries. After the answers obtained from respondents in the form of ordinal data and Likert scale, then tested the validity and reliability using the Microsoft Excel program.

Based on the results of the analysis that has been carried out, the results of the level of importance of service users have been obtained, we can see from the CSI value of 0,76 based on the Index table classified as Satisfied criteria. Damri buses still have to improve performance because there are still some attributes that lack service performance, namely facilities at the bus stop, and reliability of facilities inside the bus such as music, and air conditioning.

Keywords : Transportation, Service Performance, Passenger Satisfaction, CSI, IPA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi dapat dikatakan sebagai sebuah kebutuhan turunan karena transportasi timbul disebabkan adanya maksud dan tujuan yang ingin dicapai melalui transportasi. Transportasi sudah dikenal sejak dulu, meskipun masih sederhana dengan menggunakan gerobak barang yang ditarik binatang. Seiring dengan kemajuan teknologi, transportasi berkembang sangat pesat. Sebagai akibat adanya kebutuhan transportasi, maka menimbulkan tuntutan untuk menyediakan sarana transportasi agar pergerakan tersebut bisa berlangsung dengan kondisi aman, nyaman, lancar, serta ekonomis dari segi waktu dan biaya. Secara umum definisi transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah wahana yang digerakkan oleh manusia atau mesin. (Nasution, 2004)

Dari sini dapat dilihat bahwa transportasi sangat penting dalam menunjang aktifitas masyarakat dan turut menentukan perkembangan suatu wilayah. Dengan adanya moda transportasi, tentu akan menunjang kelancaran distribusi barang dan jasa akan menjadi semakin mudah. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan adanya transportasi, departemen perhubungan menyediakan berbagai macam fasilitas dan jasa transportasi baik jalur darat, jalur laut, maupun jalur udara. Perusahaan jasa transportasi adalah suatu unit kegiatan ekonomi yang terletak pada suatu tempat tertentu yang menyediakan jasa angkutan penumpang, dan atau barang dari suatu tempat ke tempat lain dengan menggunakan alat angkutan bermotor ataupun tidak bermotor melalui darat, air maupun udara dengan mendapat balas jasa.

Kota Pekanbaru merupakan Ibu kota dari Provinsi Riau mengalami perkembangan yang sangat pesat baik dalam dunia pendidikan, sosial, dan bisnis. Dibuktikan dengan adanya beberapa Universitas Negeri dan Swasta yang berdiri di pusat kota. Beberapa bangunan bisnis seperti perkantoran dan hotel yang

bertambah setiap tahun, dan pusat perbelanjaan yang setiap tahunnya mengalami perkembangan.

Sebagai Ibu Kota Provinsi Riau yang sangat berkembang dan memiliki berbagai fasilitas yang memadai dalam berbagai bidang kehidupan menjadi daya tarik bagi penduduk yang tinggal diluar kota Pekanbaru untuk sering berkunjung ke Kota Pekanbaru dengan berbagai maksud dan tujuan, misal untuk mengunjungi pusat perbelanjaan, tempat rekreasi, untuk urusan pendidikan, ataupun bisnis. Salah satu penduduk yang dimaksud adalah penduduk Kota Bangkinang yang melakukan aktifitas di hari kerja ataupun akhir pekan ke Pekanbaru.

Pihak Dinas Perhubungan Kota Bangkinang menyediakan fasilitas berupa transportasi Bus Damri dari Bangkinang dengan tujuan Pekanbaru. Selain itu tujuan di operasikannya Bus Damri ini guna menyediakan pelayanan angkutan umum dari Bangkinang ke Pekanbaru begitu juga kembalinya ke Bangkinang. Penyediaan fasilitas oleh Dinas perhubungan ini didasari oleh tingginya mobilitas yang dilakukan masyarakat Bangkinang yang ditunjukan dengan kendaraan bermotor roda dua dan roda empat minibus yang melintas di jalan raya lintas Bangkinang Pekanbaru setiap harinya dan meningkat disaat akhir pekan.

Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti melakukan pra penelitian dengan melakukan observasi di terminal daerah dengan cara mengamati aktifitas penumpang di terminal tersebut. Dan dari hasil pengamatan peneliti selama lebih kurang lima belas menit, peneliti melihat masyarakat cenderung memilih menggunakan jasa transportasi Bus Damri Bandara, sedangkan ada beberapa transportasi umum yang juga menyediakan jasa transportasi tujuan Pekanbaru seperti angkutan umum Superben.

Dari hasil pengamatan observasi singkat kondisi tersebut, peneliti merasa perlu mengetahui dan menggali lebih mendalam lagi tentang apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh penumpang ataupun pengguna jasa terhadap pelayanan maupun fasilitas yang diberikan oleh pihak Bus Damri Bandara.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul penelitian **“ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA TRANSPORTASI BUS DAMRI TERHADAP KINERJA PELAYANAN (TRAYEK BANGKINANG – PEKANBARU)**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan yang telah diberikan Bus Damri ?
2. Hal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang ?
3. Strategi apa yang harus dilakukan terhadap faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian sebagai berikut ini :

1. Mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Bus Damri trayek Bangkinang tujuan Pekanbaru.
2. Mengetahui hal apa saja yang menjadi prioritas perbaikan terhadap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang pada Bus Damri trayek Bangkinang tujuan Pekanbaru.
3. Memberikan strategi perbaikan terhadap faktor pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi pengguna jasa Angkutan Bus Damri
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi pengetahuan bagi para pengguna jasa Bus Damri trayek Bangkinang tujuan Pekanbaru (PP).

2. Bagi Kalangan Mahasiswa dan Pemerintah

- a. Dengan melakukan penelitian ini mahasiswa memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang bermanfaat tentang kinerja Bus Damri trayek Bangkinang tujuan Pekanbaru (PP).
- b. Menambah pengetahuan didalam bidang teknik sipil khususnya mengenai tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi terhadap kinerja pelayanan Bus Damri Bangkinang tujuan Pekanbaru (PP).
- c. Memberikan informasi tentang kinerja angkutan kota bagi pemerintah daerah dan pihak terkait sehingga dapat dijadikan bahan masukan dalam pengambilan keputusan tentang pengelolaan manajemen angkutan Bus Damri trayek Bangkinang tujuan Pekanbaru (PP).

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dari ruang lingkup bahasan penulisan, maka perlu diberi batasan masalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian dilakukan di Bus Damri dengan rute Bangkinang – Pekanbaru dengan jarak 75 Km dengan waktu tempuh lebih dan kurang selama 120 Menit.
2. Sasaran untuk kuisisioner adalah penumpang angkutan Bus Damri Bangkinang - Pekanbaru (PP).
3. Pengambilan data survey secara random / acak pada penumpang yang bersedia untuk diwawancara dengan waktu tunggu 5 – 10 menit sebelum keberangkatan.
4. Pengambilan data berdasarkan survey lapangan.
5. Survey dilakukan selama 7 hari yaitu dimulai hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis, Jumat, Sabtu, dan Minggu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Umum

Tinjauan pustaka merupakan pengkajian kembali literatur – literatur pada penelitian sebelumnya. Sesuai dengan arti tersebut, tinjauan pustaka berfungsi sebagai landasan peneliti untuk menjelaskan teori, permasalahan, dan tujuan. Dasar tinjauan itu sendiri diambil dari referensi buku-buku terkait peraturan-peraturan berlaku.

2.2 Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini menggunakan tinjauan pustaka dari penelitian-penelitian sebelumnya, berikut hasil penelitian yang pernah dilakukan.

Arinda Leliana (2018) “*Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Di Stasiun Madiun*”. Sistem pelayanan angkutan umum yang ada di Madiun mengikuti sistem jaringan trayek. Meskipun demikian pelayanan dari trayek yang dirasakan penumpang di stasiun Madiun kurang, seperti dalam waktu tunggu angkutan umum yang lama, ketersediaan jumlah armada yang sedikit, kenyamanan dalam angkutan umum, dan masih banyak lagi. Maka perlu dilakukan penelitian mengenai seberapa besar kepuasan dan harapan penumpang angkutan umum di stasiun Madiun terhadap kinerja angkutan umum di stasiun Madiun saat ini. Studi ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik apa saja yang menjadi pertimbangan kepuasan terhadap angkutan umum di stasiun Madiun. Analisis data hasil dari kusioner diolah menggunakan analisis kuadran dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis data menunjukkan tingkat kepuasan dan harapan sebesar 0,62=cukup puas. Namun masih terdapat beberapa atribut yang kinerjanya kurang yaitu jam operasional, waktu tunggu, informasi lokasi dan petunjuk arah angkutan lanjutan.

Yohanes (2015) “*Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo - Terminal Kupang PP dan Trayek Terminal Kupang - Terminal Noelbaki*”

PP". Beberapa ruas jalan pada trayek terminal Oebobo - Terminal Kupang PP dan Trayek Terminal Kupang - Terminal Noelbaki PP, pada jam - jam angkutan umum yang ada cenderung digunakan melebihi kapasitas maksimumnya. Keadaan sebaliknya terjadi pada jam non-puncak, kendaraan umum setengah kosong dan harus melakukan kompetisi dengan angkutan umum lainnya untuk mendapatkan penumpang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan angkutan umum, kebutuhan angkutan umum, dan membuat rekomendasi terkait dengan hasil evaluasi kinerja pelayanan pada kedua trayek ini. Penelitian ini mengambil dua teknik untuk mengambil data yaitu teknik survey dan teknik dokumentasi. Dan data yang sudah diperoleh diolah dalam bentuk gambar, table dan grafik. Hasil penelitian ini menunjukkan total nilai bobot pada trayek terminal oebobo – terminal kupang dan trayek terminal kupang – terminal noelbaki masing masing adalah 19 dan 20 yang masih tergolong dalam kategori baik.

