

**Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Tingkat Harapan Pelanggan dan
Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek JDM
Di Kota Malang**

ABSTRAKSI

Sistem pelayanan angkutan kota yang berlaku di Kota Malang saat ini adalah sistem pelayanan angkutan kota yang mengikuti jaringan trayek. Sistem ini melayani penumpang dengan rute yang tetap, lintasan yang tetap dan jadwal tetap maupun tidak berjadwal. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian mengenai seberapa besar kepuasan dan harapan penumpang angkutan kota di Kota Malang terhadap kinerja angkutan kota di Kota Malang saat ini. Tujuan penelitian ini untuk memperbaiki kinerja angkutan kota serta kemungkinan perubahan menuju sistem jaringan trayek di Kota Malang. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada penumpang angkutan kota trayek JDM di Kota Malang. Sebagai instrumen pengukur kepuasan pengguna terhadap tingkat harapan dan kinerja angkutan kota trayek JDM menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dari hasil survey di lapangan menunjukkan bahwa angkutan kota trayek JDM membantu pergerakan masyarakat kota Malang, serta memiliki potensi perkembangan yang positif dimasa yang akan datang. Ini dapat dilihat dari jumlah pengguna jasa yang mencapai 8.400 orang pengguna jasa angkutan kota per satu hari. Dari jumlah pengguna jasa tersebut terdapat 99 responden pengguna jasa yang menilai atribut pelayanan angkutan kota yang tersedia. Dari analisa metode IPA maka diketahui strategi peningkatan pelayanan yaitu faktor kesiapan atau kepedulian pengemudi, pemberian informasi yang tepat dan cepat serta pengenalan tarif angkutan, kenyamanan penumpang dalam perjalanan, kebersihan dan kerapihan pengemudi dan sopan terhadap penumpang. Sedangkan hal penting dan memuaskan pengguna sebagai berikut: ketepatan waktu datang dan pergi, kenyamanan penumpang dalam perjalanan serta kebersihan dan kerapihan pengemudi.

Kata Kunci : Penilaian, Kinerja, Kepuasan Pengguna Jasa

User Rating Against Expectation Level Customer Service and Transport Service Performance of JDM Route In Malang

ABSTRACT

City transport service system in force in the city of Malang is currently the city transport service system which follows the route network. These systems serve passengers with a fixed route, fixed trajectory and fixed schedule or unscheduled. Therefore, it is necessary to do research on how much satisfaction and expectations of passenger transportation in the city of Malang on the performance of transportation in the city of Malang today. The purpose of this study to improve the urban transportation system as well as possible changes to the route network in the city of Malang. This study was conducted by distributing questionnaires to stretch JDM passenger transport in the city of Malang. As an instrument measuring user satisfaction of the level of expectation and the urban transportation using stretch JDM *Importance Performance Analysis (IPA)*. From the results of the field survey shows that public transportation helps stretch JDM Malang society movement, and has the potential for positive developments in the future. It can be seen from the number of service users who reach 8,400 customers of public transportation per day. Of the number of users of such services are 99 respondents who rate the service user attributes city transport services are available. From the analysis of the IPA method known strategies for improving the service readiness factors or driver awareness, providing information that is accurate and quick, and the imposition of freight rates, passenger comfort in transit, cleanliness and tidiness and courteous driver to passenger. While it is important and satisfying user as follows: punctuality come and go, the convenience of passengers in transit as well as the cleanliness and tidiness of the driver.

Keywords: Assessment, Performance, Service User Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas kasih dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **“Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Tingkat Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek JDM Di Kota Malang”**. Penulis mengambil tema ini karena termotivasi ingin memberikan masukan berupa arahan perbaikan pelayanan jasa angkutan kota di Malang..

