TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)

PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA KUPANG BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS (IPA)

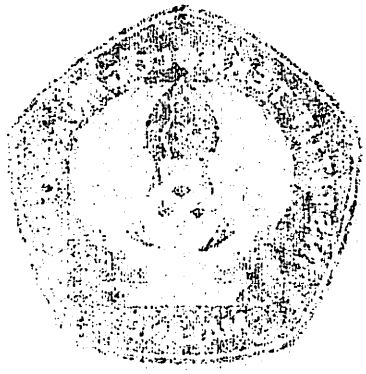
Disusun Oleh :
KADEK DWI JANI ASTUTI
NIM. 07.24.073

PROGRAM STUDI PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
(TEKNIK PLANOLOGI)
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

2013

TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)

PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA KUPANG BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)



Disusun Oleh :
RAGIL DWI JANI ARTITI
NIM. 07.24.073

PROGRAM STUDI PENGENDALIAN MUTU KOTA
(TEKNIK PLANOLOGI)
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
2013

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)

PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DIKOTA KUPANG BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Disusun Oleh:
Nama : KADEK DWI JANI ASTUTI
Nim : 07.24.073

Dipertahankan Dihadapan Penguji Ujian Skripsi
Strata Satu (SI)
Di
Jurusan Teknik Planologi
Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Malang

Dinyatakan Lulus Dan Diterima Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Hari/Tanggal :
Dengan Nilai :

Anggota Penguji

Penguji I	Penguji II	Penguji III
(Dr. Ir. Ibnu. Sasongko, MT)	(Ir. Wahyu. Hidayat. MM, MBA)	(Atief. Setiyawan, ST, MT)

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
(Ir. Agustina Nurul Hidayati, MTP)	(Endrawati. Budi. Santosa, ST, MT.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang	Ketua Jurusan Teknik Planologi FTSP – ITN Malang
(Dr. Ir. Kustamar, MT.)	(Dr. Ir. Ibnu Sasongko, MT)

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR
(MERGER)

PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DIKOTA KEPAHIANG DENGAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Disusun Oleh:
Nama : *RADEN DWI JANI ANTITI*
Nim : 0721410073

Dipertahankan Dihadapan Penguji Ujian Skripsi
Strata Satu (S1)
Di
Jurusan Teknik Industri
Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional Malang

Diperuntukan Lulus Dan Di terima Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Pada Hari/Tanggal :
Dengan Nilai :

Anggota Penguji

Penguji I	Penguji II	Penguji III
(Ir. Agustina Nurul Hidayati, MT)	(Ir. Lalu Sumiarto, MT)	(Ir. Lalu Sumiarto, MT)

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
(Ir. Agustina Nurul Hidayati, MT)	(Lusiana Nani Sunaca, ST, MT)

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Planologi FTSP – ITN Malang	Dekan Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang
(Dr. Ir. Ibnu Sasongko, MT)	(Dr. Ir. Kustamar, MT)

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang Telp. (0341) 567154

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam sidang komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota :

Nama	: Kadek Dwi Jani Astuti
Nim	: 07.24.073
Hari / Tanggal Seminar	: 21 Februari 2013
Judul	: Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA)

Terdapat kekurangan yang meliputi :

- Perbaiki Redaksional.
- Kelebihan dan metode Importance Peformance Analysis (IPA).

Malang,
Dosen penguji I

Dr. Ir. Ibnu. Sasongko, MT.

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang Telp. (0341) 567154

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam sidang komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota :

Nama	: Kadek Dwi Jani Astuti
Nim	: 07.24.073
Hari / Tanggal Seminar	: 21 Februari 2013
Judul	: Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA)

Terdapat kekurangan yang meliputi :

- Penyebutan Kata Atribut.
- Periksa kembali penulisan pada rekomendasi.
- Kualitas Saja.

Malang,
Dosen penguji II

Ir. Wahyu. Hidayat. MM, MBA.

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Kotak Pos 1164 Telp. (0341) 551431 Malang

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam sidang komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota :

Nama	: Kadek Dwi Jani Astuti
Nim	: 07.21.075
Hari / Tanggal Seminar	: 21 Februari 2013
Judul	: Prioritas Pemukiman Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Adapun kekurangan yang meliputi :

1. Perjelas Judul.
2. Tinjau kembali Pembahasan dan Variabelnya.
3. Analisa [illegible]

Malang,
Dosen penguji II

Ir. Wahyu Hadipriono, M.T., M.Sc.

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang Telp. (0341) 567154

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam sidang komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota :

Nama	: Kadek Dwi Jani Astuti
Nim	: 07.24.073
Hari / Tanggal Seminar	: 21 Februari 2013
Judul	: Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA)

Terdapat kekurangan yang meliputi :

- Kesimpulan akhir belum menjawab sasaran terakhir mengenai prioritas peningkatan pelayanan angkutan kota.

Malang,
Dosen penguji III

Aries. Setiyawan, ST, MT.

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura [illegible] Telp. [illegible]

LEMBAR PERBAIKAN

Dalam sidang komprehensif Tugas Akhir Tingkat Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota :

Nama	: Kadek Dwi Jani Astuti
Nim	: 07.24.073
Hari / Tanggal Seminar	: 21 Februari 2015
Judul	: Prioritas Penanganan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA)

Terdapat kekurangan yang meliputi :

- [illegible]

Malang,
Dosen penguji III

[illegible]

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME atas limpahan rahmat, berkat dan bimbingan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul " Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Importance Peformance Analysis* (IPA)".

Adapun maksud dari penelitian ini adalah mengetahui atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota terhadap kinerja dan kualitas yang diberikan oleh jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang khususnya pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06. Adapun metode yang digunakan dalam menentukan atribut-atribut tingkat kepuasan pelanggan angkutan kota tersebut yaitu dengan menggunakan metode *Importance Peformance Analysis*, dimana metode ini terdiri dari empat kuadran yaitu kuadran I yang merupakan prioritas utama, kuadran II merupakan pertahankan prestasi, kuadran III merupakan prioritas rendah, dan kuadran IV merupakan berlebihan. Sehingga dalam konteks penelitian, mencoba untuk melihat dan menganalisis atribut-atribut apa saya yang harus dipertahankan dan atribut apa saja yang tidak perlu dipertahankan untukmeningkatkan kepuasan pelanggan jasa angkutan kota khususnya yang berada di Kota Kupang.

Besar harapan penulis, laporan tugas akhir ini bisa mendapatkan masukan yang sifatnya membangun agar memberikan hasil yang lebih baik dan tulisan ini dapat bermanfaat bagi pemerintah selaku regulator, masyarakat di lokasi studi serta unutk pembaca maupun peneliti selanjutnya. Dengan diselesaikannya Tugas Akhir ini tak lupa penulis ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sangat membantu dalam pengerjaan Tugas Akhir dari survey hingga pengerjaan buku, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ir.Ibnu Sasongko, MT selaku Ketua Jurusan Planologi dan Bapak Arief Setiyawan, ST, MT selaku Sekertaris Jurusan Planologi.
2. Ibu. Ir. Agustina Nurul Hidayati, MTP. dan Bapak Endratno Budi S, ST. selaku dosen pembimbing. Terima kasih untuk masukan, saran serta ilmu yang diberikan kepada penulis.
3. Kepada kedua orangtuaku yang telah memberikan dukungan moril dan dukungan materi kepada penulis.
4. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen Planologi yang banyak memberikan pengetahuan dan motivasi.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2007, terima kasih untuk segala bantuan dan dukungan selama ini. Planologi Insipiration 07.

Penulis menyadari bahwa dalam tulisan ini, masih terdapat banyak kekurangan. penulis mengharapkan banyak masukan, saran dan kritik guna perbaikan dan penyempurnaan tulisan dan penelitian berikutnya. Akhirnya penulis haturkan banyak terima kasih

Malang, Januari 2013

Penulis

ABSTRACT

The priority on public transportation service in Kupang based on the customers' satisfaction by using Importance Performance Analysis (IPA) method, thesis, graduate program of district and city planning engineering, Institute of National Technology Malang.

Customers' satisfaction is one of the most important things for success of a company in maintaining its existence in the market, moreover, with the higher of competition level. Every business whether it is goods or service including service in transportation; it is public transportation service, basically is developed to satisfy the need and customers' satisfaction. This study is aimed to know the evaluation of customers on public transportation service especially in Kupang and to know what is the important attributes for customers but not so good in its implementation and to know that is regarded as less or even more unimportant services attributes that is very good in the implementation. Based on formulation used by Taro Yamane, this study is conducted by survey method with 100 respondents of public transportation customers. Analysis method for this study is Importance Performance Analysis. By using this analysis, it is known that attribute with appropriate implementation for customers need and expectation on each chosen transportation line is traffic 02 there are ten (10) attributes namely: X1, X2, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X11, and X12. On traffic 06 there are five (5) attributes namely: X2, X3, X8, X9, and X10. Meanwhile, the performance attributes of public transportation prioritized for improvement in traffic 02 is X3 and X10 attribute. In traffic 06 is X1, X4, X5, X6, X11, and X12 attributes.

Key words: the priority in increasing services, customers satisfaction, public transportation, Importance Peformance Analysis.

ABSTAKSI

Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA), Tugas Akhir, Program Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Institur Teknologi Nasional Malang.

Kepuasan pelangan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya di pasar, apalagi dengan semakin tingginya tingkat persaingan. Setiap usaha baik usaha produk barang maupun jasa, termasuk jasa dibidang transportasi yaitu pada jasa angkutan kota, pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen atau pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan atas kinerja dari jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang dan mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi belum baik dalam pelaksanaanya, dan atribut-atribut apa saja yang dianggap kurang bahkan tidak penting tetapi dalam pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik. Sesuai dengan rumus yang digunakan oleh Taro Yamane, penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang melibatkan 100 responden pelanggan angkutan kota. Metoda Analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis. Dengan menggunakan analisis tersebut diketahui bahwa atribut yang pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan pada masing-masing jalur angkutan yang dipilih yaitu pada jalur lampu 02 terdapat sepuluh (10) atribut yaitu : X1, X2, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X11, dan X12. Pada jalur lampu 06 terdapat lima (5) atribut yaitu : X2, X3, X8, X9, dan X10. sedangkan atribut-atribut kinerja angkutan kota yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki pada jalur lampu 02 yaitu atribut X3 dan X10. Sedangkan pada jalur lampu 06 yaitu atribut X1, X4, X5, X6, X11, dan X12.

Kata Kunci : Prioritas Peningkatan Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Angkutan Kota, Importance Peformance Analysis.

ABSTRAKSI

Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). Tugas Akhir. Program Sarjana Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Institut Teknologi Nasional Malang.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam memperhankan eksistensinya di pasar, apalagi dengan semakin tingginy a tingkat persaingan. Setiap usaha baik usaha produk barang maupun jasa, termasuk jasa dibidang transportasi yaitu pada jasa angkutan kota, pada dasarnya dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen atau pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pelanggan atas kinerja dari jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang dan mengetahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi belum baik dalam pelaksanaanya, dan atribut-atribut apa saja yang dianggap kurang bahkan tidak penting tetapi dalam pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik. Sesuai dengan rumus yang digunakan oleh Taro Yamane, penelitian ini dilakukan dengan metode survey yang melibatkan 100 responden pelanggan angkutan kota. Metoda Analisis yang digunakan adalah Importance Performance Analysis. Dengan menggunakan analisis tersebut diketahui bahwa atribut yang pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan pada masing-masing jalur angkutan yang dipilih yaitu pada jalur lampu 02 terdapat sepuluh (10) atribut yaitu : X1, X2, X4, X5, X6, X7, X8, X9, X11, dan X12. Pada jalur lampu 06 terdapat lima (5) atribut yaitu : X2, X3, X8, X9, dan X10. sedangkan atribut-atribut kinerja angkutan kota yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki pada jalur lampu 02 yaitu atribut X3 dan X10. Sedangkan pada jalur lampu 06 yaitu atribut X1, X4, X5, X6, X11, dan X12.

Kata Kunci : Prioritas Peningkatan Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Angkutan Kota, Importance Performance Analysis.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan tulang punggung perekonomian suatu bangsa. Buruknya sistem transportasi akan dapat merugikan dari segi ekonomi secara menyeluruh. Negara yang maju ditandai oleh tanah yang subur, kerja keras dan transportasi yang lancar (Schumer, 1974). Tujuan seseorang menggunakan alat transportasi adalah agar lebih cepat dan lebih mudah dalam perpindahan orang atau barang dari tempat asal ke tempat tujuannya. [1]

Sebagai bagian dari sistem transportasi, angkutan umum dalam kota yang biasa disebut angkutan kota (angkot) tidak kalah pentingnya untuk memobilisasi perpindahan orang atau barang dan menggerakan mekanisme pasar dan meningkatnya peran angkutan kota tentu seiring dengan kecenderungan semakin meningkatnya jumlah penduduk (GTZ Sustainable Urban Transport Project, 2001). Ini memberikan pemahaman bahwa fenomena kemiskinan yang dibarengi dengan pertumbuhan dan mobilitas penduduk kota perlu didukung oleh ketersediaan angkutan kota yang efisien dan efektif. Ketidakefisienan dan ketidakefektivan subsistem angkutan kota tentu bisa menyumbang naiknya biaya transaksi, yang pada akhirnya akan menjadi beban bagi masyarakat.[2]

Perkembangan Kota Kupang sebagai ibukota Provinsi yang saat ini mensyaratkan ketersediaan akan sistem angkutan kota yang efisien dan efektif. Jumlah penduduk sekitar 282.035 jiwa, dengan areal permukiman atau perumahan yang semakin bertambah, ada sekitar 20 perguruan tinggi yang terdiri dari perguruan tinggi swasta maupun negeri tentu menjadi alasan kuat perlunya ketersediaan sistem angkutan kota yang nyaman, efisien dan efektif.[3] Namun dalam mewujudkannya tidaklah semudah mendefinisikannya. Hal ini bias

---

[1] Sani Zulfiar, Transportasi (Suatu Pengantar), Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS), 2010.
[2] Suman Agus, Pemberdayaan Penggunaan Transportasi Publik : Analisis kepuasan pengguna Angkutan Kota (Angkot) di Kotyamadya Malang, Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 5, Nomor 1, April 2007.
[3] Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, http://www.skyscrapercity.com/archive/index.php/t 849848.html , (ditelusuri 10 Februari 2012, 19:15).

dipahami mengingat dalam sektor angkutan kota di kota Kupang, ada pihak-pihak yang memiliki kepentingan yang berbeda. Misalkan, pemilik atau pengemudi angkutan kota berusaha mengejar setoran sebanyak-banyaknya, sementara masyarakat pengguna jasa angkutan kota menghendaki tarif yang sesuai bahkan yang relatif murah serta nyaman selama dalam perjalanan.

Selain itu adanya angkutan kota yang tidak sesuai prosedur maupun aturan-aturan yang berlaku juga menjadikan sebagian besar masyarakat pelanggan jasa angkutan kota menjadi merasa kurang nyaman atau puas dengan pelayanan jasa angkutan kota. Sering kita melihat bahkan mendengar, baru-baru ini melalui media cetak elektronik (televisi) maupun koran mengenai ketidaknyamanan dalam perjalanan seperti adanya beberapa angkutan kota yang tidak menggunakan warna kaca dasar putih, pengenaan ongkos di atas tarif sebenarnya, sering berhenti disembarang tempat, keengganan sopir mengantar sampai terminal serta terbentuknya terminal bayangan dipusat-pusat keramaian sehingga menimbulkan kemacetan, dan lain-lain. Tentu saja hal ini sangat merugikan masyarakat pelanggan jasa angkutan dan juga non pelanggan jasa angkutan kota.

Sudah banyak bahkan hampir sering didengar komentar tentang kualitas layanan angkutan kota dan mengenai kepuasan pelanggan jasa angkutan akhir-akhir ini khususnya yang ada di kota Kupang. Namun pada umumnya komentar yang ada tidak dapat dikatakan hanya sebatas wacana, karena masyarakat pelanggan jasa angkutan kota melihat dan merasakan namun sulit untuk membuktikan kebenaran dari komentar tersebut. Hal ini disebabkan karena tidak adanya data yang menunjukkan apa dan bagaimana kelemahan yang dikeluhkan masyarakat terkait masalah pelayanan dari jasa angkutan kota.

Komentar dan masalah yang dikemukakan masyarakat sebagai pemakai jasa angkutan kota terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan kota saat ini perlu ditanggapi. Oleh karena itu perlu adanya pembuktian tentang kebenaran dari suatu situasi yang ditujukan kepada jasa angkutan kota itu sendiri. Masalah ini tentunya juga harus dipahami sebagai *common problem* bagi masyarakat kota Kupang, dalam artian penyelesaian masyarakat ini akan melibatkan pihak-pihak yang berkepentingan terhadap berlangsungnya transportasi umum.

Akan tetapi dewasa ini peran angkutan kota sebagai salah satu transportasi umum yang melayani mobilisasi masyarakat semakin menurun. Penurunan jumlah penumpang yang cukup drastis menyebabkan para pengemudi angkot mengeluh karena pendapatan yang mereka dapatkan tiap harinya dirasa sangat kurang untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Hal yang sama juga dialami oleh pemilik angkot, dimana dari hari ke hari mereka semakin tidak puas dengan setoran yang diperoleh oleh pengemudi angkot, sementara biaya perawatan angkot dari hari ke hari juga semakin bertambah. Berdasarkan kabar dari beberapa surat kabar poskupamg.com terkait masalah pemasangan stiker, kaca riben dan musik yang berlebihan dikota Kupang disebutkan bahwa :

> "Pemerintah Kota Kupang akan menertibkan aksesoris angkutan kota (angkot) karena banyak yang menyalahi peraturan daerah (Perda). Saat ini sedang dipersiapkan peraturan walikota (Perwali) untuk mengatur aksesoris angkot.Sudah banyak keluhan dari masyarakat mengenai angkot, terutama mengenai musik, kaca riben dan stiker. Untuk itu pemerintah Kota Kupang menyiapkan perwali untuk mengatur aksesoris angkot agar lebih tertib," jelas Asisten II Sekretaris Daerah Kota Kupang, Ir. Thomas Jansen Ga, MM, saat ditemui di ruang kerjanya, Selasa (29/2/2011).
> Dijelaskan, dalam Perda Nomor 5 Tahun 2000 tentang Angkutan Kota telah ada larangan dimana angkot tidak boleh menggunakan audio tape, kaca reben dan juga aksesoris lainnya seperti stiker-stiker".[4]

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 1.1 Penggunaan stiker, kaca riben dan musik

Sumber : Bemo Angkutan Umum Unik Kota Kupang, http://ardjukkev.multiply.com/photos/album/(diunduh 10 Februari 2010, 19:2).

---

[4]Pos Kupang.Com, Aksesoris Angkot Menyalahi Perda, Rabu, 30 Maret 2011, http://kupang.tribunnews.com/read/artikel/59296/function.session-start, (ditelusuri 10 Februari 2012, 19:30).

Dari adanya permasalahan mengenai angkutan kota diatas, maka menyebabkan adanya beberapa keluhan dari pengguna jasa angkutan kota terkait kinerja dari pelayanan angkutan kota yang ada saat ini. Hal tersebut juga menyebabkan terjadinya penurunan jumlah penumpang angkutan karena sebagian penumpang angkutan ada yang merasa kurang puas atau kurang nyaman atas pelayanan yang diberikan. Dengan adanya keluhan dan penurunan jumlah penumpang angkutan, maka pada penelitian ini mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yang diperkirakan berpengaruh terhadap terjadinya penurunan jumlah penumpang dan terjadinya keluhan atas kinerja yang diberikan dengan menggunakan metode *Importance Peformance Analysis* (IPA). Dimana dengan metode ini kita dapat mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan dari pengguna/pelanggan jasa angkutan kota terhadap kinerja dari pelayanan yang diberikan. Sehingga diperoleh atribut-atribut yang dianggap penting dan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna/pelanggan jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang. Pemilihan jalur angkutan yang akan menjadi fokus pada penelitian ini yaitu pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06, dimana pemilihan kedua jalur ini berdasarkan atas jumlah armada angkutan yang terkait pula dengan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yaitu dengan adanya jumlah moda angkutan yang memadai juga merupakan salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan. Jumlah armada angkutan pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 merupakan jumlah armada yang paling terbanyak jika dibandingkan dengan jumlah armada pada jalur-jalur lainnya yang ada di Kota Kupang, dimana jumlah moda angkutan yang ada pada jalur lampu 02 berjumlah 105 armada sedangkan pada jalur lampu 06 berjumlah 101 armada.

Metode *Importance Peformance Analysis* (IPA) merupakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif dalam menganalisis data dalam penelitian ini untuk menjawab perumusan masalah mengenai atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna/pelanggan jasa angkutan kota. Analisis tingkat kepentingan dan kepuasan ini nantinya akan menghasilkan diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak atribut-atribut apa saja yang dianggap pengguna angkutan kota dapat mempengaruhi kepuasan mereka, dimana dalam diagram

kartesius tersebut atribut-atribut dijabarkan kedalam empat (4) kuadran. Dimana sumbu mendatar (X) pada diagram kartesius memuat nilai rata-rata dari skor kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu tegak (Y) memuat nilai rata-rata dari skor kepentingan (*importance*).

1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang telah diungkapkan diatas angkutan kota merupakan salah satu sarana transportasi yang digunakan untuk membantu masyarakat dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lainnya. Penyelenggaraan angkutan kota juga bukanlah masalah yang sederhana, hal ini dikarenakan adanya kepentingan yang saling bertolak belakang antara pelanggan jasa angkutan dan penyedia jasa angkutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen merupakan hal-hal yang sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk memenangkan persaingan khususnya untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Adapun permasalahan yang timbul terkait kinerja pelayanan jasa angkutan terhadap kepuasan pelanggan jasa angkutan yaitu :

1. Berhenti disembarang tempat.
2. Kondisi fisik angkutan, dalam hal ini penampilan interior angkutan yang yang tidak sesuai peraturan berlaku seperti : musik yang berlebihan sehingga membuat pelanggan jasa angkutan menjadi kurang nyaman serta penggunaan aksesoris angkutan seperti stiker maupun kaca film.
3. Ketersediaan angkutan saat dibutuhkan.

Dari beberapa uraian masalah yang ada diatas, maka perumusan masalah yang ada terkait tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang yaitu :

1. Atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota ?
2. Prioritas apa yang dapat diputuskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa angkutan kota di Kota Kupang ditinjau dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengunjung

1.3 Tujuan dan Sasaran

1.3.1. Tujuan

Berdasarkan rumusan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan yang akan dilakukan dalam penyusunan penelitian ini adalah mengidentifikasi atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota di kota Kupang dan menentukan prioritas perbaikan terhadap atribut jasa angkutan kota untuk meningkatkan kepuasan pelangggan.

1.3.2. Sasaran

Sasaran yang harus dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Teridentifikasinya atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota di Kota Kupang.
2. Teridentifikasinya tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang.
3. Prioritas peningkatan pelayanan angkutan kota di Kota Kupang berdasarkan kepuasan pelanggan.

1.4 Keluaran Penelitian

Keluaran penelitian merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti melalui penelitian yang dilakukan. Sebelum tujuan tersebut dicapai, terlebih dahulu menetapkan sasaran dengan menggunakan metode penelitian yang digunakan. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui atribut kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang ada dikota Kupang dan menentukan prioritas perbaikan terhadap atribut jasa angkutan kota guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga dari tujuan tersebut, maka keluaran yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang.
2. Prioritas peningkatan pelayanan angkutan kota di Kota Kupang berdasarkann kepuasan pelanggan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian bertujuan untuk menjelaskan tentang manfaat apa yang ingin dicapai oleh penulis setelah terselesaikannya penelitian ini. Dalam hal ini, penulis menuliskan kegunaan penelitian kedalam tiga kelompok kegunaan yaitu kegunaan bagi peneliti, kegunaan bagi masyarakat dan kegunaan bagi pemerintah.

1.5.1. Kegunaan Bagi Peneliti

Kegunaan penelitian dengan judul prioritas peningkatan pelayanan angkutan kota yang ada dikota Kupang berdasarkan kepuasan pelanggan ini pagi peneliti *nantinya diharapkan dapat menambah pengetahuan yang dapat dipakai sebagai* sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama dibangku perkuliahan, selain itu juga dengan adanya penelitian ini maka peneliti diharapkan dapat mengetahui mengenai atribut-atribut apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan *pelanggan jasa angkutan kota khususnya yang ada dikota Kupang* serta mengetahui juga prioritas peningkatan pelayanan angkutan kota apa saja yang dapat ditingkatkan berdasarkan kepuasan pelanggan angkutan kota yang ada di Kota Kupang.

1.5.2. Kegunaan Bagi Masyarakat

Terkait dengan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dalam penelitian ini, adapun kegunaan penelitian ini bagi masyarakat yaitu dimana diharapkan masyarakat sebagai pengguna jasa angkutan kota khususnya yang ada dikota Kupang dapat mengetahui atribut-atribut apa saja yang menjadi faktor kepuasan bagi pelanggan jasa angkutan kota serta diharapkan nantinya masyarakat sebagai konsumen dapat mengetahui juga peraturan-peraturan tentang angkutan kota yang menyalahi peraturan dan yang tidak menyalahi peraturan. Selain itu juga kegunaan bagi masyarakat lainnya dalam penelitian ini yaitu masyarakat diharapkan dapat mengetahui prioritas apa saja yang dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang berdasarkan kepuasan pelanggan. Sehingga dengan adanya pemahaman tadi, maka masyarakat diharapkan bisa menerima maupun menolak dengan adanya angkutan kota yang menyalahi aturan karena akan menyebabkan efek negatif bagi kenyamanan dan keamanan mereka sebagai pelanggan jasa angkutan kota itu sendiri.

1.5.3. Kegunaan Bagi Pemerintah

Adapun kegunakan yang diharapkan peneliti dari penelitian ini terutama bagi pemerintah khususnya yang ada di Kota Kupang yaitu dimana pemerintah setempat dapat mengetahui mengenai atribut-atribut apa saja yang menjadi faktor dalam kepuasan pelanggan dibidang jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang dan mengetahui prioritas apa sja yang perlu ditingkatkan dalam peningkatan pelayanan jasa angkutan kota berdasarkan kepuasan pelanggan, sehingga dari hal tersebut diharapkan juga diharapkan juga dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan pengadaan angkutan kota baru bagi masyarakat Kota Kupang. Dengan adanya penelitian ini peneliti juga diharapkan dapat dijadikan suatu masukkan berupa sumbangan pemikiran yang mungkin bermanfaat dalam membantu mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pemasaran, serta dapat digunakan sebagai alat bantu perencanaan strategi pemasaran di masa mendatang. Tentu saja manfaat ini tidak akan didapat dengan sendirinya, pemerintah harus terlebih dahulu melakukan tindakan perbaikan terhadap aspek-aspek yang masih memiliki kekurangan dan terus mempertahankan segala aspek yang sudah baik.

1.6 Lingkup Penelitian

Lingkup studi di sini meliputi lingkup materi dan lingkup lokasi. Ruang lingkup materi meliputi batasan-batasan materi yang digunakan dalam mengetaui tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota. Ruang lingkup lokasi membahas mengenai wilayah studi yang bertujuan untuk memberikan batasan secara jelas lokasi pada penelitian ini.

1.6.1. Lingkup Materi

Berbagai pendapat yang beragam mengenai tingkat kepuasan khususnya di bidang jasa. Tingkat kepuasan masing-masing individu juga berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya, baik dilihat dari usia, pekerjaan, dan lain-lain. Hal ini menyebabkan keberagaman dalam arti kepuasan itu sendiri. Selain itu adanya berbagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan jasa/konsumen juga masih memberikan beragam pendapat, sehingga dengan adanya berbagai

pendapat tentang kepuasan pelanggan jasa/konsumen tersebut maka peneliti mencoba membatasi lingkup materi yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun lingkup materi pada penelitian ini yaitu :

A. **Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota, diantaranya :**[5]

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas suatu pelayanan, dimana ketika seorang pelanggan khususnya pada jasa angkutan kota merasa puas terhadap kinerja angkutan yang diberikan maka dapat dikatakan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan tersebut dapat dikatakan cukup bahkan sangat baik. Sehingga kepuasan pelanggan menjadi faktor penentu dalam peningkatan suatu pelayanan. Adapun atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota seperti :

1. Ketersediaan moda angkutan
2. Ketepatan waktu datang dan pergi
3. Kesiapan atau kepedulian pengemudi
4. Pemberian informasi yang tepat dan cepat
5. Keselamatan penumpang
6. Pengenaan tarif angkutan
7. Keamanan penumpang dalam perjalanan
8. Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
9. Sopan terhadap penumpang
10. Kebersihan dan kerapihan pengemudi
11. Penampilan interior angkutan
12. Penampilan eksterior angkutan

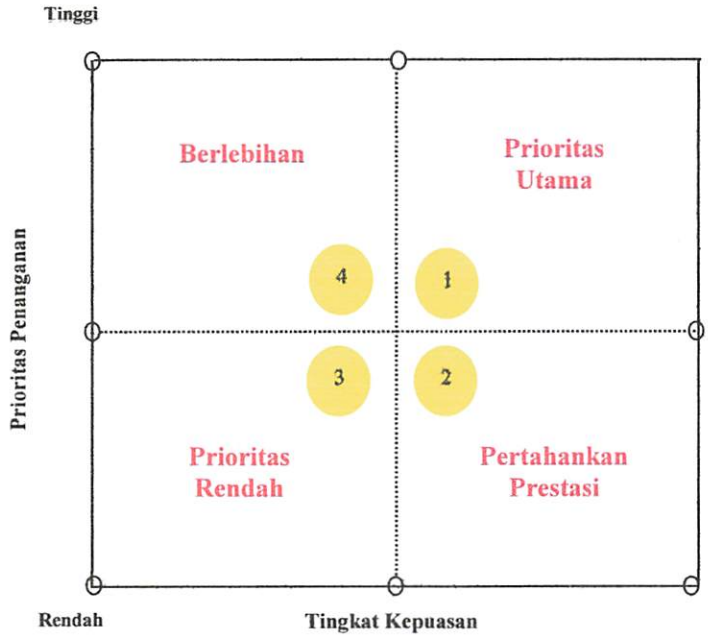
B. **Importance Peformance Analysis (IPA)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota serta mengetahui

---

[5] Ibid, hal 3

prioritas apa saja yang diperlukan dalam peningkatan pelayanan angkutan kota di Kota Kupang berdasarkan kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui atributa apa saja yang mempengaruhi kepuaan pelanggan jasa angkutan kota serta mengetahu prioritas dalam peningkatan pelayanan angkutan kota dianalisa dengan menggunakan metode *Importance Peformance Analysis (IPA)*, dimana metode *Importance Peformance Analysis* biasanya digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk ataupun jasa yang dikenal dengan kuadran analisis. Dimana dalam kuadran analisis tersebut yang nantinya akan menampulkan informasi yang berkaitan dengan atribut-atribut pelayanan yang menurut pelanggan jasa angkutan sangat mempengaruhi kepuasan serta atribut-atribut yang dianggap pelanggan perlu ditingkatkan karena kondisi yang ada saat itu masih kurang bahkan tidak memuaskan sama sekali. (Supranto 2001).[6]



Gambar 1.2 Diagram kartesius Importance Performance Analysis
Sumber : Martilla dan James (1977)

[6] Wahyu Oktaviani Riandina, Jurnal Analisis kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro, Bogor, 2007.

Diagram ini terdiri dari empat kuadran, yaitu :

1. **Kuadran I (Prioritas Utama)**, kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan jasa angkutan kota namun pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pengunjung. Tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah dari tingkat harapan pelanggan jasa angkutan kota terhadap atribut tersebut. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan jasa angkutan.
2. **Kuadran II (Pertahankan Prestasi)**, atribu-atribut yang terdapat dalam kuadran ini menunjukan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Atribut ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.
3. **Kuadran III (Prioritas Rendah)**, atribut yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang pentingoleh pelanggan jasa angkutan kota, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan jasa sangat kecil.
4. **Kuadran IV (Berlebihan)**, pada kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Peningkatan kinerja pada atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya.

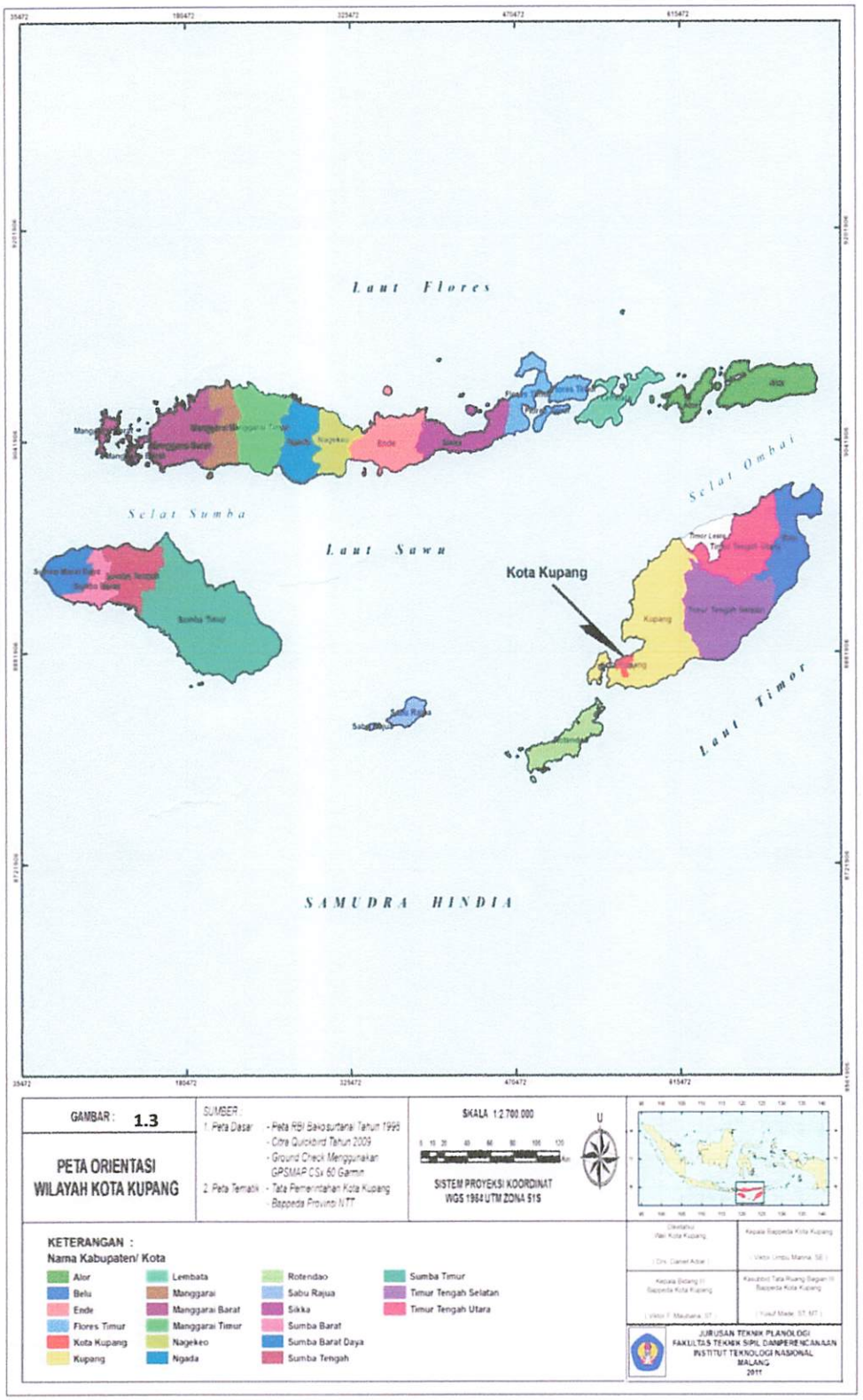
1.6.2. Lingkup Lokasi

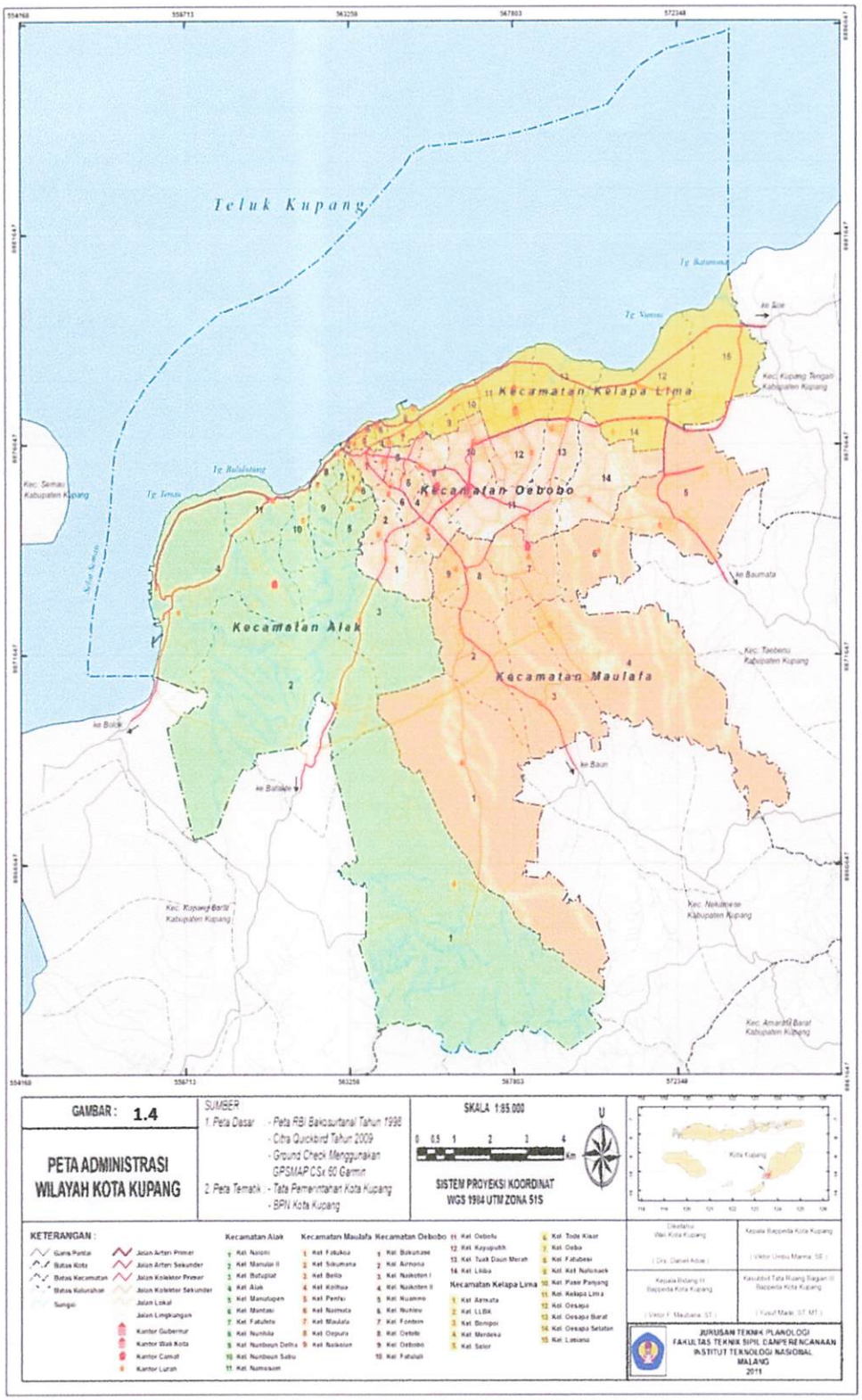
Dalam pemilihan lokasi penelitian, perlu dilakukan pertimbangan pemilihan lokasi yang dikaitkan dengan kesesuaian judul dengan kondisi dari lokasi yang akan diteliti, sehingga dapat mempermudah dan memperlancar studi pada tahap selanjutnya. Berikut ini pertimbangan pemilihan lokasi penelitian yang didasari oleh beberapa faktor - faktor seperti : Kota Kupang memiliki beberapa moda

transportasi dibidang jasa diantaranya jasa angkutan kota yang biasa disebut angkot. Jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang sering disebut sebagai diskotik berjalan, yang dimana musik sudah menjadi salah satu eksterior angkutan kota yang ada. Namun akhir-akhir ini tidak semua pelanggan jasa angkutan kota yang merasa puas terhadap pelayanan angkutan kota dikerenakan bunyi musik yang terlalu besar, sehingga begitu banyak komentar dan masalah yang dilontarkan oleh masyarakat sebagai pemakai jasa angkutan kota terhadap kualitas pelayanan angkutan kota yang ada saat ini.