Made (2012)“*Analisa tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi armada perum Damri Divisi Denpasar terhadap kualitas Pelayanan (Trayek Nusa Dua)*”. Transportasi memegang peranan penting dalam mendukung terlaksananya berbagai kegiatan diantaranya perekonomian perindustrian dan pariwisata. Bus Sabargita merupakan salah satu contoh transportasi umum yang dikeluarkan oleh pemerintah Bali. Untuk membuat masyarakat nya beralih ke angkutan umum. Hal ini merupakan hal sulit sehingga diperlukan adanya memperhatikan kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pihak Trans Sabargita. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan realibitas menggunakan *software SPSS 17.0* untuk mengetahui tingkat validitas kuisisioner. Dan pengolahan data selanjutnya menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*. Dari hasil penelitian didapatkan hasil kesimpulan bahwa ukuran dan keamanan halte, kemampuan pengemudi dan kebersihan kurang memuaskan sehingga perlu ditingkatkan.

2.3 Keaslian Penelitian

Penelitian ini belum pernah diteliti di Provinsi Riau, terutama dikota Bangkinag Pekanbaru, dimana lokasi penelitian untuk penyebaran kuisisioner itu sendiri terdapat di dua lokasi yang berbeda, dimana lokasi pertama di Terminal Bangkinang dan lokasi yang kedua di Bandara Sultan Syarif Kasim 2. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)



BAB III

LANDASAN TEORI

Pengertian Transportasi menurut Munawar (2005) bahwa transportasi adalah kegiatan pemindahan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain. Transportasi juga diartikan sebagai pengangkutan barang atau manusia dari tempat asal kegiatan transportasi ke tempat tujuan dimana kegiatan transportasi diakhiri (Morlok, 1978). Jasa transportasi dilakukan karena nilai yang diangkut tersebut akan lebih tinggi ke tempat tujuan. Nilai yang diberikan oleh kegiatan transportasi adalah nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*) yang bersifat permintaan turunan (*derived demand*) (Manheim, 1979, Morlok, 1978).

3.1 Unsur dan Jenis Transportasi

3.1.1 Unsur Unsur Transportasi

Ada lima unsur-unsur pokok transportasi menurut Kamaluddin (2003), antara lain:

1. Manusia, yang membutuhkan transportasi
2. Barang, yang diperlukan manusia
3. Kendaraan, sebagai sarana transportasi
4. Jalan, sebagai prasarana transportasi
5. Organisasi, sebagai pengelola transportasi

3.1.2 Jenis Transportasi

Berdasarkan unsur-unsur transportasi maka dapat dibedakan beberapa moda atau jenis-jenis transportasi menurut Kamaluddin (2003):

1. Transportasi Darat (*Land Transport*)

Arti dari Transportasi darat merupakan suatu transportasi yang terjadi atas dua jenis yakni transportasi jalan raya (*road transport*) dan transportasi

jalan rel (*rail transport*). Adapun macam-macam transportasi ini antara lain:

a. Transportasi Jalan Raya. Yang dimaksud dengan transportasi jalan raya adalah suatu alat transportasi yang difungsikan manusia yang terdiri dari binatang, sepeda, sepeda motor, becak, bus, truk, dan kendaraan bermotor lainnya. Jalan yang difungsikan yang terdiri dari jalan setapak, jalan tanah, jalan kerikil dan jalan aspal. Tenaga penggerak yang digunakan adalah tenaga manusia, tenaga binatang, tenaga uap, BBM dan diesel.

b. Transportasi Jalan Rel. Sedangkan arti dari transportasi jalan rel merupakan alat angkut yang difungsikan berupa kereta api dengan menggunakan rel baja dan digerakkan berupa tenaga uap, diesel, dan tenaga listrik.

2. Transportasi Air (*Water Transport*)

Selain transportasi darat, terdapat transportasi melalui air. Yang dimaksud dengan Transportasi melalui air merupakan suatu transportasi yang terdiri dari transportasi air di pedalaman (*inland transport*) dan transportasi laut (*ocean transport*). Adapun macam-macam transportasi air yakni:

a. Transportasi Air Pedalaman. Alat angkutan yang difungsikan pada transportasi air pedalaman yang terdiri dari sampan, kano, motor boat dan kapal yang berjalan di sungai, kanal dan danau dengan menggunakan pendayung, layar, tenaga uap, BBM, dan diesel.

b. Transportasi Laut. Arti dari Transportasi Laut merupakan suatu transportasi yang menggunakan alat angkutan di dalam transportasi laut diantaranya perahu, kapal api/uap, dan kapal mesin yang dilalui adalah laut, samudera, dan teluk. Sedangkan tenaga penggerak yang digunakan antara lain adalah tenaga uap, BBM dan diesel.

3. Transportasi Udara (*Air Transport*)

Transportasi udara merupakan alat angkutan yang mutakhir dan tercepat. Transportasi udara ini menggunakan pesawat udara (dengan segala jenisnya) sebagai alat transportasi dan udara atau ruang angkasa sebagai jalannya. Tenaga penggerak yang digunakan adalah BBM dengan berbagai rupa alat yang digerakkannya.

3.1.3 Ciri Ciri Transportasi

Macam-macam moda transportasi berdasarkan pendapat Djoko Setijowarno dan Frazila (2001) memiliki ciri-ciri sehingga dapat dikatakan sebagai transportasi. Adapun karakteristik atau kriteria sehingga dikatakan transportasi antara lain:

1. Kecepatan. Hal demikian menjadi ciri dalam transportasi yang mana menunjukkan berapa lama waktu yang diperlukan untuk bergerak antara dua lokasi.
2. Tersedianya pelayanan (*availability of service*). Maksud dari hal demikian sebagai ciri transportasi menyangkut akan kemampuan untuk menyelenggarakan hubungan antara dua lokasi.
3. Pengoperasian yang diandalkan (*dependability of operation*) diartikan sebagai sesuatu yang menunjukkan perbedaan-perbedaan akan terjadi antara kenyataan dan jadwal yang ditentukan.
4. Kemampuan (*capability*) bahwa sesuatu yang merupakan kemampuan untuk menangani segala bentuk dan keperluan akan pengangkutan.
5. Frekuensi adalah banyaknya gerakan atau hubungan yang dijadwalkan.

3.2 Kepuasan

3.2.1 Konsep Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang maupun kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dengan yang diharapkan

(Kotler dalam Rangkuti, 2002). Jadi tingkat kepuasan penumpang merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Sebuah perusahaan mempunyai tujuan utama memberikan kepuasan bagi konsumen. Puas atau tidaknya seorang pembeli akan keputusan pembeliannya tergantung pada kinerja tawaran yang akan berhubungan dengan harapan pembeli terhadap barang atau jasa yang dibelinya. Ada keterkaitan yang erat antara konsep kepuasan penumpang, kualitas jasa, dan nilai pelanggan.

Ada beberapa manfaat yang akan tercipta dari kepuasan penumpang, diantaranya memberikan dasar untuk melakukan pembelian ulang, akan tercipta hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan suatu rekomendasi kepada orang lain, dan terciptanya loyalitas konsumen, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Adapun metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan adalah metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance analysis* (IPA).

3.2.2 Metode Pengukuran Kepuasan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing. (Kotler 2002:42), mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat - tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan

menyampaikan keluhannya. Bisa saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

2. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.

b. *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.

c. *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah - masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran - saran untuk melakukan perbaikan.

d. *Importance Performance Analysis*

Dalam teknik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing - masing elemen tersebut.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* menyampaikan

temuan - temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk – produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi bias.

4. *Lost customer analysis*

Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

3.2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko - resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

3.3 Standar Pelayanan Angkutan Umum

Standar Pelayanan Minimum (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM disusun sebagai alat Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.

Untuk memenuhi kualitas jasa bus Damri sebagai layanan publik dan jasa angkutan penumpang diperoleh enam substansi SPM (Standar Pelayanan Minimum) yaitu Keamanan, Keselamatan, Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan. Lebih lanjut, dalam masing-masing substansi SPM didefinisikan dan

ditetapkan indikator-indikator SPM (Standar Pelayanan Minimum) menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 10 Tahun 2012 sebagai berikut :

1. Keamanan

Keamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terbebasnya pengguna jasa dari gangguan perbuatan melawan hukum/rasa takut. Keamanan yang dimaksud terdiri dari 2 yaitu keamanan dihalte dan keamanan dimobil bus meliputi :

- a. Petugas keamanan
- b. Informasi gangguan keamanan,
- c. Lampu penerangan,
- d. Identitas kendaraan,
- e. Identitas pengenalan pengemudi
- f. Lampu isyarat tanda bahaya

2. Keselamatan

Keselamatan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk terhindarnya dari resiko kecelakaan disebabkan oleh faktor manusia, sarana dan prasarana. Keselamatan yang dimaksud terdiri dari 3 keselamatan pada manusia, keselamatan pada mobil bus, keselamatan pada prasarana meliputi :

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pengoperasian kendaraan dan penanganan keadaan darurat
- b. Kelayakan Kendaraan
- c. Peralatan Keselamatan
- d. Pemeliharaan Kendaraan

3. Kenyamanan

Kenyamanan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan suatu kondisi nyaman, bersih, indah dan sejuk yang dapat

dinikmati pengguna jasa. Kenyamanan terdiri dari 2 kenyamanan didalam bus dan dalam halte yaitu :

- a. Lampu penerangan
- b. Fasilitas pengatur suhu
- c. Fasilitas kebersihan
- d. Luas kursi penumpang

4. Keterjangkauan

Keterjangkauan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa mendapatkan akses angkutan umum berbasis jalan dan tarif yang terjangkau. Keterjangkauan yang dimaksud :

- a. Kemudahan perpindahan penumpang antar koridor
- b. Ketersediaan integrasi jaringan trayek penumpang
- c. Tarif

5. Kesetaraan

Kesetaraan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan perlakuan khusus aksesibilitas, prioritas pelayanan dan fasilitas pelayanan bagi pengguna jasa penyandang cacat, usia lanjut, dan wanita hamil.