Dalam Skripsi ini penulis ingin mengidentifikasi tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang. Hal tersebut dikarenakan perkembangan Kota Malang yang sangat pesat, sehingga peruntukkan lahan untuk daerah permukiman semakin ke pinggir Kota Malang. Hal ini mengakibatkan banyak permukiman baru yang berada di pinggiran Kota Malang. Perkembangan Kota Malang ini juga mengakibatkan permasalahan – permasalahan baru, seperti kemacetan lalu lintas dan tersendatnya pergerakan orang. Tujuan dari penyediaan jasa angkutan umum kota adalah satunya mengurangi kemacetan. Dimana untuk menarik perhatian masyarakat menggunakan angkutan kota adalah kondisi pelayanan angkutan kota yang baik. Untuk itu, diperlukan penilaian terhadap tingkat kinerja dan kepuasan pengguna angkutan kota. Dikarenakan angkutan kota trayek JDM melalui jalur padat, yang mana melalui beberapa kampus dan sekolah, jasa dan perdagangan serta melewati beberapa perumahan, yang memiliki potensi sebagai pengguna angkutan umum yang tetap.. Dari adanya isu tersebut penulis beinisiatif untuk mencari sebuah referensi mengenai penilaian jasa angkutan kota tersebut. Berdasarkan referensi yang didapat maka hal tersebut menjadi sebuah dasar bagi penulis untuk mengkaji **Penilaian Pengguna Jasa Angkutan Kota Terhadap Tingkat Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek JDM Di Kota Malang**.

Dalam penyusunan laporan ini penulis sangat berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam terselesaikannya laporan ini :

1. Ibu Ida Soewarni, ST., MT. selaku Ketua Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Institut Teknologi Nasional Malang.
2. Bapak Arief Setiawan, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan laporan skripsi.
3. Ibu Ida Soewarni, ST., MT. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan laporan skripsi.
4. Para Dosen di Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Institut Teknologi Nasional Malang atas sumbangsihnya.
5. Mahasiswa/i Program Studi Perencanaan Wilayah Dan Kota Institut Teknologi Nasional Malang yang telah memberikan dukungannya sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwasanya masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penelitian ini, oleh karenanya saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menyempurnakan isi laporan skripsi ini menjadi lebih baik.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya.

Malang, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	v
Daftar Peta.....	vii
Daftar Gambar	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Sasaran.....	6
1.3.1 Tujuan	6
1.3.2 Sasaran	6
1.4 Lingkup Studi	7
1.4.1 Lingkup Materi.....	7
1.4.2 Lingkup Lokasi.....	9
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.6 Sistematika Pembahasan	13
1.7 Kerangka Pikir.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Jasa.....	15
2.1.1 Definisi Jasa	15
2.1.2 Karakteristik Jasa.....	16
2.1.3 Klasifikasi Jasa	17
2.2 Kepuasan Konsumen	18
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.2.2 Konsep Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.3 Harapan Konsumen	20
2.2.4 Tipe Kepuasan Konsumen	20
2.2.5 Penentu Kepuasan Konsumen.....	20

2.2.6	Strategi Kepuasan Konsumen	24
2.2.7	Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	26
2.2.8	Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	27
2.3	Transportsi Angkutan Umum.....	27
2.4	Pengertian Angkutan Kota	29
2.5	Variabel Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Pendekatan Penelitian	37
3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	38
3.3	Metode Pengumpulan data.....	38
3.3.1	Tahap Persiapan.....	40
3.3.2	Teknik Survey	40
3.4	Metode Analisa.....	46
3.4.1	Pengukuran Skala Likert	46
3.4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	47
3.4.3	Metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	50
3.5	Prosedur Penelitian berkaitan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .	53
3.6	Kerangka Analisa	56
BAB IV GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN		57
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian.....	57
4.2	Karakteristik Responden.....	60
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
4.3.2	Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.3.3	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	61
4.3.4	Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan per Bulan.....	62
4.3	Kondisi Angutan Kota	63
4.4	Atribut Kepuasan Pengguna Angkutan Kota	65
4.4.1	<i>Reliability</i> /Dapat dipercaya	65
4.4.2	<i>Responsiveness</i> /Tanggapan.....	67
4.4.3	<i>Assurance</i> /Jaminan.....	69
4.4.4	<i>Emphaty</i> /Empati.....	73