Untuk keperluan studi, lokasi studi dibatasi secara administratif dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah utara : Teluk Kupang
- Sebelah timur : Kecamatan Kupang Tengah
- Sebelah selatan : Kecamatan Kupang Barat
- Sebelah barat : Kecamatan Kupang Barat


Laut Flores
Selat Sumba
Laut Sawu
Selat Ombai
Kota Kupang
Laut Timor
SAMUDRA HINDIA
GAMBAR : 1.3
PETA ORIENTASI
WILAYAH KOTA KUPANG
SUMBER :
1. Peta Dasar - Peta RBI Bakosurtanal Tahun 1995
- Citra Quickbird Tahun 2009
- Ground Check Menggunakan GPSMAP CSx 60 Garmin
2. Peta Tematik - Tata Pemerintahan Kota Kupang Bappeda Provinsi NTT
SKALA 1:2.700.000
SISTEM PROYEKSI KOORDINAT
WGS 1984 UTM ZONA 51S
U
KETERANGAN :
Nama Kabupaten/ Kota
Alor
Belu
Ende
Flores Timur
Kota Kupang
Kupang
Lembata
Manggarai
Manggarai Barat
Manggarai Timur
Nagekeo
Ngada
Rotendao
Sabu Rajua
Sikka
Sumba Barat
Sumba Barat Daya
Sumba Tengah
Sumba Timur
Timur Tengah Selatan
Timur Tengah Utara
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG
2011


Teluk Kupang
Kecamatan Kelapa Lima
Kecamatan Oebobo
Kecamatan Alak
Kecamatan Maulafa
Kec. Semau Kabupaten Kupang
Kec. Kupang Tengah Kabupaten Kupang
Kec. Taebenu Kabupaten Kupang
Kec. Kupang Barat Kabupaten Kupang
Kec. Nekamese Kabupaten Kupang
Kec. Amarasi Barat Kabupaten Kupang
ke Baumata
ke Bolok
ke Batakte
ke Baun
GAMBAR : 1.4
PETA ADMINISTRASI WILAYAH KOTA KUPANG
SUMBER
1. Peta Dasar - Peta RBI Bakosurtanal Tahun 1998
- Citra Quickbird Tahun 2009
- Ground Check Menggunakan GPSMAP CSx 60 Garmin
2. Peta Tematik - Tata Pemerintahan Kota Kupang
- BPN Kota Kupang
SKALA 1:85.000
0 0,5 1 2 3 4 Km
U
SISTEM PROYEKSI KOORDINAT WGS 1984 UTM ZONA 51S
KETERANGAN :
Garis Pantai
Batas Kota
Batas Kecamatan
Batas Kelurahan
Sungai
Jalan Arteri Primer
Jalan Arteri Sekunder
Jalan Kolektor Primer
Jalan Kolektor Sekunder
Jalan Lokal
Jalan Lingkungan
Kantor Gubernur
Kantor Walikota
Kantor Camat
Kantor Lurah
Kecamatan Alak
1 Kel. Naioni
2 Kel. Manutai II
3 Kel. Batuplat
4 Kel. Alak
5 Kel. Manutapen
6 Kel. Mantasi
7 Kel. Fatuleto
8 Kel. Nunhila
9 Kel. Nunbeun Delha
10 Kel. Nunbeun Sabu
11 Kel. Namosain
Kecamatan Maulafa
1 Kel. Fatukoa
2 Kel. Sikumana
3 Kel. Belo
4 Kel. Kolhua
5 Kel. Penfui
6 Kel. Naimata
7 Kel. Maulafa
8 Kel. Oepura
9 Kel. Naikoten
Kecamatan Oebobo
1 Kel. Bakunase
2 Kel. Airnona
3 Kel. Naikoten I
4 Kel. Naikoten II
5 Kel. Nuanmeo
6 Kel. Nunleu
7 Kel. Fontein
8 Kel. Oetete
9 Kel. Oebobo
10 Kel. Fatululi
11 Kel. Oebufu
12 Kel. Kayuputh
13 Kel. Tuak Daun Merah
14 Kel. Liliba
Kecamatan Kelapa Lima
1 Kel. Airmata
2 Kel. LLBK
3 Kel. Bonipoi
4 Kel. Merdeka
5 Kel. Solor
6 Kel. Tode Kisar
7 Kel. Oeba
8 Kel. Fatubesi
9 Kel. Kel. Nailunuek
10 Kel. Pasir Panjang
11 Kel. Kelapa Lima
12 Kel. Oesapa
13 Kel. Oesapa Barat
14 Kel. Oesapa Selatan
15 Kel. Lasiana
Walikota Kota Kupang
(Drs. Daniel Adoe)
Kepala Bappeda Kota Kupang
(Victor Limbu Mama, SE)
Kepala Bidang III Bappeda Kota Kupang
(Victor F. Maubana, ST)
Kasubbid Tata Ruang Bagian III Bappeda Kota Kupang
(Yusuf Maki, ST, MT)
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG
2011

1.7. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan laporan penelitian dengan judul "Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode *Importance Peformance Analysis* (IPA)", terbagi dalam beberapa bagian yaitu sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang pemilihan studi, perumusan masalah, tujuan dan sasaran, ruang lingkup materi dan studi, dan sistematika pembahasan

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang landasan penelitian serta teori-teori maupun pengertian yang mendukung proses penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang proses pencarian data dan metode apa saja yang digunakan untuk mencapai sasaran dari penelitian yang akan dilakukan.

BAB IV DATA

Pada bab ini menguraikan mengenai gambaran umum pada lokasi penelitian yang terkait juga pada judul penelitian yang akan dibahas sebelum masuk ke tahapana selanjutnya yaitu tahapan analisa.

BAB V ANALISA

Pada bab ini menguraikan mengenai gambaran umum pada lokasi penelitian yang terkait juga pada judul penelitian yang akan dibahas sebelum masuk ke tahapana selanjutnya yaitu tahapan analisa.

BAB VI PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil analisa yang terkait dengan judul penelitian serta rekomendasi yang diharapkan oleh peneliti.

GAMBAR 1.5
KERANGKA PIKIR
PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA KUPANG BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS

LATAR BELAKANG

Isu :

1. Transportasi telah dipahami secara luas sebagai salah satu faktor penentu dalam perkembangan dan pertumbuhan suatu wilayah. *(Pegrum, 1963)*
2. Banyak bahkan hampir sering didengar komentar tentang kualitas layanan angkutan kota dan mengenai kepuasan pelanggan jasa angkutan akhir-akhir ini khususnya yang ada di kota Kupang seperti : "Pemerintah Kota Kupang akan menertibkan aksesoris angkutan kota (angkot) karena banyak yang menyalahi peraturan daerah (Perda). *(www. Pos Kupang.com)*

Fenomena di lapangan :
Masih banyak keluhan dari masyarakat khusunya pelanggan jasa angkutan kota di Kota Kupang mengenai penggunaan musik, kaca riben dan stiker.

PERMASALAHAN

1. Atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota ?
2. Prioritas apa yang dapat diputuskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan jasa angkutan kota di kota Kupang ditinjau dari tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pengunjung ?

Teridentifikasinya atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota di kota Kupang

Kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan harapannya sebelum menggunakan jasa tersebut (Zeithaml dan Bitner, 2003)

VARIABEL

1. **Dapat dipercaya (reliability) :.**
   - Ketersediaan moda angkutan
   - Ketepatan waktu datang dan pergi
2. **Tanggapan (responsiviness) :**
   - Kesiapan atau kepedulian pengemudi
   - Pemberian informasi yang tepat dan cepat
3. **Jaminan (insurance) :**
   - Keselamatan pelanggan angkutan
   - Pengenaan tarif angkutan
   - Keamanan pelanggan dalam perjalanan
   - Kenyamanan pelanggan dalam perjalanan
4. **Empati (emphaty) :**
   Sopan terhadap pelanggan
5. **Berwujud (tangibles) :**
   - Kebersihan dan kerapihan pengemudi
   - Penampilan interior angkuta
   - Penampilan eksterior angkutan

Terukurnya tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang ada di kota Kupang

Menurut Handi Irawan (2002), Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat value dari pemasok, produsen atau penyedia jasa

VARIABEL

1. **Prioritas Utama (penanganannya perlu diprioritaskan)**
   Faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan
2. **Pertahankan Prestasi (perlu dipertahankan)**
   Tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/penumpang
3. **Prioritas Rendah (masih kurang penting)**
   Kualitas pelaksanaannnya cukup atau biasa saja
4. **Berlebihan (berlebihan dalam pelaksanaannya)**
   Faktor-faktor yang dianggap tidak telalu penting tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali sehingga sangat memuaskan

Nilai Skor Variabel

Analisa Importance Peformance Analysis

Diketahui Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

Kajian pustaka merupakan kajian teori - teori penelitian serta metode - metode yang berfungsi untuk membantu merumuskan permasalahan guna menghasilkan output dari suatu penelitian. Dalam penelitian ini tinjauan pustaka memuat teori yang diambil dari literatur-literatur yang dapat menunjang untuk dijadikan sebagai landasan dalam penelitian yang berkaitan dengan *prioritas peningkatan pelayanan angkutan kota di Kota Kupang berdasarkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode importance peformance analysis*. Kajian tersebut dapat berupa definisi dan konsep penelitian serta teori-teori yang berhubungan dengan tema penelitian yang akan diteliti.

2.1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Adanya atribut-atribut yang memepengaruhi kepuasan pelanggan yaitu untuk mengetahui atribut apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan guna meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh suatu kegiatan produksi maupun jasa, dimana dalam penelitian ini yang menjadi pembahasan yaitu mengenai kegiatan jasa dibidang jasa angkutan kota. Sebelum mengetaui pengertian dari kepuasan pelanggan sebaiknya mengetahui terlenih dahulu pengertian dari pelanggan, dimana pelanggan merupakan orang yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan produksi maupun jasa. Sehingga, pelanggan dikatakan puas apabila pelanggan tersebut merasa adanya perbedaan antara yang diharapkan oleh mereka sebagai pelanggan dalam kata lain merasakan adanya kenyamanan dari kinerja pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa angkutan kota yang ada. Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai seorang pelanggan yang merasa mendapat *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah ke-nyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value*

dari pelanggan adalah harga murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.[8]

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan hasil dari data pertanyaan dengan menggunakan kuisioner yang diberikan/dibagikan kepada para pelanggan jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang. Dimana sebelum menentukan pertanyaan yang akan diajukan bagi para pelanggan jasa angkutan kota tersebut terdapat beberapa tahapan yang harus ditempuh terlebih dahulu yaitu seperti :

a. Menentukan pertanyaan yang akan dipergunakan dalam pertanyaan
b. Memilih bentuk jawaban
c. Menulis introduksi/pengenalan pertanyaan
d. Menentukan isi akhir daftar pertanyaan

Selanjutnya dari beberapa tahapan penyusunan pertanyaan tadi kemudian dapat ditentukan beberapa jawaban berdasarkan tingkat kepuasan terhadap kualitas dari pelayanan jasa angkutan kota yang diberikan. Adapun penentuan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan tersebut yaitu :[9]

a. Sangat puas dengan skor (5)
b. Puas dengan skor (4)
c. Cukup puas dengan skor (3)
d. Tidak puas dengan skor (2)
e. Kurang puas dengan skor (1)

2.2. Jasa dan Karakteristik Jasa

Angkutan adalah salah suatu bentuk kegiatan jasa yang mengutamakan adanya keberadaan pelanggan. Dengan adanya pelanggan maka dapat mengetahui seberapa baik kualitas dari jasa tersebut, hal tersebut dikerenakan adanya penilaian pelanggan terhadap kualitas dari jasa yang ada, apakah pelanggan merasa puas atau tidak puas terhadap jasa tersebut. Sehingga perlu adanya

---

[8] Naomi Prima, Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang), Sumedang. 2006

[9] Widhianto Erwan, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Po. Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri. Surakarta, 2007.

pemahaman awal mengenai jasa, dimana jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak (Philip Kotler,1994).[10] Agar harapan pelanggan terpenuhi, maka suatu produk/jasa harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas dapat diartikan sebagai pengukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan serta sesuai dengan harapan pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa kualitas jasa adalah sebagai suatu tingkat ketidaksesuaian antara tingkat harapan dan keinginan pelanggan. Sehingga dari hal tersebut dapat diketahui lima dimensi kualitas dari jasa sebagai berikut :[11]

1. **Dapat Dipercaya (*Reliability*)**

   Suatu kemampuan untuk melaksanakan pemberian jasa yang dijanjikan dengan tepat, pasti dan terpercaya.

2. **Tanggapan (Responsiveness)**

   Suatu kemauan untuk membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat atau selalu tanggap.

3. **Jaminan (Insurance)**

   Mempunyai jaminan berupa keselamatan selama dalam perjalanan, sehingga timbul kepercayaan dan keyakinan terhadap pemberi jasa/operator/pengusaha.

4. **Empati (Empathy)**

   Memiliki keperdulian dan perhatian terhadap pengguna jasa.

5. **Berwujud (Tangible)**

   Memiliki penampilan berupa fisik apa saja yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa.

---

[10] Ibid, hal 2.

[11] Idris Zilhardi, Jurnal Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Di DIY (Dinamika Teknik Sipil, Vol 9 Nomor 2), Surakarta, 2009.

2.3. Pengertian Angkutan Kota

Kota dengan segala aktivitasnya sangat membutuhkan sarana transportasi berupa angkutan guna menunjang pergerakan masyarakatnya, baik yang berada di perkotaan maupun masyarakat yang berada di sekitar wilayah yang berbatasan dengan wilayah perkotaan. Oleh sebab itu untuk memberikan pelayanan transportasi yang baik, angkutan kota juga harus memberikan kinerja yang maksimal bagi pelanggan sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan jasa angkutan kota. Dimana angkutan kota merupakan sebuah moda transportasi perkotaan yang merujuk kepada kendaraan umum dengan rute yang sudah ditentukan. Tidak seperti bus yang mempunyai halte sebagai tempat perhentian yang sudah ditentukan, angkutan kota dapat berhenti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang di mana saja.[12]

Angkutan kota sebenarnya hanya diperbolehkan berhenti di halte-halte/tempat perhentian bus tertentu, namun pada praktiknya semua sopir angkot akan menghentikan kendaraannya di mana saja untuk menaikkan dan menurunkan penumpang. Pelanggaran lain yang dilakukan adalah memasukkan orang dan barang bawaan dalam jumlah yang melebihi kapasitas mobil, dan pintu belakang yang tidak ditutup sama sekali atau tidak ditutup dengan rapat. Pelanggaran-pelanggaran seperti ini biasanya diabaikan oleh aparat karena sistem penegakan hukum yang lemah.

Tarif angkot biasanya ditetapkan oleh pemerintah daerah setempat, namun orang yang menumpang jarak pendek atau anak sekolah biasanya membayar lebih sedikit. Hal ini tidak dirumuskan dalam peraturan tertulis, namun menjadi praktik umum. Semua angkot di Indonesia memiliki plat nomor berwarna kuning dengan tulisan warna hitam, sama dengan kendaraan-kendaraan umum lain.[13]

2.4. Importance Performance Analysis (IPA)

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam industri jasa. Karena dalam industri jasa, pelayanan yang dapat memuaskan bagi

---

[12] http://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan_kota, (diunduh 11-03-2012, 15:45).

[13] Wirawan Jatikusumo Adi, Analisa Kepuasan Pelaku Transportasi Terhadap Lyn 1 Rute Terminal Brawijaya – Terminal Blambangan, Banyuwang, 2006, hal 2.

pelanggan akan memberikan ataupun menimbulkan suatu kenyamanan bagi pelanggan jasa tersebut, serta dapat meningkatkan daya saing bagi perusahaan jasa yang ada. Sehingga secara umum kepuasan pelanggan dan ketidakpuasan pelanggan pada suatu jasa merupakan hasil dari perbedaan antara tingkat harapan dengan tingkat kinerja yang dirasakan oleh pelanggan jasa tersebut. Oleh karena itu, untuk mengidentifikasi kepuasan pelanggan jasa angkutan terhadap kinerja dari jasa pelayanan pada bidang jasa angkutan kota serta mengetahui prioritas dari peningkatan pelayanan angkutan kota dapat dianalisa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA),* dimana metode ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). *Important performance analysis* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan atribut-atribut pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan atribut-atribut pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.[14]

Important performance analysis mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan atribut-atribut pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan atribut-atribut pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variable yang digunakan yaitu tingkat kepuasan pelanggan jasa penumpang tehadap kinerja pelayanan yang dialami yang dinyatakan dengan harga X, serta tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota (penumpang) yang dinyatakan dengan harga Y.

---

[14] Setiawan Rudy, Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo, Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwiajaya, 5-6 Desember 2005. Hal 3.

Langkah pertama untuk analisi kuadran adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut dengan rumus :

$$\overline{Xi} = \frac{\sum_{i=1}^{k} Xi}{n}$$

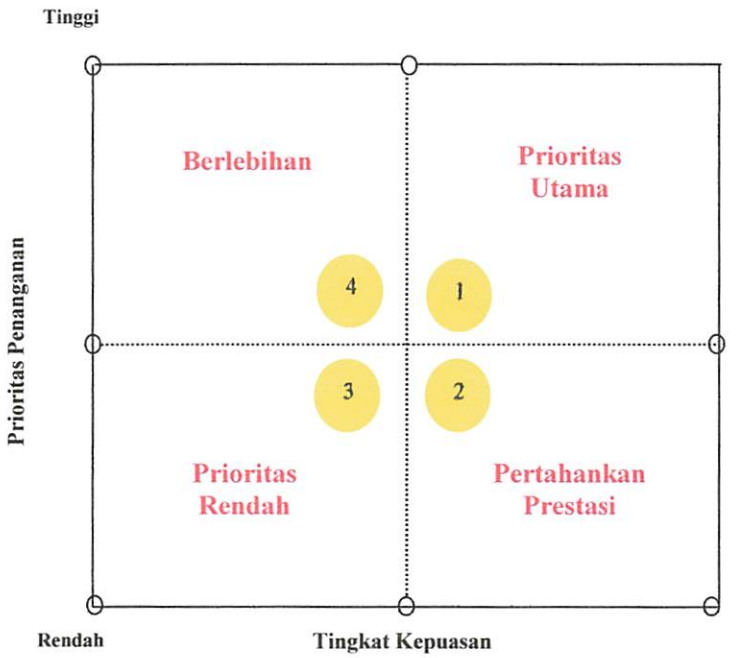
$$\overline{Yi} = \frac{\sum_{i=1}^{k} Yi}{n}$$

$$\overline{\overline{Xi}} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \overline{Xi}}{n}$$

$$\overline{\overline{Yi}} = \frac{\sum_{i=1}^{k} \overline{Yi}}{n}$$

Dimana :
Xi = rata-rata tingkat kepuasan atribut ke i
Yi = rata-rata tingkat harapan atribut ke i
n = jumlah responden

Dimana :
X i = rata rata tingkat kepuasan atribut ke i
Y i = rata rata tingkat harapan atribut ke i
n = jumlah atribut / pertanyaan dalam kuisioner



Gambar 2.1 Diagram kartesius Importance Performance Analysis
Sumber : Martilla dan James (1977)

Diagram ini terdiri dari empat kuadran :

1) **Kuadran I (Pertahankan Prestasi)**

   Atribut atribut pelayanan di daerah ini menunjukan nilai untuk agar dapat ditingkatkan. Tingkat kepentingan yang tinggi dapat direspon baik oleh responden. Atribut yang ada di kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan di mata responden.

2) **Kuadran II (Prioritas Utama)**

   Kuadran ini memuat atribut atribut pelayanan angkutan kotayang dianggap penting oleh penumpang tetapi kenyataannya. atribut tersebut belum sesuai dengan harapan penumpang, tingkat kinerja dari atribut tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan penumpang, atribut atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih dapat ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan penumpang.

3) **Kuadran III (Prioritas Rendah)**

   Atribut pelayanan yang terdapat di pelayanan ini dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap atribut yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengunjung sangat kecil.

4) **Kuadran IV (Berlebihan)**

   Kuadran ini memuat atribut atribut pelayanan yang dianggap kurang penting oleh penumpang tetapi menunjukan responden menerima pelayanan lebih dari apa yang diharapkan tetapi sehingga tidak menunjukan prioritas perbaikan (Berlebihan).

Gambar 2.2 Perumusan Variabel

Kepuasan pelanggan *(costumer's satisfaction)* adalah perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima dan diharapkannya sebelum menggunakan jasa tersebut (Zeithaml dan Bitner 2003).

Atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota

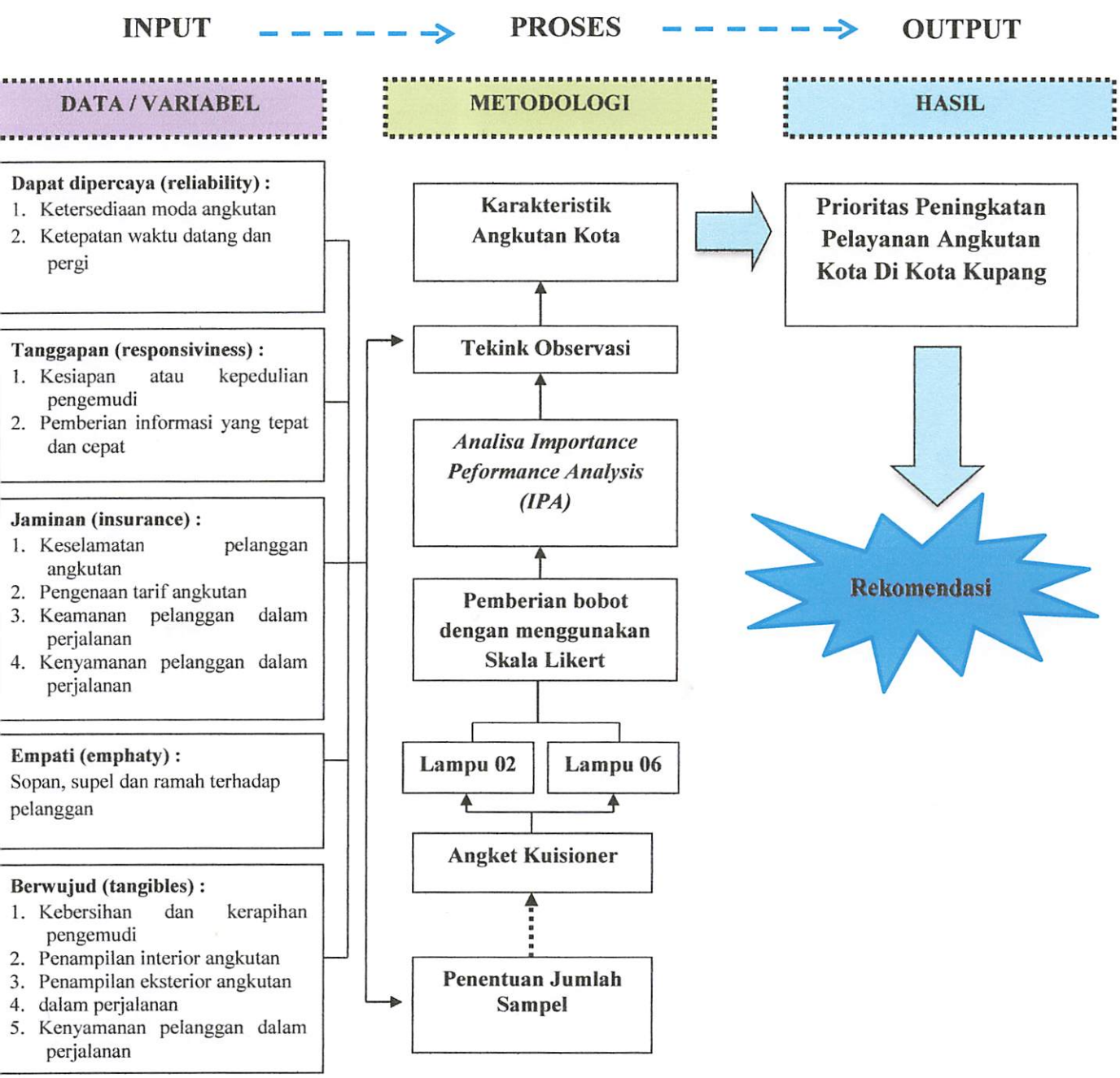
Kinerja Pelayanan

1. **Dapat dipercaya (reliability) :**
   - Ketersediaan moda angkutan
   - Ketepatan waktu datang dan pergi
2. **Tanggapan (responsiviness) :**
   - Kesiapan atau kepedulian pengemudi
   - Pemberian informasi yang tepat dan cepat
3. **Jaminan (insurance) :**
   - Keselamatan pelanggan angkutan
   - Pengenaan tarif angkutan
   - Keamanan pelanggan dalam perjalanan
   - Kenyamanan pelanggan dalam perjalanan
4. **Empati (emphaty) :**
   - Sopan, supel dan ramah terhadap pelanggan
5. **Berwujud (tangibles) :**
   - Kebersihan dan kerapihan pengemudi
   - Penampilan interior angkutan
   - Penampilan eksterior angkutan

Tanggapan Pelanggan

1. **Tingkat kepentingan :**
   - Sangat penting
   - Penting
   - Cukup penting
   - Kurang penting
   - Tidak penting
2. **Tingkat kinerja :**
   - Sangat penting
   - Penting
   - Cukup penting
   - Kurang penting
   - Tidak penting

GAMBAR 2.3
KERANGKA KERJA
PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA KUPANG BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS (IPA)



BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

Metode adalah langkah - langkah yang digunakan dalam upaya mencapai tujuan. Pada metodologi penelitian ini akan diuraikan segala hal yang berkenaan dengan cara dan metode yang digunakan pada penyusunan laporan penelitian, diantaranya metode pengumpulan data dan metode analisa. Metode pengumpulan data merupakan teknik atau pendekatan yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi terkait tema penelitian, sedangkan metode analisa yaitu teknik atau pendekatan berupa alat analisa yang digunakan dalam menganalisa data dan informasi.

3.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data terdiri dari tahapan persiapan dan teknik survey, tahapan persiapan merupakan tahapan awal dalam mempersiapkan segala kebutuhan berupa data - data awal sebagai bahan persiapan survey, sedangkan teknik survey merupakan tahapan pengumpulan data dan informasi yang terkait dengan tema penelitian dimana terdiri dari survey primer dan survey sekuder.

3.1.1. Tahap Persiapan

Pada tahapan ini dilakukan perisiapan-persiapan berupa penyediaan alat-alat yang akan diperlukan dalam survey. Adapun hal-hal yang perlu dipersiapkan adalah:

a. Kerangka studi sebagai usulan teknis survey berupa *design survey*.
b. Telaah pustaka berupa pemahaman awal terhadap kondisi wilayah dengan membaca dan memahami buku-buku, penelitian-penelitian dan informasi terutama yang relevan dengan kebutuhan studi untuk keperluan dalam penyusunan landasan teori dan sebagai bahan acuan mengenai kondisi wilayah studi pada masa lampau dan sekarang.

3.1.2. Teknik Survey

Teknik survey merupakan tahapan pengumpulan data yang terdiri dari survey primer dan survey sekunder berdasarkan kebutuhan data dalam penyusunan studi ini.

A. Survey primer merupakan kegiatan memperoleh data lapangan secara langsung dengan mengamati kondisi lokasi studi. Data primer dapat berupa opini orang baik individu maupun kelompok, serta hasil observasi terhadap fokus amatan yang diperoleh dengan cara wawancara maupun observasi. Adapun kegiatan survey primer yang dilakukan adalah observasi kondisi fisik berupa pengamatan langsung yang mendalam mengenai kondisi wilayah survey yang diamati secara visual sebagai gambaran terhadap fenomena yang ada, kemudian akan direkam dan diinterpretasikan dalam proses analisa. Kondisi fisik tersebut didokumentasikan atau direkam melalui teknik pengambilan gambar kondisi wilayah dengan wawancara dan foto.

B. Survey sekunder merupakan kegiatan memperoleh data dari seorang peneliti secara tidak langsung tetapi melalui sumber lain baik lisan maupun tertulis. Bentuk survey sekunder yaitu studi kepustakaan, pengumpulan data dari instansi, dan kuisioner. Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari kepustakaan yang sesuai dengan apa yang sedang kita lakukan. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalisasikan ke dalam bentuk item pertanyaan. Penyusunan kuisioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden pelanggan jasa angkutan kota dalam hal ini adalah konsumen mengenai tingkat kepuasan. Hasil dari penyebaran kuesioner ini guna mengetahui skala tingkat kepentingan dan skala tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang nantinya akan digunakan dalam menganalisa tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota dengan menggunakan metode importance peformance analysis (IPA). Hasil dari proses ini adalah penentuan nilai bobot terendah dan

tertinggi dari setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota. Kuisioner ini nantinya akan ditujukan kepada pelanggan jasa angkutan kota yang ada di kota Kupang.

Penyebaran Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi responden. Responden adalah orang yang memberikan tanggapan, menjawab pertanyaan - pertanyaan yang diajukan, dalam studi ini responden adalah pelanggan jasa angkutan kota dengan karakteristik pelanggan jasa angkutan kota seperti :

1. Merupakan pelanggan jasa transportasi angkutan kota
2. Sudah berumur minimal 17 tahun, karena dianggap sudah dapat menjadi pembuat keputusan angkutan kota mana yang akan dinaiki.
3. Bukan pengemudi atau pemilik dari salah satu penyedia jasa angkutan kota agar informasi yang diberikan objektif.

Kuesioner yang dikatakan baik, efektif dan efesien apabila memenuhi komponen - komponen dibawah ini :

1. Pertanyaan atau pernyataan dibuat harus jelas atau tidak meragukan
2. Hindari pertanyaan atau pernyataan ganda
3. Responden harus mampu menjawab
4. Pertanyaan atau pernyataan harus relevan
5. Pertanyaan atau pernyataan sebisa mungkin singkat
6. Hindari pertanyaan atau pernyataan yang bias

Untuk dapat menyusun sesuai dengan kriteria diatas maka langkah - langkah yang dapat dilakukan adalah :

1. Merumuskan isi pertanyaan yang akan diajukan
2. Menentukan format dan gaya dari formulir isian
3. Menentukan tipe, format dan susunan pertanyaan yang akan diajukan
4. Menyusun penjelasan untuk responden.

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini akan dilakukan pada sejumlah pelanggan jasa angkutan kota pada lokasi studi untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian, dengan

teknik pendampingan dimana surveyor mendampingi responden dalam mengisi kuesioner . Hal ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan dalam pengisian seperti terjadinya salah persepsi dari responden, dan apabila terdapat pertanyaan - pertanyaan yang tidak dimengerti maka responden dapat langsung bertanya kepada surveyor, untuk mempermudah responden, surveyor akan memberikan contoh - contoh sebagai gambaran bagi responden dalam mengisi serta pertanyaan. Dalam penyebaran kuesioner, adapun informasi yang ingin didapatkan dari persepsi pelanggan jasa angkutan kota adalah :

1. Ketersediaan moda angkutan
2. Ketepatan waktu datang dan pergi
3. Kesiapan atau kepedulian pengemudi
4. Pemberian informasi yang tepat dan cepat
5. Keselamatan penumpang
6. Pengenaan tarif angkutan
7. Keamanan penumpang dalam perjalanan
8. Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
9. Sopan terhadap penumpang
10. Kebersihan dan kerapihan pengemudi
11. Penampilan interior angkutan
12. Penampilan eksterior angkutan

Responden akan diminta untuk memberikan skala tingkat kepuasan dan kepentingan dari masing - masing atribut atau variabel yang ada. Dengan menggunakan perbandingan skala menurut likert sebagai berikut :

Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan
1 = Tidak memuaskan	1 = Tidak penting
2 = Kurang memuaskan	2 = Kurang penting
3 = Cukup memuaskan	3 = Cukup penting
4 = Memuaskan	4 = Penting
5 = Sangat memuaskan	5 = Sangat penting

Tabel 3.1
Atribut Kuesioner IPA

No	Variabel Kepuasan	1	2	3	4	5
1	**Dapat dipercaya (*reliability*) :**					
	• Ketersediaan moda angkutan • Ketepatan waktu datang dan pergi					
2	**Tanggapan (*responsiviness*) :**					
	• Kesiapan atau kepedulian pengemudi • Pemberian informasi yang tepat dan cepat					
3	**Jaminan (*insurance*) :**					
	• Keselamatan penumpang angkutan • Pengenaan tarif angkutan • Keamanan penumpang dalam perjalanan • Kenyamanan penumpang dalam perjalanan					
4	**Empati (*emphaty*) :**					
	• Sopan terhadap penumpang					
5	**Berwujud (*tangibles*) :**					
	• Kebersihan dan kerapihan pengemudi • Penampilan interior angkutan • Penampilan eksterior angkutan					

3.2. Metode Analisa

Tahapan analisa yaitu tahapan untuk menguraikan data dan untuk merubah data atau informasi ke dalam suatu bentuk lain yang lebih spesifik sesuai sasaran dengan menggunakan metode dan cara tertentu untuk menghasilkan suatu kesimpulan mengenai studi yang dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Importance Peformance Analysis* (IPA).

3.2.1. Metode Penentuan Sampel

Populasi adalah sekelompok objek yang akan diselidiki. Sedangkan Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Sampel yang baik adalah sampel yang reprensentatif, artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada (Arikunto, 2006). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini sangat diperlukan karena peneliti tidak dapat menjadikan seluruh pelanggan jasa angkutan menjadi responden.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan cara *Non Probability Sampling,* yaitu pengambilan sampel dengan cara semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih

menjadi anggota sampel karena misalnya ada beberapa bagian tertentu yang memang dengan sengaja tidak dimasukkan dalam pemilihan untuk mewakili populasi yang ada. Cara seperti ini sering disebut sebagai pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan karena dalam pelaksanaannya digunakan pertimbangan tertentu oleh peneliti. Berdasarkan tema penelitian yang diambil maka orang yang dapat dijadikan sampel adalah pelanggan jasa angkutan kota di Kota Kupang.

Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, maka digunakan penentuan sampel menurut *Taro Yamane* yang dikutip oleh Rahmat (1982:82) yaitu :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :
n = Jumlah sampel
N = Jumlah populasi
d^2 = Presisi yang ditetapkan

Dari jumlah populasi pengguna jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang adalah sebesar N = 400 orang per hari dengan pemilihan jalur angkutan yaitu jalur lampu 02 dan 06 dengan jumlah armada masing-masing jalur yaitu :

Tabel 3.2
Jalur Angkutan Kota

No	Jalur	Warna	Jumlah Armada
1	02 Terminal Belo-Kupang PP	Putih	105
2	06 Terminal Kupang- Oebufu PP	Hijau	101
Jumlah			**206**

Sumber : Hasil Survey

Pemilihan ke-dua jalur angkutan tersebut berdasarkan beberapa faktor penilaian tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan seperti "waktu menunggu angkutan yang datang", dimana saat penumpang mengharapkan kedatangan angkutan yang diharapkan dengan waktu yang tepat namum dengan jumlah angkutan yang tersedia kurang sehingga membuat penumpang harus menunggu angkutan dengan waktu yang lebih lama dari waktu yang diharapkan, sehinggan

dengan tersedianya angkutan sangat mempengaruhi kinerja dari angkutan kota terkait dengan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang. Dengan tingkat pesisi yang telah ditentukan sebesar 10 %. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (n) untuk pengguna jasa angkutan kota adalah sebagai berikut :

Jumlah armada pada jalur lampu 02 dan lampu 06 yaitu berjumlah 206 angkutan, sehingga didapatkan :

= 206 x jumlah populasi perhari sebanyak 400 orang

= 82.400 orang untuk semua jumlah armada pada jalur lampu 02 dan lampu 06 per harinya. Adapun perhitungan sampel penumpang jasa angkutan kota sebagai berikut :

$$n = \frac{82.400}{82.400(0,1)^2 + 1}$$

$$= 99,87$$

$$= 100 \text{ responden}$$

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 3.1 Wawancara Dengan Pengemudi Angkutan

Tabel 3.3
Perhitungan Sampel Responden Pelanggan Jasa Angkutan Kota

No.	Trayek	Jumlah Armada	Prosentase (%)	Σ Responden (% x jumlah sampel responden)
1	Lampu 02	105	0,51	0,51 % x 100 = 51
2	Lampu 06	101	0,49	0,49 % x 100 = 49

Sumber : Hasil Survey 2012

3.2.2. Uji Validitas dan Reabilitas Kuisioner

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuisioner yang memuat variabel-variabel kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang kemudian dibagikan kepada responden dalam hal ini yaitu pelanggan jasa angkutan kota. Variabel-variabel tadi selanjutnya di uji kembali dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabelitas. Adapaun penjabaran dari uji validitas dan uji reliabilitas, yaitu :

A. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan inslrumen (Sinamoca 2002). Suatu instrumen dianggap valid apabila rnarnpu mengukur apa yang diinginkan. Pengujian validitas kuisioner dilakukan dengan rnenggunakan teknik korelasi *product* moment·dengan rumus (Umar 2003). [14]

$$r = \frac{n(\sum XY) - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left[n\sum X^2 - (\sum X)^2\right]\left[n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\right]}}$$

Keterangan :
r = Koefisien korelasi
X = Skor penyataan ke-i
Y = Skor total
N = Jumlah responden

Harga rxy yang diperoleh dari perhitungan dikonsultasikan dengan harga r pada tabel *product moment* dengan α = 5%. Soal dikatakan valid apabila harga rxy > r tabel , maka item angket dianggap valid.

B. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah tingkat keandalan kuisioner. Kuisioner yang reliabel adalab kuisioner yang apabila dicobakan berulang-ulang kepada kelornpok yang sarna akan menghasilkan data yang saran

[14] Dannaningsih. "Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Sea World Indonesia", Buletin Ekonomi Perikanan Vol. VI. No.2 Tahun 2006.

(Simamora 29(2). Untuk mencari reliabilitas kuisionerdigunakan rum us Alpha. Menurut Umar (2003) dapatdihitung dengan cara berikut:[15]

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2}\right)$$

Keterangan :
r11 = reliabilitas instrumen
k = banyaknya butir pertanyaaan soal
$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
σ_t^2 = varians total

Harga 11 r yang diperoleh dari perhitungan dikonsultasikan dengan harga r pada tabel product moment dengan α = 5%. Instrumen dikatakan reliabel apabila harga 11 r > r table.

3.2.3. Metode *Importance Peformance Analysis* (IPA)

Dalam penelitian ini, tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk mengetahui prioritas apa saja yang digunakan untuk peningkatan pelayanan pada bidang jasa angkutan kota berdasarkan kepuasan pelanggan. Sehingga diperlukan metode yang mampu menganalisa hubungan antara tingkat kepuasan dan tingkat harapan dari pelanggan jasa angkutan kota, maka adapun metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode *Importance Peformance Analysis (IPA)*. *Importance Peformance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa (Brandt, 2000 dan latu & everett, 2000).[16]

Metode ini diawali dengan mencari kepuasan dan kepentingan dari suatu objek berdasarkan variabel yang telah ditentukan. Nilai dari masing - masing item dijumlahkan dan kemudian dicari nilai rata - rata dari semua item yang ada. Nilai antara kepentingan dan kepuasan dipindahkan ke diagram *kartesius* yang telah dihitung rata - rata kepuasan dan kepentingannya. Tingkat kepuasan adalah hasil

---

[15] Ibid, hal 89.
[16] Ibid, hal 3

perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kepuasan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \quad X\ 100\ \%$$

Keterangan :
Tki = Tingkat kesesuaian responden
Xi = Skor penilaian kinerja kepuasan
Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dihitung dengan rumus :

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :
X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kapuasan
Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan
n = Jumlah responden

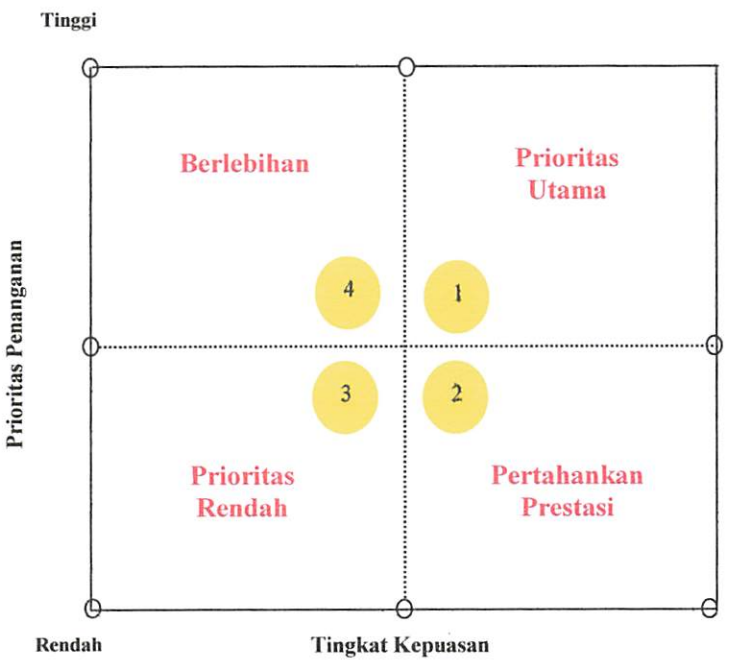
Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana (X) merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan penumpang seluruh atribut dan (Y) merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini terdapat 12 atribut, dimana seluruhnya ada K faktor. Jadi K = 12. Rumus selanjutnya :

$$X = \frac{\sum_{i=1} X_i}{K} \qquad Y = \frac{\sum_{i=1} Y_i}{K}$$

Keterangan :
K = Banyaknya item / atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan lagi dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagran kartesius, sebagai berikut :



Gambar 3.2 Diagram kartesius Importance Performance Analysis
Sumber : Martilla dan James (1977)

Adapun interpretasi dari diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Kuadran Pertama, *"Prioritas Utama"*** Menunjukkan faktor-faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh pemilik dari jasa angkutan kota sebagai prioritas yang

utama, karena keberadaan dari atribut-atribut inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan.

2. **Kuadran Kedua, *"Pertahankan Prestasi"*** Menunjukkan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota dan perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/penumpang.
3. **Kuadran Ketiga. *"Prioritas Rendah"*** Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang berada dalam kuadaran ini dinilai masih kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kualitas pelaksanaannnya cukup atau biasa saja.
4. **Kuadran Keempat, *"Berlebihan"*** Menunjukkan behwa atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang berada dalam kuadran ini diilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap bahwa tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh pemilik jasa angkutan sehingga sangat memuaskan.

BAB IV
GAMBARAN UMUM

Sebagai input dalam sebuah penelitian, data merupakan informasi baik berupa data kualitatif maupun kuantitatif yang berguna untuk menunjang tahapan dalam mencapai sasaran sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, data yang digunakan terdiri dari data-data hasil observasi pada lokasi penelitian yang dirangkum dalam bentuk foto dan gambar guna mengetahui karakteristik lokasi penelitian, selain itu data pada penelitian ini juga terdiri dari hasil kuisioner yang didistribusikan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang.