6. Keteraturan

Keteraturan merupakan standar minimal yang harus dipenuhi untuk memberikan kepastian waktu keberangkatan dan kedatangan mobil bus serta tersedianya fasilitas informasi perjalanan bagi pengguna jasa.

Keteraturan yang dimaksud adalah :

- a. Waktu tunggu
- b. Kecepatan perjalanan
- c. Informasi pelayanan
- d. Ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan mobil bus

- e. Informasi gangguan perjalanan bus
- f. Sistem pembayaran

3.4 Karakteristik Pengguna Bus Damri Bandara

Karakteristik angkutan umum secara garis besar terbagi atas karakteristik sosio demografi dan karakteristik perjalanan penumpang. Berikut beberapa variabel yang berkaitan dengan karakteristik sosio demografi dan karakteristik perjalanan pengguna bus damri bandara:

1. Karakteristik sosio demografi penumpang diperlukan dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui keterkaitan antara konsumen atau dalam hal ini penumpang dengan penilaian terhadap atribut atribut penilaian pada kuisioner. Karakteristik penumpang yang beragam akan mempengaruhi pola pikir penumpang terhadap tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja layanan terhadap atribut yang ditawarkan. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 200 orang yang dibagi menjadi 100 responden yang menggunakan Damri trayek Bangkinang – Pekanbaru dan 100 responden yang menggunakan Damri trayek Pekanbaru – Bangkinang. Karakteristik umum responden dalam kajian ini dapat ditunjukkan dari jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, jenis pekerjaan, dan lain – lain. Beberapa atribut yang penting tentang karakteristik penumpang adalah sebagai berikut:
 - a. Jenis Kelamin, pengguna angkutan umum kebanyakan dari kaum wanita. Hal ini bisa disebabkan karena peran sosial seorang wanita, wanita lebih suka bekerja di rumah sebagai ibu rumah tangga, wanita cenderung mendapatkan gaji yang lebih rendah daripada pria dan juga kebanyakan dari mereka tidak bisa mengemudi. Namun semua itu bisa berubah seiring dengan perkembangan jaman.

- b. Usia, faktor usia juga mempengaruhi karakteristik pengguna Bus Bandara, karena biasanya dengan bertambahnya usia seseorang maka semakin malas menggunakan angkutan umum, terutama angkutan umum yang mengangkut dalam jumlah besar seperti BRT karena pertimbangan beberapa hal, antara lain rasa tidak nyaman jika harus berdesakan dengan penumpang yang lain.
- c. Pendidikan terakhir, atribut ini dibutuhkan untuk meninjau penumpang Bus Bandara dari aspek pendidikannya.
- d. Jenis Pekerjaan, dengan mengetahui jenis pekerjaan pengguna Bus Damri maka bisa diketahui apakah mayoritas pengguna berasal dari golongan pelajar/mahasiswa, pegawai negeri sipil, pegawai swasta dan lain-lain. Umumnya seseorang dengan jenis pekerjaan/jabatan yang sudah mapan cenderung untuk lebih memilih menggunakan mobil pribadi daripada angkutan umum.
- e. Menggunakan Damri satu minggu terakhir, jadi kita bisa mengetahui seberapa sering orang menggunakan Bus Damri.
- f. Pertimbangan menggunakan Damri, dengan mengetahui alasan menggunakan bus Damri maka bisa diketahui pertimbangan menggunakan bus Damri karena suasana yang nyaman, harga tiket dan lain – lain.

3.5 Pelayanan Trayek

Ijin trayek angkutan umum jalan berdasarkan peraturan perundangan yang berlaku dikelompokkan atas angkutan trayek tetap dan teratur serta angkutan tidak dalam trayek yang dikenal sebagai izin operasi. Angkutan trayek tetap dan teratur melayani lintasan/rute yang tetap dari terminal yang telah ditetapkan ke terminal tujuan yang telah ditetapkan dan dilayani dengan frekuensi tertentu/dilengkapi dengan jadwal perjalanan, seperti :

1. Angkutan Lintas Batas Negara adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melewati lintas batas negara dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek
2. Angkutan Antar Kota Antar Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota yang melalui lebih dari satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek
3. Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi adalah angkutan dari satu kota ke kota lain yang melalui antar daerah Kabupaten / Kota dalam satu daerah Provinsi dengan menggunakan mobil bus umum yang terikat dalam trayek
4. Angkutan Kota adalah angkutan dari satu tempat ke tempat lain dalam satu daerah Kota atau wilayah ibukota Kabupaten atau dalam Daerah Khusus Ibukota dengan menggunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum yang terikat dalam trayek
5. Angkutan Perdesaan adalah angkutan dari satu tempat/desa ke tempat lain dalam satu daerah Kabupaten yang tidak termasuk dalam trayek kota yang berada pada wilayah ibukota Kabupaten dengan mempergunakan mobil bus umum atau mobil penumpang umum/angkot yang terikat dalam trayek

Angkutan tidak dalam trayek merupakan angkutan yang tidak terikat dengan trayek yang biasanya melakukan pelayanan dari rumah ke rumah, seperti :

1. Angkutan Taksi adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani angkutan dari pintu ke pintu dalam wilayah operasi terbatas
2. Angkutan Sewa adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang melayani angkutan dari pintu ke pintu, dengan atau tanpa pengemudi, dalam wilayah operasi yang tidak terbatas

3. Angkutan Pariwisata adalah angkutan dengan menggunakan mobil bus umum yang dilengkapi dengan tanda-tanda khusus untuk keperluan pariwisata atau keperluan lain di luar pelayanan angkutan dalam trayek, seperti untuk keperluan keluarga dan sosial lainnya
4. Angkutan Lingkungan adalah angkutan dengan menggunakan mobil penumpang umum yang dioperasikan dalam wilayah operasi terbatas pada kawasan tertentu, di berbagai daerah Indonesia dikenal sebagai Angkot/Angkutan Kota, yang biasanya menggunakan mobil penumpang (kapasitas penumpang kurang dari 9 orang)

3.6 Variabel Penelitian

Sevilla (2006) menyebutkan variabel adalah suatu karakteristik yang memiliki dua atau lebih nilai atau sifat yang berdiri sendiri. Variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori Kotler.

Untuk pemberian kualitas jasa yang dapat memuaskan pelanggan maka kita perlu mengetahui dimensi-dimensi dalam kualitas jasa, Kotler menyebutkan 5 dimensi atau determinan dalam kualitas jasa yang dirincikan sebagai berikut :

1. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/komplain yang diajukan konsumen.
3. *Assurance* (Kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen.
4. *Emphaty* (Empati), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.
5. *Tangible* (Berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik.

3.7 Kuesioner

3.7.1 Pengertian Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap - sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Dengan menggunakan kuesioner, analis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara. Penggunaan kuesioner tepat bila :

1. Responden (orang yang merespon atau menjawab pertanyaan) saling berjauhan.
2. Melibatkan sejumlah orang di dalam proyek sistem, dan berguna bila mengetahui berapa proporsi suatu kelompok tertentu yang menyetujui atau tidak menyetujui suatu fitur khusus dari sistem yang diajukan.
3. Melakukan studi untuk mengetahui sesuatu dan ingin mencari seluruh pendapat sebelum proyek sistem diberi petunjuk - petunjuk tertentu.
4. Ingin yakin bahwa masalah - masalah dalam sistem yang ada bisa diidentifikasi dan dibicarakan dalam wawancara tindak lanjut.

Perbedaan pertanyaan dalam wawancara dengan pertanyaan dalam kuesioner adalah dalam wawancara memungkinkan adanya interaksi antara pertanyaan dan artinya. Dalam wawancara analis memiliki peluang untuk menyaring suatu pertanyaan, menetapkan istilah - istilah yang belum jelas, mengubah arus pertanyaan, memberi respon terhadap pandangan yang rumit dan umumnya bisa mengontrol agar sesuai dengan konteksnya. Beberapa diantara peluang - peluang diatas juga dimungkinkan dalam kuesioner. Jadi bagi penganalisis pertanyaan - pertanyaan harus benar - benar jelas, arus pertanyaan masuk akal, pertanyaan - pertanyaan dari responden diantisipasi dan susunan pertanyaan direncanakan secara mendetail.

Jenis - jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah :

1. Pertanyaan terbuka

Pertanyaan - pertanyaan yang memberi pilihan - pilihan respon terbuka kepada responden. Pada pertanyaan terbuka antisipasilah jenis respons yang muncul. Respons yang diterima harus tetap bisa diterjemahkan dengan benar.

2. Pertanyaan tertutup

Pertanyaan - pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan – pilihan respons yang tersedia bagi responden.

3.7.2 Skala Dalam Kuesioner

Penskalaan adalah proses menetapkan nomor nomor atau symbol - simbol terhadap suatu atribut atau karakteristik yang bertujuan untuk mengukur atribut atau karakteristik tersebut. Alasan penganalisis sistem mendesain skala adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur sikap atau karakteristik orang - orang yang menjawab kuesioner.
2. Agar responden memilih subjek kuesioner.

Ada empat bentuk skala pengukuran , yaitu :

1. *Nominal*

Skala nominal digunakan untuk mengklasifikasikan sesuatu. Skala nominal merupakan bentuk pengukuran yang paling lemah, umumnya semua analisis bisa menggunakannya untuk memperoleh jumlah total untuk setiap klasifikasi.