4.4.5	<i>Tangibles/Berwujud</i>	74
BAB V ANALISA		75
5.1	Atribut - atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang	75
5.1.1	Uji Validitas	75
5.1.2	Uji Reliabilitas	76
5.2	Analisa Penilaian Pelanggan terhadap tingkat harapan dan kinerja pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang	77
5.2.1	Ketersediaan Moda Angkutan.....	77
5.2.2	Ketepatan Waktu Datang dan Pergi	79
5.2.3	Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi	80
5.2.4	Pemberian Informasi Yang Tepat dan Cepat	81
5.2.5	Keselamatan Penumpang	82
5.2.6	Pengenaan Tarif Angkutan	83
5.2.7	Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan	85
5.2.8	Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan	86
5.2.9	Sopan Terhadap Penumpang.....	87
5.2.10	Kebersihan Dan Kerapihan Pengemudi	88
5.3	Analisa Tingkat Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Malang Berdasarkan Persepsi Pengguna	92
5.3.1	Tingkat Harapan Pelanggan	95
5.3.2	Tingkat Kinerja Angkutan Kota.....	96
5.4	Distribusi Indikator/Atribut Kepuasan Pelanggan Terhadap Angkutan Kota dengan Kuadran IPA.....	99
BAB VI PENUTUP		107
6.1	Kesimpulan.....	107
6.2	Rekomendasi	112
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Lingkup Materi	7
Tabel 2.1	Determinan Kepuasan Pelanggan	23
Tabel 2.2	Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen	24
Tabel 2.3	Seleksi Dimensi dan Atribut.....	36
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	39
Tabel 3.2	Atribut Kuesioner IPA.....	43
Tabel 3.3	Jumlah Angkutan Kota.....	45
Tabel 3.4	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha	49
Tabel 4.1	Jumlah dan Jalur Trayek Per Trayek.....	60
Tabel 4.2	Rute yang dilalui angkutan kota trayek JDM	58
Tabel 4.3	Distribusi Responden terhadap Ketersediaan Moda Angkutan	66
Tabel 4.4	Distribusi Responden terhadap Ketepatan Waktu Datang Dan Pergi	67
Tabel 4.5	Distribusi Responden terhadap Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi	68
Tabel 4.6	Distribusi Responden terhadap Pemberian Informasi Yang Tepat Dan Cepat	68
Tabel 4.7	Distribusi Responden terhadap Keselamatan Penumpang	69
Tabel 4.8	Distribusi Responden terhadap Pengenaan Tarif Angkutan.....	70
Tabel 4.9	Distribusi Responden terhadap Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan	70
Tabel 4.10	Distribusi Responden terhadap Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan	71
Tabel 4.11	Distribusi Responden terhadap Sopan terhadap Penumpang	74
Tabel 4.12	Distribusi Responden terhadap Kebersihan dan Kerapihan Pengemudi	74
Tabel 5.1	Hasil Uji Validitas	75
Tabel 5.2	Tingkat Reliabel Berdasarkan Nilai Alpha.....	76
Tabel 5.3	Hasil Uji Reliabilitas	77

Tabel 5.3	Analisa Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Malang.....	61
Tabel 5.4	Hasil Uji Validitas.....	71
Tabel 5.5	Waktu Tempuh Angkutan Kota Trayek JDM	79
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 5.7	Analisa Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Malang.....	90
Tabel 5.8	Tingkat Harapan Pelanggan Angkutan Umum Trayek JDM	95
Tabel 5.9	Tingkat Kinerja Angkutan Kota Trayek JDM	97
Tabel 5.10	Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Dimensi Angkutan Kota Trayek JDM Terhadap Kinerja Angkutan Kota	98
Tabel 5.11	Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Dimensi pada Angkutan Kota Trayek JDM... ..	98
Tabel 5.12	Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Angkutan Kota Trayek JDM Terhadap Kinerja Angkutan Kota	98
Tabel 5.13	Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Atribut pada Angkutan Kota Trayek JDM	99
Tabel 5.14	Distribusi Atribut Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Tiap Atribut pada Angkutan Kota Trayek JDM.....	104
Tabel 5.15	Distribusi Atribut Kepuasan Pelanggan Angkutan Kota Pada Kuadran IPA Berdasarkan Angkutan Kota Trayek JDM.....	106
Tabel 6.1	Atribut Yang Dinilai Pelanggan Angkutan Kota Terhadap Tingkat Harapan dan Kinerja Angkutan Kota.....	110
Tabel 6.2	Penilaian Pelanggan Angkutan Kota Pada Tiap Atribut	110