4.1. Deskripsi Lokasi Studi

Lokasi yang dijadikan studi penelitian ini adalah kota Kupang dengan luas wilayah keseluruhan adalah 180,27 km^2. Dalam penelitian ini yang akan menjadi pembahasan utama adalah mengenai kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang, dimana jalur yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu jalur lampu 02 dan jalur lampu 06. Pemilihan kedua jalur angkutan tadi didasarkan atas banyaknya jumlah armada angkutan yang melayani. Dimana yang menjadi salah satu indikator dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota yaitu "*tersedianya moda angkutan*" dalam artian bahwa pelanggan yang menunggu angkutan dengan waktu yang lama maka akan memebuat pelanggan merasa jenuh dan akan menyebabkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari angkutan kota menurun, sehingga ketesediaan akan moda angkutan yang mencukupi kebutuhan pelanggan angkutan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Jumlah armada pada masing-masing jalur akan dijabarkan pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1
Jumlah Armada Angkutan Kota

No	Trayek	Jumlah Armada (Unit)
1	Lampu 1	41
2	Lampu 2	105
3	Lampu 3	38
4	Lampu 5	55
5	Lampu 6	101
6	Lampu 7	57
7	Lampu 8	6
8	Lampu 10	53
9	Lampu 16	14
10	Lampu 17	48
11	Lampu 18	3
12	Lampu 19	1
13	Lampu 20	2
14	Lampu 24	5
15	Lampu 25	5

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Kupang thn 2011

Tabel 4.2
Jalur Trayek Angkutan Kota

No	Trayek	Warna Angkutan	Jalur Trayek yang Dilewati
1	Lampu 1 Terminal Belo-Kupang PP	Putih	Melalui jalan : H.R. Koroh-Suharto-Sudirman-Sukarno-Terminal Kupang
			Kembali melalui : Siliwangi-Sumba-A. Yani-Sumohardjo-Sudirman-Suharto-H.R. Koroh-Terminal Belo
2	Lampu 2 Terminal Belo-Kupang PP	Putih	Melalui jalan : H.R. Koroh-Suharto-Sudirman-A.Yani-Sumba-Gunung Mutis-Cendrawasih-Terminal Kupang
			Kembali melalui : Sukarno-Hatta-Sudirman-Suharto-H.R. Koroh-Terminal Belo
3	Lampu 3 Terminal Belo-Tabun PP	Kuning	Melalui jalan : Siliwangi-Sumba-A.Yani-Sumohardjo-Sudirman--Surapati-Badak-Terminal Tabun
			Kembali melalui : Badak-Harimau-Sudirman-Sukarno-Terminal Kupang
4	Lampu 5 Terminal Belo-Kupang PP	Putih	Melalui jalan : H.R Koroh-Suharto-Herewila-Suprapto-Tompelo-Sukarno-Terminal Kupang
			Kembali melalui : Siliwang-Sumba-A.Yani-Sumohardjo-Tompelo-Suprapto-Herewila-Suharto-H.R. Koroh-Terminal Belo
5	Lampu 6 Terminal Kupang-Oebufu	Hijau	Melalui jalan : Siliwangi-Sumba-A.Yani-Sumohardjo--Lalamentik-Oebufu
			Kembali melalui : Lalamentik-Tompelo-Sukerno-terminal Kupang
6	Lampu 7 Terminal Oebobo-Belo PP	Putih	Melalui jalan : El tari-Suharto-H.R Koroh-Terminal Belo
			Kembali melalui : H.R Koroh-Suharto-El Tari-Sam Ratulangi-

No	Trayek	Warna Angkutan	Jalur Trayek yang Dilewati
			Perintis Kemerdekaan-Bundaran PU-Terminal Oebobo
7	Lampu 8 Terminal Oebobo-Tabun PP	Kuning	Melalui jalan : El Tari-Harimau-Badak-Terminal Tabun
			Kembali melalui : Badak-Harimau-Sam Ratulangi-Perintis Kemerdekaan-Bundaran PU-Terminal Oebobo
8	Lampu 10 Terminal Oebobo-Kupang PP	Hijau	Melalui jalan : Veteran-Timor raya-A. Yanii-Sumohardjo-Sukarno-terminal Kupang
			Kembali melalui : Siliwangi-Sumba-Timor Raya-Veretan-Perintis Kemerdekaan-Bundaran PU-Terminal Oebobo
9	Lampu 16 Terminal Kupang-Tofa PP	Putih	Melalui jalan : Siliwangi-Sumba-A.Yani-Sumohardjo-Sudirman-Suharto-Amabi-Tofa-Oebufu
			Kembali melalui : Amabi-Suharto-Sudirman-Sukarno-Terminal Kupang
10	Lampu 17 Terminal Kupang-Tofa PP	Putih	Melalui jalan : Sukarno-M Hatta-Sudirman-Suharto-Amabi-Tofa-Oebufu
			Kembali melalui : Amabi-Suharto-Sudirman-Sumba-Gunung Mutis-Cendrawasih-terminal Kupang
11	Lampu 18 Terminal Kupang-Manutapen PP	Coklat	Melalui jalan : Sukarno-Trikora-Manutapen
			Kembali melalui : Trikora-Siliwangi-Gunung Mutis-Cendrawasih-Terminal Kupang
12	lampu 19 Terminal Kupang-Batu Kadera PP	Coklat	Melalui jalan : Sukarno-Pahlawan-Batu Kadera
			Kembali melalui : Pahlawan-Siliwangi-Gunung Mutis-Cendrawasih-Terminal Kupang
13	lampu 20 Terminal Kupang-Bolok PP	Coklat	Melalui jalan : Pahlawan-Yos Sudarso-Bolok
			Kembali melalui : Yos Sudarso-Pahlawan-Siliwangi-gunung Mutis-Cendrawasih-terminal Kupang
14	Lampu 24 Terminal Oebobo-labat PP	Kuning	Melalui jalan : El Tari-Harimau-Labat
			Kembali melalui : Harimau-El Tari- Sam Ratulangi-Perintis Kemerdekaan-Bundaran PU-Terminal Oebobo
15	Lampu 25 Terminal Kupang-Lasiana PP	Ungu	Melalui jalan : Siliwangi-Sumba-Timor Raya-Lasia-Terminal Noelbaki
			Kembali melalui :Tomor Raya-A.Yani-Sumohardjo-Sukarno-Terminal Kupang

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Kupang thn 2011

Keterangan :

: Melalui jalan H.R. Koroh-Suharto-Sudirman-A.Yani-Sumba-Gunung Mutis-Cendrawasih-Terminal Kupang

: Kembali memalui Sukarno-Hatta-Sudirman-Suharto-H.R. Koroh-Terminal Belo

Gambar 4.1 Jalur Trayek Lampu 02

Keterangan :

: Melalui jalan Siliwangi-Sumba-A.Yani-Sumohardjo--Lalamentik-Oebufu

: Kembali melalui Lalamentik-Tompelo-Sukerno-terminal Kupang Belo

Gambar 4.2 Jalur Trayek Lampu 06

4.2. Kondisi Angkutan Kota

Jenis angkutan kota eksiting yang ada di Kota Kupang berupa minibus yang disebut dengan bemo yang dimana merupakan salah satu penunjang kebutuhan penduduk Kota Kupang dalam berkativitas setiap harinya. Adanya angkutan kota tersebut untuk melihat ketersediaan akan fasilitas moda angkutan kota secara keseluruhan yang ada di Kota Kupang baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas untuk menunjang arahan tingkat pelayanan untuk meningkatkan kepuasan maupun kenyamanan pengguna jasa angkutan khususnya angkutan kota. Berikut ini adalah kondisi angkutan kota yang ada di Kota Kupang yaitu :

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.3 Jalur Lampu 03

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.4 Jalur Lampu 05

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.5Jalur Lampu 06

Sumber : Hasil Survey 2012

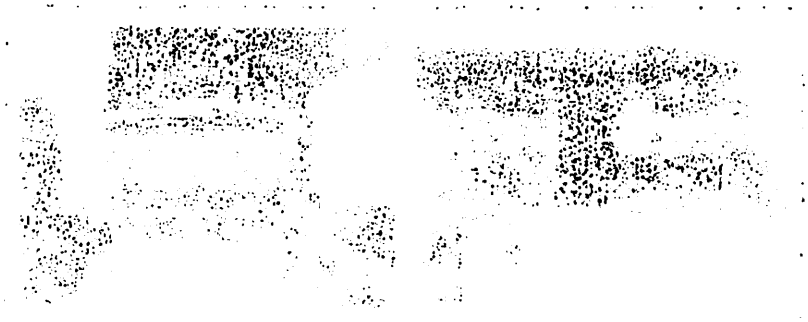
Gambar 4.6 Jalur Lampu 07

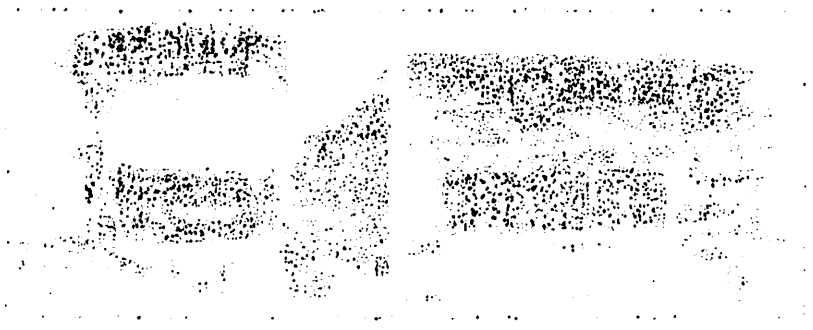
Sumber : Hasil Survey 2012

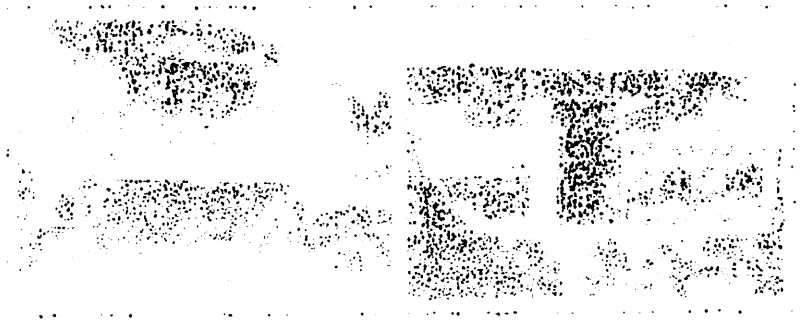
Gambar 4.7 Jalur Lampu 10

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.8 Jalur Lampu 11/C6







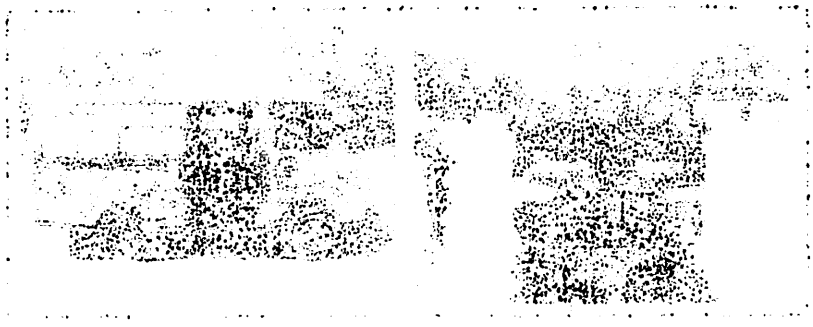
Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.9 Jalur Lampu 27

4.3. Atribut Kepuasan Pelanggan Angkutan Kota di Kota Kupang

Seperti yang sudah dijelaskan lebih awal pada gambaran umum, Kota Kupang dimana dengan jumlah penduduk yang ada maka sangat erat kaitannya dengan ketersediaan moda transportasi yang dapat menunjang kelancaran aktivitas penduduk yang ada di Kota Kupang khususnya bagi para pelajar, mahasiswa maupun pedagang yang datang ke Kota Kupang dengan tujuan untuk pendidikan maupun berdagang. Jenis moda transportasi yang ada di Kota Kupang sangat beragam mulai dari kendaraan pribadi sampai moda transportasi umum seperti angkutan kota atau yang biasa disebut dengan mikrolet. Namun di Kota Kupang angkutan kota biasanya disebut dengan sebutan "bemo". Keunikan angkot di Kota Kupang ini karena tampilan angkotnya yang penuh dengan asesoris, dekorasi dan musik yang menggelegar. Hal tersebut tentunya menimbulkan kesan yang berbeda dari para pelanggan jasa angkutan kota terhadap kualitas dari jasa angkutan yang ada. Para pelanggan ada yang merasa puas, kurang puas bahkan tidak puas dengan kualitas pelayanan dari jasa angkutan kota, sehingga dari hal tersebut menuntut adanya kualitas pelayanan dan kenyamanan yang tinggi dari jasa angkutan kota sehingga para pelanggan jasa angkutan juga merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Untuk mengukur kinerja dari angkutan kota khususnya yang ada pada Kota Kupang menggunakan beberapa variabel amatan seperti : *Reliability / Dapat dipercaya* berupa ketersediaan moda angkutan dan ketepatan waktu datang dan pergi; *Responsiviness / Tanggapan* berupa kesiapan atau kepedulian pengemudi



dan pemberian informasi yang tepat dan cepat; *Insurance / Jaminan* berupa keselamatan penumpang, pengenaan tarif angkutan, keamanan penumpang dalam perjalanan dan kenyamanan penumpang dalam perjalanan; *Emphaty/Empati* berupa sopan, supel dan ramah terhadap penumpang, *Tangibles/Berwujud* berupa kebersihan dan kerapihan pengemudi, penampilan interior angkutan dan penampilan eksterior angkutan. Maka dibawah ini akan dijelaskan karakter angkutan kota berdasarkan variabel kepuasan yaitu :

4.3.1. *Reliability* / Dapat dipercaya

Dalam pembahasan kali ini data yang berkaitan dengan *reliability / dapat dipercaya* yaitu terkait ketersediaan moda angkutan dan ketepatan waktu datang serta pergi angkutan. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan pada pembahasan dibawah ini.

A. Ketersediaan Moda Angkutan

Ketersediaan moda angkutan disini sangat erat hubungannya dengan kepuasan pelanggan jasa angkutan, dimana dengan semakin banyaknya ketersediaan moda angkutan akan dapat memenuhi kebutuhan penduduk akan jasa angkutan kota serta dapat menunjang kelancaran aktifitas penduduk yang ada di Kota Kupang. Ketika seseorang hendak melakukan perjalanan dengan angkutan kota, hal utama yang dia lakukan adalah menunggu kedatangan angkutan untuk kemudian masuk ke dalam angkutan dan diberangkatkan oleh angkutan kota tersebut. Ketika penumpang menunggu angkutan terlalu lama hingga diberangkatkan maka dapat dikatakan semakin sedikit ketersediaan angkutan tersebut sehingga menimbulkan rasa bosan bagi para pengguna jasa angkutan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kota.

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.10 Ketersediaan moda angkutan kota
Lokasi : Depan Polda dan Depan Katedral

A. Ketepatan Waktu Datang Dan Pergi

Ketepatan waktu datang dan pergi merupakan sebuah kondisi tertentu dimana mempengaruhi tingkat kenyamanan pengguna jasa angkutan khususnya angkutan kota dikarenakan dengan adanya ketidakpastian waktu datang maupun saat diberangkatkan, maka akan mengakibatkan minat penumpang untuk memilih angkutan kota sebagai salah satu moda transportasi akan semakain kecil. Ketepatan waktu datang dan pergi yang dimaksud disini yaitu ketentuan waktu angkutan yang datang saat dibutuhkan oleh penumpang dan waktu menunggu penumpang lain hingga diberangkatkan serta lamanya waktu tempuh hingga sampai ke tempat tujuan.

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.11 Ketepatan waktu datang dan pergi

Keterangan : 1. Waktu datang, 2. Penumpang saat menunggu angkutan lokasi dijalan el tari , 3. Penumpang saat menunggu amgkutan, lokasi didepan perpustakaan umum Kupang, 4. Waktu saat diberangkatkan

Tabel 4.3
Jumlah Kebutuhan Angkutan Kota dan Waktu Tempuh

Jalur Trayek	Panjang Trayek (Km)	Jumlah Armada		Waktu tempuh rata-rata (menit)
		Yang Ada	Kurang	
Terminal oebobo-el tari-suharto-sudirman-hatta-sukarno-salam-ikan paus-siliwangi-garuda-sumatera-sumba-street A-timor raya-adi sucipto-depan undana-el tari-bundaran PU-terminal oebobo.	22.4	-	5	45
Terminal belo-H.R koroh-suharto-el tari-bundaran PU-jalur 40 lasiana (belakang kampus undana)-timor raya-A. Yani-tom pello-cak doko-lalamentik-amabi-H.R koroh-terminal bello.	42.1	-	9	84
Terminal oebobo-el tari-sudirman-hatta-sukarno-salam-ikan paus-siliwangi-garuda-sumatera-sumba-A.yani-sumaharjo-bank indonesia-hatta-sudirmna-el tari-bundaran PU-terminal oebobo.	22.9	-	5	46
Terminal oebobo-el tari-lalamentik-cak doko-tom pello-sukarno-selam-ikan paus-siliwangi-garuda-sumatera-sumba-A.yani-sumahardjo-bank indonesia-tom pello-cak doko-lalamentik-el tari-bundaran PU-terminal oebobo.	20.1	-	4	40
Terminal oebobo-patung kirap-el tari-bundaran PU-oebufu-lalamentik-cak doko-tom pello-sukarno-selam-	24.2	-	5	48

Jalur Trayek	Panjang Trayek (Km)	Jumlah Armada		Waktu tempuh rata-rata (menit)
		Yang Ada	Kurang	
ikan paus-siliwangi-garuda-sumatera-sumba-A.yani-sumahardjo-BI-tom pello-cak doko-lalamentik-oebufu-bundaran PU-el tari-terminal oebobo.				
Terminal oebobo-patung kirap-el tari-bundaran PU-oebufu-amabi-suharto-sudirman-hatta-sukarno-selam-ikan paus-siliwangi-garuda-sumatera-sumba-A.yani-Sumahardjo-BI-hatta-sudirman-suharto-amabi-oebufu-bundaran PU-terminal oebobo.	29.6	-	6	59
Terminal oebobo-el tari-ruko-perintis kemerdekaan-cabang trakindo-timor raya-sumba-sumatra-gunung mutis-cenderawasih-terminal kupang-sukarno-selam-ikan paus-siliwangi-garuda-sumatera-sumba-timor raya-cabang trakindo-perintis kemerdekaan-SMA 2-el tari-Bundaran PU-terminal oebobo.	19.5	-	4	39
Terminal kupang-sukarno-selam-pahlawan-yos sudarso-tenau-yos sudarso-pahlawan-ikan paus-siliwangi-garuda-gunung mutis-cenderawasih-terminal kupang.	27.5	-	5	55
Oepura-BTN kolhua-maulafa-oebufu	19.8	-	15	40
Oepura-jl.sonbait-mengkudu-keladi-kenanga-basuki rahmat-lentera-noelmina-rara meha-kebun raja-untung surapati-kebun raja I-anggur-motaain-mawar-basuki rahmat-suharto-oepura.	6.2	-	12	12
Oebufu (jl.bundaran PU)-jl.rantai damai-perintis kemerdekaan-ahmad dahlan-MH tamrin-bajawa-lalamentik-el tari-ruko-patung kirap-MH thamrin-ahmad dahlan-perintis kemerdekaan-rantai damai-oebufu.	11.2	-	22	22
Terminal oebobo-el tari-lalamentik-oebufu-lilibanaimata-cabang penfui-naimata-liliba-oebufu-lalamentik-el tari-terminal oebobo.	20.9	-	20	42
Terminal oebobo-el tari-lalamentik-oebufu-lilibanaimata-liliba-bundaran PU-el tari-terminal oebobo.	18.7	-	20	37
Supul raya (perumnas)-kota kaya raya-nangka-timor raya-A.yani-sumohardjo (halte bank mandiri)-patung sonbait- sumohardjo (halte bank mandiri)-A.yani-timor raya- Supul raya (perumnas).	7.2	23	1	14
*Terminal tabun-badak-untung suropati-suharto-el tari-*suharto-untung suropati-badak-terminal tabun.	15	-	5	30
Labat-untung suropati-suharto-el tari-suharto-untung suropati-labat.	5.6	14	6	11
Terminal tabun-badak-untung suropati-herewila-palapacak doko-tom pello-BI-sudirman-untung suropati-badak-terminal tabun.	18.9	-	15	38
Terminal kupang-sukarno-selam-pahlawan-yos sudarso-terminal alak-yos sudarso-pahlawan-ikan paus-siliwangi-garuda-gunung mutis-sunan gunung jati-cenderawasih-terminal kupang.	15	-	15	30
Pasar impres-naikoten-HR koroh-jalur 40-naloni-PP	16.5	-	10	32
Pasar impres-naikoten-HR koroh-jalur 40-fatukoan-PP	17.2	-	10	35
Terminalkupang-selam-siliwangi-sumatera-sumba-A.yani-BI-sudirman-belakang kodim-gajah mada-jhon amalo-nunleu-sudirman-soeharto-kantor gubernur lama-PP	18	-	15	36

Jalur Trayek	Panjang Trayek (Km)	Jumlah Armada		Waktu tempuh rata-rata (menit)
		Yang Ada	Kurang	
Terminal kupang-selam-airmata-manutapen-PP	15	10	5	30
Terminal kupang-selam-fatufeto-batukadera-PP	15.6	2	8	32

4.3.2. *Responsiviness* / Tanggapan

Dalam pembahasan kali ini data yang berkaitan dengan *responsiviness/tanggapan* yaitu terkait kesiapan atau kepedulian pengemudi dan pemberian informasi yang tepat dan cepat. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan pada pembahasan dibawah ini.

A. Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi

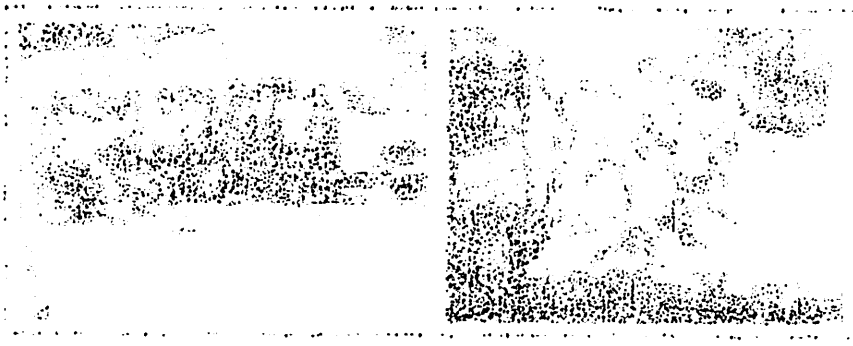
Pada pembahasan *responsiviness* ini merupakan suatu inisiatif para pekerja pada jasa angkutan kota seperti pengemudi maupun kenek angkutan untuk membantu para pelanggan atau penumpang angkutan dengan tanggap.

B. Pemberian Informasi Yang Tepat Dan Cepat

Pada penjelasan ini dimana pemberian informasi kepada pelanggan maupun penumpang angkutan juga merupakan salah satu faktor yang penting, dimana pelanggan akan merasakan nyaman ataupun merasa puas apabila sikap pengemudi angkutan yang ramah terhadap pelanggan dengan memberikan berbagai informasi terkait seberapa jauh atau lama waktu tempuh hingga tiba di tempat pemberhentian maupun tempat tujuan yang akan dituju penumpang.

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.12 Pemberian informasi antara kenek angkutan dengan penumpang



4.3.3. *Insurance* / Jaminan

Dalam pembahasan kali ini data yang berkaitan dengan *insurance/jaminan* yaitu terkait kesiapan atau kepedulian pengemudi dan pemberian informasi yang tepat dan cepat. Untuk lebih jelasnya akan dijelaskan pada pembahasan dibawah ini.

A. Keselamatan Penumpang

Faktor keselamatan pelanggan jasa angkutan sangatlah penting dikarena keselamatan dalam hal ini menyangkut jiwa pelanggan ataupun penumpang angkutan kota. Faktor keselamatan disini menyangkut pemerkosaan dan kecelakaan. Untuk lebih jelasnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Pemerkosaan

Kejadian pemerkosaan ini biasanya dilakukan pada wanita maupun remaja yang pada saat kondisi tersebut sedng berada sendirian didalam angkutan kota sehingga timbul suatu keinginan yang buruk dari supir maupun kenek angkutan kota.

2. Kecelakaan

Kecelakaan bisaanya terjadi akibat sikap sopir atau pengemudi angkutan yang ugal-ugalan saat mengendarai kendaraan. Kecelakaan juga sering terjadi disebabkan oleh karena sopir yang mengantuk saat menengendarai angkutan.

B. Pengenaan Tarif Angkutan

Tarif merupakan jasa angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa, baik melalui mekanisme perjanjian sewa-menyewa, tawarmenawar, maupun ketetapan pemerintah. Tarif yang ditetapkan pemerindah bertujuan terutama untuk melindungi kepentingan pengguna jasa dan produsen untuk kelangsungan usaha mereka.

Kebijakan tarif dapat dipandang sebagai kebijakan multisasi. Disatu sisi dapat dipandang alat pengendali lalu lintas namun disisi lain dapat berarti alat untuk mendorong masyarakat untuk menggunakan

kendaraan umum dan mengurangi kendaraan pribadi dan disisi lainnya dapat digunakan untuk mengarahkan perkembangan dan pertumbuhan wilayah dan kota.

1. **Penentuan Tarif Angkutan**

   Penentuan tarif angkutan didasarkan atas biaya operasional jasa angkutan yang terdiri dari :

   a) Biaya tetap, yaitu biaya yang tidak terpengaruh oleh kegiatan pengoperasian kendaraan.
   b) Biaya berubah, yaitu biaya yang berubah sejalan dengan adanya kegiatan pengoperasian kendaraan.
   c) Biaya umum, yaiatu biaya yang sukar atau tidak dapat dialokasikan secara tepat ke setiap jasa angkutan karena dugunakannya fasilitas yang sama.

2. **Jenis Tarif Angkutan**

   Ratif angkutan adalah suatu daftar yang memeuat harga-harga untuk para pemakai jasa angkutan yang disusun secara teratur. Pembebanan dalam harga dihitung menurut kemampuan transportasi. Adapun jenis tarif yang berlaku sebagai berikut :

   a) **Tarif Menurut Trayek**

      Tarif menurut trayek angkutan berdasarkan atas pemanfaatan operasional dari moda transportasi yang dioperasikan dengan menghitung jarak yang dilayanai oleh moda transportasi tersebut.

   b) **Tarif Lokal**

      Tarif lokal merupakan tarif yanag berlaku dalam suatu daerah teretentu, misalkan tarif angkutan kota (bemo) yang khusus untuk Kota Kupang. Tarif angkutan kota yang ada di Kota Kupang yaitu berkisar Rp. 1000 untuk siswa dan mahasiswa, Rp. 1500-2000 untuk PNS, Swasta, Wiraswasta, dan Ibu rumah tangga.

c) **Tarif Diferensial**

Tarif diferensial merupakan tarif angkutan dimana terdapat perbedaan tinggi tarif menurut jarak, berat muatan, atau sifat khusus dari muatan yang diangkat.

C. Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Faktor keamanan pada pelanggan jasa angkutan juga merupakan suatu hal yang penting dikarena keselamatan dalam hal ini menyangkut jiwa pelanggan ataupun penumpang angkutan kota. Faktor keamanan disini menyangkut pencopetan dan penodongan/perampokan. Untuk lebih jelasnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. **Pencopetan**

   Di dalam angkutan , dimana penumpang semua duduk bukan berarti bebas dari pencopetan. Pencopetan disini biasanya dilakukan lebih dari satu orang, meskipun naiknya tidak bersamaan. Modus yang digunakan oleh kawanan pencopet spesialis mikrolet biasanya adalah 'pengalih perhatian'. Salah seorang dari mereka bertugas mengalihkan perhatian (misalnya muntah, batuk terus menerus atau tingkah lain yang tidak wajar), di saat kita lengah karena merasa kasihan ataupun terganggu, seorang yang lain akan mengeksekusi atau mencopet korban dalam hal ini pelanggan atau penumpang jasa angkutan.

2. **Penodongan / perampokan**

   Penodongan maupun perampokan pada penumpang angkutan kota ini biasanya dilakukan ketika kondisi angkutan sepi, atau kebanyakan wanita. Biasa dilakukan secara kolektif, dimana penumpangnya tidak naik secara bersamaan. Sering juga kejadian pencompetan ataupun penodongan ini justru dilakukan juga oleh sopir angkutan .

D. Kenyamanan Penu ang Dalam Perjalanan

Faktor kenyaman ang dimaksudkan dalam hal ini yaitu adanya terminal bayang tau biasa disebut dengan "ngetem", dimana para sopir angkutan sanya menunggu maupun mengangkut penumpang bukan dari t nal namun dipersimpangan jalan, depan gang dan dipinggir j Banyak juga dari sopir angkutan kota yang ada di Kota Ku melakukan hal tersebut. Kegiatan *ngetem* ini semakin parah d n semakin menurunnya jumlah penumpang dikarenakan kenya an penumpang sudah sangat rendah terhadap pelayanan dari jasa kutan kota yang ada.

Sumber : Hasil Survey 2012

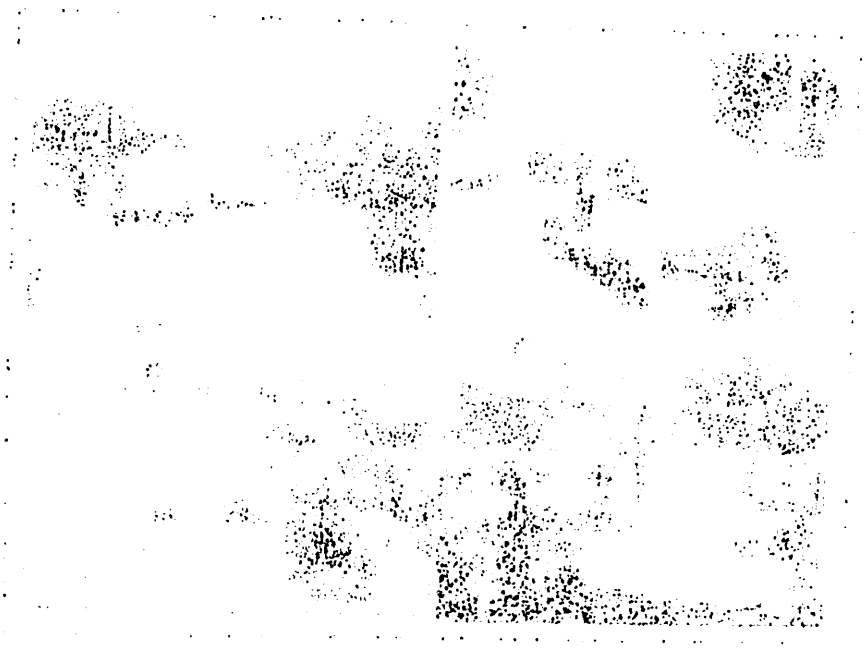
Gambar 4.13 Ketersediaan moda angkutan kota

Keterangan : A. Terminal bayangan didepan telkom, B. Terminal bayangan didepan bank mandiri

4.3.4. *Emphaty*/Empati

A. Sopan Terhadap Penumpang

Kesopanan, supel dan ramah merupakan suatu hal yang dapat menunjang kenyamanan maupun kepuasan dari para pelanggan jasa khususnya jasa angkutan kota. Sopan dalam hal ini yaitu sopir



maupun kenek angkutan tidak melakukan hal-hal diluar keinginan pengguna jasa seperti mencolek penumpang khususnya bagi penumpang wanita. Ramah yang dimaksudkan yaitu bisa diajak berkomuniaksi dan memberikan informasi yang baik kepada pengguna jasa angkutan.

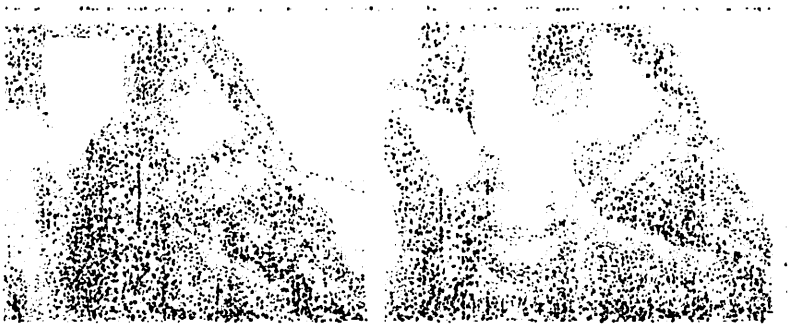
4.3.5. *Tangibles*/Berwujud

A. Kebersihan Dan Kerapihan Pengemudi

Kebersihan dan kerapihan dalam hal ini yaitu kebersihan dan kerapihan saat berpakaian. Penampilan pengemudi juga akan menjadi perhatian bagi para pengguna jasa. Rata-rata penumpang atau pelanggan jasa angkutan merasakan nyaman maupun puas akan layanan dari angkutan berdasarkan penilaian akan penampilan pengemudi angkutan. Banyak hampir ditemukan bahwa penumpang yang memilih angkutan untuk dipergunakan selama perjalanan dimana pengemudi maupun keneknya memiliki penampilan yang baik, rapih maupun bersih. Berdasarkan peraturan derah Kota Kupang No 05 Thn 2000 tentang Angkutan Kota Di Kota Kupang pada pasal yang ke-14 menetapkan bagi seriap pengemudi angkutan kota untuk berpakaian seragam yang diatur sendiri sesuai dengan kemauan pemilik dari jasa angkutan kota yang ada.

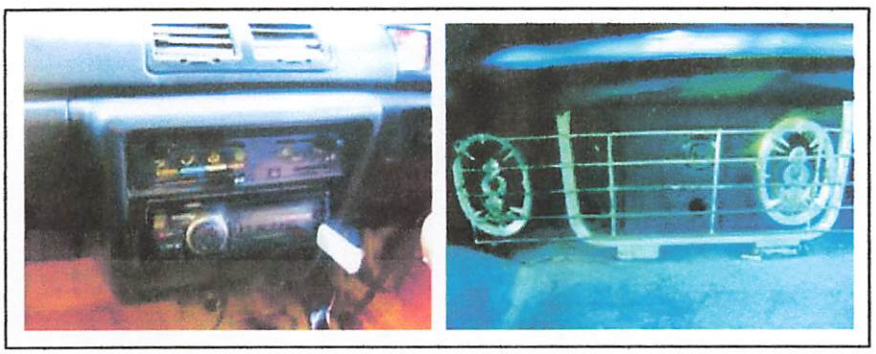
Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.14 Penampilan Sopir Angkutan



A. Penampilan Interior Angkutan

Pada pembahasan ini yang dimaksudkan dengan penampilan interior angkutan yaitu yang terdiri dari kondisi tempat duduk, fasilitas musik, aksesoris angkutan.



Sumber : Hasil Survey 2012

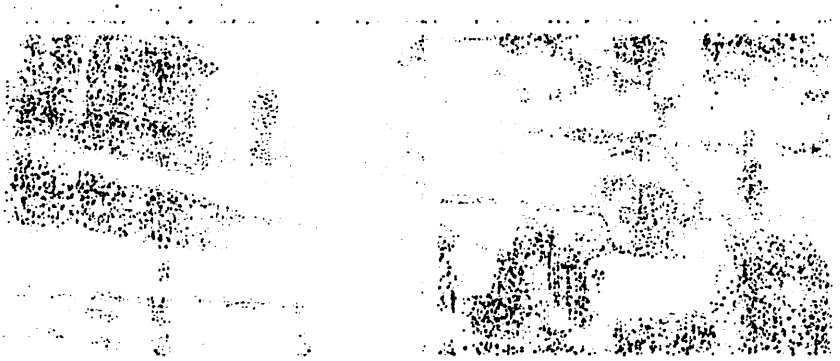
Gambar 4.15 Penampilan interior angkutan berupa fasilitas musik tape dan sound

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.16 Penampilan interior angkutan berupa pegangan tangan

Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.17 Penampilan interior angkutan berupa tempat duduk dan aksesoris boneka



Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.18 Penampilan interior angkutan berupa kebersihan angkutan dan pengharum mobil

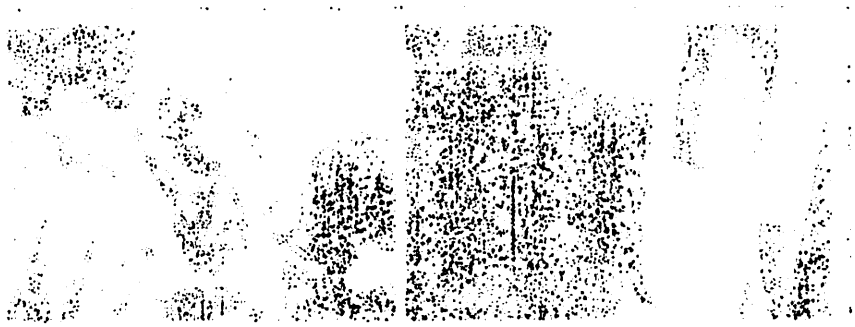
B. Penampilan Eksterior Angkutan

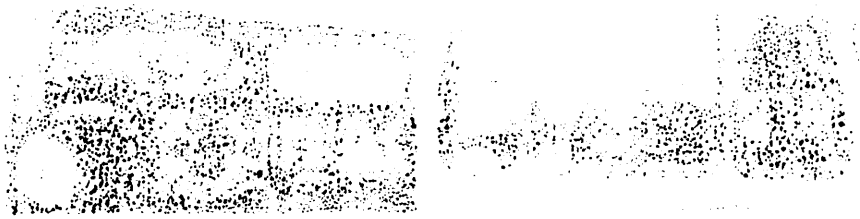
Pada pembahasan ini yang dimaksudkan dengan penampilan eksterior angkutan yaitu terdiri dari stiker, kaca film, dll

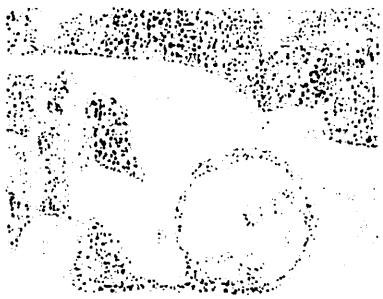
Sumber : Hasil Survey 2012

Gambar 4.19 Penampilan Eksterior Angkutan

A. Stiker bagian belakang angkuta, B. Stiker bagian samping angkutan, C. Kaca riben/film, lampu







BAB V
ANALISA KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUTAN KOTA

Tahapan analisa dalam penelitian ini meruapakan tahapan pengelolahan data sebagai input yang kemudian akan dianalisa untuk mendapatkan hasil dari tujuan penelitian yang mengacu pada hal tersebut, maka analisa yang digunakan yaitu dengan Metode *Importance Peformance Analisysis* (IPA) yang ditujukan pada angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang. Penggunaan metode IPA tersebut bertujuan untuk mengetahui kinerja dari angkutan kota sehingga diketahui persepsi dari masing-masing penumpang terkait dengan tingkat kepuasan sebagai sasaran dari penelitian ini guna untuk mewujudkan hasil akhir dari penelitian ini.

5.1. Analisa Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Kupang

Analisa atribut penentu kepuasan pelanggan angkutan kota meliputi kajian deskriptif terkait kinerja dari angkutan kota yang merupakan penjelasan secara teoritis guna mendeskripsikan tatanan dari tujuan yang ingin dicapai berdasarkan faktor kepuasan pelanggan akan kinerja dari jasa angkutan kota yang meliputi : Ketersediaan moda angkutan, Ketepatan waktu datang dan pergi, Kesiapan atau kepedulian pengemudi, Pemberian informasi yang tepat dan cepat, Keselamatan Penumpang, Pengenaan tarif angkutan, Keamanan penumpang dalam perjalanan, Kenyamanan penumpang dalam perjalanan, Sopan terhadap penumpang, Kebersihan dan kerapihan penumpang, Penampilan interior angkutan, dan Penampilan eksterior angkutan. Kajian tersebut didasarkan pada hasil pengamatan observasi pada tahapan survey lokasi yang kemudian dibandingkan dengan teori dan persepsi untuk mendapatkan kajian dari atribut penentu kepuasan pelanggan jasa angkutan kota. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan dibawah ini.

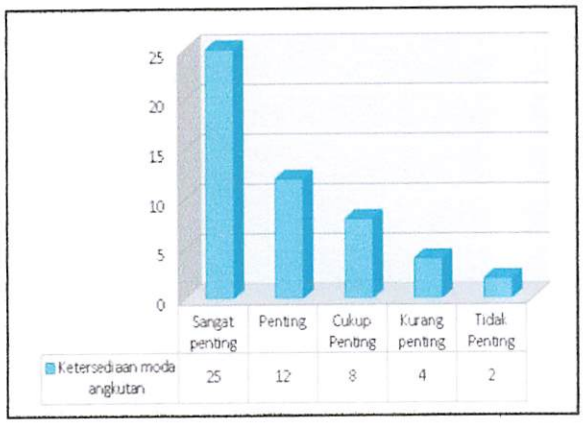
5.1.1. Ketersediaan Moda Angkutan

Adanya moda angkutan kota yang memenuhi kebutuhan penduduk akan transportasi merupakan salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan akan kinerja dari pelayanan jasa angkutan kota yang diberikan, dimana ketika seseorang hendak melakukan perjalanan dengan angkutan kota, maka hal pertama yang harus mereka lakukan adalah menunggu kedatangan angkutan untuk kemudian masuk ke dalam angkutan dan kemudian diberangkatkan dengan angkutan tersebut. Hal tersebut biasa dilakukan pada terminal pemberangkatan maupun di luar terminal (pinggir jalan atau dihalte). Sehubungan dengan kepuasan pelanggan, maka sangat relevan jika waktu yang dibutuhkan untuk menunggu dan diberangkatkan mempengaruhi kepuasan pelanggan akan jasa angkutan kota. Bisa dikatakan bahwa jika semakin lama pelanggan menunggu angkutan kota yang datang, maka semakin sedikit ketersediaan akan jasa angkutan kota yang ada dan dapat menimbulkan rasa bosan bagi pelanggan. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui persepsi pelanggan angkutan kota akan ketersediaan moda angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang yaitu : pada jalur lampu 02 jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang, puas sebanyak 15 orang, cukup puas sebanyak 8 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot sebesar 207. Pada jalur lampu 06 jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebesar 19 orang, puas sebesar 17 orang, cukup puas sebesar 5 orang, kurang puas sebesar 6 orang, dan yang menjawab tidak puas sebesar 2 orang dengan jumlah bobot 192.