2. *Ordinal*

Skala ordinal sama dengan skala nominal, juga memungkinkan dilakukannya kalsifikasi. Perbedaannya adalah dalam ordinal juga

menggunakan susunan posisi. Skala ordinal sangat berguna karena satu kelas lebih besar atau kurang dari kelas lainnya.

3. *Interval*

Skala interval memiliki karakteristik dimana interval di antara masing - masing nomor adalah sama. Berkaitan dengan karakteristik ini, operasi matematisnya bisa ditampilkan dalam data - data kuesioner, sehingga bisa dilakukan analisis yang lebih lengkap.

4. *Rasio*

Skala rasio hamper sama dengan skala interval dalam arti interval – interval di antara nomor diasumsikan sama. Skala rasio memiliki nilai absolut nol. Skala rasio paling jarang digunakan.

3.8 Sampel

Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Bila populasi besar maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Makin besar tingkat kesalahan, maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan dan sebaliknya makin kecil tingkat kesalahan, maka akan semakin besar jumlah anggota sampel yang diperlukan sabagai sumber data (Sugiyono, 2009).

Saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian seperti berikut ini.

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel tiap kategori minimal 30.

3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti, misalnya variabel penelitian 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol maka jumlah anggota sampel masing-masing kelompok antara 10 s/d 20 (Roscoe dalam Sugiyono,2010).

Untuk penentuan sampel sebenarnya yang menyatakan bahwa semakin besar sampel akan memberikan hasil yang lebih akurat. Ukuran sampel yang akan diambil sesuai dengan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (3.1)$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

3.9 Uji Validitas dan Realibilitas

3.9.1 Uji Validitas

Siregar (2010), validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it successfully measure the phenomemon*).

Rumus yang dapat digunakan untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment* adalah :

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3.2)$$

Dimana :

r_{XY} = koefisien korelasi skor item soal

X = skor pada satu variable awal

Y = skor total variable awal tiap jawaban responden

N = jumlah responden

3.9.2 Uji Realibilitas

Suharsimi Arikunto (2006: 154) menyatakan “*Reliabilitas* menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu *instrumen* cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”.

Reliabilitas berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran (Nana Syaodih Sukmadinata, 2009). Kuesioner dikatakan *reliabel* jika dapat memberikan hasil relatif sama (*ajeg*) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap.

Uji *reliabilitas* dilakukan dengan rumus *cronbach alpha* sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum S_j^2}{S^2}\right) \quad (3.3)$$

Dimana :

k = Banyaknya pertanyaan

S_j^2 = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S^2 = Varians total

Apabila koefisien *Cronbach Alpha* (r_{11}) $\geq 0,7$ maka dapat dikatakan instrumen tersebut *reliabel* (Johnson & Christensen, 2012).

3.10 Customer Satisfaction Index (CSI)

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut – atribut produk/jasa. Menurut Aritonang (2005) untuk mengetahui besarnya CSI ini langkah – langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Infortance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

Mean Infortance Score (MIS) atau rata – rata skor pentingnya. Nilai ini berasal dari rata – rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Y_i)}{n} \quad (3.4)$$

dimana :

n = Jumlah Konsumen

Y_i = Jumlah nilai kepentingan

Mean Satisfaction Score (MSS) atau rata – rata skor kenyataannya. Nilai ini berasal dari rata – rata kinerja tiap konsumen

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n X_i)}{n} \quad (3.5)$$

dimana :

n = Jumlah Konsumen

X_i = Jumlah nilai kinerja

2. Membuat *Weight Factors* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=0}^p MIS_i} \quad (3.6)$$

Dimana :

MIS_i = Nilai *Mean Importance Score*

p = Atribut kepentingan

3. Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata tingkat kepuasan atau *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$WS_i = WFi \times MSS \quad (3.7)$$

4. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{\sum_{i=0} WS}{HS} \quad (3.8)$$

dimana :

WS = Nilai *Weight Score*

HS = (*Highest Scale*) skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen maka dapat dikatakan bahwa pengguna jasa sudah merasa puas dan sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pengguna jasa belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi dalam lima kriteria tidak puas sampai dengan sangat puas seperti yang terdapat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	$X > 0.81$	Sangat Puas
2	0.66 – 0.80	Puas
3	0.51 – 0.65	Cukup Puas
4	0.35 – 0.50	Kurang Puas
5	0.00 – 0.34	Tidak Puas

Sumber : Tabel Index CSI Arironang

Setelah mendapatkan nilainya kita hanya perlu menyamakan nilainya dengan tabel diatas. Sehingga dapat disimpulkan berapa kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan.

3.11 *Importance Performance Analysis (IPA)*

3.11.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis *Importance-performance* atau *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (dalam Ani Piyani 2005). IPA sebagai rangka yang sederhana untuk menganalisis atribut – atribut produk. Suatu rangkain atribut layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing – masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing – masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap kepentingan kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kualitas layanan (*Performance*) dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah lima dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan – kawan (Nursya`bani, 2006).

Importance-Performance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (Skala *Likret*).

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksana dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan.

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan :

1. Tingkat Kepentingan (*Importance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kepentingan kualitas pelayanan, digunakan skala *likert* dengan nilai 1- 5 :

- a. :Sangat Tidak Penting
- b. : Tidak Penting
- c. : Cukup Penting
- d. : Penting
- e. : Sangat Penting

2. Tingkat Kinerja (*Performance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kinerja layanan, juga digunakan skala *likert* dengan nilai 1 – 5 :

- a : Sangat Tidak Baik
- b : Tidak Baik
- c : Cukup Baik
- d : Baik
- e : Sangat Baik

Analisis diawali dengan sebuah kuesioner yang disebarkan kepada penumpang, setiap item pertanyaan memiliki dua jawaban dalam sekali Likert, yaitu apakah menurut penumpang hal tersebut penting dilakukan atau dilaksanakan dan bagaimana kinerjanya, baik atau tidak baik.

Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan penumpang terlebih dahulu dilakukan perhitungan skor tingkat kepentingan dan kinerja masing – masing sebagai berikut :

1. Tingkat kepentingan/harapan

$$\text{Skor} (Y_i) = (\text{STP} \times 1) + (\text{TP} \times 2) + (\text{CP} \times 3) + (\text{P} \times 4) + (\text{SP} \times 5) \quad (3.9)$$

2. Tingkat kinerja

$$\text{Skor } (X_i) = (\text{STB} \times 1) + (\text{TB} \times 2) + (\text{CB} \times 3) + (\text{B} \times 4) + (\text{SB} \times 5) \quad (3.10)$$

Dalam hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan hasil penilaian dari kinerja/penampilan maka akan dapat dilihat suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja perusahaan. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penentuan ini terdiri dari dua buah variable yang mewakili huruf X dan Y., dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/harapan pelanggan.

Rumus yang digunakan ialah :

$$\text{Tk}_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \quad (3.11)$$

Dimana :

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja

Y_i = Skor penilaian kepentingan/harapan

Kemudian menentukan tingkat kesesuaian total dengan menggunakan rumus :

$$\text{Tk}_i \text{ Total} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100 \% \quad (3.12)$$

Dimana :

$\sum X_i$ = Skor total penilaian kinerja

$\sum Y_i$ = Skor total penilaian kepentingan/harapan

3.11.2 Analisis Kuadran

Analisis kuadran adalah analisis deskriptif yang pertama kali disampaikan pada tahun 1977 oleh Jhon A. Martilla dan Jhon Jhames atau juga disebut sebagai Importance Performance Analysis (IPA). Hasil perhitungan mengenai tingkat kinerja dan harapan kemudian dijabarkan dalam empat bagian atau kuadran diagram kartesius. Hal ini dimaksud untuk memperoleh titik – titik pada diagram tersebut berdasarkan tingkat kinerja dan kepentingan yang memungkinkan untuk mengelompokkan dan memprioritaskan upaya perbaikan terhadap faktor atau atribut yang dianggap penting dan diharapkan oleh penumpang untuk memperoleh kepuasan penumpang.

Letak tiap atribut dalam diagram kartesius pada keempat kuadran tersebut dijadikan sebagai alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan penumpang selain itu juga menunjukkan indikator apa saja yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Untuk plotting data masing – masing atribut dilakukan dengan menentukan sumbu \bar{X} dan sumbu \bar{Y} . Dimana sumbu \bar{X} merupakan nilai rata – rata tingkat kepuasan atau kinerja, sedangkan sumbu \bar{Y} merupakan nilai rata – rata tingkat kepentingan atau harapan.

Rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k} \quad (3.13)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k} \quad (3.14)$$

Dimana :

$\sum X_i$ = Skor total rata – rata tingkat kinerja

$\sum Y_i$ = Skor total rata – rata tingkat kepentingan/harapan

k = Banyaknya faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan

Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Kuadran I	Kuadran II
Kuadran III	Kuadran IV

Sumber : Jhon A. Martilla dan Jhon Jhames (1977)

1. Kuadran I, Prioritas Utama (perbaikan)
 Kuadran 1 menunjukkan atribut atau indikator yang memiliki kinerja rendah namun harapan atau kepentingan yang diinginkan oleh penumpang sangat tinggi. Atribut yang ada pada kuadran ini merupakan atribut yang menjadi prioritas utama yang harus dilaksanakan sesuai harapan atau kepentingan.
2. Kuadran II, Pertahankan Prestasi (memuaskan)
 Atribut atau indikator yang berada pada kuadran II merupakan atribut yang memiliki kinerja dan harapan atau kepentingan sesuai dengan keinginan penumpang. Atribut yang ada pada kuadran ini merupakan atribut yang harus dipertahankan.
3. Kuadran III, Prioritas Rendah (tidak memuaskan)
 Atribut atau indikator yang berada pada kuadran III merupakan atribut yang memiliki kinerja yang rendah dan harapan atau kepentingan dari penumpang juga rendah. Atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang tidak terlalu diprioritaskan.
4. Kuadran IV, Berlebihan (tidak perlu perbaikan)
 Atribut atau indikator yang berada pada kuadran IV merupakan atribut yang telah memiliki kinerja yang tinggi namun harapan atau kepentingan

dari penumpang tidak tinggi. Atribut yang berada pada kuadran ini merupakan atribut yang berlebihan.



BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Bahan dan Alat Penelitian

Untuk melancarkan penelitian dilapangan penulis memerlukan peralatan untuk mendukung penelitian ini. Adapun peralatan dan bahan yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Blanko/formulir data
- b. Alat tulis
- c. Kamera
- d. Seperangkat komputer, printer dan perlengkapannya

4.2 Teknik Pengumpulan Data

4.2.1 Data Primer

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Penyusunan kuesioner dilakukan untuk memilih pertanyaan-pertanyaan yang akan disajikan dalam kuesioner agar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden mudah dimengerti. Pada pembuatan kuesioner juga harus dilihat sesuai dengan apa yang kita teliti, contohnya mengenai kualitas pelayanan isi kuesioner juga berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Kuesioner sebagai alat pengumpulan data disusun dalam dua bentuk pertanyaan yang bersifat terbuka dan pertanyaan yang bersifat tertutup. Pertanyaan terbuka di mana responden dapat menjawab sesuai dengan yang diinginkan dengan kata-kata mereka sendiri. Sedangkan pertanyaan tertutup di mana peneliti memerikan semua kemungkinan jawaban, dan responden tinggal memilih di antaranya (Philip Kotler dkk., 1999).

Untuk pengukuran atribut digunakan Skala *Likert*. Dalam skala ini dibagi atas lima kategori jawaban yang menunjukkan derajat kepentingan (untuk data harapan), dan derajat kepuasan (untuk data kinerja/persepsi).

2. Studi Pustaka

Studi Pustaka bertujuan untuk memahami konsep dasar ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan topik penelitian. Studi pustaka dilakukan dengan cara mempelajari atau menelaah dan menganalisa teori-teori dan konsep-konsep yang saling berhubungan. Sumber-sumber diperoleh dari buku-buku, modul atau jurnal, artikel-artikel dan skripsi atau penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, literatur ini juga didapatkan dari internet dan dari perpustakaan.

Topik atau tema yang dicari adalah topik atau tema yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan khususnya metode pemecahan masalah yang digunakan dalam penelitian yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan yang menyangkut kepuasan konsumen, Uji validasi dan reliabilitas, *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

3. Observasi

Observasi yaitu pengamatan langsung dan melakukan pencatatan secara sistematis mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tingkat kepuasan konsumen.

4.2.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui dinas Perhubungan dengan mengetahui jumlah armada bus Damri yang berjumlah sebanyak 3 buah dan supirnya sebanyak 6 orang.

4.3 Tahapan Analisa Data

Analisa dilakukan sebagai kelanjutan dari tahap pengolahan data. Pada tahap ini peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya yang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

4.4 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Mulai

Mulai adalah langkah awal sebelum melakukan persiapan dalam penelitian.

2. Persiapan

Persiapan dengan pemilihan lokasi, Survei Pendahuluan dan Identifikasi Masalah.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama, yaitu dengan memberikan pertanyaan yang bersangkutan dengan penelitian. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung melalui dinas Perhubungan dengan mengetahui jumlah armada bus Damri yang berjumlah sebanyak empat buah.

4. Analisa Data

Analisa dilakukan sebagai kelanjutan dari tahap pengolahan data. Pada tahap ini peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya yang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

5. Hasil dan Pembahasan

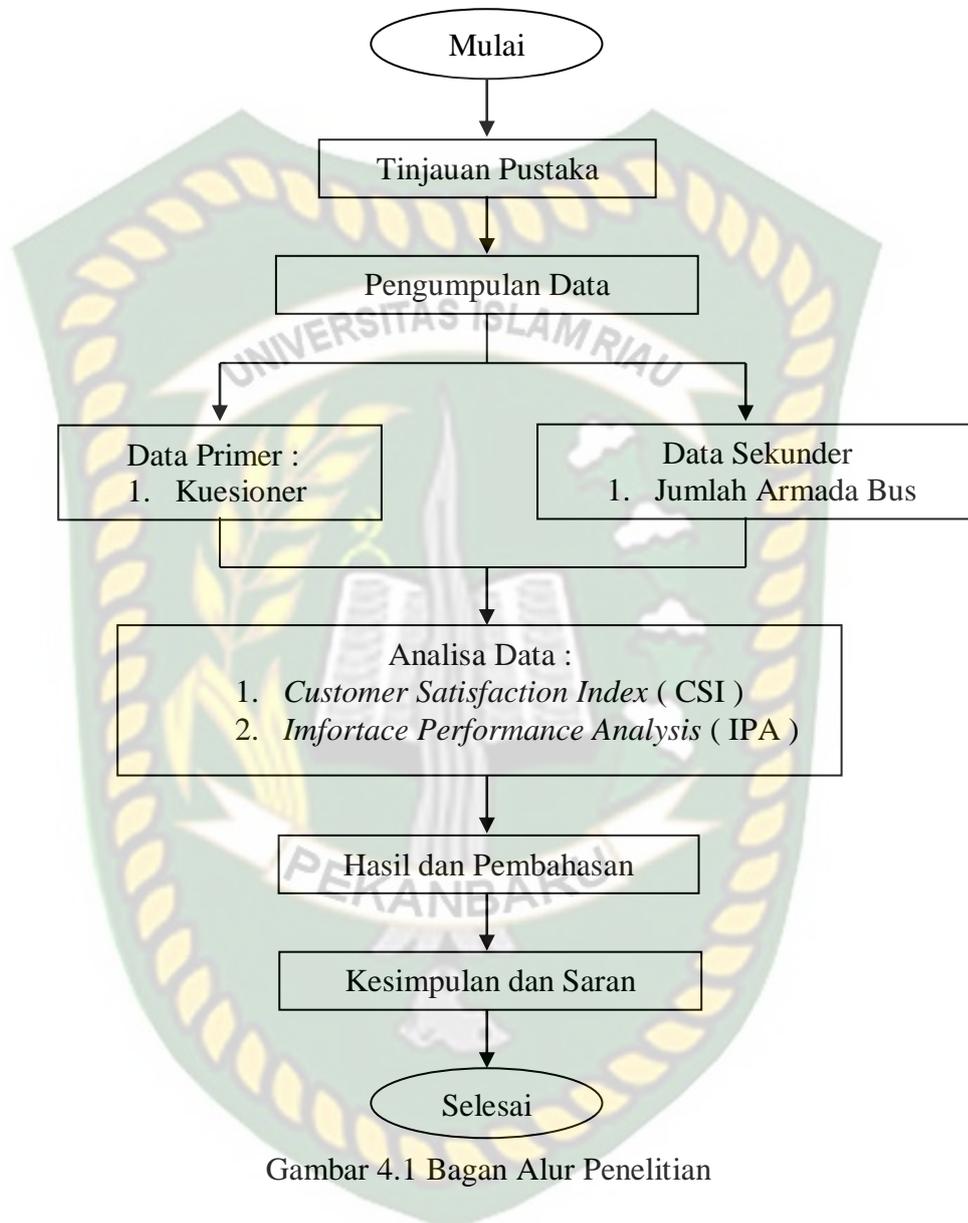
Hasil dan pembahasan yaitu membahas hasil-hasil yang disederhanakan dalam bentuk tabel, grafik atau lainnya, agar mempermudah pemahaman hasil analisa bagi pembaca.

6. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan hasil akhir yang didapati dari penelitian. Saran merupakan masukan-masukan yang berguna untuk kemajuan pihak-pihak yang terkait dan yang berwenang dalam ruang lingkup penelitian.

7. Selesai

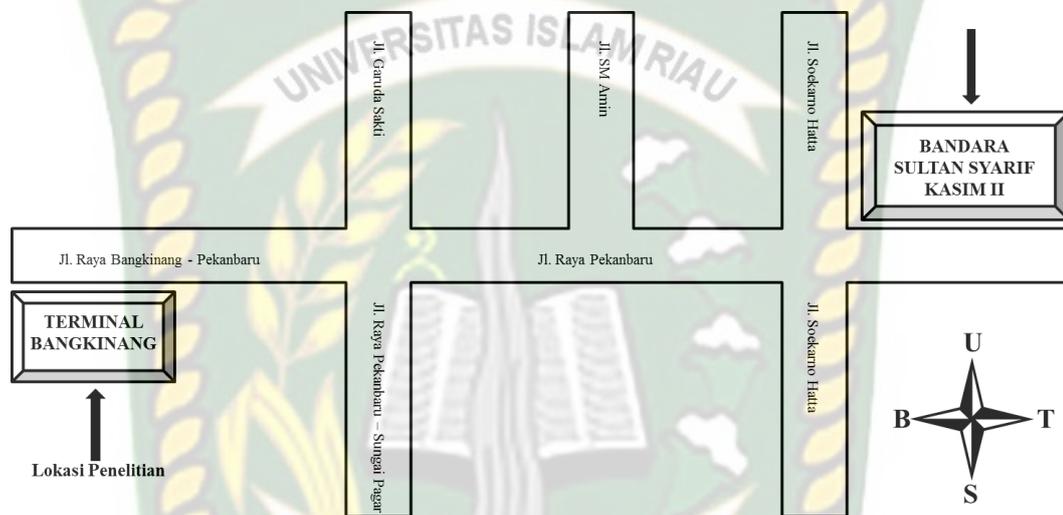
Untuk lebih jelasnya tahapan penelitian ini dapat dilihat pada bagan alir berikut.