DAFTAR PETA

Peta 1.1	Orientasi Wilayah Penelitian Terhadap Kota Malang	10
Peta 4.1	Penggunaan Lahan Sepanjang Rute Angkutan Kota Trayek JDM	64
Peta 4.2	Lokasi Terminal Bayangan.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pikir	14
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Konsumen	19
Gambar 3.1	Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	52
Gambar 3.2	Kerangka Analisa	56
Gambar 4.1	Kondisi APK Vila Bukit Tidar	58
Gambar 4.2	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.3	Distribusi Responden berdasarkan Usia	61
Gambar 4.4	Distribusi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	62
Gambar 4.5	Distribusi Responden berdasarkan Rata-rata Pendapatan per Bulan	63
Gambar 4.6	Antrian Angkutan Kota Trayek JDM Di APK Vila Bukit Tidar ...	65
Gambar 4.7	Ketersediaan Angkutan Kota Trayek JDM Di APK Vila Bukit Tidar	66
Gambar 4.8	Pengguna Angkutan Kota Trayek JDM sedang memasuki angkutan kota.....	67
Gambar 4.9	Angkutan Kota Trayek JDM memotong arus lalu lintas ditengah padatnya arus lalu lintas	69
Gambar 4.10	Angkutan Kota Trayek JDM sedang berhenti menunggu penumpang di depan Pasar Dinoyo lama	71
Gambar 4.11	Angkutan Kota Trayek JDM sedang berhenti menunggu penumpang di depan Pasar Dinoyo lama dan di perempatan ITN	73
Gambar 4.12	Angkutan Kota Trayek JDM sedang menurunkan penumpang.....	73
Gambar 5.1	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Ketersediaan Moda Angkutan Kota Trayek JDM	76
Gambar 5.2	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Ketepatan Waktu Datang dan Pergi	80
Gambar 5.3	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Kesiapan atau kepedulian pengemudi	81

Gambar 5.4	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap pemberian informasi yang tepat dan tepat.....	82
Gambar 5.5	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap keselamatan penumpang.....	83
Gambar 5.6	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap pengenaan tarif angkutan	84
Gambar 5.7	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap keamanan penumpang dalam perjalanan.....	85
Gambar 5.8	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap kenyamanan penumpang dalam perjalanan.....	86
Gambar 5.9	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap sopan terhadap penumpang	87
Gambar 5.10	Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap kebersihan dan kerapihan pengemudi	89
Gambar 5.11	Pembagian Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i>	100
Gambar 5.12	Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Dimensi pada Angkutan Kota Trayek JDM.....	101
Gambar 5.13	Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Atribut pada Angkutan Kota Trayek JDM.....	103

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Perkembangan ekonomi suatu negara atau daerah tidak terlepas dari pengaruh perkembangan sarana dan prasarana yang mendukung misalnya transportasi. Transportasi merupakan unsur yang penting dan berfungsi sebagai urat nadi kehidupan dan perkembangan ekonomi, sosial, politik, dan mobilitas penduduk yang tumbuh bersamaan dan mengikuti perkembangan yang terjadi dalam berbagai bidang dan sektor tersebut.

Transportasi merupakan salah satu unsur yang penting dalam mendukung kegiatan dan perputaran roda pembangunan nasional khususnya kegiatan dalam bidang perekonomian seperti kegiatan perdagangan dan kegiatan industri. Kawasan kota merupakan tempat kegiatan penduduk dengan segala aktivitasnya. Sarana dan prasarana diperlukan untuk mendukung aktivitas kota. Menurut Bintoro (1989), kota dapat diartikan sebagai suatu sistem jaringan kehidupan manusia yang ditandai dengan kepadatan penduduk yang tinggi dan diwarnai dengan strata sosial-ekonomi yang heterogen dan coraknya yang materialistis. Jadi kota merupakan tempat bermukim warga kota, tempat bekerja, tempat hidup, dan tempat rekreasi, karena itu kelangsungan dan kelestarian kota harus didukung oleh prasarana dan sarana yang memadai.

Perkembangan jaringan jalan raya, peningkatan kondisi ekonomi masyarakat, dan tingginya persaingan untuk menguasai lahan di pusat kota menyebabkan perpindahan penduduk ke kawasan pinggiran kota. Perkembangan perumahan di daerah pinggiran dengan pola menyebar menyebabkan sulitnya memenuhi kebutuhan pelayanan angkutan kota serta sarana dan prasarana perkotaan lainnya. Hal ini mendorong penggunaan kendaraan pribadi secara berlebihan dan berkembangnya moda angkutan kota berkapasitas kecil, merupakan suatu bentuk penyesuaian terhadap permintaan yang ada (Riyanto, 1998).

Ditinjau dari aspek pergerakan penduduk, kecenderungan bertambahnya

penduduk perkotaan yang tinggi menyebabkan makin banyaknya jumlah pergerakan baik di dalam maupun ke luar kota. Hal ini memberi konsekuensi logis yaitu perlu adanya keseimbangan antara sarana dan prasarana khususnya di bidang angkutan. Hal ini dimaksudkan untuk menunjang mobilitas penduduk dalam melaksanakan aktivitasnya. Salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan pelayanan jasa angkutan ini yaitu dengan penyediaan pelayanan angkutan kota. Mengingat bahwa pelayanan angkutan kota merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi terutama untuk kota-kota besar dengan kepadatan penduduk yang tinggi.