Tabel 5.1
Jumlah Armada Angkutan Kota

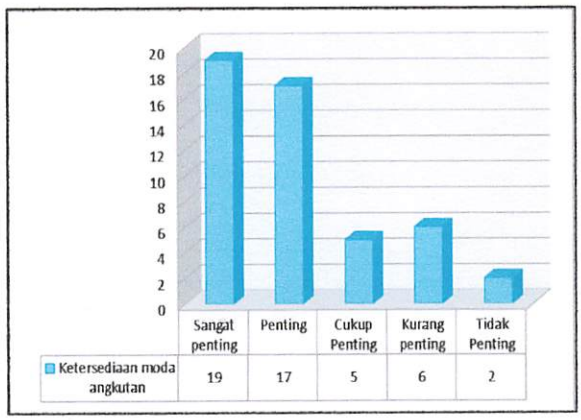
No	Trayek	Jumlah Armada (Unit)
1	Lampu 2	105
2	Lampu 6	101

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Kupang thn 2011



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.1 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Ketersediaan Moda Angkutan Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.2 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Ketersediaan Moda Angkutan Pada Jalur Lampu 06

Tabel 5.2
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Ketersediaan Moda Angkutan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	25	12	8	4	2	207
Jalur Lampu 06	19	17	5	6	2	192

Sumebr : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

(25 x 5) + (12 x 4) + (8 x 3) + (4 x 2) + (2 x 1) = 207

5.1.2. Ketepatan Waktu Datang dan Pergi

Ketentuan akan waktu keberangkatan angkutan hingga lama waktu angkutan sampai ke tempat tujuan seperti terminal maupun halte juga mempengaruhi kepuasan pelanggan angkutan kota. Dimana ketika pelanggan angkutan kota

berharap akan waktu tempuh yang sesuai namun pada kenyataannya tidak sesuai dengan yang diharapkan dikerenakan adanya beberapa faktor penghambat lainnya seperti waktu menunggu penumpang yang lain dan seringnya berhenti untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dipinggiran jalan. Adapun ketentuan akan waktu menunggu hingga diberangkatkan dan waktu selama perjalanan hingga sampai ditujuan yaitu lama menunggu penumpang yang datang pada angkutan kota yaitu selama 15 menit dengan lama waktu tempuh sebagai berikut :

Tabel 5.3
Waktu Tempuh Angkutan Kota Tiap Jalur

No	Jalur	Panjang Trayek (km)	Jalur Trayek	Waktu Tempuh (Menit)
1	Lampu 02	27.5	Melalui jalan : H.R. Koroh-Suharto-Sudirman-A.Yani-Sumba-Gunung Mutis-Cendrawasih-Terminal Kupang	55
			Kembali melalui : Sukarno-Hatta-Sudirman-Suharto-H.R. Koroh-Terminal Belo	
2	Lampu 06	29.6	Melalui jalan : Siliwangi-Sumba-A.Yani-Sumohardjo--Lalamentik-Oebufu	59
			Kembali melalui : Lalamentik-Tompelo-Sukerno-terminal Kupang	

Sumber : Hasil Survey

Dari data yang ada diatas, maka persepsi pelanggan angkutan kota mengenai ketepatan waktu datang hingga diberangkatkan yaitu : pada jalur lampu 02 dimana jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 18 orang, puas sebanyak 15 orang, cukup puas sebanyak 9 orang, kurang puas sebanyak 5 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan jumlah bobot 191. Pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 10 orang, puas sebanyak 12 orang, cukup puas sebanyak 13 orang, kurang puas sebanyak 9 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang dengan jumlah bobot 160.

Tabel 5.4
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Ketepatan Waktu Datang dan Pergi

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	18	15	9	5	4	191
Jalur Lampu 06	10	12	13	9	5	160

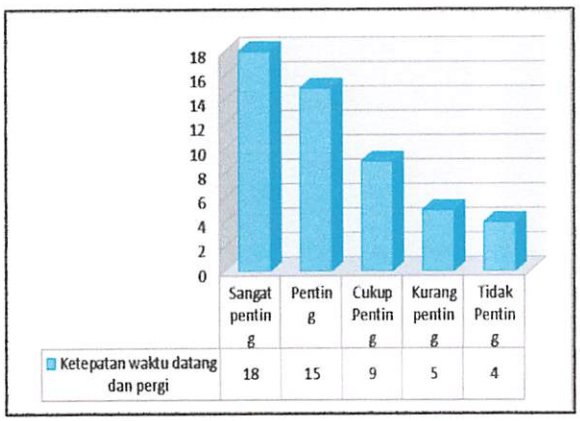
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

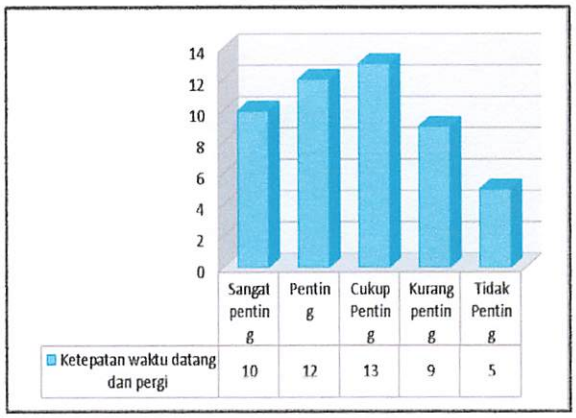
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

(18 x 5) + (15 x 4) + (9 x 3) + (5 x 2) + (4 x 1) = 191



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.3 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Ketepatan Waktu Datang dan Pergi Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.4 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Ketepatan Waktu Datang dan Pergi Pada Jalur Lampu 06

5.1.3. Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi

Kesiapan atau kepedulian pengemudi dalam hal ini yang dimaksud yaitu kesiapan pengemudi maupun kenek angkutan dalam memberikan bantuan kepada pelanggan jasa angkutan seperti membantu pelanggan saat ingin menaiki angkutan yang dipilih. Apabila hal tersebut sudah dilakukan dengan baik oleh pengemudi atau kenek angkutan maka dapat dikatakan pelanggan akan merasa puas akan kinerja dari pelayanan angkutan yang diberikan. Maka persepsi pelanggan angkutan kota mengenai kesiapan atau kepedulian pengemudi yaitu : pada jalur lampu 02 jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang, puas

sebanyak 15 orang, cukup puas sebanyak 6 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 212. Pada jalur lampu 06 jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebesar 8 orang, puas sebanyak 11 orang, cukup puas sebanyak 12 orang, kurang puas sebanyak 8 orang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas dalam penilaian kesiapan atau kepedulian pengemudi pada jalur lampu 06 ini.

Tabel 5.5
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Kesiapan atau Kepedulian Pengemudi

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	25	15	6	4	1	212
Jalur Lampu 06	25	15	6	4	1	212

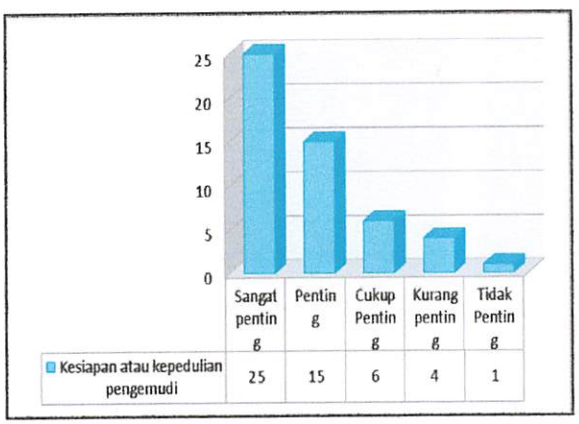
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

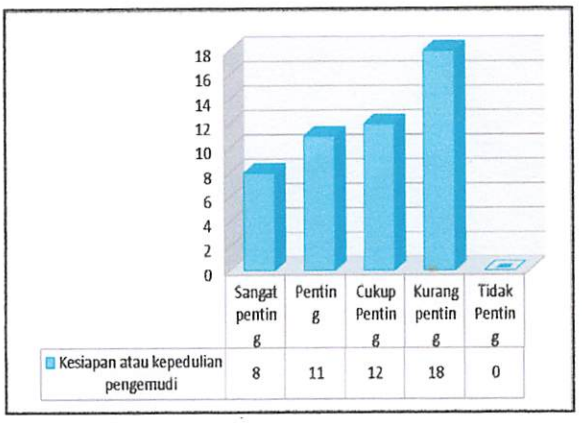
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

$(25 \times 5) + (15 \times 4) + (6 \times 3) + (4 \times 2) + (1 \times 1) = 212$



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.5 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Kesiapan atau Kepedulian Pengemudi Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.6 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Kesiapan atau Kepedulian Pengemudi Pada Jalur Lampu 06

5.1.4. Pemberian Informasi Yang Tepat dan Cepat

Pemberian informasi yang tepat dan cepat merupakan suatu kondisi tertentu yang berpengaruh terhadap penilaian pelanggan jasa angkutan akan pelayanan diberikan oleh angkutan kota pada jalur lampu 02 dan 06 pada khususnya. Adanya informasi mengenai lamanya waktu tempuh hingga sampai ke tujuan dengan cepat dan tepat dan mengenai jalur atau rute mana saja yang akan dilewati oleh angkutan tersebut akan memberikan penilaian tertentu dari pelanggan jasa angkutan kota terhadap kinerja dari jasa angkutan kota yang diberikan. Sehingga persepsi pelanggan angkutan kota pada jalur lampu 02 yang menjawab sangat puas sebanyak 18 orang, puas sebanyak 11 orang, cukup puas sebanyak 9 orang, kurang puas sebanyak 8 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang dengan jumlah bobot 182. Sedangkan pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 6 orang, puas sebanyak 4 orang, cukup puas sebanyak 3 orang, kurang puas sebanyak 15 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 21 orang dengan jumlah bobot 106.

Tabel 5.6
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Pemberian Informasi Yang Tepat dan Cepat

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	18	11	9	8	5	182
Jalur Lampu 06	6	4	3	15	21	106

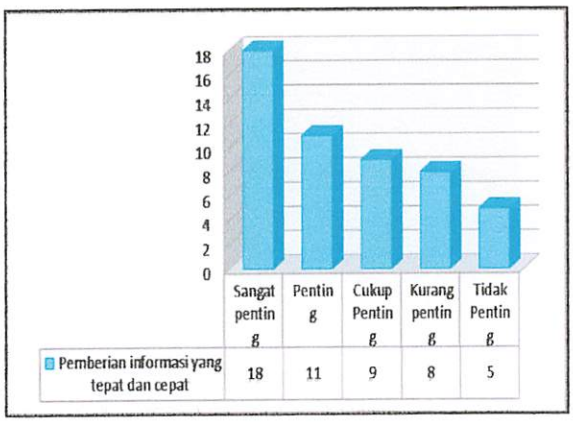
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

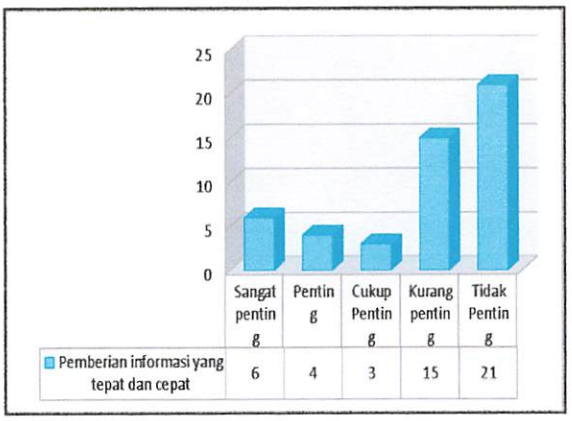
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

$(18 \times 5) + (11 \times 4) + (9 \times 3) + (8 \times 2) + (5 \times 1) = 182$



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.7 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Pemberian Informasi Yang Tepat dan Cepat Pengemudi Pada Jalur Lampu 02

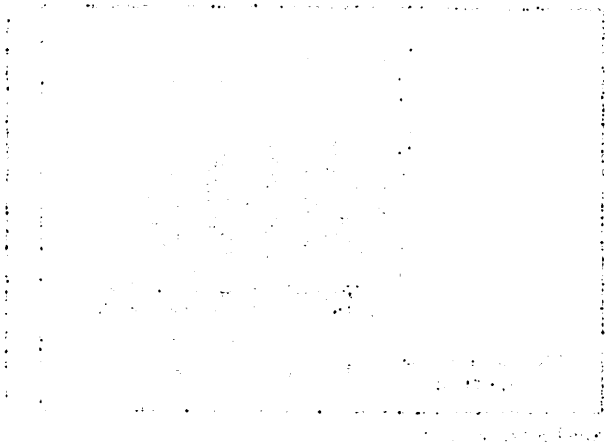


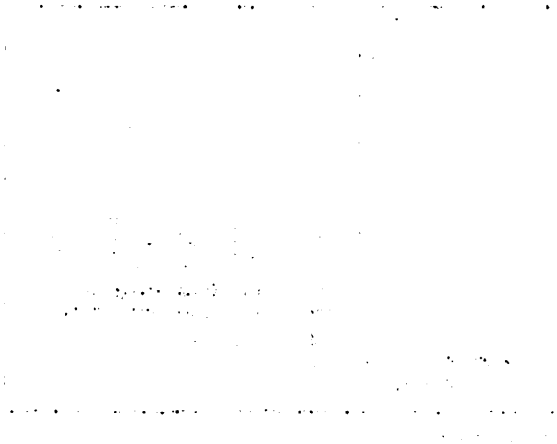
Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.8 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Pemberian Informasi Yang Tepat dan Cepat Pengemudi Pada Jalur Lampu 06

5.1.5. Keselamatan Penumpang

Sama halnya dengan pengendara lainnya tentunya pelanggan angkutan kota juga mengharapkan jaminan selama dalam perjalanan hingga sampai ditujuan. Jaminan penumpang angkutan tersebut berupa keselamatan dalam perjalanan. Keselamatan dalam hal ini yaitu terhindarnya dari kecelakaan yang bisanya disebabkan oleh pengemudi yang ugal-ugalan saat mengendarai angkutan atau seringnya pengemudi angkutan yang mengantuk saat mengemudi, kejadiaan lainnya yaitu seperti terhindarnya dari pemerkosaan yang biasanya terjadi pada kaum perempuan yang sering menaiki angkutan pada malam hari dalam kondisi sepi atau sendiri saat berada didalam angkutan. Sehingga keselamatan penumpang *dalam perjalanan ini sangat berpengaruh* terhadap persepsi pelanggan akan kualitas yang diberikan oleh angkutan kota khususnya pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06. Oleh karena itu terdapat beberapa persepsi pelanggan jasa angkutan pada jalur 02 dan 06 yang beragam. Penilaian pelanggan jasa angkutan akan keamanan penumpang pada jalur lampu 02 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 20 orang, puas sebanyak 9 orang, cukup puas sebanyak 11 orang, kurang puas sebanyak 7 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan bobot 187. Pada jalur lampu 06 pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 21 orang, puas sebanyak 29 orang, cukup puas sebanyak 7 orang,





kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 205, dapat dikatakan penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan angkutan pada jalur lampu 06 rata-rata merasa puas dilihat dari jumlah pemilih rasa puas dengan jumlah yang paling tinggi.

Tabel 5.7
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Keselamatan Penumpang

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	20	9	11	7	4	187
Jalur Lampu 06	21	19	7	1	1	205

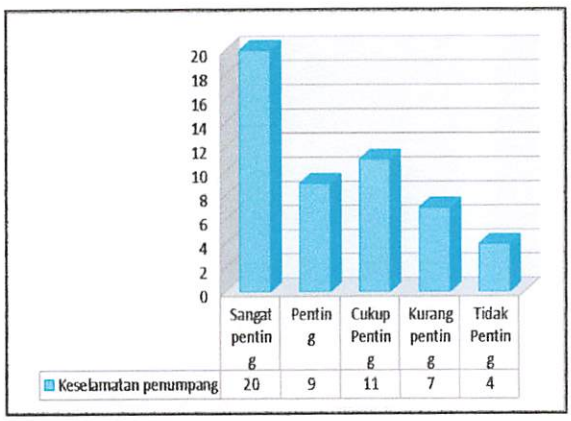
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

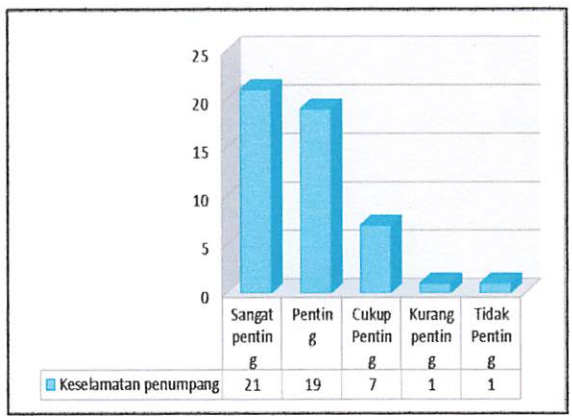
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

$(20 \times 5) + (9 \times 4) + (11 \times 3) + (7 \times 2) + (4 \times 1) = 187$



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.9 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Keselamatan Penumpang Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.10 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Keselamatan Penumpang Pada Jalur Lampu 06

5.1.6. Pengenaan Tarif Angkutan

Salah satu hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada bidang jasa angkutan kota yaitu mengenai tarif angkutan yang sering kali menyalahi aturan maupun ketetapan yang telah ditentukan. Pengenaan tarif angkutan khususnya yang ada di Kota kupang telah ditetapkan dalam peraturan daerah mengenai ketentuan tarif angkutan dimana pemungutan tarif angkutan kota ditentukan berdasarkan jarak tempuh dari masing-masing jalur angkutan yang ada. Ketentuan akan tarif angkutan yang ada di Kota Kupang yaitu : 0-5 km, 5-10 km, 10-15 km dan diatas 15 km. Tarif juga mempertimbangkan aspek lainnya seperti asumsi kenaikan suku cadang sebesar 20 persen. Untuk tarif 0-5 km sebelumnya sebesar Rp. 1.300 naik menjadi Rp. 1600, 5-10 km sebelumnya Rp. 1.800 menjadi Rp. 2.150, 10-15 km sebelumnya Rp. 2.000 menjadi Rp. 2.550 dan diatas 15 km ditambah Rp. 140 per kilometernya. Namun untuk penetapan tarif angkutan kota sebenarnya yang ada di Kota Kupang pemerintah setempat menetapkan ketentuan tarif yang disamakan pada tiap jalurnya yang dibedakan berdasarkan pada tingkatan pekerjaan saja dimana tarif untuk anak sekolahan dan mahasiswa sebesar Rp. 1000 dan untuk Ibu rumah tanggan, PNS, pesiunan, swasta maupun wiraswasta sebesar Rp. 1.500 – 2.500. Hal tersebut dikarenakan beberapa pertimbangan dimana jika tarif angkutan tinggi maka pengguna jasa angkutan akan beralih ke moda transportasi lainnya yang lebih menguntungkan mereka seperti penggunaan kendaraan pribadi dan jika pelanggan melakukan hal tersebut maka akan mengakibatkan penurunan pendapatan bagi pemilik dari jasa angkutan kota yang ada. Oleh karena itu penilaian pelanggan jasa angkutan kota pada jalur lampu 02 mengenai tarif angkutan yaitu : yang menjawab sangat puas sebanyak 19 orang, puas sebanyak 17 orang, cukup puas sebanyak 9 orang, kurang puas sebanyak 5 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 201. Pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 21 orang, puas sebanyak 12 orang, cukup puas sebanyak 10 orang, kurang puas sebanyak 4 orang dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot 193.

Tabel 5.8
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Pengenaan Tarif Angkutan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	19	17	9	5	1	201
Jalur Lampu 06	21	12	10	4	2	193

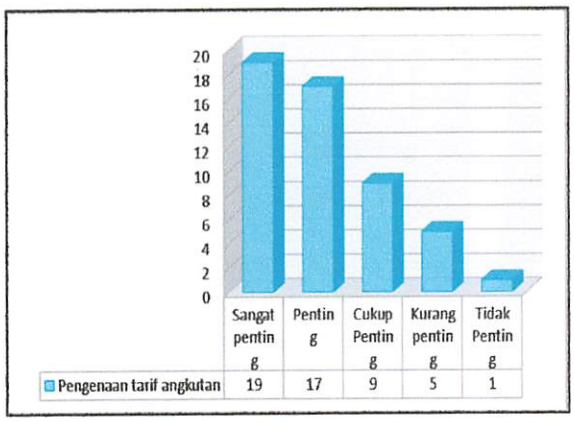
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

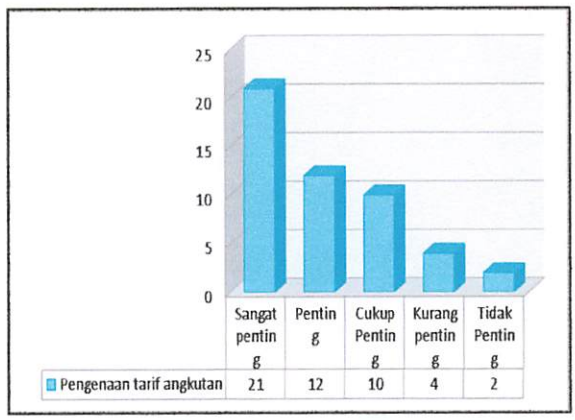
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

(19 x 5) + (17 x 4) + (9 x 3) + (5 x 2) + (1 x 1) = 201



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.11 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Pengenaan Tarif Angkutan Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.12 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Pengenaan Tarif Angkutan Pada Jalur Lampu 06

5.1.7. Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Jika kita berbicara mengenai keamanan maka erat kaitannya dengan berbagai kejahatan seperti pencopetan, penodongan maupun perampokan yang sering juga terjadi didalam angkutan kota. Jaminan penumpang akan keamanan

didalam perjalanan selama menggunakan jasa angkutan kota juga sangat berpegaruh terhadap penilaian akan kepuasan pelanggan angkutan. Dimana dengan sering terjadi pencopetan, penodongan maupun perampokan di dalam angkutan kota maka pelanggan akan merasa tidak nyaman saat memilih angkutan kota tersebut sebagai moda transportasi mereka dan bisa dikatakan pelanggan akan beralih ke moda angkutan lainnya. Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan kota terhadap keamanan dalam perjalanan yaitu pada jalur lampu 02 yang merasa sangat puas sebanyak 26 orang, puas sebanyak 13 orang, cukup puas sebanyak 7 orang, kurang puas sebanyak 3 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot 211, sedangkan pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 30 orang, puas sebanyak 14 orang, cukup puas sebanyak 2 orang, kurang puas sebanyak 2 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 217.

Tabel 5.9
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	26	13	7	3	2	211
Jalur Lampu 06	30	14	2	2	1	217

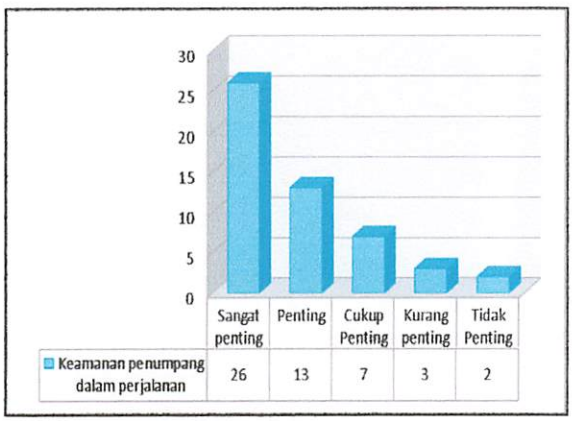
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

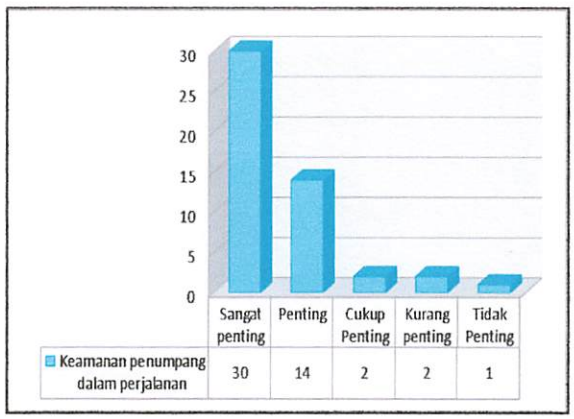
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

$(26 \times 5) + (13 \times 4) + (7 \times 3) + (3 \times 2) + (2 \times 1) = 211$



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.13 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.14 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan Pada Jalur Lampu 06

5.1.8. Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Seringnya angkutan kota yang "ngetem" atau membuat terminal bayangan dengan sendirinya tentunya membuat penumpang merasa kurang nyaman. Banyak penumpang angkutan kota yang mengharapkan sampai ditempat tujuan dengan tepat, namun hal tersebut kadang kala tidak berjalan sesuai keinginan penumpang. Seperti halnya angkutan kota yang ada di Kota Kupang, dimana sering sekali membuat terminal bayangan pada tempat yang diinginkan oleh pengemudi angkutan. Ketika ada penumpang yang ingin melewati salah satu jalan yang merupakan rute dari angkutan tersebut namun karena jumlah penumpang angkutan yang sangat sedikit berkisar 1-5 orang maka pengemudi sering sekali memotong jalan bahkan berhenti bukan pada tempat pemberhentian yang sebenarnya. Sehinggan tidak jarang ada pelanggan angkutan kota tersebut yang merasa kurang nyaman atas kinerja yang diberikan. Penilaian pelanggan jasa angkutan atas kenyamanan yang diberikan oleh angkutan kota pada jalur lampu 02 *yaitu pelanggan yang merasa sangat puas* sebanyak 17 orang, puas sebanyak 12 orang, cukup puas sebanyak 11 orang, kurang puas sebanyak 7 orang, dan yang menjawab tidak puas sebnayak 4 orang dengan jumlah bobot 184. Sedangkan pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebnayak 11 orang, puas

sebanyak 5 orang, cukup puas sebanyak 19 orang, kurang puas sebanyak 7 oranga, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 7 orang dengna jumlah bobot 153.

Tabel 5.10
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	17	12	11	7	4	184
Jalur Lampu 06	11	5	19	7	7	153

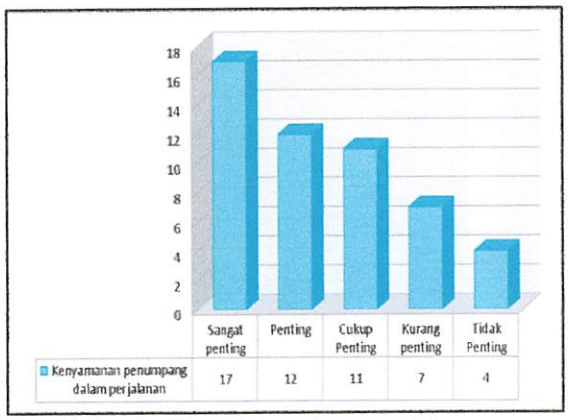
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

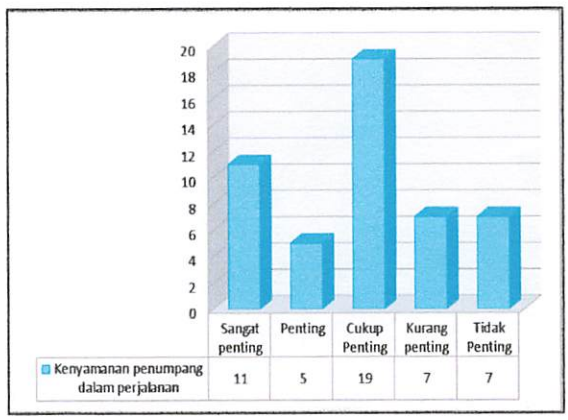
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

(17 x 5) + (12 x 4) + (11 x 3) + (7 x 2) + (4 x 1) = 184



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.15 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.16 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan Pada Jalur Lampu 06

5.1.9. Sopan Terhadap Penumpang

Sikap sopan merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh siapa saja khususnya yang bekerja pada bidang jasa, karena dengan sikap sopan yang diberikan selama pelayanan maka pelanggan akan merasakan rasa puas terhadap kinerja dari perusahaan tersebut seperti halnya pada bidang jasa angkutan kota . Sopan yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu pengemudi maupun kenek angkutan dapat berprilaku baik terhadap penumpang angkutan selama perjalanan. Penilaian pelanggan angkutan terhadap sikap sopan dari pengemudi maupun kenek pada jalur lampu 02 yaitu pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 14 orang, puas sebnayak 15 orang, cukup puas sebnayak 11 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 7 orang dengan jumlah bobot 178. Pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 4 orang, puas sebanyak 7 orang, cukup puas sebanyak 11 orang, kurang puas 17 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang dengan jumlah bobot 125.

Tabel 5.11
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Kesopanan Terhadap Penumpang

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	14	15	11	4	7	178
Jalur Lampu 06	4	7	11	17	10	125

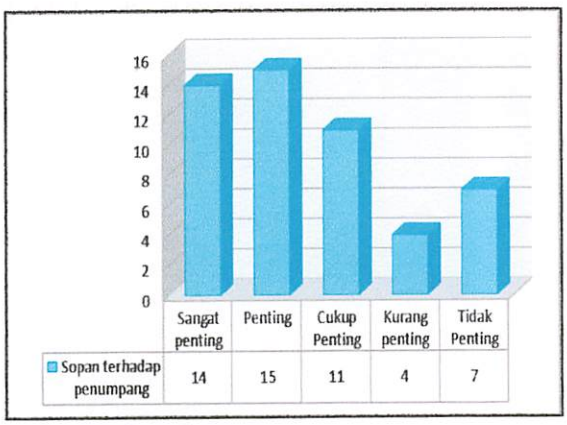
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

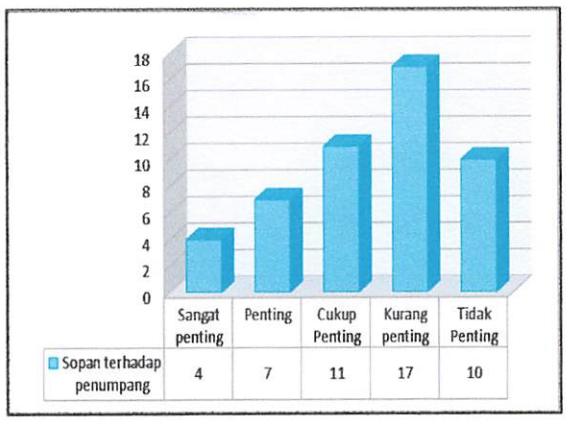
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

$(14 \times 5) + (15 \times 4) + (11 \times 3) + (4 \times 2) + (7 \times 1) = 178$



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.17 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Sopan Terhadap Penumpang Pada Jalur Lampu 02

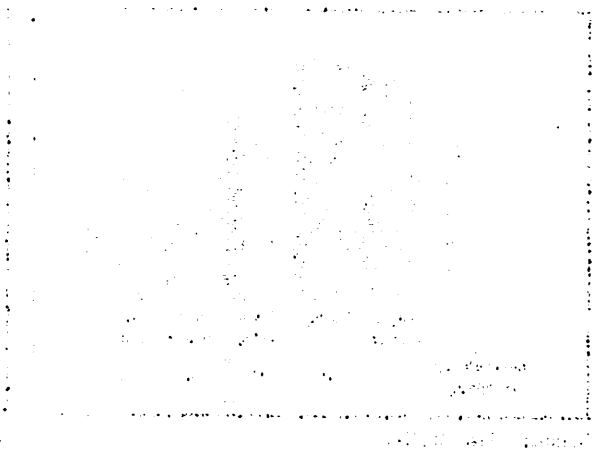


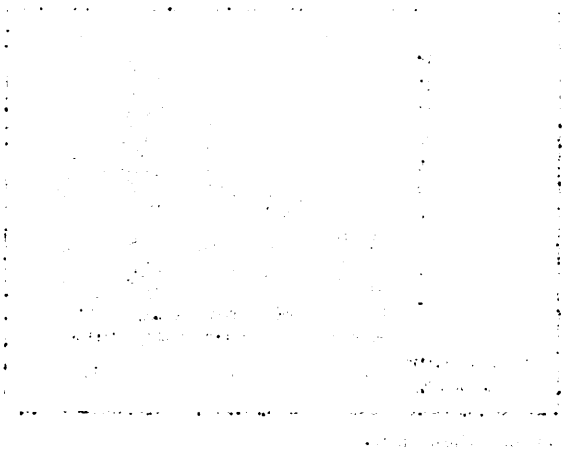
Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.18 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Sopan Terhadap Penumpang Pada Jalur Lampu 06

5.1.10. Kebersihan Dan Kerapihan Pengemudi

Penampilan pengemudi atau sopir angkutan seperti kebersihan maupun kerapihan dalam berpakaian juga merupakan hal yang penting dalam penilaian pelanggan terhadap kinerja angkutan. Dimana semakin bersih maupun rapih penampila pengemudi angkutan, maka akan berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Batasan kebersihan dan kerapihan pengemudi angkutan dalam penelitian ini adalah kebersihan dan kerapihan dalam berpakaian. Berdasarkan hasil survei masih sering ditemui pengemudi angkutan yang tidak memperhatikan kebersihan dan kerapihan dalam berpakaian, dimana mereka sering menggunakan pakaian yang kotor selama berkerja, sehingga membuat pelanggan merasa risih. Adapun penilaian pelanggan angkutan terhadap kebersihan dan kerapihan pengemudi pada jalur lampu 02 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 14 orang, puas sebanyak 8 orang, cukup puas sebanyak 9 orang, kurang puas sebanyak 15 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang dengan jumlah bobot 164. Pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 13 orang, puas sebanyak 10 orang, cukup puas sebanyak 6 orang, kurang puas sebanyak 11 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 9 orang dengan jumlah bobot 154.





Tabel 5.12
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Kebersihan Dan Kerapihan Pengemudi

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	14	8	9	15	5	164
Jalur Lampu 06	13	10	6	11	9	154

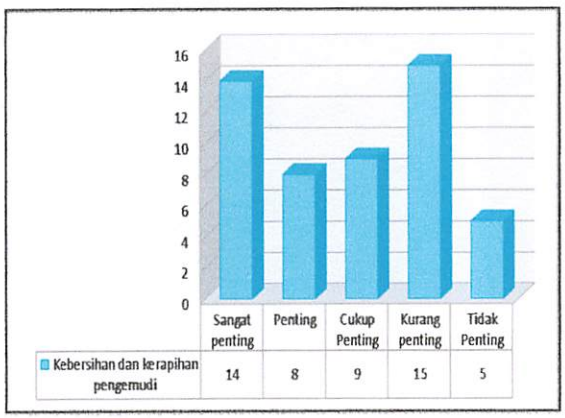
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil *penilaian interval pada skala likert seperti* sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

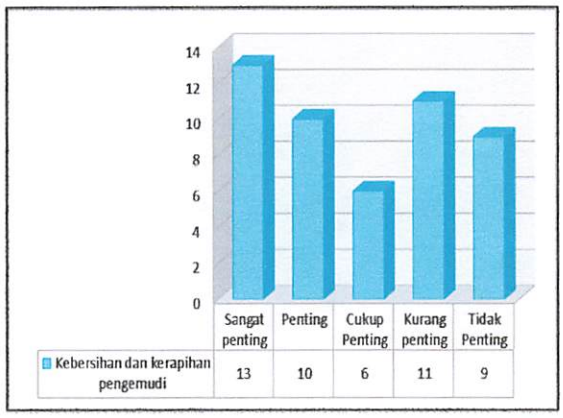
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

(14 x 5) + (15 x 4) + (11 x 3) + (4 x 2) + (7 x 1) = 178



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.19 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Kebersihan dan Kerapihan Pengemudi Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.20 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Kebersihan dan Kerapihan Pengemudi Pada Jalur Lampu 06

5.1.11. Penampilan Interior Angkutan

Sebelum pelanggan masuk ke dalam angkutan yang dipilih tentu secara sengaja atau tidak sengaja mereka akan memperhatikan interior maupun kelengkapan angkutan. Interior angkutan yang dimaksudkan yaitu seperti : kebersihan mobil, kondisi tempat duduk yang dimana pada angkutan yang ada di Kota Kupang sering kali dijumpai angkutan yang memiliki jarak antara tempat duduk dengan plafon mobil yang sangat berdekatan sehingga membatasi ruang gerak penumpang saat berada didalam angkutan, penampilan interior lainnya seperti penggunaan fasilitas musik yang dimana salah satu ciri khas angkutan yang ada di Kota Kupang yaitu musiknya yang menggelegar dengan suara bass yang begitu besar, pegangan tangan, dan aksesoris mobil seperti tempelan boneka, dan pengharum mobil. Namun dengan adanya interior angkutan tadi akan mengesankan bagi sebagian pelanggan angkutan seperti anak sekolahan bahkan mahasiswa. Penilaian pelanggan angkutan kota terhadap penampilan interior angkutan pada jalur alampu 02 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 46 orang, puas sebanyak 6 orang, sedangkan tidak terdapat pelanggan yang menjawab cukup puas, kurang puas bahkan tidak puas, dengan jumlah bobot 249. Pada jalur lampu 06 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 29 orang, puas sebanyak 7 orang, cukup puas sebanyak 7 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan jumlah bobot 204.

Tabel 5.13
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Penampilan Interior Angkutan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	45	6	0	0	0	249
Jalur Lampu 06	29	7	7	4	2	204

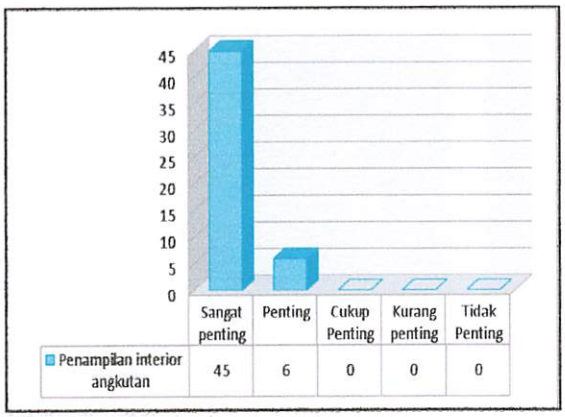
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

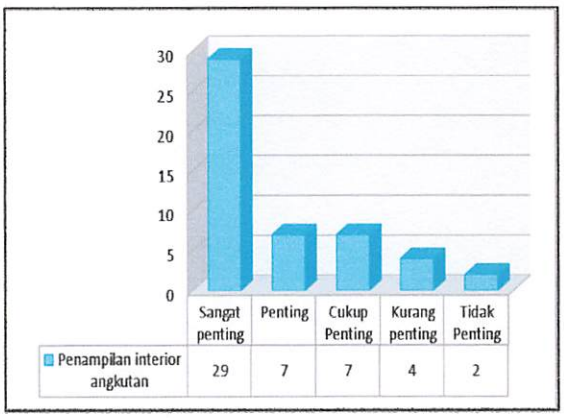
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

(14 x 5) + (8 x 4) + (9 x 3) + (15 x 2) + (5 x 1) = 164



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.21 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Penampilan Interior Angkutan Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.22 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Penampilan Interior Angkutan Pada Jalur Lampu 06

5.1.12. Penampilan Eksterior Angkutan

Sama juga halnya dengan penampilan interior pada angkutan dimana penampilan eksterior angkutan yang ada di Kota Kupang seperti : penggunaan kaca film, stiker dan lampu hias pada mobil akan memeberikan kesan yang baik terhadap penumpang angkutan. Berdasarkan hasil survei sebagian besar pelanggan angkutan kota di Kota Kupang justru akan memilih angkutan kota yang memiliki penampilan interior maupun eksterior yang bagus sehingga membuat pelanggan merasa puas. Penilaian pelanggan angkutan kota terhadap penampilan ekterior pada jalur lampu 02 yaitu : yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang, puas sebanyak 11 orang, cukup puas sebanyak 7 orang, kurang puas sebanyak 6 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot 204. Sedangkan pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 29 orang, puas sebanyak 9 orang, cukup puas sebanyak 6 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 208.