Gambar 4.1 Bagan Alur Penelitian

4.5 Lokasi Penelitian

Pada penelitian ini peneliti melakukan penelitian atau melakukan penyebaran kuisioner di dua lokasi yang berbeda, dimana lokasi pertama yaitu di Terminal Bangkinang dan lokasi ke dua di Bandara Sultan Syarif Kasim II. Dimana setiap lokasi masing – masing menyebarkan 100 kuisioner sehingga total kuisioner sebanyak 200 responden. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini.



Gambar 4.2 Lokasi Penelitian

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Mengetahui Tingkat Kepuasan

Pengukuran terhadap indeks kepuasan penumpang dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sasaran pengukuran kepuasan. Manfaat dilakukannya *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan umum Bus Damri. Adapun tahapan pencarian CSI sebagai berikut.

5.1.1 Menentukan *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Mean Importance Score (MIS) adalah rata – rata skor pentingnya suatu faktor yang berasal dari rata – rata harapan tiap penumpang. Sedangkan *Mean Satisfaction Score (MSS)* adalah rata – rata kenyataan suatu faktor yang berasal dari rata – rata kinerja perusahaan yang dirasakan oleh penumpang.

Hasil dari keseluruhan nilai kepentingan dan kinerja tiap variabel dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 Rekapitulasi Nilai MIS dan MSS

NO	Total Kepentingan $\frac{(\sum_{i=0}^n Yi)}{n}$	Nilai MIS	Total Kinerja $\frac{(\sum_{i=0}^n Xi)}{n}$	Nilai MSS
1	2	3	4	5
1	875	4,38	773	3,87
2	872	4,36	650	3,25
3	880	4,40	679	3,40
4	842	4,21	738	3,69
5	896	4,48	789	3,95
6	906	4,53	808	4,04
7	895	4,48	754	3,77
8	897	4,49	809	4,05
9	806	4,03	726	3,63
10	808	4,04	732	3,66
11	863	4,32	780	3,92
12	895	4,48	776	3,88

Tabel 5.1 sambungan

1	2	3	4	5
13	863	4,32	775	3,88
14	875	4,38	779	3,90
Total		60,87		52,86

Sumber : Hasil penelitian

5.1.2 Membuat *Weight Factors* (WF)

Langkah selanjutnya adalah membuat *Weight Factors* (WF) atau Faktor Tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per-atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

Berikut adalah rekapitulasi hasil perhitungan nilai *Weight Factor* (WF) yang dapat dilihat pada tabel 5.2:

Tabel 5.2 Rekapitulasi nilai MIS dan WF

NO	Nilai MIS	Nilai WF
1	2	3
1	4,38	0,072
2	4,36	0,071
3	4,40	0,072
4	4,21	0,069
5	4,48	0,074
6	4,53	0,074
7	4,48	0,074
8	4,49	0,074
9	4,03	0,066
10	4,04	0,066
11	4,32	0,071
12	4,48	0,074
13	4,32	0,071
14	4,38	0,072
Total		1,00

Sumber : Hasil penelitian

5.1.3 Membuat *Weight Score* (WS)

Membuat *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang merupakan perkalian antara WF dengan rata – rata kinerja atau *Mean Satisfaction Score* (MSS).

Berikut adalah rekapitulasi hasil perhitungan *Weight Score* (WS) yang dapat dilihat pada tabel 5.3

Tabel 5.3 Rekapitulasi nilai WS

NO	Nilai WF	Nilai MSS	Nilai WS
1	2	3	4
1	0,072	3,87	0,278
2	0,071	3,25	0,231
3	0,072	3,40	0,246
4	0,069	3,69	0,255
5	0,074	3,95	0,291
6	0,074	4,04	0,301
7	0,074	3,77	0,277
8	0,074	4,05	0,298
9	0,066	3,63	0,240
10	0,066	3,66	0,243
11	0,071	3,90	0,277
12	0,074	3,88	0,285
13	0,071	3,88	0,275
14	0,072	3,90	0,280
Total			3,78

Sumber : Hasil penelitian

5.1.4 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan atribut – atribut produk/jasa.

Nilai persentase CSI dihitung dengan membagi skor tertimbang dengan skala maksimum yang digunakan.

Tabel 5.4 Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai CSI	Kriteria CSI
1	2	3
1	$X > 0,81$	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Tabel Index CSI Aritonang (2005)

Tabel 5.5 Rekapitulasi keseluruhan perhitungan

Atribut	Rata Rata Kinerja \bar{X}	Rata – rata Kepentingan \bar{Y}	Weight Factors (WF)	Weight Score (WS)
1	2	3	4	5
1	3,87	4,38	0,072	0,278
2	3,25	4,36	0,071	0,231

Tabel 5.5 sambungan

1	2	3	4	5
3	3,40	4,40	0,072	0,246
4	3,69	4,21	0,069	0,255
5	3,95	4,48	0,074	0,291
6	4,04	4,53	0,074	0,301
7	3,77	4,48	0,074	0,277
8	4,05	4,49	0,074	0,298
9	3,63	4,03	0,066	0,240
10	3,66	4,04	0,066	0,243
11	3,92	4,32	0,071	0,277
12	3,88	4,48	0,074	0,285
13	3,88	4,32	0,071	0,275
14	3,90	4,38	0,072	0,280
Total	52,86	60,87	1,00	3,78
Customer Satisfaction Index (CSI)				0,76

Sumber : Hasil penelitian

Jadi diketahui dari tabel dan perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI) diatas bahwa nilai CSI kepuasan sebesar 0,76 dan ini terdapat pada rentang 0,66 – 0,80 dengan arti tingkat kepuasan konsumen “Puas”.

5.2 Analisis Hal – Hal Yang Menjadi Prioritas Perbaikan

Pada metode *Importance Performance Analysis (IPA)* juga terdapat perhitungan untuk menentukan urutan prioritas layanan, yang diukur dengan tingkat kesesuaian untuk menentukan prioritas perbaikan layanan terbaik untuk mencapai kepuasan Pelanggan.

Berikut adalah rekapitulasi perhitungan tingkat kesesuaian yang dapat dilihat pada tabel 5.6 :

Table 5.6 Tingkat Kesesuaian dan rata – rata

No	Pernyataan	(X)	(\bar{X})	(Y)	(\bar{Y})	Tingkat Kesesuaian (%)
1	2	3	4	5	6	7
1	Armada Bus Damri dalam keadaan baik dan layak pakai	773	3,87	875	4,38	88,34
2	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	650	3,25	872	4,36	74,54
3	Kehandalan yang ada didalam bus seperti (music, ac, dan lainnya)	679	3,40	880	4,40	77,16
4	Kebersihan terminal	738	3,69	842	4,21	87,65

Tabel 5.6 sambungan

1	2	3	4	5	6	7
5	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	789	3,95	896	4,48	88,06
6	Prilaku supir ketika mengemudi	808	4,04	906	4,53	89,18
7	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	754	3,77	895	4,48	84,25
8	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	809	4,05	897	4,49	90,19
9	Kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	726	3,63	806	4,03	90,07
10	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan/komplen	732	3,66	808	4,04	90,59
11	Keramahan petugas dalam melayani (mengucapkan salam dan terimakasih)	783	3,92	863	4,32	90,73
12	Tingkat keamanan didalam Bus selama perjalanan	776	3,88	895	4,48	87,70
13	Adanya tanda bukti retribusi (tiket penumpang)	775	3,88	863	4,32	89,80
14	Tersedianya palu kaca dan tabung APAR dalam Bus	779	3,90	875	4,38	89,03
Tingkat Kesesuaian Total						86,84

Sumber : Hasil penelitian

Setelah dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian, untuk skor pengambilan keputusan diambil dari tingkat kesesuaian total. Dimana tingkat kesesuaian total yang didapat adalah 86,84%. Nilai tingkat kesesuaian total akan dibandingkan dengan tingkat kesesuaian, apabila nilai tingkat kesesuaian kecil dari tingkat kesesuaian total maka atribut tersebut perlu adanya perbaikan (*Action*) dan bila tingkat kesesuaian lebih besar dari tingkat kesesuaian total maka atribut tersebut perlu dipertahankan (*Hold*).

1. Jika tingkat kesesuaian kecil dari 86,84% maka perlu adanya perbaikan yang ditandai dengan huruf A (*Action*)
2. Jika tingkat kesesuaian besar dari 86,84% maka perusahaan perlu mempertahankan atribut tersebut yang ditandai dengan huruf H (*hold*).