Transportasi juga merupakan komponen utama dalam sistem hidup dan kehidupan, sistem pemerintahan, dan sistem kemasyarakatan. Kondisi sosial demografis wilayah memiliki pengaruh terhadap kinerja transportasi di wilayah tersebut. Tingkat kepadatan penduduk akan memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan transportasi melayani kebutuhan masyarakat. Di perkotaan, kecenderungan yang terjadi adalah meningkatnya jumlah penduduk yang tinggi karena tingkat kelahiran maupun urbanisasi. Tingkat urbanisasi berimplikasi pada semakin padatnya penduduk yang secara langsung maupun tidak langsung mengurangi daya saing dari transportasi wilayah. Realitas transportasi publik di Malang sebagai satu bagian dari kota besar di Indonesia sudah menunjukkan kerumitan persoalan transportasi publik.

Kerumitan persoalan transportasi menyatu dengan penambahan jumlah penduduk yang terus meningkat, jumlah kendaraan bermotor yang bertambah melebihi kapasitas jalan, dan perilaku masyarakat yang masih mengabaikan peraturan berlalu lintas di jalan raya. Kegagalan sistem transportasi mengganggu perkembangan suatu wilayah/kota, mempengaruhi efisiensi ekonomi perkotaan, bahkan kerugian lainnya. Isu-isu ketidaksepadaan misalnya, dapat berakibat pada masalah sosial, kemiskinan (urban/rural poverty) dan kecemburuan sosial. Dampak dari kegagalan sistem transportasi antara lain pembangunan jalan yang menyingkirkan masyarakat akibat pembebasan lahan, perambahan ruang-ruang jalan oleh pedagang kaki lima, penggunaan ruang jalan untuk parkir secara ilegal, dan makin terpinggirkannya angkutan-angkutan tradisional seperti becak dan semacamnya yang berpotensi menciptakan kemiskinan kota. Kemiskinan telah

menjerat kelompok masyarakat berpenghasilan rendah akibat dari sistem transportasi yang tidak mampu melindungi mereka.

Sistem transportasi merupakan elemen dasar infrastruktur yang berpengaruh pada pola pengembangan perkotaan. Pengembangan transportasi dan tata guna lahan memainkan peranan penting dalam kebijakan dan program pemerintah. Pengembangan infrastruktur dalam sector transportasi pada akhirnya menimbulkan biaya tinggi. Keterlibatan masyarakat dalam pembenahan atau restrukturisasi sektor transportasi menjadi hal yang mendesak.

Persoalan transportasi perkotaan dialami oleh kota-kota di negara berkembang. Persoalan tersebut lebih dipersulit lagi dengan adanya persepsi yang cenderung memihak pada kelompok tertentu dalam penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan pembangunan dan pengembangan sistem transportasi perkotaan. Pemihakan dimaksud adalah pemihakan pada penggunaan kendaraan pribadi (private car) dan mengabaikan anggota masyarakat lainnya. Sinyalemen ini banyak dijumpai di kota-kota besar seperti Jakarta di mana pembangunan prasarana jalan lebih diutamakan dibandingkan dengan pembangunan dan pengembangan angkutan umum serta angkutan umum cenderung dibiarkan pada proses dan mekanisme pasar (Anonim, 1996). Tentu saja orientasi kebijakan seperti ini akan berakibat fatal, di mana permasalahan transportasi.

Peran kawasan pinggiran menjadi sangat penting di perhatikan sebagai dampak pertumbuhan penduduk yang tidak tertampung lagi di pusat kota. Menurut McGee (1997) bahwa kawasan pinggiran merupakan suatu daerah ambang antara desa-kota, terdiri dari penduduk yang mempunyai karakteristik berbeda sehingga juga akan menimbulkan pola pemukiman dengan karakteristik yang berbeda, yang berakibat menimbulkan pembangunan pemukiman yang tidak terkendali dan tidak tertata dengan baik di kawasan pinggiran kota.