Tabel 5.14
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Penampilan Eksterior Angkutan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	25	11	7	6	2	204
Jalur Lampu 06	29	9	6	4	1	208

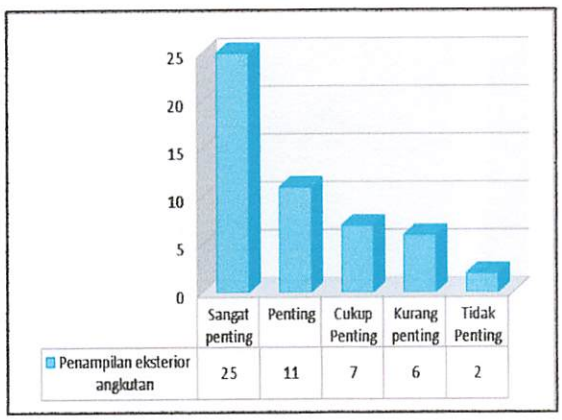
Sumber : Hasil Survey

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 diperoleh dari : Hasil *penilaian interval* pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

Contoh :

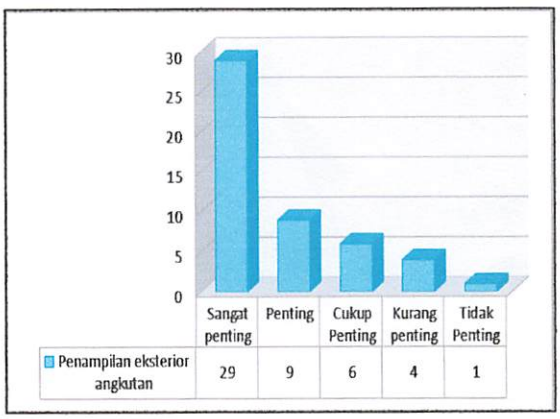
Pada atribut pertama pada jalur lampu 02

$(25 \times 5) + (11 \times 4) + (7 \times 3) + (6 \times 2) + (2 \times 1) = 204$



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.23 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Penampilan Eksterior Angkutan Pada Jalur Lampu 02



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.24 Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Penampilan Eksterior Angkutan Pada Jalur Lampu 06

Table 5.15
Analisa Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Kupang

No	Variabel	Karakteristik		Kesimpulan
		Jalur Lampu 02	Jalur Lampu 06	
1	Ketersediaan moda angkutan	Dengan adanya ketersediaan angkutan yang memadai saat ini sudah membuat pelanggan jasa angkutan pada jalur ini merasa sangat puas terlihat dari jumlah pelanggan yang memilih "sangat puas" sebanyak 25 orang.	Sama halnya dengan angkutan yang ada pada jalur lampu 02, dimana para pelanggan jasa angkutan yang berada pada jalur ini sudah merasa sangat puas dengan adanya ketersediaan angkutan yang sudah memadai sehingga mereka tidak memerlukan waktu yang lama untuk menunggu angkutan yang datang. Kepuasan pelanggan tadi juga terlihat dari jumlah pelanggan yang merasa "sangat puas" sebanyak 19 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan kota mengenai ketersediaan moda angkutan pada jalaur lampu 02 dan jalur lampu 06 sudah dinilai sangat baik oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa sangat puas akan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan kota yang ada pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06.
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	Adanya ketepatan waktu datang hingga diberangkatkanya kembali angkutan kota tersebut membuat pelanggan angkutan yang ada pada jalur ini merasa sangat puas akan kinerja pelayanan yang diberikan, terlihat dari jumlah pelanggan yang merasa "sangat puas" sebanyak 18 orang.	Tidak adanya ketentuan waktu yang pasti mengenai waktu datang angkutan serta waktu hingga diberangkatkan, menyebabkan pelanggan pada jalur lampu 06 ini hanya merasa cukup puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan. Terlihat juga dari jumlah pelanggan yang merasa "cukup puas" sebanyak 13 orang.	Berdasarkan hasil penilaian pelanggan jasa angkutan mengenai ketepatan waktu datang dan pergi angkutan dimana pelanggan pada jalur lampu 02 merasa sudah sangat puas sedangkan pelanggan yang berada pada jalur lampu 06 merada cukup puas dengan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan kota yang ada.
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	Kesigapan pengemudi maupun kenek angkutan terhadap pelanggan sudah dianggap sangat baik oleh pelanggan jasa angkutan pada jalur ini dimana hal tersebut terlihat dari adanya pelanggan angkutan yang merasa "sangat puas" sebanyak 25 orang.	Kurangnya sikap kepedulian terhadap pelanggan dirasakan sangat kurang baik oleh pelanggan, dimana pengemudi maupun kenek angkutan sering kali mengabaikan pelanggan yang tidak jarang memintai pertolongan saat ingin menaiki angkutan biasanya terjadi pada ibu maupun bapak yang telah berusia lanjut. Hal tersebut juga terlihat dari adanya pelanggan yg merasa "kurang baik" dengan pelayanan yang diberikan dengan jumlah pelanggan sebanyak 18 orang.	Pelanggan pada jalur lampu 02 sudah merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan oleh jasa angkutan yang ada, namun berbeda dengan penilaian pelanggan pada jalur lampu 02 dimana pelanggan pada jalur lampu 06 justru merasa kurang puas akan kinerja dari jasa angkutan kota yang ada.

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

No	Variabel	Karakteristik		Kesimpulan
		Jalur Lampu 02	Jalur Lampu 06	
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	Sering juga ditemui pelanggan jasa angkutan yang memerlukan informasi yang tepat serta cepat selama berada di dalam angkutan tersebut, biasanya dilakukan oleh pelanggan yang baru pertama kali datang ke Kota Kupang sehinggan dengan adanya keberadaan informasi yang baik sangat membantu serta memudahkan mereka hingga sampai ketempat tujuan. Kepuasan pelanggan tersebut juga terlihat dari jumlah pelanggan yang merasa "sangat puas" dengan kinerja yang diberikan oleh jasa angkutan kota pada jalur 02 sebanyak 18 orang.	Bertolak belakang dengan yang dirasakan oleh pelanggan angkutan pada jalur lampu 02, dimana pelanggan pada jalur lampu 06 ini merasa sangat tidak puas dengan kinerja yang diberikan terkait pemberian informasi yang tepat dan cepat. Pelanggan sering kali merasa para pengemudi maupun kenek angkutan cuek terhadap pelanggan angkutan yang sedang menanyakan mengenai informasi angkutan kota yang akan ditumpangi mereka. Sehingga dari hal tersebut membuat pelanggan merasa sangat tidak puas dengan kinerja dari jasa angkutan kota pada jalur ini, dimana hal tersebut juga terlihat dari pelanggan yang merasa "tidak puas" sebanyak 21 orang.	Pelanggan pada jalur lampu 02 sudah merasa sangat puas akan kinerja dari pelayanan jasa angkutan yang ada pemberian informasi yang tepat dan cepat, namun pelanggan pada jalur lampu 06 merasakan hal yang berbeda terhadap kinerja pelayanan dari jasa angkutan kota, sehinggan pelanggan pada jalaur lampu 06 merasa tidak puas akan kinerja pelayanan yang diberikan.
5	Keselamatan penumpang	Penumpang angkutan kota tentunya mengharapkan jaminan selama dalam perjalanan dalam arti lain keselamatan penumpang selama perjalanan. Terhindar dari kasus pemerkosaan sangat diharapkan oleh pelanggan kususnya bagi pelanggan perempuan serta terhindarnya dari kecelakaan. Pada jalur ini pelanggan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, dimana pelanggan hampir tidak pernah menemukan adanya kasus pemerkosaan maupun kecelakan selama perjalanan. Hal tersebut terlihat dari jumlah pelanggan yang merasa "sangat puas" sebanyak 20 orang.	Sama halnya dengan pelanggan yang berada pada jalur lampu 02, dimana pelanggan pada jalur lampu 06 ini juga merasakan hal yang sama terkait keselamatan penumpang selama dalam perjalanan. pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik dan sudah merasa sangat nyaman selama berada didalam angkutan tersebut, sehinggan jumlah pelanggan angkutan yang merasa "sangat puas" sebanyak 21 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 terhadap keselamatan penumpang selama dalam perjalanan dirasakan sangat baik, sehinggan membuat pelanggan pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan oleh jasa angkutan kota yang ada saat ini.
6	Pengenaan tarif	Pengenaan tarif angkutan	Sama juga halnya dengan	Penilaian pelanggan jasa

No	Variabel	Karakteristik		Kesimpulan
		Jalur Lampu 02	Jalur Lampu 06	
	angkutan	kota pada jalur lampu 02 dinilai pelanggan jasa angkutan tersebut sudah sesuai, diman pelanggan tidak merasa terbebani dengan besarnya biaya angkutan yang dikeluarkan. Sehingga hampir sebagian besar pelanggan angkutan pada jalur ini merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan angkutan yang diberikan terlihat dari jumlah pelanggannya yang merasa "sangat puas" sebanyak 19 orang.	pengenaan tarif angkutan yang ada pada jalur lampu 02, dimana tarif angkutan pada jalur lampu 06 ini juga sudah dirasa sesuai oleh pelanggan jasa tersebut. Sehinggan hampir sebagian besar juga pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 06 ini yang merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan, terlihat juga dari jumlah pelanggannya yang merasa "sangat puas" sebanyak 21 orang.	angkutan pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 terhadap pengenaan tarif angkutan yang berlaku saat ini sudah dirasakan sangat baik, sehinggan pelanggan pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 merasa sangat puas akan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan kota.
7	Keamanan *penumpang* dalam perjalanan	Sama halnya dengan keselamatan dalam perjalanan dimana keamanan dalam perjalanan juga sangat dibutuhkan pelanggan selama berada didalam angkutan. Terhindar dari pencopetan maupun perampokan didalam angkutan sangat diharapkan oleh pelanggan angkutan. Pada jalur lampu 02 ini pelanggan sudah merasa sangat puas dengan pelayanan angkutan kota karena hampir tidak pernah ditemui kejadian seperti pencopetan maupun perampokan selama berada didalam angkutan. Jumlah pelanggan yang merasa "sangat puas" juga paling *tinggi sebesar 26 orang.*	Pelanggan pada jalur lampu 06 juga merasakan hal yang sama dengan pelanggan pada jalur lampu 02, dimana pelanggan merasa hampir tidak pernah ditemui kejadian pencopetan maupun perampokan dalam angkutan sehingga pelanggan merasa sangat puas dengan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan pada jalur 06. Hal tersebut juga terlihat dari jumlah pelanggan yang sebagian besar merasa "sangat puas" sebanyak 30 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 terhadap keamanan penumpang selama dalam perjalanan dinilai sudah sangat baik, sehingga pelanggan pada jalur ini merasa sangat puas akan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06.
8	Kenyamanan dalam perjalanan	Keteraturan dan keputuhan pengemudi angkutan akan peraturan lalu lintas pada jalur lampu 02 ini sudah baik, dimana sebagian besar angkutan pada jalur lampu 02 ini sudah berhenti pada tempat pemberhentian yang sudah ditentukan sehingga jarang ditemui angkutan yang ngetem atau membuat terminal bayangan pada	Berbeda dengan angkutan yang berada pada jalur lampu 06, dimana angkutan-angkutan yang berada dijalur 02 ini sering sekali tidak tertib dalam berkendara dimana sering ditemui angkutan-angkutan yang ngetem atau membuat terminal bayangan pada tempat yang ditentukan sendiri sehinggan tidak jarang sebagian penumpang	Penilaian pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 02 terhadap kenyamanan selama dalam perjalanan dirasakan sudah sangat baik, sehingga pelanggan merasa sangat puas akan kinerja yang diberikan. Namun berbeda dengan penilaian pelanggan pada jalur lampu 02, dimana pelanggan jasa angkutan kota pada jalur lampu 06 merasa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik sehingga pelanggan

No	Variabel	Karakteristik		Kesimpulan
		Jalur Lampu 02	Jalur Lampu 06	
		tempat yang ditentukan sendiri. Hal tersebut juga membuat pelanggan angkutan pada jalur ini merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan, terlihat dari jumlah pelanggan yang sebagian besar merasa "sangat puas" sebanyak 17 orang.	yang bertuan ketempat yang dituju yang memang merupakan rute dari jalur angkutan tersebut harus turun pada tempat yang ditentukan oleh pengemudi. Hal tersebut membuat pelanggan merasa cukup puas dengan kinerja yang diberikan, dimana hampir sebagian pelanggan angkutan pada jalur ini marasa "cukup puas" sebanyak 19 orang.	hanya merasa cukup puas akan kinerja dari jasa angkutan kota yang ada saat ini.
9	Sopan terhadap penumpang	Kesopanan dan keramahan sopir serta kenek pada jalur lampu 02 ini dinilai *memuaskan oleh pelanggan* jasa angkutan. Jarang ditemui hal maupun kejadian seperti pelehecan pelanggan oleh pengemudi maupun kenek angkutan, sehinggan pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Terlihat juga dari jumlah pelanggan yang merasa "puas" sebanyak 15 orang.	Bertolak belakang dengan yang dirasakan pelanggan pada jalur lampu 02, *dimana* pelanggan pada jalur lampu 06 merasa kurang puas dengan kinerja dari jas angkutan pada jalur ini. Pelanggan sering menemui maupun mengalami sendiri pengemudi maupun kenek angkutan yang melalukan pelecehan terhadap pelanggan yang biasanya anak-anak sekolahan sehingga membuat pelanggan merasa kurang nyaman. Kurang nyaman maupun puasnya pelanggan ini terlihat dari jumlah pelanggan yang merasa "kurang puas" sebanyak 17 orang.	Penilaian pelanggan angkutan kota pada jalur lampu 02 terkait kesopanan terhadap penumpang dirasakan sudah baik oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa sudah puas dengan kinerja pelayanan dari jasa angkutan kota yang berada pada jalur lampu 02. Namun berbeda dengan penilaian pelanggan pada jalur lampu 02, dimana pelanggan pada jalur lampu 06 merasa pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan kota saat ini masih kurang baik sehingga pelanggan merasa kurang puas akan kinerja pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan kota yang ada pada jalur 06 ini.
10	Kebersihan dan kerapihan *pengemudi*	Adanya penampilan pengemudi angkutan yang *urag-uragan* pada jalur lampu 02 ini membuat pelanggan angkutan merasa kurang puas. Terkadang penampilan pengemudi yang kotor juga mempengaruhi saat mengemudi sehingga pengemudi sering sembarangan saat berkendara. Hal tersebut juga terbukti dari pelanggan yang merasa "kurang puas" dengan	Berbeda dengan pelanggan pada jalur lampu 02, diman pelanggan jasa angkutan kota pada jalur lampu 06 merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan terkait dengan kebersihan dan kerapihan pengemudi saat mengemudi. Dimana hampir seluruh pengemudi angkutan pada jalur ini sudah rapih serta bersih dalam berpakaian walaupun ketetapan berpakaian di Kota Kupang khusus pengemudi angkutan tidak	Penilaian pelanggan jasa angkutan kota pada jalur lampu 02 mengenai kebersihan dan kerapihan pengemudi angkutan dinilai masih kurang baik oleh pelanggan sehingga pelanggan merasa kurang puas akan kinerja pelayanan yang diberikan angkutan kota pada jalur ini. Namun berbeda dengan penilaian pelanggan pada jalur lampu 02, dimana penilaian pelanggan pada jalur lampu 06 mengenai kebrsihan pengemudi di nilai sudah sangat baik dalam berpenampilan sehingga

No	Variabel	Karakteristik		Kesimpulan
		Jalur Lampu 02	Jalur Lampu 06	
		pelayanan dari angkutan pada jalur lampu 06 ini sebanyak 15 orang.	ditetapkan namun pengemudi angkutan kota pada jalur ini susah memahami betul tentang pentingnya penampilan untuk menarik minat pelanggan angkutan. Sehingga sebagian besar dari pelanggan merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan, terlihat dari jumlah pelanggan yang merasa "sangat puas" sebanyak 13 orang.	membuat pelanggan pada jalur ini merasa sangat puas akan kinerja pelayanan yang diberikan.
11	Penampilan interior angkutan	Karena salah satu ciri khas angkutan kota yang ada di Kota Kupang yaitu dengan banyaknya penggunaan aksesoris maupun penggunaan musik sehingga angkutan yang ada di Kota Kupang sering disebut sebagai diskotik berjalan. Salah satu daya tarik pelanggan terhadap angkutan kota yang dipilih yaitu memiliki aksesoris yang banyak, bersih, serta musik yang keras. Sehingga pelanggan pada jalur lampu 02 ini sudah merasa sangat puas dengan kinerja dari pelayanan yang diberikan terkait dengan penampilan interior angkutan. Hal tersebut juga terbukti dengan banyaknya pelanggan yang merasa "*sangat puas*" *sebanyak* 45 orang.	Sama juga halnya dengan pelanggan jasa angkutan yang ada pada jalur lampu 02, dimana pada pelanggan angkutan jalur lampu 06 ini juga sudah merasa sangat puas dengan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh angkutan kota, terlihat juga dari jumlah pelanggan yang merasa "sangat puas" sebanyak 29 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 terhadap penampilan interior pada angkutan kota dinilai sudah sangat baik dan sangat menarik , sehingga pelanggan pada jalur ini merasa sangat puas akan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06.
12	Penampilan ekterior angkutan	Penampilan eksterior juga tidak kalah pentingnya dengan penampilan interior pada angkutan karena berpengaruh terhadap kinerja dari jasa angkutan untuk menarik minat para pelanggan jasa angkutan. Penampilan ekterior angkutan seperti penggunaan stiker, kaca	Tidak berbeda dengan pelanggan angkutan pada jalur lampu 02, dimana pelanggan angkutan pada jalur ini juga merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan terkait penampilan eksterior angkutan seperti penggunaan kaca film, stiker dan lampu hiasan.	Penilaian pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06 terhadap penampilan eksterior pada angkutan kota dinilai sudah sangat baik dan sangat menarik , sehingga pelanggan pada jalur ini merasa sangat puas akan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh angkutan kota pada jalur lampu 02 dan jalur lampu 06.

No	Variabel	Karakteristik		Kesimpulan
		Jalur Lampu 02	Jalur Lampu 06	
		film, maupun lampu hiasan dinilai sudah baik oleh pelanggan angkutan pada jalur lampu 02 ini sehingga pelanggan juga sudah merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan. Hal tersebut juga terlihat dari banyaknya pelanggan yang merasa "sangat puas" sebanyak 25 orang.	Hal tersebut terbukti dari jumlah pelanggan yang merasa "sangat puas" sebanyak 29 orang.	

Sumber : Hasil Analisa

5.2.Uji Validitas dan Reliabilitas

5.2.1. Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Santoso, 2005 : 269). Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 17.0* dengan jumlah uji coba kuisioner sebanyak 30 responden.

Tabel 5.16
Hasil Uji Validitas

No	Indikator/Atribut	Pearson Correlation	Probabilita Statistic (Sig.)	Keterangan
1	Ketersediaan moda angkutan	0.599	0.000	Valid
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	0.217	0.249	Tidak valid
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	0.388	0.344	Valid
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	0.478	0.008	Valid
5	Keselamatan penumpang	-0.064	0.737	Tidak valid
6	Pengenaan tarif angkutan	0.257	0.171	Tidak valid
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	-0.020	0.917	Tidak valid
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	0.508	0.004	Valid
9	Sopan terhadap penumpang	0.516	0.004	Valid
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	0.001	0.996	Valid
11	Penampilan interior angkutan	0.404	0.027	Valid
12	Penampilan eksterior angkutan	0.472	0.008	Tidak valid

Sumber : Hasil Analisa

Dari Tabel diatas tersebut di atas dapat diketahui bahwa variabel ketepatan waktu datang dan pergi, keselamatan penumpang, pengenaan tarif angkutan, kemanan penumpang dalam perjalanan, dan penampilan eksterior angkutan tidak valid, sedangkan selain kelima (5) variabel tersebut dianggap valid.

5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat menunjukkan dipercaya atau tidak (Rahayu, 2005 : 273). Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 17.0* dengan teknik *cronbach alpha*, dengan jumlah sampel uji coba kuesioner sebanyak 30 responden.

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat koefisien *Cronbach Alpha*. Berikut adalah tingkatan reliabilitas berdasarkan nilai alpha pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.17
Tingkat Reliabel Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Keterangan
0.00 – 0.20	Kurang Reliabel
>0.20 – 0.40	Agak
>0.40 – 0.60	Cukup
>0.60 – 0.80	Reliabel
>0.80 – 1.00	Sangat Reliabel

Sumber : Budi Tritono Prawira, 2006

Nilai kritis/ *cronbach's alpha* adalah 0.558. Maka dari keseluruh pertanyaan dalam kuisioner pada item-item pertanyaan variabel kepuasan pelanggan jasa angkutan kota terkait kinerja pelayanan angkutan termasuk cukup relibel.

Tabel 5.18
Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator/Atribut	Cronbach Alpha If Item	Nilai Kritis (Cronbach Alpha)	Keterangan
1	Ketersediaan moda angkutan	0.498	0.558	Cukup Reliabel
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	0.561	0.558	Cukup Reliabel
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	0.534	0.558	Cukup Reliabel
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	0.517	0.558	Cukup Reliabel
5	Keselamatan penumpang	0.606	0.558	Cukup Reliabel
6	Pengenaan tarif angkutan	0.553	0.558	Cukup Reliabel
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	0.595	0.558	Cukup Reliabel
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	0.511	0.558	Cukup Reliabel
9	Sopan terhadap penumpang	0.511	0.558	Cukup Reliabel
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	0.611	0.558	Cukup Reliabel
11	Penampilan interior angkutan	0.532	0.558	Cukup Reliabel
12	Penampilan eksterior angkutan	0.529	0.558	Cukup Reliabel

Sumber : Hasil Analisa

5.3.Mengukur Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Kupang Berdasarkan Persepsi Pengunjung

Metode *Importance Performance Analisysis* bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna jasa angkutan kota dan prioritas peningkatan kualitas pada jasa angkutan kota yang ada. Pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) ini juga merupakan kombinasi antara atribut-atribut persepsi kepuasan dan kepentingan pengguna jasa angkutan kota. Penggunaan metode ini diawali dengan mencari dahulu tingkat kepentingan dan kepuasan dari suatu objek

berdasarkan variabel yang telah ditentukan dengan menggunakan teknik distribusi kuisioner yang ditujukan kepada pengguna jasa
angkutan sebagai media untuk mengetahui persepsi pengguna jasa dalam aplikasi penelitian, pengunjung akan menilai tingkat pelayanan dari jasa angkutan kota berdasarkan variabel kenyamanan sebuah angkutan kota. Nilai dari masing-masing item dijumlahkan kemudian dicari nilai rata-ratanya dari semua item yang ada. Hasil dari nilai tingkat kepentingan dan kepuasan kemudian dipindahkan kedalam diagram *cartesius* yang telah dihitung rata-rata tingkat kepuasan dan kepentingannya.

Tingkat kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kepuasan inilah yang nantinya akan menentukan urutan prioritas dari tingkatan atribut-atribut apa saja yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota. Adapun persamaan yang digunakan sebagai berikut

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \quad X\ 100\ \%$$

Dimana :
Tki = Tingkat kesesuaian responden
Xi = Skor penilaian kepuasan
Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Pengguna angkutan akan merasa puas apabila penilaian terhadap kinerja dari jasa angkutan kota tersebut sebanding dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pengguna jasa, dimana dengan nilai kesesuaian sebesar 100%. Apabila nilainya melebihi 100% maka pengguna dinilai sangat puas sedangkan apabila nilai berada dibawah 100% maka akan menandakan bahwa terdapat beberapa aspek yang dianggap perlu ditingkatkan kualitasnya sehingga kepuasan pengguna jasa khususnya dibidang jasa angkutan kota dapat terpenuhi dengan baik .

Skor penilaian terhadap kinerja dari responden tersebut selanjutnya akan ditempatkan pada diagram *cartesius* dengan sumbu mendatar (sumbu x) yang

merupakan skor rata-rata dari penilaian tingkat kepuasan (x) dan sumbu tegak yaitu sumbu y yang merupakan skor rata-rata penilaian dari tingkat kepentingan (y).

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \qquad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :
X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kapuasan
Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan
n = Jumlah responden

Selanjutnya pada diagram *cartesius* terdiri atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik $(\bar{x}, \bar{y})$ yang dimana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor kinerja atau kepuasan penumpang, sedangkan y merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan. Jika jumlah atribut berjumlah 12 atribut pengukur tingkat kepuasan pada jasa angkutan kota, maka seluruhnya K faktor adalah 12. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum_{i=1} \bar{X}_i}{K} \qquad Y = \frac{\sum_{i=1} \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana :
K = Banyaknya item / atribut yang dinilai pengguna (dalam penelitian ini K = 12)

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagaram *cartesius* sepert :

A. Kuadran I "Prioritas Utama"

Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hasil ini akan menunjukkan letak ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang masuk didalam kuadran ini harus ditinggkatkan dalam segi kinerja.

B. **Kuadran II "Pertahankan Prestasi"**
Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kepuasan. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang memberikan kepuasan pada masing-masing variable. Sehingga yang masuk ke dalam diagram ini harus tetap dipertahankan ataupun harus tetap ditingkatkan oleh pemilik dari jasa angkutan kota yang ada, karena semua variabel ini menjadikan jasa angkutan kota tersebut menjadi unggul menurut pengguna.

C. **Kuadran III "Prioritas Rendah"**
Pada bagian ini *baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah.* Diman aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil.

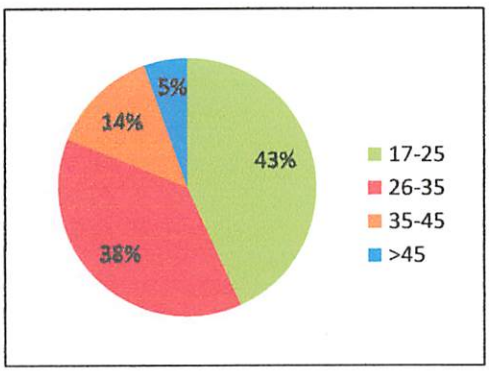
D. **Kudran IV "Berlebihan"**
Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepasannya tinggi. Pada hasil ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan bahkan dirasakan terlalu berlebihan, namun tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sangat tinggi.

Persepsi kepuasan pelanggan angkutan kota bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari jasa angkutan kota di Kota Kupang berdasarkan hasil rekapitulasi persepsi pelanggan pada angkutan kota. Sebelum mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari jasa angkutan kota terlebih dahulu menentukan tingkat kesesuaian dari tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan pelanggan yang dinilai berdasarkan hasil kuisioner. Untuk mengetahui tingkat harapan pengguna angkutan kota dan tingkat kinerja dari jasa angkutan kota berdasarkan persepsi pengguna digunakan penyebaran kuisioner sebanyak 100 responden yang pernah menggunakan jasa angkutan kota sebagai moda transportasi sehari-hari yang kemudian dibagi kedalam dua (2) jalur angkutan yaitu pada jalur lampu 02 sebanyak 51 responden dan jalur lampu 06 sebanyak 49 responden.

Tabel 5.19
Prosentase Pelanggan Jasa Angkutan Kota
Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin

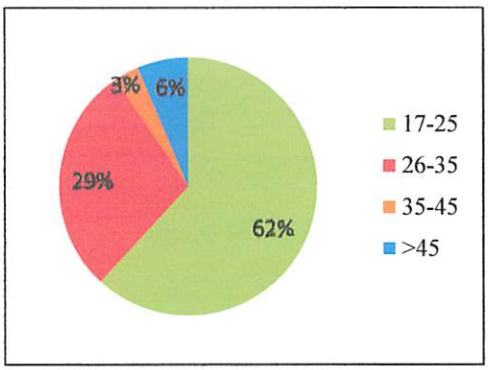
Jenis Kelamin	17-25	26-35	35-45	>45
Laki-laki	16	14	5	2
Perempuan	39	18	2	4

Sumber : Hasil Analisa



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.25 Diagram Prosentase Umur Pelanggan Jasa Angkutan Kota Berdasarkan Jenis Kelamin Laki-laki



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.26 Diagram Prosentase Umur Pelanggan Jasa Angkutan Kota Berdasarkan Jenis Kelamin Perempuan

5.3.1. Tingkat Harapan Pelanggan

Dibawah ini merupakan tingkat harapan dari pengguna jasa angkutan kota untuk masing-masing dimensi, antara lain :

Tabel 5.20
Tingkat Harapan Pelanggan Jalur Lampu 02

No	Indikator / Atribut	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Penting 3	Kurang Penting 2	Tidak Penting 1	Bobot	Skor Rata-rata
Reliability / Dapat dipercaya								
1	Ketersediaan moda angkutan	25	12	8	4	2	207	4.06
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	18	15	9	5	4	191	3.75
	Rata-rata							**3.9**
Responsiviness / Tanggapan								
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	25	15	6	4	1	212	4.16
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	18	11	9	8	5	182	3.57
	Rata-rata							**3.86**
Insurance / Jaminan								
5	Keselamatan penumpang	20	9	11	7	4	187	3.67
6	Pengenaan tarif angkutan	19	17	9	5	1	201	3.94
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	26	13	7	3	2	211	4.14
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	17	12	11	7	4	184	3.61
	Rata-rata							**3.84**
Emphaty/Empati								
9	Sopan terhadap penumpang	14	15	11	4	7	178	3.49
	Rata-rata							**3.49**
Tangibles/Berwujud								
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	14	8	9	15	5	164	3.22
11	Penampilan interior angkutan	45	6	0	0	0	249	4.88
12	Penampilan eksterior angkutan	25	11	7	6	2	204	4
	Rata-rata							**4.03**
	Rata-rata Keseluruhan							**3.83**

Sumber : Hasil Analisa

Keterangan :

1. Bobot pada penilaian responden terhadap kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

   Contoh :

   Pada atribut pertama

   (25 x 5) + (12 x 4) + (8 x 3) + (4 x 2) + (2 x 1) = 207

2. Kolom skor rata-rata dihitung dengan cara sebagai berikut :

   Contoh kolom rata-rata no 1 : Bobot / Jumlah Responden pada jalur lampu 02

   = 207 / 51

   = 4.06

3. Kolom rata-rata dihitung dengan cara sebagai berikut :

   Contoh kolom rata-rata no 1 : Jumlah skor rata-rata tiap pernyataan dalam 1

dimensi / jumlah pernyataan dalam 1 dimensi

= (4.062 + 3.757) / 2

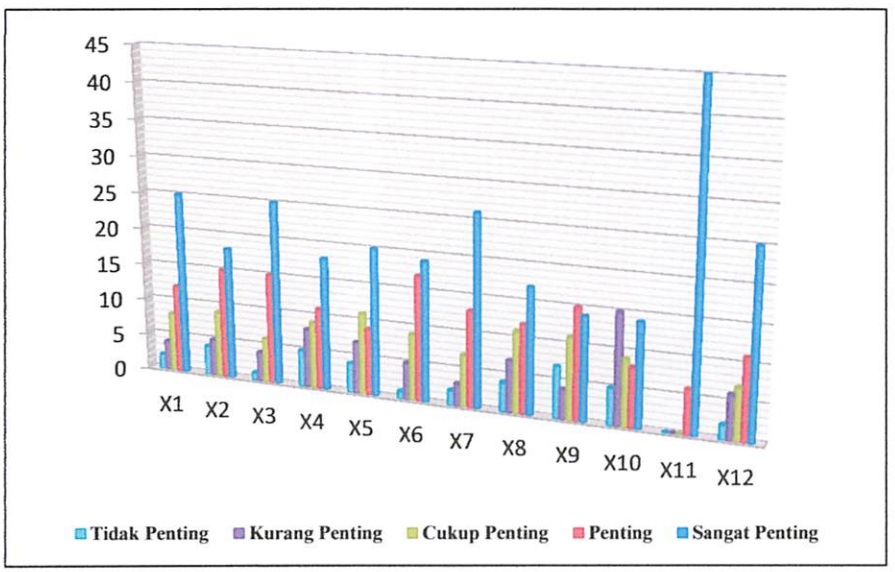
= 3.90

Perhitungan yang sama juga dilakukan untuk pernyataan lainnya.

4. Rata-rata keseluruhan dihitung dengan cara sbb :

= Rata-rata dari masing-masing dimensi / jumlah dimensi

= (3.90 + 3.86 + 3.84 + 3.49 + 4.03) / 5 = 3.83



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.27 Grafik Hasil Rekapan Kuisioner Tingkat Harapan Pelanggan Jalur Lampu 02

Keterangan :

X1 = Ketersediaan moda angkutan
X2 = Ketepatan waktu datang dan pergi
X3 = Kesiapan atau kepedulian pengemudi
X4 = Pemberian informasi yang tepat dan cepat
X5 = Keselamatan penumpang
X6 = Pengenaan tarif angkutan
X7 = Keamanan penumpang dalam perjalanan
X8 = Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
X9 = Sopan terhadap penumpang
X10 = Kebersihan dan kerapihan pengemudi
X11 = Penampilan interior angkutan
X12 = Penampilan eksterior angkutan

Tabel 5.21
Tingkat Harapan Responden Jalur Lampu 06

No	Indikator / Atribut	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Penting 3	Kurang Penting 2	Tidak Penting 1	Bobot	Skor Rata-rata
Reliability / Dapat dipercaya								
1	Ketersediaan moda angkutan	19	17	5	6	2	192	3.92
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	10	12	13	9	5	160	3.27
	Rata-rata							**3.59**
Responsiviness / Tanggapan								
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	8	11	12	18	0	156	3.18
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	6	4	3	15	21	106	2.16
	Rata-rata							**2.67**
Insurance / Jaminan								
5	Keselamatan penumpang	21	19	7	1	1	205	4.18
6	Pengenaan tarif angkutan	21	12	10	4	2	193	3.94
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	30	14	2	2	1	217	4.43
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	11	5	19	7	7	153	3.12
	Rata-rata							**3.92**
Emphaty/Empati								
9	Sopan terhadap penumpang	4	7	11	17	10	125	2.55
	Rata-rata							**2.55**
Tangibles/Berwujud								
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	13	10	6	11	9	154	3.14
11	Penampilan interior angkutan	29	7	7	4	2	204	4.16
12	Penampilan eksterior angkutan	29	9	6	4	1	208	4.24
	Rata-rata							**3.85**
	Rata-rata Keseluruhan							**3.32**

Sumber : Hasil Analisa

Keterangan :

1. Bobot pada penilaian responden terhadap kinerja angkutan kota pada jalur lampu 02 diperoleh dari : Hasil penilaian interval pada skala likert seperti sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), tidak puas (1) kemudian dikalikan dengan jumlah responden pada masing-masing atribut.

   Contoh :

   Pada atribut pertama

   (19 x 5) + (17 x 4) + (5 x 3) + (6 x 2) + (2 x 1) = 192

2. Kolom skor rata-rata dihitung dengan cara sebagai berikut :

   Contoh kolom rata-rata no 1 : Bobot / Jumlah Responden pada jalur lampu 06

   = 192 / 49

   = 3.92

3. Kolom rata-rata dihitung dengan cara sebagai berikut :

   Contoh kolom rata-rata no 1 : Jumlah skor rata-rata tiap pernyataan dalam 1

dimensi / jumlah pernyataan dalam 1 dimensi

= (3.92 + 3.27) / 2

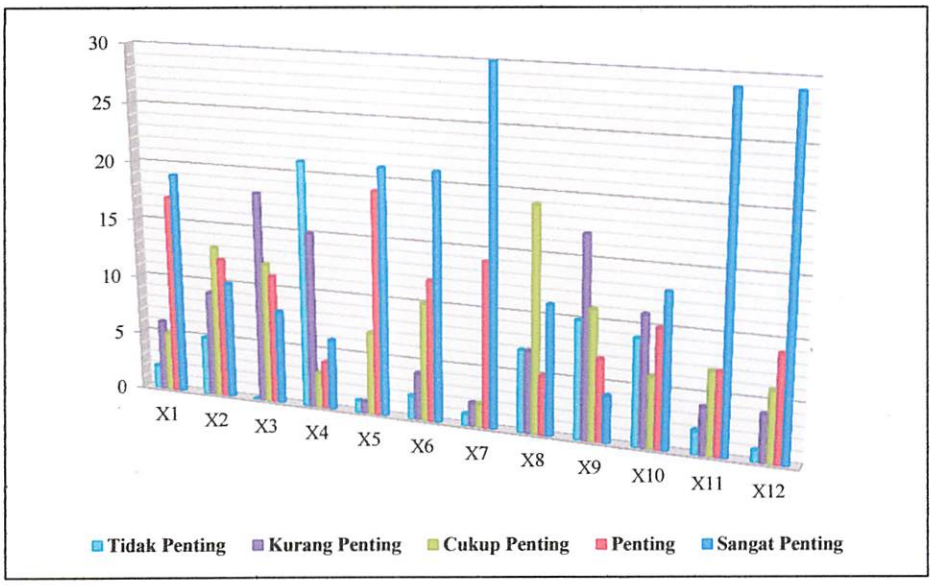
= 3.59

Perhitungan yang sama juga dilakukan untuk pernyataan lainnya.

4. Rata-rata keseluruhan dihitung dengan cara sbb :

= Rata-rata dari masing-masing dimensi / jumlah dimensi

= (3.59 + 2.67 + 3.92 + 2.55 + 3.85) / 5 = 3.32



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.28 Grafik Hasil Rekapan Kuisioner Tingkat Harapan Pelanggan Jalur Lampu 06

Keterangan :

X1 = Ketersediaan moda angkutan
X2 = Ketepatan waktu datang dan pergi
X3 = Kesiapan atau kepedulian pengemudi
X4 = Pemberian informasi yang tepat dan cepat
X5 = Keselamatan penumpang
X6 = Pengenaan tarif angkutan
X7 = Keamanan penumpang dalam perjalanan
X8 = Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
X9 = Sopan terhadap penumpang
X10 = Kebersihan dan kerapihan pengemudi
X11 = Penampilan interior angkutan
X12 = Penampilan eksterior angkutan

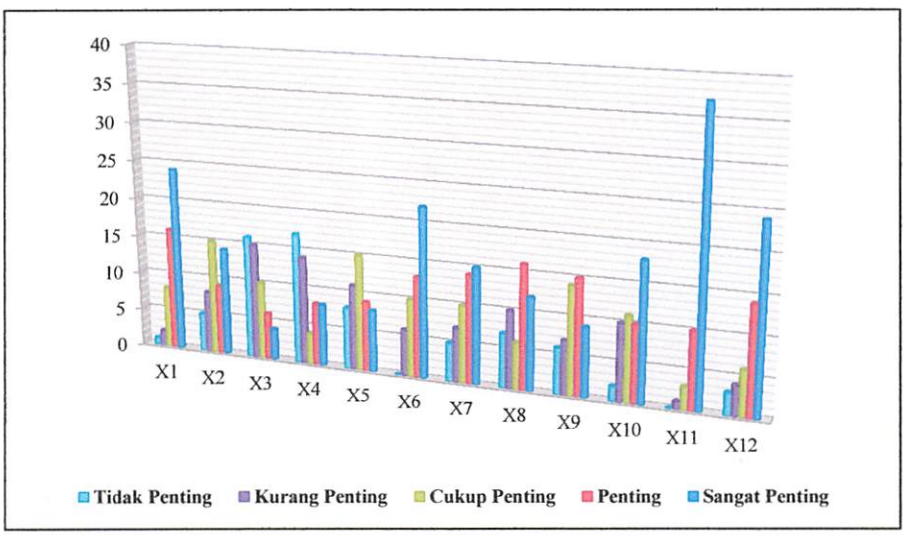
5.3.2. Tingkat Kinerja Angkutan Kota

Dibawah ini merupakan tabel tingkat kinerja dari jasa angkutan kota, untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

Tabel 5.22
Tingkat Kinerja Pelanggan Angkutan Kota Jalur Lampu 02

No	Indikator / Atribut	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Penting 3	Kurang Penting 2	Tidak Penting 1	Bobot	Skor Rata-rata
Reliability / Dapat dipercaya								
1	Ketersediaan moda angkutan	24	16	8	2	1	213	4.18
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	14	9	15	8	5	172	3.37
	Rata-rata							**3.77**
Responsiviness / Tanggapan								
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	4	6	10	15	16	120	2.35
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	8	8	4	14	17	129	2.53
	Rata-rata							**2.44**
Insurance / Jaminan								
5	Keselamatan penumpang	8	9	15	11	8	151	2.96
6	Pengenaan tarif angkutan	22	13	10	6	0	204	4
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	15	14	10	7	5	180	3.53
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	12	16	6	10	7	169	3.31
	Rata-rata							**3.45**
Emphaty/Empati								
9	Sopan terhadap penumpang	9	15	14	7	6	167	3.27
	Rata-rata							**3.27**
Tangibles/Berwujud								
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	18	10	11	10	2	185	1.21
11	Penampilan interior angkutan	37	10	3	1	0	236	4.63
12	Penampilan eksterior angkutan	24	14	6	4	3	205	4.02
	Rata-rata							**3.29**
	Rata-rata Keseluruhan							**3.24**

Sumber : Hasil Analisa



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.29 Grafik Hasil Rekapan Kuisioner
Tingkat Kinerja Pelanggan Angkutan Kota Jalur Lampu 02

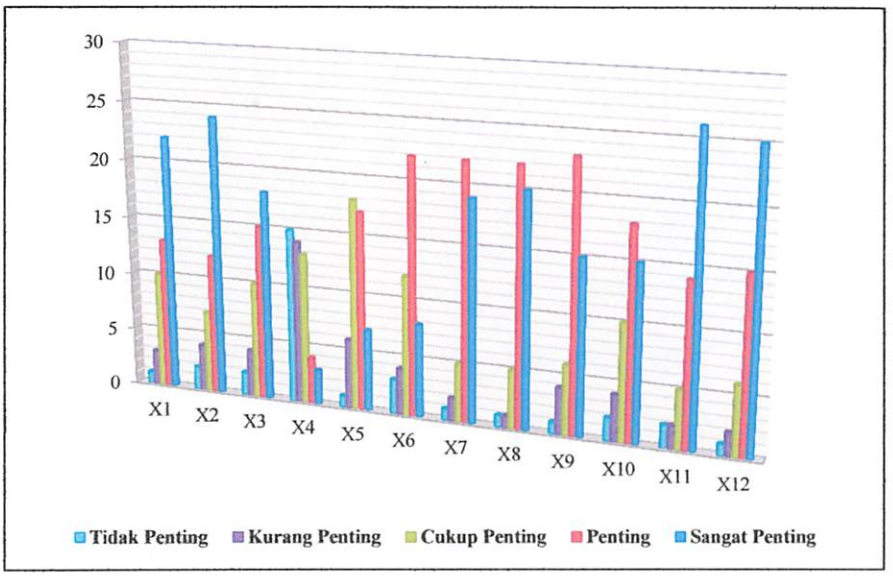
Keterangan :

X1 = Ketersediaan moda angkutan
X2 = Ketepatan waktu datang dan pergi
X3 = Kesiapan atau kepedulian pengemudi
X4 = Pemberian informasi yang tepat dan cepat
X5 = Keselamatan penumpang
X6 = Pengenaan tarif angkutan
X7 = Keamanan penumpang dalam perjalanan
X8 = Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
X9 = Sopan terhadap penumpang
X10 = Kebersihan dan kerapihan pengemudi
X11 = Penampilan interior angkutan
X12 = Penampilan eksterior angkutan

Tabel 5.23
Tingkat Kinerja Pelanggan Angkutan Kota Jalur Lampu 06

No	Indikator / Atribut	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Penting 3	Kurang Penting 2	Tidak Penting 1	Bobot	Skor Rata-rata
Reliability / Dapat dipercaya								
1	Ketersediaan moda angkutan	22	13	10	3	1	199	4.06
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	24	12	7	4	2	199	4.06
	Rata-rata							**4.06**
Responsiviness / Tanggapan								
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	18	15	10	4	2	190	3.88
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	3	4	13	14	15	113	2.31
	Rata-rata							**3.09**
Insurance / Jaminan								
5	Keselamatan penumpang	7	17	18	6	1	170	3.47
6	Pengenaan tarif angkutan	8	22	12	4	3	175	3.57
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	19	22	5	2	1	203	4.14
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	20	22	5	1	1	206	4.2
	Rata-rata							**3.85**
Emphaty/Empati								
9	Sopan terhadap penumpang	15	23	6	4	1	194	3.96
	Rata-rata							**3.96**
Tangibles/Berwujud								
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	15	18	10	4	2	187	3.82
11	Penampilan interior angkutan	26	14	5	2	2	207	4.22
12	Penampilan eksterior angkutan	25	15	6	2	1	208	4.24
	Rata-rata							**4.1**
	Rata-rata Keseluruhan							**3.81**

Sumber : Hasil Analisa

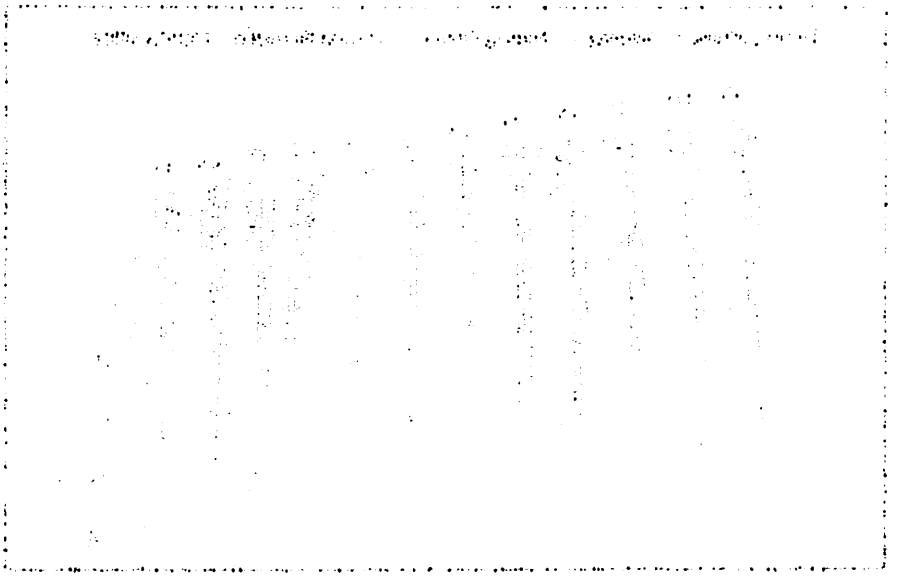


Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.30 Grafik Hasil Rekapan Kuisioner
Tingkat Kinerja Pelanggan Angkutan Kota Jalur Lampu 06

Keterangan :
X1 = Ketersediaan moda angkutan
X2 = Ketepatan waktu datang dan pergi
X3 = Kesiapan atau kepedulian pengemudi
X4 = Pemberian informasi yang tepat dan cepat
X5 = Keselamatan penumpang
X6 = Pengenaan tarif angkutan
X7 = Keamanan penumpang dalam perjalanan
X8 = Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
X9 = Sopan terhadap penumpang
X10 = Kebersihan dan kerapihan pengemudi
X11 = Penampilan interior angkutan
X12 = Penampilan eksterior angkutan

Setelah melakukan perhitungan terhadap tingkat harapan dan tingkat kinerja perusahaan atas atribut yang diukur maka dapat ditentukan pula tingkat kesesuaian atau kepuasan pelanggan atas atribut tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari rata-rata nilai kinerja (X) yang dilaksanakan oleh jasa angkutan kota. Untuk keperluan tersebut maka dilakukan pengkategorian pada masing-masing jalur angkutan yang ada. Adapun pengkategoriannya sebagai berikut :



Tabel 5.24
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Dimensi Jalur Lampu 02 Terhadap Kinerja Angkutan Kota

No	Nilai	Kriteria
1	94.01 % – 100.71 %	Sangat Memuaskan
2	86.31 % – 93.01 %	Memuaskan
3	78.61 % – 85.31 %	Cukup Memuaskan
4	70.91 % – 77.61 %	Kurang Memuaskan
5	63.21 % – 69.91 %	Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 5.25
Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Dimensi pada Jalur Lampu 02

No	Dimensi	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Tki Xi/Yi x 100 %	Kategori
1	Reliability / Dapat dipercaya	3.9	3.77	96.67	Sangat Memuaskan
2	Responsiviness / Tanggapan	3.86	2.44	63.21	Tidak Memuaskan
3	Insurance / Jaminan	3.84	3.45	89.84	Memuaskan
4	Emphaty/Empati	3.49	3.27	93.7	Memuaskan
5	Tangibles/Berwujud	4.03	3.29	81.64	Cukup Memuaskan
Rata-rata		**3.82**	**3.24**	**85.01**	**Cukup Memuaskan**

Sumber : Hasil Analisa

Dari data diatas menunjukkan bahwa persepsi pelanggan jasa angkutan kota pada jalur lampu 02 termasuk dalam kategori *cukup memuaskan* dengan nilai rata-rata sebesar 85.01 %.