Tabel 5.7 *Hold and action*

Dimensi 1	NO 2	Tingkat Kesesuaian (%) 3	Tingkat Kesesuaian Total (%) 4	<i>Hold and Action</i> 5
Kemampuan Fisik (Tangible)	1	88,34	86,84	H
	2	62,24	86,84	A
	3	77,16	86,84	A
Keandalan (Reliability)	4	87,65	86,84	H
	5	88,06	86,84	H
Daya Tanggap (Responsiveness)	6	89,18	86,84	H
	7	84,25	86,84	A
	8	90,19	86,84	H
Kepedulian (Emphaty)	9	90,07	86,84	H
	10	90,59	86,84	H
	11	90,73	86,84	H
Jaminan Kepastian (Asurance)	12	87,70	86,84	H
	13	89,80	86,84	H
	14	89,03	86,84	H

Sumber : Hasil penelitian

Dari tabel 5.7 dapat dilihat ada beberapa atribut yang harus mendapatkan perhatian lebih atau perlu dilakukannya perbaikan (*Action*) karna atribut tersebut belum dapat memuaskan penumpang Bus Damri, yaitu sebanyak 3 atribut. Adapun atribut – atribut tersebut sebagai berikut :

1. Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu
2. Kehandalan yang ada didalam bus seperti (music, ac, dan lainnya)
3. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan

Dari tabel 5.7 juga dapat dilihat, juga terdapat beberapa atribut yang perlu dipertahankan (*Hold*) oleh pihak perusahaan Bus Damri yaitu sebanyak 11 atribut. Adapun atribut – atribut tersebut sebagai berikut :

1. Armada Bus Damri dalam keadaan baik dan layak pakai
2. Kebersihan terminal
3. Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan
4. Prilaku supir ketika mengemudi
5. Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan

6. Kesiediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang
7. Kesiediaan petugas melayani bila ada keluhan/komplen
8. Keramahan petugas dalam melayani (mengucapkan salam dan terimakasih)
9. Tingkat keamanan didalam Bus selama perjalanan
10. Adanya tanda bukti retribusi (tiket penumpang)
11. Tersedianya palu kaca dan tabung APAR dalam Bus

5.3 Strategi Perbaikan Terhadap Faktor Yang Mempengaruhit Kepuasan

5.3.1 Diagram Kartesius

Tujuan digunakannya diagram kartesius adalah untuk melihat secara lebih terperinci mengenai atribut - atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan oleh Perusahaan Bus Damri, dimana diagram kartesius ini terbagi dalam 4 kuadran, yaitu kuadran I, II, III, dan IV. Langkah - langkah sebelum memetakan data kediagram kartesius ini, adalah terlebih dahulu dengan menentukan nilai total rata-rata yaitu \bar{X} dan. Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel 5.8 dibawah ini :

Tabel 5.8 Nilai Diagram Kartesius

No	Pernyataan	Kinerja (\bar{X})	Kepentingan (\bar{Y})
1	2	3	4
1	Armada Bus Damri dalam keadaan baik dan layak pakai	3,87	4,38
2	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu	3,25	4,36
3	Kehandalan yang ada didalam bus seperti (music, ac, dan lainnya)	3,40	4,40
4	Kebersihan terminal	3,69	4,21
5	Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan	3,95	4,48
6	Prilaku supir ketika mengemudi	4,04	4,53
7	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	3,77	4,48
8	Petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan	4,05	4,49
9	Kesiediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang	3,63	4,03

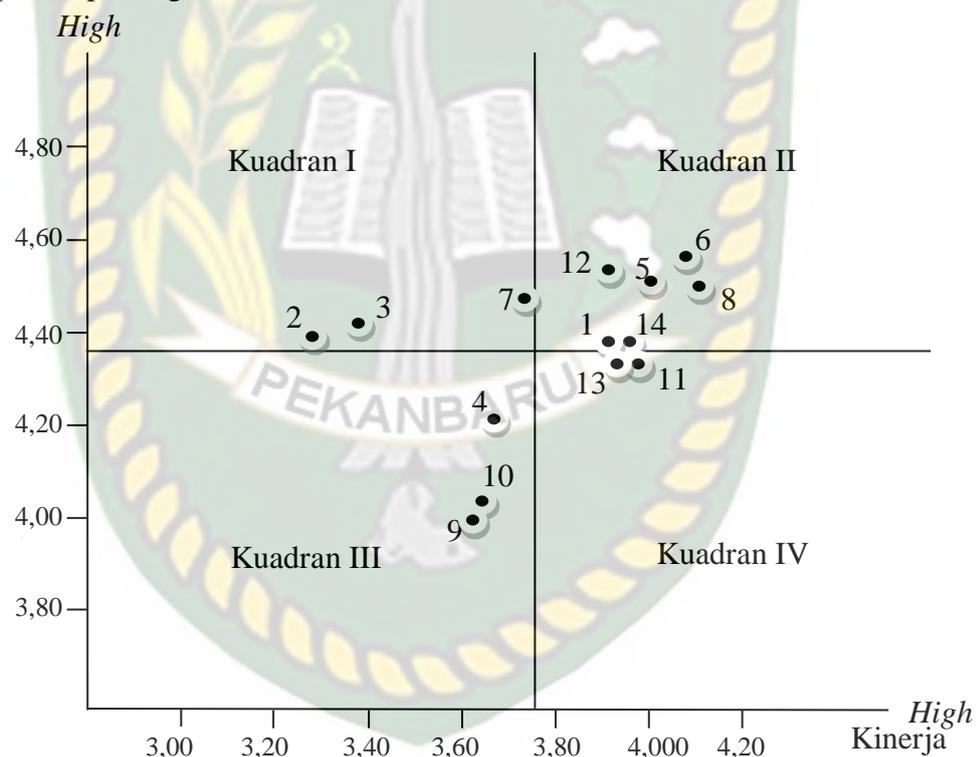
Tabel 5.8 sambungan

1	2	3	4
10	Kesediaan petugas melayani bila ada keluhan/komplen	3,66	4,04
11	Keramahan petugas dalam melayani (mengucapkan salam dan terimakasih)	3,92	4,32
12	Tingkat keamanan didalam Bus selama perjalanan	3,88	4,48
13	Adanya tanda bukti retribusi (tiket penumpang)	3,88	4,32
14	Tersedianya palu kaca dan tabung APAR dalam Bus	3,90	4,38
Rata – rata		3,78	4,35

Sumber : Hasil penelitian

Adapun hasil pembagian setiap atribut pada setiap kuadran ditampilkan pada gambar 5.1 sebagai berikut:

Harapan/Kepentingan



Gambar 5.1 Diagram Kartesius

Dari hasil pemetaan yang dilakukan pada diagram kartesius dapat terlihat beberapa atribut yang perlu untuk dilakukannya perbaikan dan atribut – atribut perlu untuk dipertahankan oleh pihak perusahaan yang terbagi kedalam kuadran-kuadran (I, II, III dan IV) sesuai dengan tingkat

kesesuaian antara tingkat kepentingan penumpang dan kinerja perusahaan, yaitu dengan tingkat kesesuaian total sebesar 86,84%.

Adapun hasil pemetaannya adalah sebagai berikut :

a. Kuadran I (Prioritas Perbaikan)

Kuadran I adalah wilayah yang berisikan atribut – atribut yang dianggap penting oleh penumpang, namun dalam kenyataannya atribut – atribut ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang, atau masih memiliki tingkat kepuasan yang rendah, sehingga perusahaan perlu melakukan perbaikan sebaik mungkin untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap atribut yang termasuk kedalam kuadran I ini.

Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian dan diagram kartesius sebelumnya.

Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah atribut 2, 3, dan 7.

1. Atribut pertama yang dianggap kurang memuaskan penumpang adalah kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu yang juga sangat dianggap penting oleh penumpang, karena ini akan berdampak terhadap kenyamanan penumpang selama menunggu keberangkatan Bus Damri. Atribut ini juga dinilai belum dapat memuaskan keinginan penumpang, yang nilai tingkat kesesuaiannya berada dibawah skor pengambilan keputusan yaitu 62,24%, sehingga perlu dilakukannya perbaikan atau penambahan fasilitas yang ada diruangan tunggu seperti penambahan jumlah kursi sehingga penumpang bisa menunggu dengan nyaman dan tidak merasa bersempitan dengan penumpang lain.
2. Atribut kedua yang dianggap kurang memuaskan penumpang adalah kehandalan yang ada didalam bus seperti (music, ac, dan lainnya) yang dianggap penting oleh penumpang agar mereka merasa nyaman didalam Bus Damri selama perjalanan. Atribut ini juga dinilai belum dapat memuaskan keinginan penumpang, yang nilai tingkat kesesuaiannya berada dibawah skor pengambilan keputusan yaitu 77,16%, sehingga perlu dilakukannya perbaikan terhadap speaker musik sehingga musik enak didengar oleh penumpang, serta memperbaiki pendingin udara (AC) yang

ada didalam Bus Damri, sehingga suhu didalam Bus Damri stabil dan menyeluruh, dan penambahan tempat sampah sehingga penumpang tidak membuang sampah sembarangan didalam Bus Damri.

3. Atribut ketiga yang dianggap kurang memuaskan penumpang adalah kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan yang dianggap penting oleh penumpang agar mereka mengetahui jadwal pasti keberangkatan serta kecepatan petugas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Atribut ini juga dinilai belum dapat memuaskan keinginan penumpang, yang nilai tingkat kesesuaiannya berada dibawah skor pengambilan keputusan yaitu 84,25%, sehingga perlu dilakukannya perbaikan pada atribut ini, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pengarahan kepada karyawan mengenai pentingnya memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang Bus Damri.

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II adalah daerah yang memuat atribut – atribut yang yang dianggap penting oleh penumpang, dan atribut – atribut tersebut dianggap telah sesuai dengan keinginan penumpang sehingga tingkat kepuasan penumpang relatif lebih tinggi, sehingga perlu untuk dipertahankan oleh perusahaan karena sudah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan penumpang sehingga penumpang merasa puas. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah 1, 5, 6, 8, 12, 14.

Dari hasil perhitungan tingkat kesesuaian tidak ada atribut yang perlu adanya dilakukan perbaikan karena tingkat kesesuaian setiap atribut masih lebih besar bila dibandingkan dengan skor pengambilan keputusan, adapun atribut – atribut tersebut adalah :

1. Atribut pertama adalah armada Bus Damri dalam keadaan baik dan layak pakai, yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 88,34%, dimana saat ini armada Bus damri dalam keadaan baik dan layak pakai dinilai cukup baik dan perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut.