Tabel 5.26
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Jalur Lampu 02 Terhadap Kinerja Angkutan Kota

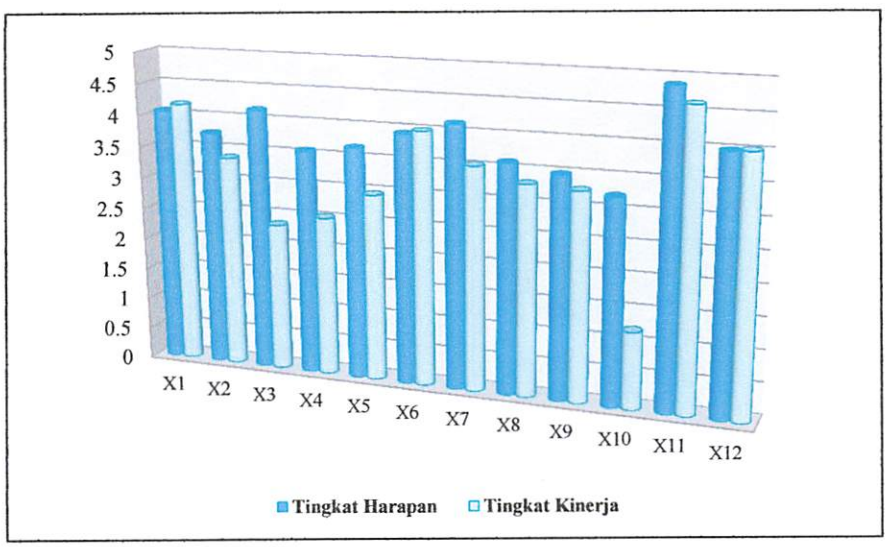
No	Nilai	Kriteria
1	93.86 % – 106.93 %	Sangat Memuaskan
2	79.79 % – 92.86 %	Memuaskan
3	65.72 % – 78.79 %	Cukup Memuaskan
4	51.65 % – 64.72 %	Kurang Memuaskan
5	37.58 % – 50.65 %	Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 5.27
Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Atribut pada Jalur Lampu 02

No	Atribut	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Tki Xi/Yi x 100 %	Kategori
1	Ketersediaan moda angkutan	4.06	4.18	102.96	Sangat Memuaskan
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	3.75	3.37	89.87	Memuaskan
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	4.16	2.35	56.49	Kurang Memuaskan
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	3.57	2.53	70.87	Cukup Memuaskan
5	Keselamatan penumpang	3.67	2.96	80.65	Memuaskan
6	Pengenaan tarif angkutan	3.94	4	101.52	Sangat Memuaskan
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	4.14	3.53	85.27	Memuaskan
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	3.61	3.31	91.69	Memuaskan
9	Sopan terhadap penumpang	3.49	3.27	93.7	Sangat Memuaskan
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	3.22	1.21	37.58	Tidak Memuaskan
11	Penampilan interior angkutan	4.88	4.63	94.88	Sangat Memuaskan
12	Penampilan eksterior angkutan	4	4.02	100.5	Sangat Memuaskan
Rata-rata		**3.87**	**3.28**	**83.83**	**Memuaskan**

Sumber : Hasil Analisa



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.31 Grafik Perbandingan Tingkat Harapan dan Kinerja Angkutan Kota Pada Jalur Lampu 02

Keterangan :
X1 = Ketersediaan moda angkutan
X2 = Ketepatan waktu datang dan pergi
X3 = Kesiapan atau kepedulian pengemudi
X4 = Pemberian informasi yang tepat dan cepat
X5 = Keselamatan penumpang
X6 = Pengenaan tarif angkutan
X7 = Keamanan penumpang dalam perjalanan
X8 = Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
X9 = Sopan terhadap penumpang
X10 = Kebersihan dan kerapihan pengemudi
X11 = Penampilan interior angkutan
X12 = Penampilan eksterior angkutan

Tabel 5.28
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Dimensi Jalur Lampu 06 Terhadap Kinerja Angkutan Kota

No	Nilai	Kriteria
1	147.85 % – 159.26 %	Sangat Memuaskan
2	135.44 % – 146.85 %	Memuaskan
3	123.03 % – 134.44 %	Cukup Memuaskan
4	110.62 % – 122.03 %	Kurang Memuaskan
5	98.21 % – 109.62 %	Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 5.29
Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Dimensi pada Jalur Lampu 06

No	Dimensi	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Tki Xi/Yi x 100%	Kategori
1	Reliability / Dapat dipercaya	3.59	4.06	113.09	Kurang Memuaskan
2	Responsiviness / Tanggapan	2.67	3.09	115.73	Kurang Memuaskan
3	Insurance / Jaminan	3.92	3.85	98.21	Tidak Memuaskan
4	Emphaty/Empati	2.55	3.96	155.29	Sangat Memuaskan
5	Tangibles/Berwujud	3.85	4.1	106.49	Kurang Memuaskan
Rata-rata		**3.32**	**3.81**	**117.76**	**Kurang Memuaskan**

Sumber : Hasil Analisa

Dari data diatas menunjukkan bahwa persepsi pelanggan jasa angkutan kota pada jalur lampu 06 termasuk dalam kategori *kurang memuaskan* dengan nilai rata-rata sebesar 117.76 %

Tabel 5.30
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Jalur Lampu 06
Terhadap Kinerja Angkutan Kota

No	Nilai	Kriteria
1	160.81 % – 175.26 %	Sangat Memuaskan
2	145.36 % – 159.81 %	Memuaskan
3	112.91 % – 144.36 %	Cukup Memuaskan
4	98.46 % – 112.91 %	Kurang Memuaskan
5	83.01 % – 97.46 %	Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 5.31
Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Atribut pada Jalur Lampu 06

No	Atribut	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Tki Xi/Yi x 100%	Kategori
1	Ketersediaan moda angkutan	3.92	4.06	103.57	Kurang Memuaskan
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	3.27	4.06	124.16	Cukup Memuaskan
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	3.18	3.88	122.01	Cukup Memuaskan
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	2.16	2.31	106.94	Kurang Memuaskan
5	Keselamatan penumpang	4.18	3.47	83.01	Tidak Memuaskan
6	Pengenaan tarif angkutan	3.94	3.57	90.61	Tidak Memuaskan
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	4.43	4.14	93.45	Tidak Memuaskan
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	2.13	4.2	119.18	Cukup Memuaskan
9	Sopan terhadap penumpang	2.55	3.96	155.29	Memuaskan
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	3.14	3.82	121.66	Cukup Memuaskan
11	Penampilan interior angkutan	4.16	4.22	101.44	Kurang Memuaskan
12	Penampilan eksterior angkutan	4.24	4.24	100	Kurang Memuaskan
Rata-rata		**3.44**	**3.83**	**116.61**	**Cukup Memuaskan**

Sumber : Hasil Analisa

Keterangan :
X1 = Ketersediaan moda angkutan
X2 = Ketepatan waktu datang dan pergi
X3 = Kesiapan atau kepedulian pengemudi
X4 = Pemberian informasi yang tepat dan cepat
X5 = Keselamatan penumpang
X6 = Pengenaan tarif angkutan
X7 = Keamanan penumpang dalam perjalanan
X8 = Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
X9 = Sopan terhadap penumpang
X10 = Kebersihan dan kerapihan pengemudi
X11 = Penampilan interior angkutan
X12 = Penampilan eksterior angkutan

5.4. Distribusi Indikator/Atribut Kepuasan Pelanggan Terhadap Angkutan Kota dengan Kuadran IPA

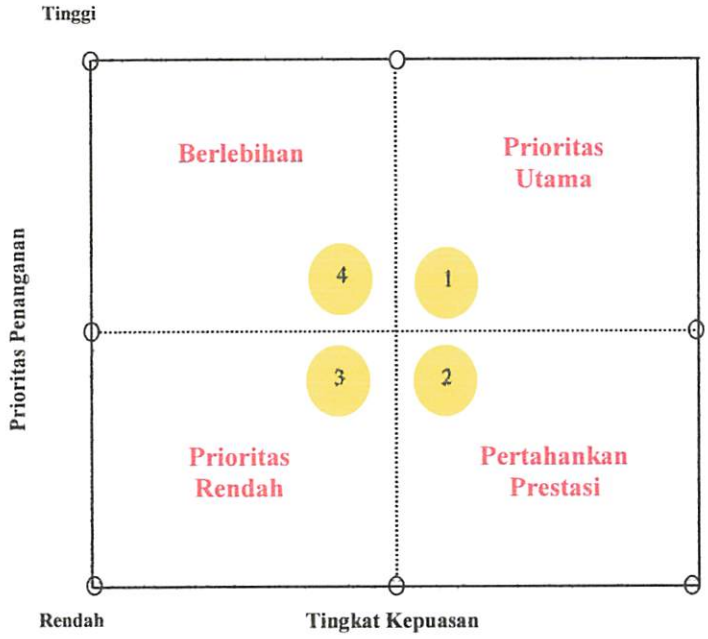
Untuk mengetahui posisi masing-masing indikator/atribut mengenai kepuasan pelanggan angkutan kota pada kuadran IPA, maka perlu diketahui terlebih dahulu nilai rata-rata dari tingkat pelaksanaan/kepuasan pelanggan dan nilai rata-rata dari tingkat kepentingan pelanggan terhadapa kinerja dari pelayanan jasa angkutan kota yang terdiri dari :

A. **Kuadran I "Prioritas Utama"**
Memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kepentingan namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepuasan. Hasil ini akan menunjukkan letak ketidakpuasan para pengunjung, sehingga yang masuk didalam kuadran ini harus ditinggkatkan dalam segi kinerja.

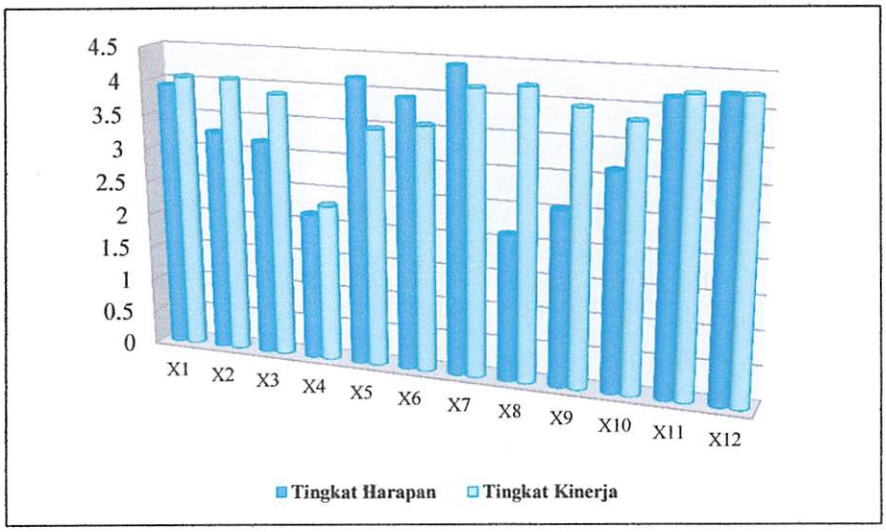
B. **Kuadran II "Pertahankan Prestasi"**
Memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kepuasan. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang memberikan kepuasan pada masing-masing variabel. Sehingga yang masuk ke dalam diagram ini harus tetap dipertahankan ataupun harus tetap ditingkatkan oleh pemilik dari jasa angkutan kota yang ada, karena semua variabel ini menjadikan jasa angkutan kota tersebut menjadi unggul menurut pengguna.

C. **Kuadran III "Prioritas Rendah"**
Pada bagian ini *baik skor tingkat kepentingan maupun kepuasan bernilai rendah.* Dimana aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna sangat kecil.

D. **Kudran IV "Berlebihan"**
Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepasannya tinggi. Pada hasil ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan bahkan dirasakan terlalu berlebihan, namun tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sangat tinggi.



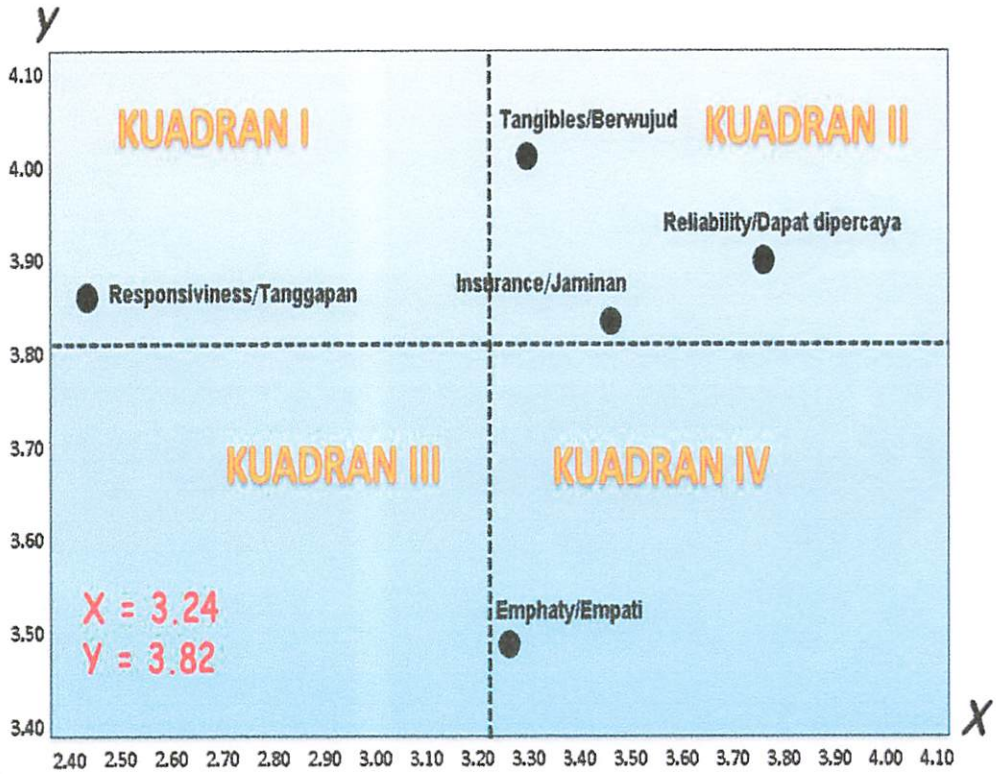
Gambar 5.32 Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis*
Sumber : Martilla dan James (1977)



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.33 Grafik Perbandingan Tingkat Harapan dan Kinerja Angkutan Kota Pada Jalur Lampu 06

Pada kuadran IPA ini yang menjadi sumbu horizontal (X) yaitu skor rata-rata tingkat kinerja dari jasa angkutan kota sedangkan yang menjadi sumbu vertikal (Y) adalah nilai rata-rata tingkat harapan pelanggan jasa angkutan kota terhadap kinerja/pelayanan yang diberikan, yang selanjutnya akan ditunjukkan oleh koordinat (X), (Y) pada masing-masing dimensi maupun atribut-atribut yang menjadi faktor tingkat kepuasan pelanggan angkutan. Pada masing-masing kuadran IPA tersebut akan menunjukkan dimensi atau atribut apa saja yang masuk pada keempat (4) kuadran IPA tersebut sehingga dapat diketahui kepuasan pelanggan untuk masing-masing dimensi maupun atribut-atribut tersebut. Dibawah ini akan dijabarkan mengenai letak dari masing-masing dimensi maupun indikator/atribut terhadap kuadran IPA.



Gambar 5.34 Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Dimensi pada Jalur Lampu 02

Pada diagram kartesius diatas dapat dilihat pembagian tiap dimensi pada masing-masing kuadran. Adapun penjabarannya sebagai berikut :

1. **Kuadran I "Pertahankan Prestasi"**

   Yang berada dalam kuadran ini yaitu dimensi *responsiviness/tanggapan*, berarti pelanggan jasa angkutan kota merasa dimensi ini penting akan tetapi pelaksanaannya masih kurang baik maka perlu adanya perhatian khusus untuk meningkatkan kinerja, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. **Kuadran II "Pertahankan Prestasi"**

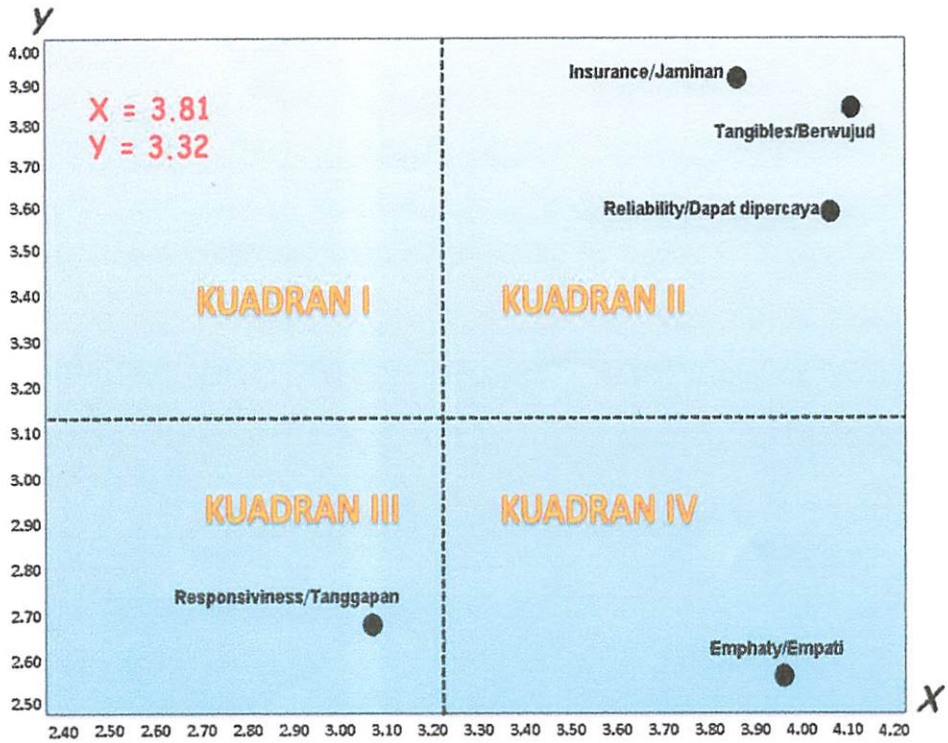
   Tangibles/berwujud, reliability/dapat dipercaya, dan insurance/jaminan termauk dalam kuadran II yang berarti pelanggan merasa dimensi-dimensi ini penting dan kinerja perusahaan sudah baik sehingga pelaksanaanya perlu dipertahankan.

3. **Kuadran III "Prioritas Rendah"**

   Pada kuadran ini tidak ada dimensi yang termasuk didalamnya, sehingga bisa dikatakan bahwa pada atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut tidak ada yang dianggap kurang penting.

4. **Kudran IV "Berlebihan"**

   Dimensi emphaty/empati masuk ke dalam kuadran IV, hal ini berarti pelanggan merasa atribut-atribut yang berada pada dimensi ini dianggap kurang penting namun pelaksanaannya sangat memuaskan sehinggan pelanggan jasa angkutan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan terkait dimensi ini.



Gambar 5.35 Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Dimensi pada Jalur Lampu 06

1. **Kuadran I "Pertahankan Prestasi"**

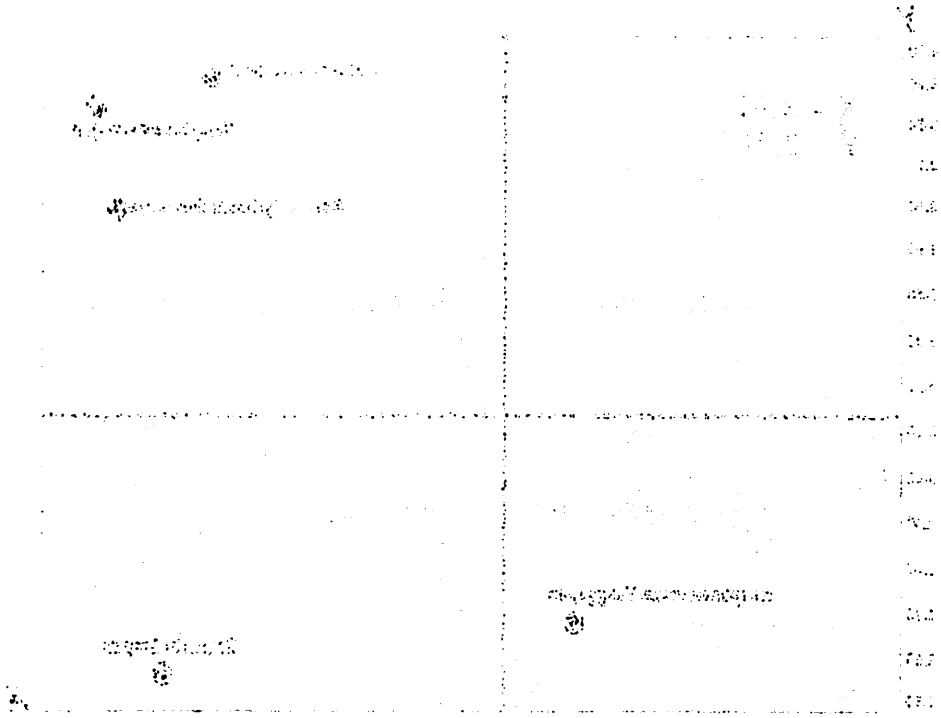
   Pada kuadran ini tidak terdapat dimensi, hal ini berarti pelanggan merasa bahwa tidak ada dimensi yang dirasa penting.

2. **Kuadran II "Pertahankan Prestasi"**

   Tangibles/berwujud, reliability/dapat dipercaya, dan insurance/jaminan termauk dalam kuadran II yang berarti pelanggan merasa dimensi-dimensi ini penting dan kinerja perusahaan sudah baik sehingga pelaksanaanya perlu dipertahankan.

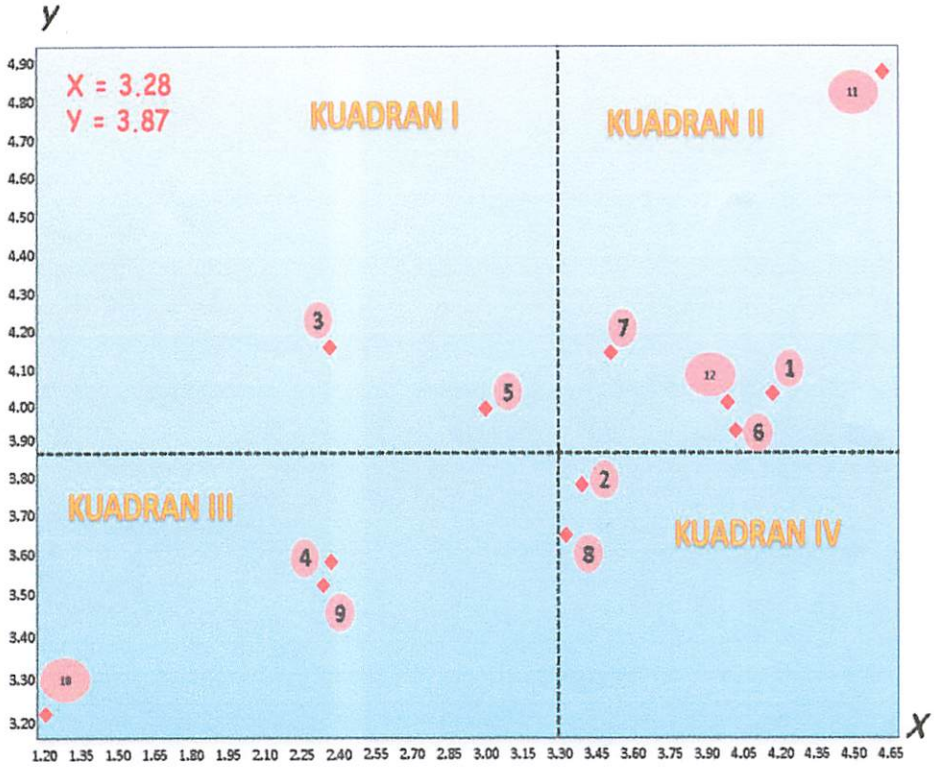
3. **Kuadran III "Prioritas Rendah"**

   responsiviness/tanggapan terdapat dalam kuadran ini, maka dapat dikatakan bahwa dimensi responsiviness ini dirasa pelanggan kurang baik dalam harapan pelanggan maupun kinerja pelayanan yang diberikan angkutan kota.



4. **Kudran IV "Berlebihan"**

Dimensi *emphaty/empati* masuk ke dalam kuadran IV, hal ini berarti pelanggan merasa atribut-atribut yang berada pada dimensi ini dianggap kurang penting namun pelaksanaannya sangat memuaskan sehinggan pelanggan jasa angkutan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan terkait dimensi ini.



Gambar 5.36 Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Tiap Atribut pada Jalur Lampu 02

Keterangan :

1 = Ketersediaan moda angkutan
2 = Ketepatan waktu datang dan pergi
3 = Kesiapan atau kepedulian pengemudi
4 = Pemberian informasi yang tepat dan cepat
5 = Keselamatan penumpang
6 = Pengenaan tarif angkutan
7 = Keamanan penumpang dalam perjalanan
8 = Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
9 = Sopan terhadap penumpang
10 = Kebersihan dan kerapihan pengemudi
11 = Penampilan interior angkutan
12 = Penampilan eksterior angkutan

Dari kuadran ini terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang pada jalur angkutan lampu 02 terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

Table 5.32
Distribusi Atribut / Variabel Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Tiap Atribut pada Jalur Lampu 02

Kuadran I (Prioritas Utama) :	
Atribut / Variabel	**Keterangan**
Keselamatan penumpang **Atribut 5**	Keselamatan dalam perjalanan seperti kecelakaan saat dalam perjalanan menjadi faktor yang penting dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota. Dengan adanya kecelakaan saat berkendara menyebabkan hal tersebut menjadikan salah satu penyebab pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 02 merasa tidak puas dengan kinerja keselamatan.
Kesiapan atau kepedulian pengemudi **Atribut 3**	Pengemudi yang peduli terhadap pelanggannya dianggap memiliki nilai lebih, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun pada jalur lampu 02 masih ada pengemudi atau sopir angkutan yang acuh terhadap pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
Kuadran II (Lanjutkan Prestasi) :	
Atribut / Variabel	**Keterangan**
Ketersediaan moda angkutan **Atribut 1**	Pada kuadran II ini juga perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan dibidang jasa angkutan kota.. Ketersediaan moda angkutan saat ini dinilai sudah memenuhi pelanggan akan jumlah angkutan yang ada sehingga pelanggan merasa puas.
Pengenaan tarif angkutan **Atribut 6**	Biaya angkutan kota yang sekarang masih dianggap terlalu mahal oleh pelanggan jasa angkutan kota pada jalur lampu 02.
Keamanan penumpang dalam perjalanan **Atribut 7**	Image kriminal dan kejahatan mempengaruhi persepsi pelanggan jasa angkutan kota khususnya pada jalur lampu 02 sehingga menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah dirasakan oleh pelanggan angkutan.
Penampilan interior angkutan **Atribut 11**	Penampilan interior sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelangga, dalam hal ini yang termasuk penampilan interior yaitu fasilitas musik, tempat duduk, kebersihan angkutan dan plafon mobil dirasa sudah sangat baik sehingga pelanggan angkutan pada jalur lampu 02 sudah merasa puas denga kinerja yang

	diberikan.
Penampilan eksterior angkutan **Atribut 12**	Sama halnya dengan penampilan interior, dimana pada penampilan ekterior angkutan ini seperti pemasangan kaca film, stiker dan lampu hiasan pada mobil memberikan nilai lebih sehingga pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 02 sudah merasa puas karena tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelangga.
Kuadran III (Prioritas Rendah) :	
Atribut / Variabel	**Atribut / Variabel**
Sopan terhadap penumpang **Atribut 9**	Sikap pengemudi yang sopan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan. Sering dijumpai sikap pengemudi angkutan pada jalur lampu 02 ini, dimana pengemudi sering melakukan hal-hal diluar dari keinginan pelanggan seperti melakukan hal-hal yang tidak diinginkan, biasanya terjadi pada pelanggan perempuan (mahasiswa dan anak sekolahan).
Pemberian informasi yang tepat dan cepat **Atribut 4**	Pemberian informasi yang baik sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga pada variabel ini pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan terkait dengan pemberian informasi yang tepat dan cepat, namun tetap pelanggan menilai tingkat kepentingan pada variabel ini tidak terlalu penting.
Kebersihan dan kerapihan pengemudi **Atribut 10**	Pelanggan merasa kurang puas dengan penampilan pengemudi di jalur lampu 02 dikarenakan penampilan yang urak-urakan atau kotor sering diperlihatkan pada pelanggan sehingga mengakibatkan kepuasan pelanggan menjadi rendah.
Kuadran IV (Berlebihan) :	
Atribut / Variabel	**Atribut / Variabel**
Ketepatan waktu datang dan pergi **Atribut 2**	Persepsi pelanggan terhadap ketepatan waktu datang dan pergi dinilai telah sesuai dengan waktu yang diharapkan sehingga tidak diperlukan waktu lama untuk menunggu angkutan yang datang maupun saat diberangkatkan. Walaupun pelanggan telah merasa puas dengan variabel ini namun variabel ini dinilai tidak terlalu penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.
Kenyamanan penumpang dalam perjalanan **Atribut 8**	Kenyamanan dalam hal ini menyangkut pernah atau seringnya angkutan mengalami kecelakaan selama dalam perjalanan. Pada variabel ini pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 02 merasa kurang puas karena dianggap masih kurang baik dalam berkendara seperti sering tidak memperhatikan kecepatan.

Sumber : Hasil Analisa

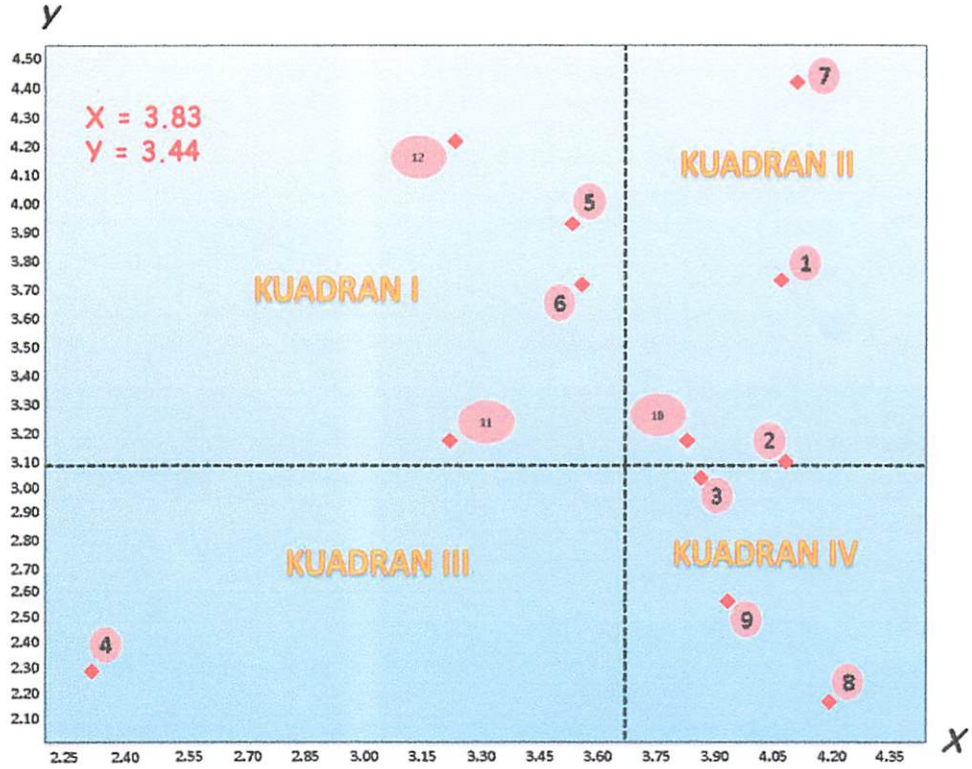
[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]



Gambar 5.37 Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Tiap Atribut pada Jalur Lampu 06

Keterangan :

1 = Ketersediaan moda angkutan
2 = Ketepatan waktu datang dan pergi
3 = Kesiapan atau kepedulian pengemudi
4 = Pemberian informasi yang tepat dan cepat
5 = Keselamatan penumpang
6 = Pengenaan tarif angkutan
7 = Keamanan penumpang dalam perjalanan
8 = Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
9 = Sopan terhadap penumpang
10 = Kebersihan dan kerapihan pengemudi
11 = Penampilan interior angkutan
12 = Penampilan eksterior angkutan

Dari kuadran ini terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang pada jalur angkutan lampu 06 terbagi menjadi empat bagian. Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

Table 5.33
Distribusi Atribut / Variabel Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Tiap Atribut pada Jalur Lampu 06

Kuadran I (Prioritas Utama) :	
Atribut / Variabel	**Keterangan**
Keselamatan penumpang **Atribut 5**	Keselamatan penumpang dalam hal ini terhindar dari perampokan maupun penodongan yang dianggap pelanggan angkutan kota merasa puas namun sampai sejauh ini belum terdapat kejahatan seperti itu sehingga pelanggan jasa angkutan menganggap tingkat kepentingannya tidak terlalu penting.
Pengenaan tarif angkutan **Atribut 6**	Terkait tarif angkutan kota khususnya yang ada di Kota kupang pada jalur lampu 06, pelanggan merasa kurang puas dikarenakan tarif yang ada saat ini dinilai masih sangat tinggi bagi para pelanggan angkutan.
Penampilan interior angkutan **Atribut 11**	Tampilan interior pada angkutan dinilai pelanggan sudah memuaskan, dimana dengan ciri khas Kota Kupang yaitu dimana untuk transportasi umumnya salah satunya yang terkenal yaitu "diskotik berjalan". Dikatakan diskotik berjalan dikarenakan tampilan interior dari angkutan kota seperti fasilitas musiknya dengan suara bass yang begitu besar mampu mencuri perhatian pelanggan angkutan khususnya pelanggan angkutan pada jalur lampu 06.
Penampilan eksterior angkutan **Atribut 12**	Tingkat kepuasan mengenai penampilan eksterior angkutan dianggap belum memberikan kepuasan terhadap pelanggan jasa angkutan kota karena ada beberapa angkutan pada jalur lampu 06 yang menggunakan tampilan khususnya pada ekterior angkutan yang terlalu berlebihan seperti banyaknya pengunaan stiker pada kaca angkutan.
Kuadran II (Lanjutkan Prestasi) :	
Atribut / Variabel	**Keterangan**
Ketersediaan moda angkutan **Atribut 1**	Ketersediaan akan moda angkutan saat ini dinilai sudah memenuhi pelanggan akan jumlah angkutan yang ada sehingga pelanggan merasa puas. Pada kuadran II ini juga perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan sehingga dapat memuaskan pelanggan dibidang jasa angkutan kota.
Ketepatan waktu datang dan pergi **Atribut 2**	Ketepatan waktu datang dan pergi angkutan rupanya dianggap kurang penting oleh pelanggan jasa angkutan kota jalur lampu 06,mungkin bagi sebagian pelanggan jasa angkutan terkait dengna waktu menunggu angkutan yang datang hingga pergi bukan merupakan hal yang penting.
Keamanan penumpang dalam perjalanan **Atribut 7**	Kejahatan seperti pemerkosaan dalam angkutan merupakan salah satu faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan keamanan penumpang selama perjalanan. Untuk variabel ini pelanggan jasa angkutan

[illegible]

	pada jalaur lampu 06 merasa puas dengan keamaan yang ada namun pelanggan masih merasa hal tersebut tidak terlalu penting.
Kebersihan dan kerapihan pengemudi **Atribut 10**	Penampilan pengemudi atau sopir angkutan terkait kebersihan dan kerapihan dalam berpakaian dinilai pelanggan jasa angkutan kurang memuaskan, dikarenakan adanya pengemudi angkutan yang sering berpakain sembarangan dalam artian kurang memperhatian kebersihan diri.
Kuadran III (Prioritas Rendah) :	
Atribut / Variabel	**Atribut / Variabel**
Pemberian informasi yang tepat dan cepat **Atribut 4**	Pemberian informasi yang tepat dan cepat pada pelanggan angkutan mempengaruhi persepsi kepuasan pelanggan terhadap kualitas dari angkutan kota pada jalaur lampu 06.
Kuadran IV (Berlebihan) :	
Atribut / Variabel	**Atribut / Variabel**
Kesiapan atau kepedulian pengemudi **Atribut 3**	Pelanggan memberikan nilai kepuasan yang tinggi terhadap variabel kesiapan pengemudi walaupun nilai kepentingannya redah sehingga pada variabel ini pelanggan menyatakan tidak terlalu penting.
Kenyamanan penumpang dalam perjalanan **Atribut 8**	Kenyamanan dalam perjalanan yang dimaksud disini yaitu terkait dengan seringnya angkutan kota yang sering "ngetem" atau membuat terminal bayangan. Pelanggan merasa faktor terkait kenyamanan dalam perjalanan ini kurang penting.
Sopan terhadap penumpang **Atribut 9**	Sopan terhadap penumpang dianggap kurang penting namun penerapannya dinilai terlalu berlebihan oleh pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 06.

Sumber : Hasil Analisa

Table 5.34
Distribusi Atribut / Variabel Kepuasan Pelanggan Angkutan Kota Pada Kuadran IPA Berdasarkan Jalur Lampu 02 Dan Jalur Lampu 06

Jalur Lampu 02	Jalur Lampu 06	Keterangan
Keselamatan penumpang	Keselamatan penumpang	**Prioritas Utama :** Merupakan variabel-variabel yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas yang utama.
Kesiapan atau kepedulian pengemudi	Pengenaan tarif angkutan	
	Penampilan interior angkutan	
	Penampilan eksterior angkutan	
Ketersediaan moda angkutan	Ketersediaan moda angkutan	**Lanjutkan Prestasi :** Merupakan variabel-variabel yang perlu dipertahankan kualitasnya bahkan tidak menutup kemungkinan terhadap upaya peningkatan untuk memperbaiki kualitas variabel menjadi lebih maksimal, karena tidak sepenuhnya variabel yang ada berada pada kualitas yang baik.
Pengenaan tarif angkutan	Ketepatan waktu datang dan pergi	
Keamanan penumpang dalam perjalanan	Keamanan penumpang dalam perjalanan	
Penampilan interior angkutan	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	
Penampilan eksterior angkutan		
Sopan terhadap penumpang	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	**Prioritas Rendah :** Merupakan variabel-variabel yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas kedua setelah prioritas yang utama.
Pemberian informasi yang tepat dan cepat		
Kebersihan dan kerapihan pengemudi		
Ketepatan waktu datang dan pergi	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	**Berlebihan :** Variabel-variabel pada kuadran ini dapat diabaikan, akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk ditingkatkan guna mencapai kualitas dari pelayanan jasa angkutan kota tekait dengan kepuasan pelanggan secara maksimal.
Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	
	Sopan terhadap penumpang	

Sumber : Hasil Analisa

BAB VI
PENUTUP

Tahapan analisa dalam penelitian ini meruapakan tahapan pengelolahan data sebagai input yang kemudian akan dianalisa untuk mendapatkan hasil dari tujuan penelitian yang mengacu pada hal tersebut, maka analisa yang digunakan yaitu dengan Metode Importance Peformance Analisysis (IPA) yang ditujukan pada angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang. Penggunaan metode IPA tersebut bertujuan untuk mengetahui kinerja dari angkutan kota sehingga diketahui persepsi dari masing-masing penumpang terkait dengan tingkat kepuasan sebagai sasaran dari penelitian ini guna untuk mewujudkan hasil akhir dari penelitian ini.

6.1. Kesimpulan

Dari hasil analisa yang telah dilakukan mengenai kepuasan pelanggan angkutan kota terkait kinerja dari pelayanan angkutan kota maka dapat diketahui tingkat kepuasan dari pelanggan jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang serta diketahui juga atribut mana saja yang termasuk ke dalam kuadran IPA. Berikut adalah kesimpulan yang didapat dari hasil analisis data dan pembahasan sebagai berikut :

A. Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Kupang

1. Ketersediaan Moda Angkutan

Adapun persepsi pelanggan jasa angkutan kota mengenai ketersediaan moda angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang yaitu : pada jalur lampu 02 jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang, puas sebanyak 15 orang, cukup puas sebanyak 8 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot sebesar 207. Pada jalur lampu 06 jumlah

pelanggan yang menjawab sangat puas sebesar 19 orang, puas sebesar 17 orang, cukup puas sebesar 5 orang, kurang puas sebesar 6 orang, dan yang menjawab tidak puas sebesar 2 orang dengan jumlah bobot 192.

Tabel 6.1
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Ketersediaan Moda Angkutan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	25	12	8	4	2	207
Jalur Lampu 06	19	17	5	6	2	192

Sumebr : Hasil Survey

2. **Ketepatan Waktu Datang dan Pergi**

Adapun persepsi pelanggan angkutan kota mengenai ketepatan waktu datang hingga diberangkatkan yaitu : pada jalur lampu 02 dimana jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 18 orang, puas sebanyak 15 orang, cukup puas sebanyak 9 orang, kurang puas sebanyak 5 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan jumlah bobot 191. Pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 10 orang, puas sebanyak 12 orang, cukup puas sebanyak 13 orang, kurang puas sebanyak 9 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang dengan jumlah bobot 160.

Tabel 6.2
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Ketepatan Waktu Datang dan Pergi

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	18	15	9	5	4	191
Jalur Lampu 06	10	12	13	9	5	160

Sumber : Hasil Survey

3. **Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi**

Adapun persepsi pelanggan angkutan kota mengenai kesiapan atau kepedulian pengemudi yaitu : pada jalur lampu 02 jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang, puas sebanyak 15

orang, cukup puas sebanyak 6 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 212. Pada jalur lampu 06 jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebesar 8 orang, puas sebanyak 11 orang, cukup puas sebanyak 12 orang, kurang puas sebanyak 8 orang, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas dalam penilaian kesiapan atau kepedulian pengemudi pada jalur lampu 06 ini.

Tabel 6.3
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Kesiapan atau Kepedulian Pengemudi

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	25	15	6	4	1	212
Jalur Lampu 06	25	15	6	4	1	212

Sumber : Hasil Survey

4. Pemberian Informasi Yang Tepat dan Cepat

Adapun persepsi pelanggan angkutan kota pada jalur lampu 02 yang menjawab sangat puas sebanyak 18 orang, puas sebanyak 11 orang, cukup puas sebanyak 9 orang, kurang puas sebanyak 8 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang dengan jumlah bobot 182. Sedangkan pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 6 orang, puas sebanyak 4 orang, cukup puas sebanyak 3 orang, kurang puas sebanyak 15 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 21 orang dengan jumlah bobot 106.

Tabel 6.4
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Pemberian Informasi Yang Tepat dan Cepat

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	18	11	9	8	5	182
Jalur Lampu 06	6	4	3	15	21	106

Sumber : Hasil Survey

5. **Keselamatan Penumpang**

Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan akan keamanan penumpang pada jalur lampu 02 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 20 orang, puas sebanyak 9 orang, cukup puas sebanyak 11 orang, kurang puas sebanyak 7 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan bobot 187. Pada jalur lampu 06 pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 21 orang, puas sebanyak 29 orang, cukup puas sebanyak 7 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 205, dapat dikatakan penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan angkutan pada jalur lampu 06 rata-rata merasa puas dilihat dari jumlah pemilih rasa puas dengan jumlah yang paling tinggi.

Tabel 6.5
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Keselamatan Penumpang

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	20	9	11	7	4	187
Jalur Lampu 06	21	19	7	1	1	205

Sumber : Hasil Survey

6. **Pengenaan Tarif Angkutan**

Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan kota pada jalur lampu 02 mengenai tarif angkutan yaitu : yang menjawab sangat puas sebanyak 19 orang, puas sebanyak 17 orang, cukup puas sebanyak 9 orang, kurang puas sebanyak 5 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 201. Pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 21 orang, puas sebanyak 12 orang, cukup puas sebanyak 10 orang, kurang puas sebanyak 4 orang dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot 193.

Tabel 6.6
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota
Mengenai Pengenaan Tarif Angkutan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	19	17	9	5	1	201
Jalur Lampu 06	21	12	10	4	2	193

Sumber : Hasil Survey

7. Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan kota terhadap keamanan dalam perjalanan yaitu pada jalur lampu 02 yang merasa sangat puas sebanyak 26 orang, puas sebanyak 13 orang, cukup puas sebanyak 7 orang, kurang puas sebanyak 3 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot 211, sedangkan pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 30 orang, puas sebanyak 14 orang, cukup puas sebanyak 2 orang, kurang puas sebanyak 2 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 217.

Tabel 6.7
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota
Mengenai Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	26	13	7	3	2	211
Jalur Lampu 06	30	14	2	2	1	217

Sumber : Hasil Survey

8. Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan atas kenyamanan yang diberikan oleh angkutan kota pada jalur lampu 02 yaitu pelanggan yang merasa sangat puas sebanyak 17 orang, puas sebanyak 12 orang, cukup puas sebanyak 11 orang, kurang puas sebanyak 7 orang, dan yang menjawab tidak puas sebnayak 4 orang dengan jumlah bobot 184. Sedangkan pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebnayak 11

orang, puas sebanyak 5 orang, cukup puas sebanyak 19 orang, kurang puas sebanyak 7 oranga, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 7 orang dengna jumlah bobot 153.

Tabel 6.8
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	17	12	11	7	4	184
Jalur Lampu 06	11	5	19	7	7	153

Sumber : Hasil Survey

9. Sopan Terhadap Penumpang

Adapun penilaian pelanggan angkutan terhadap sikap sopan dari pengemudi maupun kenek pada jalur lampu 02 yaitu pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 14 orang, puas sebnayak 15 orang, cukup puas sebnayak 11 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 7 orang dengan jumlah bobot 178. Pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 4 orang, puas sebanyak 7 orang, cukup puas sebanyak 11 orang, kurang puas 17 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 10 orang dengan jumlah bobot 125.

Tabel 6.9
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Kesopanan Terhadap Penumpang

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	14	15	11	4	7	178
Jalur Lampu 06	4	7	11	17	10	125

Sumber : Hasil Survey

10. Kebersihan Dan Kerapihan Pengemudi

Adapun penilaian pelanggan angkutan terhadap kebersihan dan kerapihan pengemudi pada jalur lampu 02 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 14 orang, puas sebanyak 8 orang, cukup puas sebanyak 9 orang, kurang puas sebanyak 15 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 5 orang dengan jumlah bobot 164. Pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 13 orang, puas sebanyak 10 orang, cukup puas sebanyak 6 orang, kurang puas sebanyak 11 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 9 orang dengan jumlah bobot 154.

Tabel 6.10
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Kebersihan Dan Kerapihan Pengemudi

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	14	8	9	15	5	164
Jalur Lampu 06	13	10	6	11	9	154

Sumber : Hasil Survey

11. Penampilan Interior Angkutan

Adapun penilaian pelanggan angkutan kota terhadap penampilan interior angkutan pada jalur alampu 02 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 46 orang, puas sebanyak 6 orang, sedangkan tidak terdapat pelanggan yang menjawab cukup puas, kurang puas bahkan tidak puas, dengan jumlah bobot 249. Pada jalur lampu 06 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 29 orang, puas sebanyak 7 orang, cukup puas sebanyak 7 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan jumlah bobot 204.

Tabel 6.11
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Penampilan Interior Angkutan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	45	6	0	0	0	249
Jalur Lampu 06	29	7	7	4	2	204

Sumber : Hasil Survey

12. Penampilan Eksterior Angkutan

Adapun penilaian pelanggan angkutan kota terhadap penampilan ekterior pada jalur lampu 02 yaitu : yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang, puas sebanyak 11 orang, cukup puas sebanyak 7 orang, kurang puas sebanyak 6 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot 204. Sedangkan pada jalur lampu 06 yang menjawab sangat puas sebanyak 29 orang, puas sebanyak 9 orang, cukup puas sebanyak 6 orang, kurang puas sebanyak 4 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 208.

Tabel 6.12
Hasil Pendapat Pelanggan Jasa Angkutan Kota Mengenai Penampilan Eksterior Angkutan

Jalur Angkutan	5	4	3	2	1	Bobot
Jalur Lampu 02	25	11	7	6	2	204
Jalur Lampu 06	29	9	6	4	1	208

Sumber : Hasil Survey

B. Penilaian Pelanggan Terhadap Tingkat Harapan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota

Dari beberapa variabel terkait dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota akan menghasilkan beberapa pendapat yang berbeda-beda dari tiap pelanggan jasa angkutan kota mengenai kinerja pelayanan angkutan yang diberikan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa adanya perbedaan dan kesamaan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepuasan dari kinerja dari jasa angkutan kota yang diberikan. Ada beberapa persepsi pelanggan jasa mengenai harapan dan kinerja dari jasa angkutan kota, dimana ada yang menyatakan *sangat memuaskan*, *memuaskan*, *cukup memuaskan*, *kurang memuaskan* bahkan *tidak memuaskan* atas kinerja dari pelayanan jasa angkutan kota yang ada saat ini. Adapun penjabaran dari kepuasan pelanggan angkutan kota sebagai berikut :

Tabel 6.13
Atribut Yang Dinilai Pelanggan Angkutan Kota
Terhadap Kinerja Angkutan Kota

No	Atribut	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Tki = Xi/Yi x 100%	Kategori
Jalur Lampu 02					
1	Ketersediaan moda angkutan	4.06	4.18	102.96	Sangat Memuaskan
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	3.75	3.37	89.87	Memuaskan
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	4.16	2.35	56.49	Kurang Memuaskan
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	3.57	2.53	70.87	Cukup Memuaskan
5	Keselamatan penumpang	3.67	2.96	80.65	Memuaskan
6	Pengenaan tarif angkutan	3.94	4	101.52	Sangat Memuaskan
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	4.14	3.53	85.27	Memuaskan
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	3.61	3.31	91.69	Memuaskan
9	Sopan terhadap penumpang	3.49	3.27	93.7	Sangat Memuaskan
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	3.22	1.21	37.58	Tidak Memuaskan
11	Penampilan interior angkutan	4.88	4.63	94.88	Sangat Memuaskan
12	Penampilan eksterior angkutan	4	4.02	100.5	Sangat Memuaskan
	Rata-rata	**3.87**	**3.28**	**83.83**	**Memuaskan**
Jalur Lampu 06					
1	Ketersediaan moda angkutan	3.92	4.06	103.57	Kurang Memuaskan
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	3.27	4.06	124.16	Cukup Memuaskan
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	3.18	3.88	122.01	Cukup Memuaskan
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	2.16	2.31	106.94	Kurang Memuaskan
5	Keselamatan penumpang	4.18	3.47	83.01	Tidak Memuaskan
6	Pengenaan tarif angkutan	3.94	3.57	90.61	Tidak Memuaskan
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	4.43	4.14	93.45	Tidak Memuaskan
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	2.13	4.2	119.18	Cukup Memuaskan
9	Sopan terhadap penumpang	2.55	3.96	155.29	Memuaskan
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	3.14	3.82	121.66	Cukup Memuaskan
11	Penampilan interior angkutan	4.16	4.22	101.44	Kurang Memuaskan
12	Penampilan eksterior angkutan	4.24	4.24	100	Kurang Memuaskan
	Rata-rata	**3.44**	**3.83**	**116.61**	**Cukup Memuaskan**

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 6.14
Penilaian Pelanggan Angkutan Kota Pada Tiap Atribut

No	Jalur Angkutan	Kriteria	Atribut
1	Lampu 02	Sangat memuaskan	Ketersediaan moda angkutan
			Pengenaan tarif angkutan
			Sopan terhadap penumpang
			Penampilan interior angkutan
			Penampilan eksterior angkutan
		Memuaskan	Ketepatan waktu datang dan pergi
			Keselamatan penumpang
			Keamanan penumpang dalam perjalanan
			Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
		Cukup memuaskan	Pemberian informasi yang tepat dan cepat
		Kurang memuaskan	Kesiapan atau kepedulian pengemudi
		Tidak memuaskan	Kebersihan dan kerapihan pengemudi
2	Lampu 06	Sangat memuaskan	
		Memuaskan	Sopan terhadap penumpang
		Cukup Memuaskan	Ketepatan waktu datang dan pergi
			Kesiapan atau kepedulian pengemudi
			Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
			Kebersihan dan kerapihan pengemudi
		Kurang memuaskan	Ketersediaan moda angkutan
			Pemberian informasi yang tepat dan cepat
			Penampilan interior angkutan
			Penampilan eksterior angkutan
		Tidak memuaskan	Keselamatan penumpang
			Pengenaan tarif angkutan
			Keamanan penumpang dalam perjalanan

Sumber : Hasil Analisa

C. Penilaian Hasil Analisa IPA dengan Kuadran Cartesius

Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan metode IPA, maka dapat diketahui hasil dari tingakt kepentingan dan kepuasan responden angkutan kota yang kemudian didistribusikan kedalam kuadran IPA. Adapun hasil analisa yang didapat sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan sesuai dengan harapan penumpang adalah faktor-faktor yang terletak Kuadran I seperti :
   a. Jalur lampu 02

1. Keselamatan dan kenyamanan penumpang selama dalam perjalanan (atribut 5).
2. Kesiapan atau kepedulian pengemudi (atribut 3).

b. Jalur lampu 06

1. Keselamatan penumpang (atribut 5).
2. Pengenaan tarif angkutan (atribut 6).
3. Penampilan interior angkutan (atribut 11).
4. Penampilan eksterior angkutan (atribut 12).

2. Faktor-faktor yang terletak pada Kuadran II merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan penumpang yaitu :

a. Jalur lampu 02

1. Ketersediaan moda angkutan (atribut 1).
2. Pengenaan tarif angkutan (atribut 6).
3. Keamanan penumpang dalam perjalanan (atribut 7).
4. Penampilan interior angkutan (atribut 11).
5. Penampilan eksterior angkutan (atribut 12).

b. Jalur lampu 06

1. Ketersediaan moda angkutan (atribut 1).
2. Ketepatan waktu datang dan pergi (atribut 2).
3. Keamanan penumpang dalam perjalanan (atribut 7).
4. Kebersihan dan kerapihan pengemudi (atribut 10).

3. Faktor-faktor yang terletak pada Kuadran III merupakan faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh penumpang, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup baik oleh perusahaan jasa angkutan kota yang ada. Faktor-faktor tersebut yaitu :

a. Jalur lampu 02

1. Sopan terhadap penumpang (atribut 9).
2. Pemberian informasi yang tepat dan cepat (atribut 4).

3. Kebersihan dan kerapihan pengemudi (atribut 10).

b. Jalur lampu 06

1. Pemberian informasi yang tepat dan cepat (atribut 4).

4. Faktor-faktor yang terletak pada Kuadran IV merupakan faktor-faktor yang dinilai berlebihan oleh penumpang,. Faktor-faktor tersebut yaitu :

a. Jalur lampu 02

1. Ketepatan waktu datang dan pergi (atribut 2).
2. Kenyamanan penumpang dalam perjalanan (atribut 8).

b. Jalur lampu 06

1. Kesiapan atau kepedulian pengemudi (atribut 3).
2. Kenyamanan penumpang dalam perjalanan (atribut 8).
3. Sopan terhadap penumpang (atribut 9).

6.2. Rekomendasi

Rekomendasi dalam penelitian ini ditujukan sebagai usulan terhadap segala kegiatan yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan pada bidang jasa angkutan kota yang ada di Kota Kupang.. Adapun beberapa rekomendasi yang diajukan berdasarkan hasil analisa terkait tingkat kepuasan pelanggan jasa angkutan kota sebagai berikut :

A. Rekomendasi Dalam Bentuk Tindakan Bagi Pemerintah

Beberapa faktor yang dianggap pelanggan jasa angkutan kota kurang bahkan tidak memuaskan diharapkan akan dijadikan bahan pertimbangan bagi pemerintah setempat dalam pengadaan armada angkutan kota yang baru.

B. Rekomendasi Dalam Bentuk Studi Lanjutan Terkait Kepuasan Pelanggan Pada Bidang Jasa Angkutan Kota

Diketahuinya beberapa faktor yang dianggap kurang bahkan tidak memuaskan bagi pelanggan jasa angkutan kota, sehinggan diharapkan

perlu perhatian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memepengaruhi kepuasan pelanggan pada bidang jasa angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang seperti :

Jalur lampu 02

1. Kesiapan atau kepedulian pengemudi

   Kesiapan atau kepedulian pengemudi yang dimaksudkan disini yaitu pengemudi mampu memberikan respon yang baik terhadap pelanggan angkutan kota ketika pelanggan memilih angkutan tersebut sebagai untuk dinaiki.

2. Kebersihan dan kerapihan pengemudi

   Penampilan pengemudi seperti kebersihan dan kerapihan saat berpakaian merupakan salah satu faktor yang memepengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota, sehingga diharapkan perlu adanya ketetapan dari pemerintah setempat mengenai ketetapan berpakaian bagi para pengemudi angkutan kota yang ada di Kota Kupang.

Jalur lampu 06

1. Ketersediaan moda angkutan

   Ketersediaan akan moda angkutan pada jalur lampu 06 dinilai pelanggan kurang memadai, sehingga diharapkan dengan jumlah pelanggan yang lebih banyak maka ketersediaan akan moda angkutan juga diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan akan jasa angkutan kota.

2. Pemberian informasi yang tepat dan cepat

   Pemberian informasi yang cepat yaitu pengemudi angkutan maupun kenek angkutan mampu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan angkutan mengenai waktu tempuh hingga ke

tempat tujuan, informasi mengenai rute angkutan yang dilewati angkutan jalur lampu 06, dan lain-lain.

3. Penampilan interior angkutan

   Penampilan interior angkutan seperti penggunaan musik yang berlebihan, tempat duduk yang terlalu tinggi sehingga membuat pelanggan merasa kurang nyaman saat duduk dikerenakan jarak antara tempat duduk dengan plafon mobil yang terlalu dekat, penggunaan aksesoris angkutan yang terlalu berlebihan. Kondisi tersebut yang dinilai sebagian besar pelanggan jasa angkutan pada jalur lampu 06 kurang baik. Sehingga diharapkan kedepannya perlu adanya perturan mengenai ketetapan penampilan interior pada angkutan kota yang ada di Kota Kupang.

4. Penampilan eksterior angkutan

   Penggunaan stiker, kaca film bahkan lampu mobil yang berlebihan membuat pelanggan angkutan merasa kurang nyaman karena hal tersebut dianggap dapat menimbulkan kejahatan. Pemakaian stiker bahkan kaca film dihampir seluruh bagian kaca mobil mengindikasikan terjadinya kejahatan seperti pemerkosaan didalam angkutan.

5. Keselamatan penumpang

   Keselamatan penumpang merupakan hal yang sangat penting dalam mengetahui kepuasan pelanggan akan kinerja dari jasa angkutan kota yang ada khususnya yang ada di Kota Kupang

6. Keamanan penumpang dalam perjalanan

   Keamanan yang dimaksudkan yaitu terhindar dari tindakan kriminal seperti penodongan maupun pencopetan didalam angkutan kota.

7. Pengenaan tarif angkutan

   Adanya ketentuan akan tarif angkutan kota yang pasti sangat diharapkan oleh pelanggan angkutan kota khususnya yang ada di Kota Kupang.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

Supranto, J, M. A., APU, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasa.* Edisi III Jakarta , PT. Asdi Mahasatya.

Kotlet Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran.* Jakarta, Erlangga.

Kinnear Philip, 1991. *Priniples of Marketing,* Fifth Edition, Prentice Hall Internasional Edition.

Lilies Christine Lesmana, 1996. *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan China Air Lines.*

B. Jurnal :

Sani Zulfiar, 2010, *Transportasi (Suatu Pengantar),* Penerbit Universitas Indonesia (UI-PRESS).

Suman Agus, 2007, *Pemberdayaan Penggunaan Transportasi Publik : Analisis kepuasan pengguna Angkutan Kota (Angkot) di Kotyamadya Malang,* Jurnal Aplikasi Manajemen, Volume 5, Nomor 1.

Wahyu Oktaviani Riandina, 2007, *Jurnal Analisis kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Agro,* Bogor.

Widhianto Erwan, 2007, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Po. Purwo Widodo Di Sidoharjo,* Wonogiri. Surakarta.

Idris Zilhard, 2009, *Jurnal Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Angkutan Umum Di DIY (Dinamika Teknik Sipil, Vol 9 Nomor 2),* Surakarta.

Wirawan Jatikusumo Adi, 2006, *Analisa Kepuasan Pelaku Transportasi Terhadap Lyn 1 Rute Terminal Brawijaya – Terminal Blambangan, Banyuwang.*

Setiawan Rudy, 2005, *Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo, Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwiajaya.*

Dannaningsih. 2006 , *Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Sea World Indonesia*, Buletin Ekonomi Perikanan Vol. VI. No.2.

C. Internet :

Wikipedia bahasa Indonesia, *Kota Kupang*, http://www.skyscrapercity.com/archive/index.php/t 849848.html , (ditelusuri 10 Februari 2012, 19:15).

Pos Kupang.Com, *Aksesoris Angkot Menyalahi Perda*, Rabu, 30 Maret 2011, http://kupang.tribunnews.com/read/artikel/59296/function.session-start, (ditelusuri 10 Februari 2012, 19:30).

http://id.wikipedia.org/wiki/*Angkutan_kota*, (diunduh 11-03-2012, 15:45).

LAMPIRAN

Tabel

Hasil Rekapan Kuisioner Responden Angkutan Kota Jalur Lampu 02

Responden	Tingkat Kepentingan												Tingkat Kinerja											
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
1	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	3	2	5	2
2	4	3	2	1	1	5	5	4	4	1	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	2	2	5	5
3	5	5	4	1	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	1	5	1	5	2
4	4	3	3	1	5	5	5	1	4	5	5	3	4	5	5	4	2	2	5	5	3	4	5	2
5	3	2	4	2	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	5	3	5	5	5	5
6	5	5	1	1	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	2	5	5	2
7	5	5	1	1	2	4	3	1	1	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	1	3	5	5	4
8	5	5	3	1	4	5	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4
9	4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	5	4	2	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	4
10	5	4	3	2	3	5	1	2	2	3	5	5	5	4	5	5	3	2	5	3	5	3	5	4
11	2	2	1	5	2	4	5	3	2	3	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	4	4	5	4
12	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
13	4	3	1	5	5	2	2	5	4	2	5	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	1	5	4
14	4	3	1	2	3	5	2	5	3	2	2	5	5	3	3	5	1	2	5	5	3	2	5	4
15	3	2	2	2	2	4	5	3	3	3	5	1	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
16	5	4	1	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4
17	4	3	1	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	2	2	1	1	3	3	4	2	2	4	4
18	5	4	5	1	3	3	4	1	1	3	5	4	3	5	5	2	5	5	5	2	4	2	5	5
19	5	5	2	2	4	4	4	5	3	4	3	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	2	5	5
20	3	2	2	2	3	5	4	4	1	5	4	3	4	3	4	5	3	3	4	2	4	2	5	5
21	4	1	4	5	4	2	3	2	3	3	5	2	4	5	5	4	1	3	2	5	4	2	5	5

Responden	Tingkat Kepentingan												Tingkat Kinerja											
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
22	5	1	4	5	4	2	2	5	3	5	5	5	5	2	2	1	2	4	3	5	4	2	5	5
23	5	5	1	5	2	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	4	2	5	5
24	5	3	2	4	5	2	1	5	4	5	5	3	4	5	5	4	1	3	1	4	4	4	5	5
25	5	4	4	1	5	5	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	5	1	2	5	5
26	5	5	2	4	5	5	3	1	1	3	5	4	3	5	5	2	5	5	5	3	3	3	5	5
27	5	4	5	1	3	4	5	3	3	3	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	5	5
28	4	3	2	4	1	5	1	4	5	2	5	2	4	1	3	2	3	4	4	3	1	3	5	5
29	3	2	2	2	2	3	3	2	3	5	5	5	5	3	4	5	5	4	4	1	1	3	5	5
30	4	3	4	2	4	2	3	2	2	5	5	4	3	4	5	2	5	5	5	2	3	3	5	5
31	4	3	1	3	3	3	4	1	2	3	5	5	5	4	5	5	3	1	4	4	3	3	5	5
32	5	5	1	2	3	5	1	5	4	5	3	4	1	3	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5
33	5	5	1	1	1	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5
34	3	1	1	4	4	4	5	3	5	4	5	4	2	5	5	2	4	5	5	5	5	3	5	5
35	4	3	3	1	5	3	4	4	1	4	4	3	3	5	5	2	5	5	5	3	3	1	5	5
36	5	4	5	4	2	4	5	3	5	2	5	1	4	5	5	4	4	4	3	3	3	1	5	5
37	4	5	2	1	1	5	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	3	3	1	5	5
38	4	3	1	5	2	3	4	4	4	4	4	5	5	1	3	3	5	5	2	4	1	5	5	5
39	5	5	3	1	3	5	5	4	1	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	1	5	5	5
40	5	5	2	4	2	3	4	4	4	2	5	5	5	4	5	4	2	4	3	1	1	5	5	5
41	4	3	3	1	5	5	2	5	4	2	4	5	5	1	3	3	4	5	5	3	5	5	5	3
42	5	4	3	2	3	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	3	5	5	2	4	2	2	5	3
43	5	4	5	2	4	5	2	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	5	4	2	5	3
44	2	2	2	1	1	5	3	5	4	2	5	2	4	4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3

Responden	Tingkat Kepentingan												Tingkat Kinerja											
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
45	5	4	3	1	4	5	2	1	4	5	5	4	4	5	5	4	2	5	5	5	3	5	5	3
46	1	1	2	5	2	4	5	4	3	4	5	4	3	5	5	3	3	2	5	3	5	5	4	3
47	5	5	3	2	5	5	1	2	2	5	5	5	5	2	2	1	2	4	2	4	1	5	4	3
48	5	3	22	4	1	4	5	4	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	2	5	4	5	2
49	3	1	1	2	3	5	4	1	4	4	3	4	1	5	5	5	5	4	5	2	5	4	5	2
50	4	3	1	5	2	4	5	2	5	5	5	5	5	2	1	1	1	3	1	2	5	2	5	1
51	4	5	3	1	3	3	4	5	3	4	4	5	5	1	3	3	2	4	5	5	4	2	4	1

Sumber : Hasil Rekapan Kuisioner

Keterangan :

X1 : Ketersediaan moda angkutan
X2 : Ketepatan waktu datang dan pergi
X3 : Kesiapan atau kepedulian pengemudi
X4 : Pemberian informasi yang tepat dan cepat
X5 : Keselamatan penumpang
X6 : Pengenaan tarif angkutan
X7 : Keamanan penumpang dalam perjalanan
X8 : Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
X9 : Sopan terhadap penumpang
X10 : Kebersihan dan kerapihan pengemudi
X11 : Penampilan interior angkutan
X12 : Penampilan eksterior angkutan

Tabel

Hasil Rekapan Kuisioner Responden Angkutan Kota Jalur Lampu 06

Responden	Tingkat Kepentingan												Tingkat Kinerja											
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
1	3	2	2	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	5
2	5	2	5	1	5	2	3	3	4	5	5	5	3	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	5
3	5	1	3	2	5	3	2	3	2	3	5	5	3	5	4	1	3	3	3	4	4	5	5	5
4	2	3	2	2	3	5	4	3	2	1	3	3	5	5	4	1	3	4	4	5	5	5	5	5
5	5	2	5	2	3	5	4	3	3	1	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5
6	4	3	5	5	5	4	5	3	2	1	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3
7	5	4	2	4	4	4	5	5	2	2	5	5	4	1	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3
8	2	3	2	3	4	4	5	5	2	2	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5
9	4	4	2	2	4	5	5	4	1	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4
10	2	3	4	2	5	3	4	3	2	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4
11	1	4	2	5	5	4	5	4	1	1	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	3	3	2
12	2	3	4	5	5	4	5	5	1	2	4	4	5	5	5	1	3	3	3	4	5	5	5	5
13	4	5	4	5	5	4	5	4	3	1	5	5	5	2	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5
14	5	3	2	2	3	5	5	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
15	4	3	3	2	4	5	5	4	1	2	3	3	5	5	3	2	4	4	4	5	5	5	5	4
16	4	3	3	2	4	4	4	5	2	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5
17	4	3	4	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4
18	5	1	3	4	4	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4

Responden	Tingkat Kepentingan												Tingkat Kinerja											
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
19	4	4	5	1	5	3	4	2	3	3	5	5	4	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	5
20	5	5	4	1	4	5	5	2	3	5	5	5	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5
21	4	4	2	1	5	2	4	2	4	1	5	5	4	4	2	1	2	4	5	4	3	5	5	5
22	5	1	3	1	5	3	4	3	4	4	2	1	3	5	5	2	3	5	5	3	5	3	5	4
23	2	4	4	1	4	5	5	1	2	5	2	2	4	2	5	3	4	5	3	5	5	2	5	2
24	3	5	4	1	5	3	5	2	4	2	5	5	5	2	3	3	5	5	5	3	5	3	4	3
25	5	5	4	1	4	5	5	1	2	3	3	2	1	3	5	1	5	5	5	5	1	2	5	4
26	2	3	2	2	5	1	5	1	2	5	1	4	5	5	3	2	2	4	5	5	2	2	5	5
27	4	3	5	2	3	5	5	3	5	5	4	2	5	5	4	2	4	4	5	5	3	3	4	4
28	5	5	4	1	4	5	5	3	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5
29	5	3	3	1	5	3	5	3	5	5	5	5	4	2	3	1	3	3	4	4	4	3	5	5
30	3	2	2	1	5	2	4	3	2	4	5	5	5	4	2	1	4	3	4	4	4	4	4	5
31	3	5	2	1	5	3	4	5	2	4	5	5	5	2	3	2	2	5	5	5	4	4	5	5
32	5	1	3	3	4	4	5	1	1	4	5	5	3	5	5	1	3	4	5	5	5	4	5	5
33	4	4	5	1	3	5	4	3	3	2	5	5	4	5	1	1	4	4	4	3	4	4	5	5
34	5	5	2	2	4	5	5	2	5	4	5	5	2	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
35	5	1	3	1	5	3	5	2	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	2	5	5
36	4	4	3	1	5	3	5	2	3	4	5	5	4	4	5	2	4	5	4	4	3	4	5	5
37	4	3	4	1	4	5	5	2	1	4	4	3	5	5	5	1	3	3	4	4	4	4	5	3
38	5	2	5	3	4	4	5	1	1	5	3	3	3	4	4	2	5	5	5	5	4	4	2	3
39	3	5	4	4	4	4	5	5	1	1	3	3	5	2	5	3	3	5	5	5	5	5	3	4
40	4	4	2	2	3	5	5	1	1	5	2	2	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5
41	5	5	2	1	5	3	5	1	2	5	4	4	1	1	3	1	3	3	3	4	5	5	3	3

Responden	Tingkat Kepentingan												Tingkat Kinerja											
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
42	4	4	3	1	5	3	4	5	2	4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5
43	4	3	2	2	2	5	4	3	4	2	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	4	4	4
44	5	2	5	1	4	5	5	3	2	2	5	5	3	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	5
45	5	2	2	2	3	5	5	3	4	2	5	4	3	4	4	1	2	2	4	4	4	4	4	4
46	4	4	3	1	4	5	4	3	4	2	2	4	4	5	5	1	4	4	4	4	3	3	5	5
47	4	4	2	1	5	2	3	3	2	5	5	5	4	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4
48	5	5	2	2	5	5	4	3	3	1	3	5	2	3	3	1	2	3	3	3	3	3	4	4
49	4	3	3	5	5	4	4	5	3	1	4	4	5	5	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4

Sumber : Hasil Rekapan Kuisioner

Keterangan :

X1 : Ketersediaan moda angkutan
X2 : Ketepatan waktu datang dan pergi
X3 : Kesiapan atau kepedulian pengemudi
X4 : Pemberian informasi yang tepat dan cepat
X5 : Keselamatan penumpang
X6 : Pengenaan tarif angkutan
X7 : Keamanan penumpang dalam perjalanan
X8 : Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
X9 : Sopan terhadap penumpang
X10 : Kebersihan dan kerapihan pengemudi
X11 : Penampilan interior angkutan
X12 : Penampilan eksterior angkutan

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Tabel Input 30 Responden Uji Validitas dan Reliabilitas

No. Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
1	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	5	5
2	4	3	2	1	1	5	5	4	4	1	5	5
3	5	5	4	1	3	4	5	4	3	4	4	5
4	4	3	3	1	5	5	5	1	4	5	5	3
5	3	2	4	2	3	5	3	4	5	5	5	5
6	5	5	1	1	2	4	4	5	4	5	5	5
7	5	5	1	1	2	4	3	1	1	3	5	5
8	5	5	3	1	4	5	3	4	5	5	5	4
9	4	3	2	4	4	2	3	2	2	3	5	4
10	5	4	3	2	3	5	1	2	2	3	5	5
11	2	2	1	5	2	4	5	3	2	3	5	4
12	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	5
13	4	3	1	5	5	2	2	5	4	2	5	5
14	4	3	1	2	3	5	2	5	3	2	2	5
15	3	2	2	2	2	4	5	3	3	3	5	1
16	5	4	1	5	4	5	4	5	4	2	5	5
17	4	3	1	2	3	5	5	2	5	5	5	5
18	5	4	5	1	3	3	4	1	1	3	5	4
19	5	5	2	2	4	4	4	5	3	4	3	4
20	3	2	2	2	3	5	4	4	1	5	4	3
21	4	1	4	5	4	2	3	2	3	3	5	2
22	5	1	4	5	4	2	2	5	3	5	5	5
23	5	5	1	5	2	4	5	4	3	2	5	5
24	5	3	2	4	5	2	1	5	4	5	5	3
25	5	4	4	1	5	5	2	4	3	4	4	3
26	5	5	2	4	5	5	3	1	1	3	5	4
27	5	4	5	1	3	4	5	3	3	3	5	1
28	4	3	2	4	1	5	1	4	5	2	5	2
29	3	2	2	2	2	3	3	2	3	5	5	5
30	4	3	4	2	4	2	3	2	2	5	5	4

Tabel Uji Validitas (Correlations)

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	xtot
x1	Pearson Correlation	1	.479**	.297	.023	-.247	.117	-.347	.048	.359	.145	.156	.254	.599**
	Sig. (2-tailed)		.007	.111	.903	.187	.540	.060	.801	.052	.445	.411	.175	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x2	Pearson Correlation	.479**	1	-.227	-.237	-.114	.145	-.143	.037	.064	.008	-.239	.106	.217
	Sig. (2-tailed)	.007		.227	.207	.549	.444	.450	.847	.737	.967	.204	.579	.249
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x3	Pearson Correlation	.297	-.227	1	.086	.112	.036	-.013	-.060	-.041	-.083	.231	.096	.388*
	Sig. (2-tailed)	.111	.227		.652	.557	.849	.947	.754	.829	.661	.220	.616	.034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x4	Pearson Correlation	.023	-.237	.086	1	.005	-.125	.239	.196	.166	-.180	.331	.245	.478**
	Sig. (2-tailed)	.903	.207	.652		.980	.511	.204	.301	.381	.341	.074	.193	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x5	Pearson Correlation	-.247	-.114	.112	.005	1	-.112	-.201	-.019	-.431*	-.008	-.240	-.154	-.064
	Sig. (2-tailed)	.187	.549	.557	.980		.557	.288	.920	.017	.967	.201	.418	.737
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x6	Pearson Correlation	.117	.145	.036	-.125	-.112	1	-.059	.330	.191	-.371*	.033	-.107	.257
	Sig. (2-tailed)	.540	.444	.849	.511	.557		.757	.075	.312	.044	.864	.575	.171
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x7	Pearson Correlation	-.347	-.143	-.013	.239	-.201	-.059	1	.016	-.081	-.398*	.040	-.060	-.020
	Sig. (2-tailed)	.060	.450	.947	.204	.288	.757		.933	.669	.029	.834	.754	.917
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x8	Pearson Correlation	.048	.037	-.060	.196	-.019	.330	.016	1	.250	-.148	.107	.066	.508**
	Sig. (2-tailed)	.801	.847	.754	.301	.920	.075	.933		.183	.435	.572	.730	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