2. Atribut kedua adalah Ketepatan petugas dalam memenuhi janji keberangkatan, dengan tingkat kesesuaian sebesar 88,06% dimana atribut ini dinilai cukup baik dan perusahaan harus mempertahankannya.
3. Atribut ketiga adalah perilaku supir ketika mengemudi, dengan tingkat kesesuaian 89,18% dimana perilaku supir saat mengemudi sudah dinilai baik oleh penumpang sehingga harus dipertahankan.
4. Atribut keempat adalah petugas bersedia menolong pelanggan ketika mengalami kesulitan, dengan tingkat kesesuaian sebesar 90,19% yang dinilai sangat baik dan harus dipertahankan.
5. Atribut kelima adalah tingkat keamanan didalam Bus selama perjalanan, dengan tingkat kesesuaian sebesar 87,70% yang dinilai cukup baik dan harus dipertahankan.
6. Atribut keenam adalah tersedianya palu kaca dan tabung APAR dalam Bus, dengan tingkat kesesuaian sebesar 89,03% yang dinilai baik dan harus dipertahankan.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

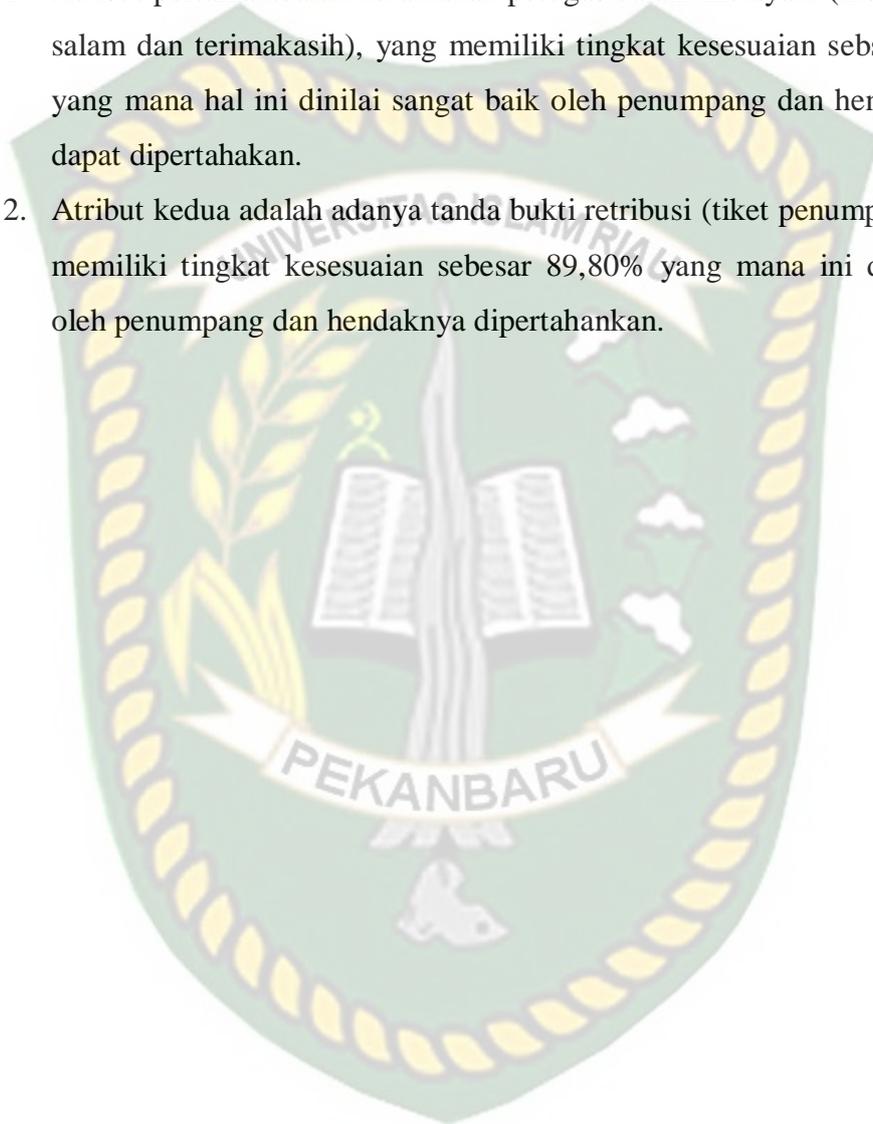
Kuadran III adalah daerah yang berisikan atribut – atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerja pihak perusahaan dinilai kurang memuaskan. Tetapi tidak menutup kemungkinan kuadran III pada waktu yang akan datang menjadi perhatian yang penting oleh penumpang, sehingga perusahaan Bus Damri harus mempertimbangkan hal tersebut. Adapun atribut yang termasuk kedalam kuadran ini adalah 4, 9, 10.

1. Atribut yang pertama adalah kebersihan terminal dimana memiliki tingkat kesesuaian sebesar 87,65.
2. Atribut kedua adalah kesediaan petugas untuk melayani serta mengutamakan kebutuhan penumpang dimana memiliki tingkat kesesuaian sebesar 90,07%.
3. Atribut ketiga adalah kesediaan petugas melayani bila ada keluhan/komplen dimana memiliki tingkat kesesuaian sebesar 90,59%.

d. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV adalah wilayah yang memuat atribu – atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan kinerja yang dilakukan oleh pihak perusahaan dirasakan tinggi, sehingga perusahaan tidak perlu melakukan perbaikan. Adapun atribut yang berada pada kuadran ini adalah 11, 13.

1. Atribut pertama adalah keramahan petugas dalam melayani (mengucapkan salam dan terimakasih), yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 90,73% yang mana hal ini dinilai sangat baik oleh penumpang dan hendaknya ini dapat dipertahakan.
2. Atribut kedua adalah adanya tanda bukti retribusi (tiket penumpang), yang memiliki tingkat kesesuaian sebesar 89,80% yang mana ini dinilai baik oleh penumpang dan hendaknya dipertahankan.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan untuk dapat melakukan perbaikan kinerja pelayanan Pada Bus Damri.

1. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, ternyata tingkat kepentingan pengguna jasa sudah terpenuhi, hal tersebut dapat kita lihat dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 0,76 yang berdasarkan tabel Index Aritonang (2005) tergolong dalam kriteria Puas. Hal ini berarti sebagian besar pengguna jasa merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.
2. Adapun atribut atau indikator yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan tingkat kesesuaian dengan kepentingan pengguna jasa dapat dilihat dengan jelas dari diagram kartesius, dimana terdapat 3 atribut yang perlu secepatnya dilakukan perbaikan. Jika dilihat dari pembagian pada kuadran dalam diagram kartesius, terdapat 3 indikator yang perlu dilakukan perbaikan adalah :

Tabel 6.1 Hasil Perhitungan Diagram Kartesius pada Kuadran I

Atribut 1	Pernyataan 2
2	Kehandalan fasilitas yang ada diruang tunggu
3	Kehandalan yang ada didalam bus seperti (music, ac, dan lainnya)
7	Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan

3. Adapun beberapa hal yang sebaiknya perlu dilakukan guna melakukan perbaikan atau penyesuaian terhadap beberapa hal yang menjadi prioritas adalah :

Tabel 6.2 Upaya Perbaikan

Atribut 1	Pernyataan 2
2	Memperbaiki fasilitas yang ada diruang tunggu, seperti menambah jumlah kursi sehingga penumpang bisa menunggu dengan nyaman dan tidak merasa bersempitan dengan penumpang lain
3	Memperbaiki speaker yang ada sehingga musik enak didengar oleh penumpang, serta memperbaiki pendingin udara (AC) yang ada didalam Bus, sehingga suhu didalam Bus stabil dan menyeluruh, penambahan tempat sampah sehingga penumpang tidak membuang sampah sembarangan didalam Bus Damri
7	Memberikan pengarahan kepada karyawan mengenai pentingnya memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penumpang Bus Damri.

6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor atau indikator yang harus dilakukan perbaikan oleh pihak Perum Damri dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya Perum Damri hendaknya memahami terlebih dahulu hal – hal apa saja yang akan diperbaiki dan mengetahui factor atau indikator mana yang dirasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesalahan perbaikan yang mungkin dapat menimbulkan keluhan – keluhan baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S.(2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. PT Rineka Cipta Jakarta
- Aritonang, Lerbin R .(2005). *Kepuasan Pelanggan; Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Diah, Made .(2012). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Armada Perum Damri Denpasar terhadap Kualitas Pelayanan*. Tugas Akhir. Atmajaya Jogjakarta
- Euis, S.(2016). *Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi untuk Meningkatkan Loyalitas*. JM Translog
- Fassa, Ferdinand. dkk .(2017). *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kinerja Pelayanan Shuttle Bus di Kota Mandiri*. Seminar Sains Fakultas Teknik Universitas Pembangunan Jaya, Jakarta.
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan.(2002). *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Diwilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur*. Jakarta. Hubdat-dephub.go.id
- Kresnanto, Nindyo C .(2013). *Kajian Karakteristik dan Pola Perjalanan Penumpang Angkutan Umum Perkotaan*. Jurnal Teknik Vol.3, Yogyakarta
- Leliana, A.(2018). *Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Angkutan Umum Stasiun Madiun*. Imposium XXI FSTPT 2018 Universitas Briwijaya.
- Lupiyoadi.(2001).*Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Salemba 4
- Lodhita, Heru Eka., Santoso, Imam., dkk. (2014), *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen Menggunakan Metode IPA dan CSI Studi Kasus Pada Toko Oen Malang*, Tugas Akhir, UNBRAW, Malang.
- Morlok, Edward K.(1985). *“Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi”*, Erlangga. Jakarta
- Wulansari, DN .(2017). *Analisis Pemilihan Moda Angkutan Penumpang Menuju Bandara*. Ejournal Kajian Teknik Sipil. Universitas 17 Agustus Jakarta

Yohanes, T Safe .(2015). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Trayek Terminal Oebobo – Terminal Kupang PP dan Terminal Kupang – Terminal Noelbaki PP*. Jurnal Teknik Sipil Volume IV No.1. Universitas Undana, Kupang