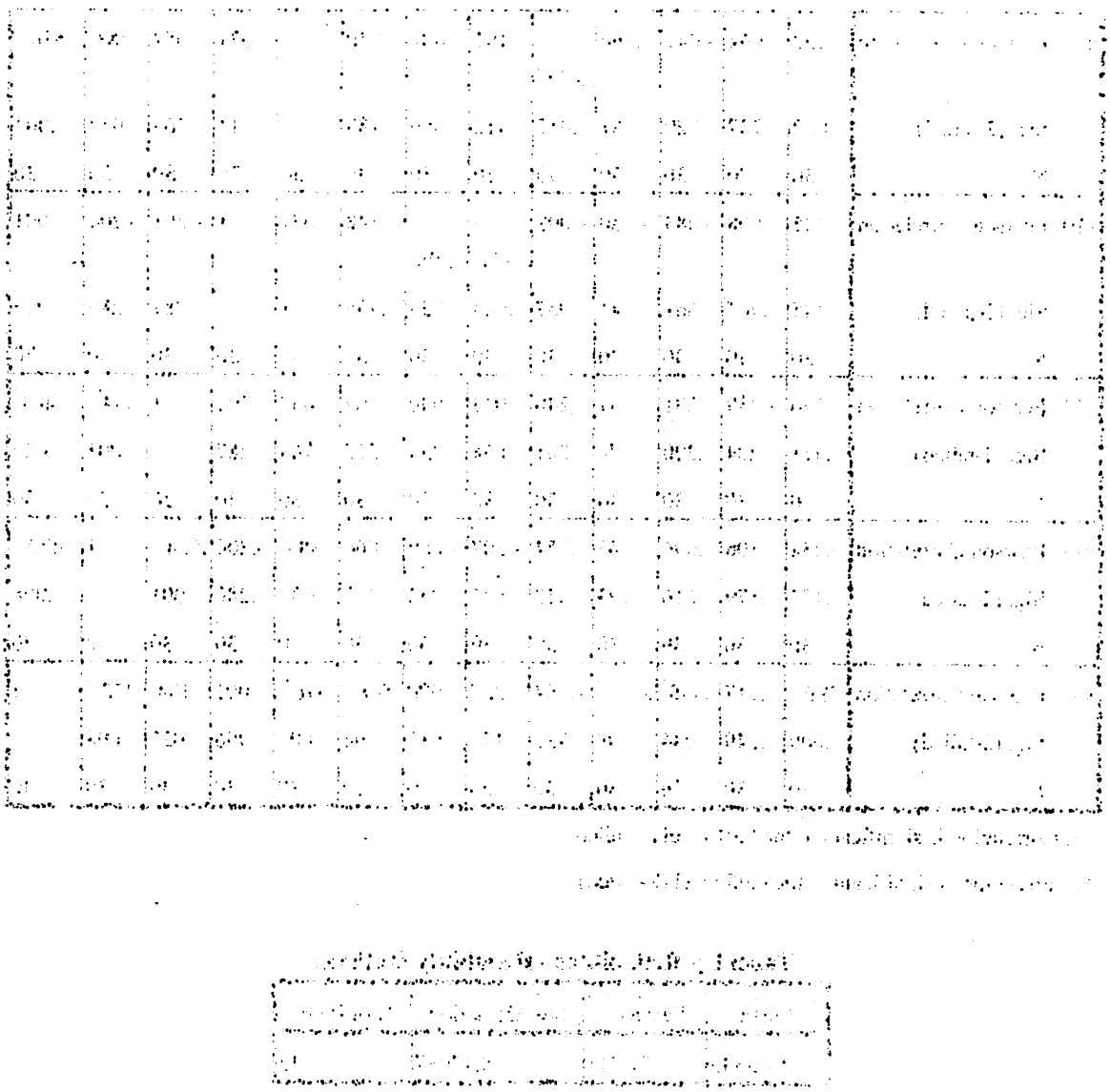
x9	Pearson Correlation	.359	.064	-.041	.166	-.431*	.191	-.081	.250	1	.071	.057	.383*	.516**
	Sig. (2-tailed)	.052	.737	.829	.381	.017	.312	.669	.183		.711	.763	.037	.004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x10	Pearson Correlation	.145	.008	-.083	-.180	-.008	-.371*	-.398*	-.148	.071	1	-.201	-.204	.001
	Sig. (2-tailed)	.445	.967	.661	.341	.967	.044	.029	.435	.711		.287	.280	.996
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x11	Pearson Correlation	.156	-.239	.231	.331	-.240	.033	.040	.107	.057	-.201	1	.554**	.404*
	Sig. (2-tailed)	.411	.204	.220	.074	.201	.864	.834	.572	.763	.287		.001	.027
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
x12	Pearson Correlation	.254	.106	.096	.245	-.154	-.107	-.060	.066	.383*	-.204	.554**	1	.472**
	Sig. (2-tailed)	.175	.579	.616	.193	.418	.575	.754	.730	.037	.280	.001		.008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
xtot	Pearson Correlation	.599**	.217	.388*	.478**	-.064	.257	-.020	.508**	.516**	.001	.404*	.472**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.249	.034	.008	.737	.171	.917	.004	.004	.996	.027	.008	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel Uji Reliabilitas - Reliability Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
84.3333	71.747	8.47037	13



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	80.3333	61.678	.504	.	.498
x2	80.9333	68.823	.082	.	.561
x3	81.8667	65.085	.252	.	.534
x4	81.7000	62.769	.344	.	.517
x5	80.7667	74.668	-.207	.	.606
x6	80.4333	68.254	.135	.	.553
x7	80.3667	73.482	-.155	.	.595
x8	80.6333	62.309	.381	.	.511
x9	81.6333	62.654	.399	.	.511
x10	81.3667	73.964	-.173	.	.611
x11	80.0000	65.931	.299	.	.532
x12	79.8000	66.441	.401	.	.529
xtot	42.1667	17.937	1.000	.	.067

DESAIGN SURVEY
PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA KUPANG BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS (IPA)

No	Sasaran	Teori	Variabel	Variabel Amatan	Kebutuhan Data	Bentuk Data	Cara Mencari Data	Sumber Data
1	Teridentifikasinya atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota	Menurut Agus Suman dalam jurnal ekonomi manajemen volume 5. Ada beberapa variasi definisi yg berimplikasi munculnya beberapa model kepuasan pengguna jasa	**Reliability / Dapat dipercaya**	1. Ketersediaan moda angkutan 2. Ketepatan waktu datang dan pergi	1. Jumlah armada angkutan 2. Jumlah trayek	-Uraian - Foto	Survey sekunder. Survey primer	- Obsevasi - Dinas Perhubungan - Pelanggan jasa angkutan
			Responsiviness / Tanggapan	1. Kesiapan atau kepedulian pengemudi 2. Pemberian informasi yang tepat dan cepat		-Uraian - Foto	Survey primer	Obsevasi Pelanggan jasa angkutan
			Insurance / Jaminan	1. Keselamatan penumpang Kenyamanan dalam perjalanan 2. Pengenaan tarif		-Uraian - Foto	Survey primer	Obsevasi Pelanggan jasa angkutan - Dinas

No	Sasaran	Teori	Variabel	Variabel Amatan	Kebutuhan Data	Bentuk Data	Cara Mencari Data	Sumber Data
				angkutan 3. Keamanan penumpang dalam perjalanan 4. Kenyamanan penumpang dalam perjalanan				Perhubungan
			Emphaty/Empati	Sopan terhadap penumpang		-Uraian - Foto	Survey primer	Obsevasi Pelanggan jasa angkutan
			Tangibles/Berwujud	1. Kebersihan dan kerapihan pengemudi 2. Penampilan interior angkutan 3. Penampilan eksterior angkutan		-Uraian - Foto	Survey primer	Obsevasi Pelanggan jasa angkutan
2	Terukurnya tingkat kepuasan pelanggan jasa	Menurut Handi Irawan (2002), Seorang	Prioritas Utama (penanganannya perlu diprioritaskan)	Faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pelanggan,		-Uraian - Tabel	Survey primer	Obsevasi

No	Sasaran	Teori	Variabel	Variabel Amatan	Kebutuhan Data	Bentuk Data	Cara Mencari Data	Sumber Data
	angkutan kota	pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapat value dari pemasok, produsen atau penyedia jas		sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan				
			Pertahankan Prestasi (perlu dipertahankan)	Tingkat pelaksanaanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan/penumpang		-Uraian - Tabel	Survey primer	Obsevasi
			Prioritas Rendah (masih kurang penting)	Kualitas pelaksanaannnya cukup atau biasa saja		-Uraian - Tabel	Survey primer	Obsevasi
			Berlebihan (berlebihan dalam pelaksanaannya)	Faktor-faktor yang dianggap tidak telalu penting tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali sehingga sangat		-Uraian - Tabel	Survey primer	Obsevasi

No	Sasaran	Teori	Variabel	Variabel Amatan	Kebutuhan Data	Bentuk Data	Cara Mencari Data	Sumber Data
				memuaskan				

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang Telp. (0341) 567154

DESIGN SURVEY

Surveyor

Nama : **Kadek Dwi Jani Astuti**

NIM : **07.24.073**

Institusi : Institut Teknologi Nasional Malang

Fakultas : Teknik Sipil Dan Perencanaan

Jurusan : Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota

Perihal : **Mencari data** untuk penyusunan tugas akhir

Kepada Yth : **Kepala Dinas Perhubungan Kota Kupang**

Di -

TEMPAT

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa dari Institut Teknologi Nasional Malang akan mengadakan kegiatan penelitian untuk penyelesaian tugas akhir dengan judul " **Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Di Kota Kupang Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA)** ". Untuk itu saya membutuhkan bantuan Bapak atau Ibu dalam penyediaan data. Adapun data yang saya perlukan adalah sebagai berikut:

1. Terkait dengan ketersediaan moda angkutan, seperti :
   - Jumlah armada angkutan
   - Jalur armada angkutan
2. Terkait dengan ketepatan waktu datang dan pergi angkutan, seperti :
   - Waktu tempuh angkutan kota selama perjalanan (dari terminal asal sampai ke terminal yang dituju).
3. Pengenaan tarif angkutan yang ada di Kota Kupang

Saya sebagai peniliti memohon kesediaan Bapak atau Ibu agar dapat meluangkan waktu untuk membantu saya dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Atas perhatian dan kebijaksanaannya saya ucapkan terima kasih.

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
Jalan Bendungan Sigura-gura No. 2 Malang Telp. (0341) 567154

DESIGN SURVEY

Surveyor

Nama : **Kadek Dwi Jani Astuti**

NIM : **07.24.073**

Institusi : Institut Teknologi Nasional Malang

Fakultas : Teknik Sipil Dan Perencanaan

Jurusan : Teknik Perencanaan Wilayah Dan Kota

Perihal : **Mencari data** untuk penyusunan tugas akhir

Kepada Yth : **Kepala Pelanggan Angkutan Kota Kupang**

Di -

TEMPAT

Dengan Hormat,

Saya mahasiswa dari Institut Teknologi Nasional Malang akan mengadakan kegiatan penelitian untuk penyelesaian tugas akhir dengan judul " **Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Di Kota Kupang Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA)** ". Untuk itu saya membutuhkan bantuan Bapak atau Ibu dalam penyediaan data berupa pendapat/ persepsi dari Bapak atau Ibu sebagai pelanggan angkutan kota. Adapun data yang saya perlukan adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan moda angkutan
2. Ketepatan waktu datang dan pergi
3. Kesiapan atau kepedulian pengemudi
4. Pemberian informasi yang tepat dan cepat
5. Keselamatan penumpang Kenyamanan dalam perjalanan
6. Pengenaan tarif angkutan
7. Keamanan penumpang dalam perjalanan
8. Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
9. Sopan terhadap penumpang
10. Kebersihan dan kerapihan pengemudi

[illegible]

[illegible]

[illegible]

11. Penampilan interior angkutan
12. Penampilan eksterior angkutan

Saya sebagai peniliti memohon kesediaan Bapak atau Ibu agar dapat meluangkan waktu untuk membantu saya dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Atas perhatian dan kebijaksanaannya saya ucapkan terima kasih.

DAFTAR HADIR UJIAN PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI/PWK
PERIODE II 2012
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1. Nama Mahasiswa : **KADEK DWI JANI A**
2. N I m : 07.24.073
3. Jurusan : **Teknik PWK/Planologi**
4. Hari / Tanggal : SABTU, 7 APRIL 2012
5. Waktu : 08.00 - SELESAI
6. Ruang : r. 31
7. Judul Tugas Akhir : ***TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUTAN KOTA DI KUPANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA***

NO	NAMA DOSEN PEMBAHAS	TANDA TANGAN
1	ENDRATNO BUDI S, ST	
2	DR.IR.IBNU SASONGKO, MT	
3	AGUNG WITJAKSONO, ST, MT	
4	ARIEF SETIYAWAN, ST, MT	

Malang, 7 APRIL 2012
Mengetahui
Ketua Jurusan T. Planologi

Dr. Ir. Ibnu sasongko, MT
NIP.Y. 1018800178

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Arief Setiyawan, ST, MT
NIP.Y.1030100369

DAFTAR HADIR UJIAN PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK PWK/PLANOLOGI
PERIODE II 2012
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1. Nama Mahasiswa : **KADEK DWI JANI A**
2. N I m : 07.24.073
3. Jurusan : **Teknik PWK/Planologi**
4. Hari / Tanggal : SABTU, 7 APRIL 2012
5. Waktu : 08.00 - SELESAI
6. Ruang : r. 31
7. Judul Tugas Akhir : ***TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUTAN KOTA DI KUPANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA***

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	TANDA TANGAN
1.	Irua Nirmala Sari	07.24.063	
2.	Baiq Agustin Dwi Anyanti	07.24.064	
3.	Endah Sri Dewi Hungah	07.24.052	
4.	Diah Ayu Paramita	08-24.032	
5	Rajan Parlindungan S.	06.24.045	
6.	Ade Pratiwie H. Koso	10.24.059	
7.	Petronius A. Bele Mali	10.24.053	
8.	Fredrika Tnvoni Bria	10.24.037	
9.	FRANSISCO RAMA RIO	10.24.069	
10	SYAHRIADI	04.24.050	

Malang, 7 APRIL 2012
Mengetahui
Ketua Jurusan T. Planologi

Dr. Ir. Ibnu sasongko, MT
NIP.Y. 1018800178

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Arief Setiyawan, ST, MT
NIP.Y.1039000214

DAFTAR HADIR UJIAN PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK PWK/PLANOLOGI
PERIODE II 2012
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

1. Nama Mahasiswa : **KADEK DWI JANI A**
2. N I m : 07.24.073
3. Jurusan : **Teknik PWK/Planologi**
4. Hari / Tanggal : SABTU, 7 APRIL 2012
5. Waktu : 08.00 - SELESAI
6. Ruang : r. 31
7. Judul Tugas Akhir : ***TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUTAN KOTA DI KUPANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE IPA***

NO	NAMA MAHASISWA	NIM	TANDA TANGAN
1	Sitoma Alitha Paluzani Pasaribu	0724035	
2	Sundayu juwita Sari	07.24.017	
3.	Yernadetha Marek	07 24 020	
4.	Lodovikus F. Ithan	09.24.056	
5	Kurnia Amiati	07 24 036	
6.	Muchr. Zul Rubiyadi	09.24.006	
7.	Deasy Deborah Latupeua	07.24.030	
8.	Ketut Hendra Santiawan	0724055	

Malang, 7 APRIL 2012
Mengetahui
Ketua Jurusan T. Planologi

Dr. Ir. Ibnu sasongko, MT
NIP.Y. 1018800178

Panitia Pelaksana Tugas Akhir
Koordinator

Arief Setiyawan, ST, MT
NIP.Y.1039000214

IINSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura – gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR
SEMINAR PROPOSAL

NAMA : KADEK JENIK JANI .A

NIM : 07.24.052

HR/TGL : SABTU, 7 APRIL 2010

Perbaikan tersebut meliputi :

- Perbaiktan penulisan nis. daftar pustaka, catatan kaki, dll.
- Karakter pelanggan yang luas ?
- (kepuasan pengguna)
- pemahaman metoda analisis yang dipakai
- — " — cara survey
- — " — Populasi & sampel yang di pakai dalam penelitian
- koreksi tingkat kepuasan yang dipakai pedoman dg pertanyaan kuesioner.

Dosen Penguji

AGUNG WITJAKSONO, ST,MT

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura - gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR
SEMINAR PROPOSAL

NAMA : KADEK JENIK JANI .A

NIM : 07.24.052

HR/TGL : SABTU, 7 APRIL 2010

Perbaikan tersebut meliputi :

- Atribut = variabel
- Penentuan sampling → Angkat
  → sampling org
- Operasional survey !

Dosen Pembimbing

ENDRATNO BUDI S, ST

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura – gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR
SEMINAR PROPOSAL

NAMA : KADEK JENIK JANI .A

NIM : 07.24.052

HR/TGL : SABTU, 7 APRIL 2010

Perbaikan tersebut meliputi :

→ Justifikasi untuk : Metode IPA & Rumus cari Responden.
→ Kepuasan Vs Kepentingan → disatukan ???
→ Rumusan Masalah Vs permasalahan yg ditulis sebelumnya
→ Variabel Vs operasional dilapangan
→ Parameter tingkat kepuasan & kepentingan.

Dosen Penguji

ARIEF SETIYAWAN, ST, MT

IINSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura – gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR
SEMINAR PROPOSAL

NAMA : KADEK JENIK JANI .A

NIM : 07.24.052

HR/TGL : SABTU, 7 APRIL 2010

Perbaikan tersebut meliputi :

- CB - tambah kenapa IPA
  apa hasil / kesimpulan
- Masalah: tidak
  upaya pembukan. tk kepuasan
- Metode: • Pilih terminal
  • trayek
  • E penumpang.

Dosen Penguji

DR.IR.IBNU SASONGKO, MT

BERITA ACARA PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG

Hari/Tanggal : **Sabtu, 07 April 2012**
Judul : **Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Kupang Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA)**
Nama : **Kadek Dwi Jani Astuti**
Nim : **07.24.073**

Dosen Penguji	Pertanyaan dan Saran	Tanggapan	Paraf
1. Ir. Ibnu Sasongko, MTA	1. Masukkan penjelasan mengapa memilih metode IPA dan apa keunggulan metode IPA dibandingkan dengan metode lainnya 2. Pisahkan pembahasan antara materi dan metode, sehingga terlihat batasan yang akan dibahas 3. Perlu diketahui karakter angkutan dan penumpang sehinnga mempermudah penentuan sampel (pilih juga hari dan jam survey yang sesuai)	1. Diterima dan diperbaiki 2. Diterima dan diperbaiki 3. Telah dijawab dan diperbaiki	
2. Agung Witjaksono, ST,MT	1. Menentukan karakteristik pengguna jasa angkutan	1. Diterima dan diperbaiki 2. Diterima dan diperbaiki	

Sambungan...

	2. Teori bisa dimasukkan kajian teori karena terlalu banyak 3. Redeksional diperbaiki 4. Pilih populasi mana yang akan kaji, kepuasan berdasarkan pengguna atau jumlah armada angkot yang memuaskan pengguna 5. Perbaiki penulisan daftar pustaka	3. Diterima dan diperbaiki 4. Diterima dan diperbaiki 5. Diterima dan diperbaiki	
3. Arief Setiyawan, ST.MT	1. Metode IPA digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam bidang jasa apa ? 2. Apa perbedaan Non Probality Sampling dengan Sampling acak ? 3. Penyesuaian metode dengan kajian 4. Pembahasan terkait dengan metode IPA 5. Periksa cara penulisan daftar pustaka.	1. Diterima dan diperbaiki 2. Telah dijawab dan diperbaiki 3. Diterima dan diperbaiki 4. Diterima dan diperbaiki 5. Diterima dan diperbaiki	

Mengetahui :

Pembimbing I

Ir. Agustina Nurul Hidayati, MTP

Pembimbing II

Endratno Budi Santosa, ST

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl.Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : KADEK . DWI. J. ASTUTI
Nim : 07. 24. 073
Program Studi :
Pembimbing : Ir. Agustina. Nurul. Hidayati . MTP.

No	Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan
1	08 okt 2011	Masalah atau faktor penentu tingkat kepuasan konsumen apa saja.??	
2	17 Juli 2012	- acc seminar proposal - Acc Pbb I → Bu. Nurul II → P. Budi	

LEMBAR ASISTENSI

NAMA : KADEK DWI JANI ASTUTI

NIM : 07. 24. 073

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA ANGKUTAN KOTA DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS

PEMBIMBING : Endratno. Budi. Santosa, ST.

NO	TANGGAL	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1.	09 Februari 2011	- Cek Literatur (nama & tahun). - Cari pot 3 dari - Sedikit di ilustrasikan lebih rinci komponen 3 yg menjadi masalah keamanan, musik, waktu menunggu, jalan, - Ilustrasikan yg menjadi pangkal permasalahan angkot di kota kupang. - yg ada di masalah di cantumkan terlebih dahulu di latar belakang. - Semuanya berdasarkan teori - Judul di perbaiki lagi. - Cara penulisan di perhatikan lagi. -	
2.	11 Februari 2012.	- Kerangka teori - Manfaat bagi peneliti kurang (perbaiki) - Terminologinya harus sama (satu). - Spasi - Cek penulisan. - penulisan B. inggris miring. - keterangan spasi 1. - Benahi variabel di pertanyaan. - Tambah desain survey - Kerangka kerja. -	

NO	TANGGAL	KETERANGAN	TANDA TANGAN
3.	21-02-2012	- Kuisioner IPA - Desain Survey - Power point. - Metode IPA.	
4.	27-02-2012	- Design Survey tambah teorinya.	
5.	13-03-2012	→ Perbaikan Judul : → Penetuan Sampel	
6.	15-03-2012	→ Pemilihan Jalur di Batas di bantar belakang & Lingkup materi. → power point : - Latar belakang Sertakan kutipannya. - penentuan Sampel - kerangka kerja kel sebelum metodelogi. ✓ Cek ulang penentuan sampel ✓ jika salah bila dimakan jem proposal!!!	
7	16-03-2012	-	

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI

SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK

Nama Mahasiswa : KADEK . DWI . JANI . ASTUTI

NIM : 07 . 24 . 073

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	Maria . Putri . Candini (07 . 24 (Selasa, 26 okt 2011).	STUDI PENINGKATAN KINERJA ANGKUTAN KOTA (MIKROLET) KOTA MALANG MELALUI KONSEP KEBIJAKAN SUBSIDI.	1. 2. 3.
2.	TULUS Arpianto 02 . 24 . 018 (Selasa, 26 okt 2011)	IDENTIFIKASI KEBUTUHAN PENGEMBANGAN SARANA & PRASARANA PELABUHAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN DI PELABUHAN SUKA BANGUN KABUPATEN KETAPANG KALIMANTAN BARAT	1. 2. 3.
3.	~~POLA PERILAKU PENGUNJUNG~~ SASMI . M . SYAWAL 07 . 24 . 007 (Sabtu, 29 okt 2011)	POLA PERILAKU PENGUNJUNG PADA ALUN - ALUN KOTA BATU	1. 2. 3.
4.	BAIQ . AGUSTIN . D . A . 07 . 24 . 064 (Sabtu, 29 okt 2011)	KARAKTERISTIK POLA PERGERAKAN PENDUDUK TUMPANG (HINTERLAND) KE KOTA MALANG & HUBUNGANNYA DENGAN PENGADAAN PRASARANA JALAN SERTA ANGKUTAN KOMUTER TUMPANG - MALANG	1. 2. 3.
5.	FEBRIANI . ANGELIA 07 . 24 . 901 (Senin, 31 okt 2011).	KONSEP PENERAPAN JALUR SEPEDA MOTOR DI SEPANJANG KORIDOR JALAN A . YANI - JALAN BALEARJOSARI, KOTA MALANG.	1. 2. 3.

Mengetahui
Sekretaris Jurusan

Arief Setiyawan, ST, MTP

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura-Gura 2
MALANG

Lamp : 1 Lembar
Perihal : Permohonan Tugas Akhir/Skripsi

Kepada : **Yth. Ketua Jurusan Teknik Planologi**
Institut Teknologi Nasional
Malang

Dengan Hormat,
Bersama ini saya mahasiswa/i Jurusan Teknik Planologi

Nama : KADEK. DWI. JANI. ASTUTI

NIM : 07 24 073

Dapat diijinkan untuk mengabil tugas akhir/Skripsi

Adapun hasil studi yang telah saya peroleh adalah :

Kredit : 136

IPK : _____

Studio/PKN:

Selesai : _____ Studio (studio proses, kota, wilayah, PKN).
Apabila dalam penyelesaian/ penyusunan Tugas akhir tersebut melampui batas waktu yang telah ditetapkan, saya sanggup untuk daftar ulang kembali
Demikian permohonan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, atas kebijaksanaan dan perhatian Ketua Jurusan disampaikan terima kasih.

Malang, 19 Maret 2012
Hormat Saya

Kadek. Dwi. Jani. Astuti

Mengetahui dan menyetujui

BAU/TUK 21/12/13	Dosen Wali
IMAM. S	Endratno. Budi. Santoso, ST.
Sekretaris Jurusan T. Planologi	Recording Jurusan T. Planologi
Arif. Setiawan. ST, MT.	Dra. Sunarsih.

JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI/PWK
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

Lamp : 4 Lembar
Perihal : Seminar Dan Sidang Tugas Akhir

Kepada : **Yth. Ketua Jurusan Teknik Planologi**
Institut Teknologi Nasional
Malang

Dengan Hormat,
Bersama ini saya mahasiswa/i Jurusan Teknik Planologi

Nama : KADEK DWI. JANI. ASTUTI

NIM : 07 **24** 073

Dapat diijinkan untuk mengikuti Seminar dan Sidang tugas akhir/Skripsi
Adapun hasil studi yang telah saya peroleh adalah :

Kredit : 136

IPK : _____

Dengan rekapitulasi DPA (Daftar Prestasi Akademik) Mahasiswa terlampir
Demikian Permohonan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 19 Maret 2012
Hormat Saya

Kadek. Dwi. Jani. Astuti

Mengetahui dan menyetujui

Rekording Jur. T. Planologi	Dosen Wali
Dra. Sunarsih	Endratno Budi Santosa. ST.

Sekretaris
Jurusan T. Planologi

Arif. Setiyawan. ST, MT.

Lampiran :
1. Surat Puas PKN
2. DPA Mahasiswa
3. Semua KHS Asli
4. Hasil Konversi terbaru

LAMPIRAN : PENGAJUAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

DAFTAR PKN DAN STUDIO YANG SUDAH DI TEMPUH

NO	MATA KULIAH	BELUM / SELESAI	NILAI	LAMPIRAN
1	STD PROSES PERENCANAAN	SELESAI	B	KHS / SURAT PUAS
2	STD PERENC. KOTA	SELESAI	C+	KHS / SURAT PUAS
3	STD PENGEMBANGAN WILAYAH	SELESAI	B	KHS / SURAT PUAS
4	PKN	SELESAI	B	KHS / SURAT PUAS
5	KOLOKIUM		C	KHS / SURAT PUAS

MALANG, 19 Maret 2012
DOSEN WALI

(EMORATNO BUDI SANTOSA, ST)

LANGUAGE LABORATORY
NATIONAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY MALANG

Bendungan Sigura-gura Street No.2 Malang Phone (0341) 551431 Ext.261

This certifies that

KADEK DWI JANI A.

has taken

TOEFL - PREDICTION TEST

administered

by ITN LANGUAGE LABORATORY

May 9 , 2011

TOEFL-PREDICTION SCORE RECORD

Section 1	Section 2	Section 3	Total Score
42	35	44	403
SCALED SCORES			

Head of Language Laboratory

ITN LANGUAGE LABORATORY MALANG

Drs. Addy Utomo. M.Pd

NIP.Y.102 87 00162

Keterangan Seminar Proposal / Hasil / Sidang Skripsi

Nama : KADEK DWI JANI ASTUTI
Nim : 07 24 073

Judul : TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN JASA ANGKUTAN KOTA DI KOTA KUPANG DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Pembimbing I : F. Agustina Nurul. Hidayati, MTP
Pembimbing II : Endratno Budi. Santoso. ST

Keterangan :

- Administrasi/ dana Bimbingan, seminar Proposal, Hasil, Sidang / cek ke mbak Puji
- Toefl : 403 (Lampirkan Sertifikat Toefl)
- Nilai : SIP I : D, MAP I : D, MK : D, F1 : I, PERDES : E, SIP II : E, PERDES : D

Malang, 27 Maret 2012

Sekjur T. Planologi

27/3

Anef Setijawan, ST, MT

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Nomor : ITN –133/I.TA/4/2012 19 Maret 2012
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth : ***Ibu. Ir.Agustina Nurul Hidayati, MT.***
Dosen Institut Teknologi Nasional

Di –
M A L A N G.

Dengan Hormat,

Kami dari Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang sedang mengembangkan perencanaan dari semua aspek, tidak hanya dari sisi pandang teknis, tetapi juga dari aspek lain, seperti : perilaku, budaya, sejarah, ekonomi dan sebagainya. Untuk itu kami mohon kesediaan Ibu / Bapak untuk membimbing Mahasiswa kami :

Nama : ***Kadek Dwi Jani astuti.***
NIM : ***07.24.073.***
Judul TA : ***" Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa angkutan Kota di Kupang Dengan Menggunakan Metode Importance Pefromance Analysis (IPA) . "***

Sejak Tanggal : ..... **2012 s/d** **2012**
(Maksimum 6 bulan). Dalam masa pembimbingan tersebut, Ibu / Bapak didampingi oleh Pembimbing II dari Jurusan kami, yaitu :
Endratno Budi Santosa, ST . untuk memudahkan penyamanan persepsi dalam penyusunan materi TA tersebut.

Besar harapan, Bapak / Ibu dapat menerima permohonan kami. Atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan banyak terima kasih.

a.n. D e k a n
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Ub. Ketua Jurusan Teknik Perencanaan
Wilayah dan Kota

DR.Ir. Ibnu Sasongko, MTA.
NIP.Y. 1018 800 178.

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

P.T. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

Nomor : ITN – 134/I.TA/4/2012 19 Maret 2012
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth : **Bapak. Endratno Budi Santosa, ST.**
Dosen Institut Teknologi Nasional

Di –
MALANG.

Dengan Hormat,

Kami dari Jurusan Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Nasional Malang sedang mengembangkan perencanaan dari semua aspek, tidak hanya dari sisi pandang teknis, tetapi juga dari aspek lain, seperti : perilaku, budaya, sejarah, ekonomi dan sebagainya. Untuk itu kami mohon kesediaan Ibu / Bapak untuk membimbing Mahasiswa kami :

Nama : ***Kadek Dwi Jani Astuti***
NIM : ***07.24.073.***
Judul TA : ***"Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota di Kota Kupang Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA) ."***

Sejak Tanggal : ..... **2012 s/d** ..... **2012.**
(Maksimum 6 bulan). Dalam masa pembimbingan tersebut, Ibu / Bapak didampingi oleh Pembimbing I dari Jurusan kami, yaitu :
Ir. Agustina Nurul H, MTP. untuk memudahkan penyamanan persepsi dalam penyusunan materi TA tersebut.

Besar harapan, Bapak / Ibu dapat menerima permohonan kami. Atas perhatian serta bantuannya kami ucapkan banyak terima kasih.

a.n. D e k a n
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Ub. Ketua Jurusan Teknik Perencanaan
Wilayah dan Kota

DR.Ir. Ibnu Sasongko, MTA.
NIP.Y. 1018 800 178.

NO	TANGGAL	KETERANGAN	TANDA TANGAN
-	9 Agustus 2012	- Sistem yg dilakukan y/ merekap data (hasil kuisioner) - mengelompokkan komentar masing² atribut.	
-	10 Agustus 2012	- Rincian pengerjaan. - Buat power point.	
-	14 - 08 - 2012	- Analisis deskriptif.	
-		- Tambah grafik. - Kesimpulan masing² variabel / atribut.	
-		- bagaimana tindak lanjut dari variabel - variabel yg di anggap tidak valid pd uji validitas (mau diapakan) - y/ grafik di tulis gambar.	
		- Tabel hijau y/ valid & merah yg tidak valid.	
-	10 - 09 - 2012.	- ketersediaan moda angkutan. disebutkan jumlah angkutannya.	
-	13 - 09 - 2012	- hiptan ppt / print naskah ⊕ ct redaksi	

NO	TANGGAL	KETERANGAN	TANDA TANGAN
-	10-10-2012.	Tambah analisa objektif.	
-	05-11-2012	Bisa dilanjutkan penelitian !!	

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL

MALANG

Jl.Bendungan Sigura-gura No.2 Malang

LEMBAR ASISTENSI

Nama : KADEK . DWI. J. ASTUTI
Nim : 07. 24. 073
Program Studi :
Pembimbing : Ir. Agustina. Nurul. Hidayati . MTP

No	Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan
1	08 okt 2011	Masalah atau faktor penentu tingkat kepuasan konsumen apa saja.??	
2	17 Maret 2012	- acc seminar proposal - Acc Pbb I → Bu. Nurul II → P. Budi	
3	10-08-2012	- Penutup. acc seminar hasil.	

Keterangan Seminar Proposal / Hasil / Sidang Skripsi

Nama : Kadek. Dwi. Jeni. Astuti
Nim : 07.24.073
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Kupang Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).
Pembimbing I : Ir. Agustina. Nurul. Hidayah, ST.MP.
Pembimbing II : Endratno. Budi Santoso, ST.

Keterangan :

- Administrasi/ dana Bimbingan, seminar Proposal, Hasil, Sidang / cek ke mbak Puji
- Toefl : 403 (Lampirkan sertifikat Toefl)
- Nilai : Predikat : E / F1 : 1

Malang, ...
Sekjur T. Planologi

11/9 12

Arief Setijawan, ST, MT

Keterangan Seminar Proposal / Hasil / Sidang Skripsi

Nama : Kadek. Dwi. Jeni. Astuti
Nim : 07.24.073
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Kupang Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA).
Pembimbing I : Ir. Agustina. Nurul - Hidayah, ST, MP.
Pembimbing II : Endratno. Budi. Santoso. ST.

Keterangan :

- Administrasi/ dana Bimbingan, seminar Proposal, Hasil, Sidang / cek ke mbak Puji
- Toefl : 403 (Lampirkan Sertifikat Toefl)
- Nilai : .....

Malang, ...
Sekjur T. Planologi

11/9 12

Arief Setijawan, ST, MT

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura – gura 2
MALANG

PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Dalam Seminar Hasil tingkat Sarjana Jurusan Teknik Planologi / Perencanaan Wilayah & Kota yang diadakan pada :

Hari : KAMIS

Tanggal : 87 NOVEMBER 2011

Perlu adanya perbaikan pada Tugas Akhir untuk :

Saudara : KADEK DWI JANI A

NIM : 07.24.073

Perbaikan tersebut meliputi :

P' Foto :

1. Penulisan : daftar isi & huruf disamakan x diapitan.
2. Pemilihan atribut ?
3. Bagaimana cara menyebar kuestionernya ?
4. Definisikan var² yg digunakan.
5. Pembacaan kuadran ?

P. Arif :

1. Konsistensi penggunaan istilah "atribut", faktor, dll.
✓ 2. tak konsisten antara sasaran dg hasil
3. kepuasan x kualitas jasa ? terbalik ?
4. Hal. 21 & 16 - 17. gimana ?
✓ 5. ✓ apa menggunakan reliabilitas & ... ? belum digunakan ?
✓ 6. Kriteria penilaian berbeda² ? ~ judul tabel x isi ≠ ? Argumen dlm ada ?
7. Diagram disarankan dg pie / diagram piram.
8. Redaksional !
9. Huruf ✓ presentasi !
10. kekasasan var di daerah dipakai ✓ perbaikan def.

Dosen Pembimbing

IR. A. NURUL HIDAYATI, MTP

BERITA ACARA PROPOSAL
JURUSAN TEKNIK PERENCANAAN WILAYAH DAN KOTA
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG

Hari/Tanggal : **Sabtu, 10 November 2012**
Judul :**Prioritas Peningkatan Pelayanan Angkutan Kota Di Kota Kupang Berdasarkan Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Importance Peformance Analysis (IPA)**
Nama : **Kadek Dwi Jani Astuti**
Nim :**07.24.073**

DosenPenguji	Pertanyaandan Saran	Tanggapan	Paraf
1. Ir. Ibnu Sasongko, MTA	1. Penulisan :daftar isi dan huruf disamakan serta dirapikan. 2. Pemilihan atribut-atribut. 3. Bagaimana cara menyebarkan kuisioner. 4. Definisikan variabel-variabel yang digunakan. 5. Cara membaca kuadaran kurang dimengerti.	1. Diterima dan diperbaiki 2. Diterima dan diperbaiki 3. Telah dijawab dan diperbaiki	
2. Arief Setiyawan, ST,MT	1. Konsistensi penggunaan istilah "atribut" dan "faktor". 2. Tidak konsisten antara sasaran dan hasil. 3. Kepuasan dan kualitas jasa terbalik. 4. Bagaimana hubungan antara halaman 21 dan 16-17.	1. Diterima dan diperbaiki 2. Telah dijawab dand iperbaiki 3. Diterima dan diperbaiki 4. Diterima dan diperbaiki 5. Diterima dan diperbaiki 6. Diterima dan diperbaiki	

	5. Untuk apa dilakukan uji validita dan uji reliabilitas. 6. Penggunaan diagram line diganti dengan diagram batang. 7. Redaksional 8. Huruf untuk presentasi.	7. Diterima dan diperbaiki 8. Diterima dan diperbaiki	

Mengetahui :

Pembimbing I

Ir. Agustina Nurul Hidayati, MTP

Pembimbing II

Endratno Budi Santosa, ST

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI

SEMINAR HASIL SKRIPSI

JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK

Nama Mahasiswa : KADEK DWI JANI A.
NIM : 07.24.073.

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	• JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	SASMI M. SYAWAL (07.24.007)	POLA PERILAKU PENGUNJUNG PADA ALUN - ALUN KOTA BATU	1. 2. 3.
2.	Naolah Insaniyah. 07.24.023	Faktor Penentu dan Pola Sebaran Lokasi SPBU di Kota Malang.	1. 2. 3.
3.	Richardus G. Kopi 06.24.022	Kinerja Pelayanan Jalan Gadang Bumi agu berdasarkan persepsi Pengemudi.	1. 2. 3.
4.	Manano. Gama (05.24.0	Penetuan Lokasi Industri kopi di kabapaten Temera (Timor leste.)	1. 2. 3.
5.	Rahman Superiding 07.24.039	Identifikasi faktor - faktor penyebab Perkembangan Wilayah di sekitar Pabrik gula Kebon agung - kab Malang	1. 2. 3.

Mengetahui
Sekretaris Jurusan

Arief Setiyawan, ST, MTP

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI

UJIAN SKRIPSI / SIDANG KOMPREHENSIF

JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK

Nama Mahasiswa : KADEK . DWI . JANI . ASTUTI

NIM : 07. 24.073.

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	ELVIRA. UKAR 06.24.026 (18 / 02 / 2012)	SKENARIO PENGEMBANGAN KEGIATAN PERDAGANGAN BERDASARKAN TINGKAT PELAYANAN	1. 2. 3.
2.	Armandus Tallo 08.24.006. (9/ Agustus/2012)	Struktur Ruang Permukiman Suku Atoni Berbasis (Studi Kasus di Desa Tumkaos Kab. TTU).	1. 2. 3.
3.	Rahman. Superdiss. 07.24.039 (9 Agustus 2012)	Identifikasi faktor-faktor penyebab perkembangan wil di sekitar pabrik gula kebonagung kab Malang.	1. 2. 3.
4.	Afid Yamani 04.24.011 10 Agustus 2012	Penentuan Lokasi SPBU yg mengakomodir kriteria lokal yg ada di kota Tanjung Selor.	1. 2. 3.
5.	Mariana. Boma. 05.24.048 10 Agustus 2012	Studi Penentuan Lokasi Industri kopi kabupaten Ermera (Timor Leste).	1. 2. 3.

Mengetahui
Sekretaris Jurusan

Ariet Setiyawan, ST, MTP

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

Kampus I : Jl. Bendungan Sigura-gura No. 2 Telp. (0341) 551431 (Hunting), Fax. (0341) 553015 Malang 65145
Kampus II : Jl. Raya Karanglo, Km 2 Telp. (0341) 417636 Fax. (0341) 417634 Malang

LEMBAR PERSETUJUAN
LAYAK SIDANG KOMPREHENSIF

Tugas Akhir Mahasiswa :

Nama : KADEK DWI JANI ASTUTI

NIM : 07.24.073

Judul Tugas Akhir :

PRIORITAS PENINGKATAN PELAYANAN ANGKUTAN KOTA DI KOTA KUPANG BERDASARKAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PEFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Hari/ Tgl Seminar : 10 NOVEMBER 2012

Dinyatakan : Layak / ~~Tidak Layak~~

Untuk Tugas Akhirnya dijadikan 'Buku Hitam' (Syarat Mengikuti Sidang Komprehensif) dengan catatan sebagai berikut :

Contoh :

- **Materi kurang layak**
- **Metodologi kurang sesuai**
- **Apabila dirasa perlu, dapat menggunakan kertas terpisah.**

1. Maknai dengan benar angka ± yg muncul dr hsl analisis!

Pembimbing I	Pembimbing II
(IR. A. NURUL HIDAYATI, MTP)	(ENDRATNO BUDI S, ST, MT)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa (Yesus Kristus), atas berkat, bimbingan dan penyertaanNya, saya mampu menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Terima kasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang begitu besar dan tak terhingga sampai saat ini. Trima kasih untuk Bapak yang selalu menjadi ayah yang terbaik selama hidup ini, pengorbanan bapak tidak sia-sia dalam mendidik ani menjadi lebih baik dan kuat dalam hadapi semua tantangan hidup. Trima kasih yang sebesar-besarnya juga saya ucapkan untuk mama tersayang, walaupun mama tidak ada lagi didunia bersama ani tpi ani selalu yakin mama jauh lebih bahagia disana, Tuhan Yesus lebih sayang mama. Makasih karena mama ani bisa kuat dan melangkah sampai saat ini, motivasi terbesar hidup ani, tumpuan hidup ani cuma buat mama, mama yg terbaik dalam hidup ani. Tetesan air mata dan keringan ani selama ini ani persembahkan hanya buat mama. Doa yang terindah selalu ani panjatkan buat mama disana.

Untuk kedua saudara saya yang selalu memberikan motivasi. Untuk kakakku tersayang Ni Putu Eka Yuni Astini, makasih banyak buat semua kasih sayang dan kekuatan yang kakak beri buat ani, bisa menjadi pengganti mama dan bapak yang sangat baik buat adik-adiknya. Untuk adekku tersayang I Komang Tri Ari Sudana, makasih adekku karena kamu saya kuat jalani semuanya sampai saat ini. Tima kasih buat kakak iparku tersayang Bernadus Ndolu buat bantuannya selama ini. Untuk Afiq Yamani yang selalu menemani selama 5 tahun ini ☺ baik suka maupun duka, selalu jadi penyemangat, selalu jadi guru buat saya dan banyak pelajaran yang saya dapat selama mengenal kamu.

Terima kasih kepada pembimbing saya IBU AGUSTINA NURUL HIDAYATI dan BAPAK ENDRATNO BUDI SANTOSA, karena telah meluangkan waktu dalam membimbing dan mengarahkan pengerjaan Tugas Akhir saya. Terima kasih untuk seluruh dosen yang telah mendidik saya serta staf jurusan yang telah berjasa membantu saya.

Buat teman-teman seperjuanganku, plano inspiration 2007, kalian menjadi inspirasiku selama berada diplanologi. Tetap semangat dan selalu berjuang sampai akhir nanti. Semoga tali silaturahimi ini tidak terputus sampai disini. Saya bangga menjadi bagian dari keluarga ini. Terima kasih semuanya, semoga ilmu yang saya dapatkan ini bisa berguna bagi saya pribadi, keluarga, masyarakat, dan negara, amin....Tuhan Yesus Memberkati, Syallom.