Salah satu ciri bentuk perkembangan kota-kota di dunia biasanya ditengarai dengan besarnya pertumbuhan penduduk yang tinggal di perkotaan dan perbandingan tingkat urbanisasi. Pertumbuhan penduduk yang terus berkembang dan terjadinya proses urbanisasi berdampak pada meningkatnya proporsi

penduduk yang tinggal di daerah perkotaan (Evers, 2000) dan gejala perluasan fisik kota kearah pinggiran kota (Yunus, 2006).

Bertambahnya jumlah penduduk dan semakin meningkatnya kegiatan perekonomian di kota-kota mendorong timbulnya peningkatan kebutuhan lahan pemukiman, sementara itu ketersediaan lahan pemukiman di pusat kota sangat terbatas, maka lahan pemukiman tersebut berkembang kearah pinggiran kota. Gejala menuju kearah metropolis ini perlu diantisipasi karena akan menimbulkan berbagai dampak terutama dampak negatif yang saling terkait, dan munculnya permasalahan yang tidak hanya bersifat lokal akan tetapi sangat memungkinkan bersifat regional, kondisi tersebut akan sangat menyulitkan pemerintah dalam mengendalikan daerah perkotaan.

Dalam kondisi sistem transportasi kota yang belum mampu melayani kebutuhan masyarakat perkotaan maka ada kecenderungan penggunaan kendaraan pribadi semakin tinggi. Kondisi demikian membuat perjalanan yang tidak efisien, karena selain pemborosan bahan bakar dengan menggunakan kendaraan sendiri, juga akan berdampak pada permasalahan transportasi yaitu kemacetan dan penurunan kualitas kota karena polusi udara yang disebabkan gas buang kendaraan.

Melihat permasalahan di lapangan tersebut tidak ada teori klasik perkembangan kota yang bisa digunakan untuk merujuk persoalan perkembangan kota, seperti Burgess yang dalam konsepnya tentang teori perkembangan kota konsentris, Alonso yang dikaitkan dengan nilai lahan dan biaya transportasi, serta teori John Turner tentang mobilitas residential. Demikian dengan teori transportasi yang ada selalu hanya melihat dari sisi supplynya (kuantitas) belum memperhatikan segi kualitasnya secara operasional yaitu ketepatan jadwal operasional, waktu tempuh dan kenyamanan serta keamanan. Kondisi demikian disebabkan bahwa kebijakan yang ada masih memberlakukan bahwa pelayanan angkutan umum adalah usaha rakyat kecil belum sepenuhnya sebagai subsidi pemerintah.

Kota Malang termasuk kota yang sedang mengalami pertumbuhan, yang mana kota ini menjadi tempat tujuan orang – orang datang ataupun pindah. Kota

Malang dengan iklim yang relatif sejuk, menjadi salah satu tujuan tempat orang bertempat tinggal. Kota Malang dengan jumlah penduduk 798104 jiwa (Kota Malang Dalam Angka 2005) juga tidak lepas dari permasalahan – permasalahan dari yang kompleks. Dengan pertumbuhan penduduk yang tinggi dan permasalahan lahan yang terbatas maka diperlukan penanganan masalah transportasi yang komprehensif.

1.2.Perumusan Masalah

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan timbul setelah seseorang mengalami pengalaman dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa (Bloemer, et. Al., 1998). Pelayanan yang berkualitas mampu membuat pelanggan puas dan berkeinginan untuk melanjutkan transaksi dengan perusahaan serta lebih dari itu, pelayanan yang berkualitas bahkan mampu membedakan suatu perusahaan dengan perusahaan lain (Allred dan Addams, 2000).

Dampak dari ledakan ekonomi pada kurun waktu 1980 – 1990 juga terasa di Kota Malang ini. Ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengembang yang sangat signifikan. Tercatat pada kurun waktu tahun 1994 – 1996 jumlah pengajuan ijin untuk pengembangan perumahan sebanyak 28 pengajuan¹ dengan beberapa diantaranya mengajukan ijin dengan luas lahan yang sangat besar, seperti salah satunya Perumahan Villa Bukit Tidar. Pada awalnya, pengembang Vila Bukit Tidar membangun perumahan yang diperuntukkan untuk masyarakat menengah kebawah. Ini terlihat dari jenis rumah yang dibangun bertipe RSS. Dimana angkutan kota trayek JDM pada saat itu belum ada. Namun pada awal tahun 2011, angkutan kota trayek JDM masuk ke perumahan Vila Bukit Tidar. Menurut beberapa pengemudi angkutan kota trayek JDM, setelah rute angkutan kota trayek JDM ditambah sehingga berada di Perumahan Vila Bukit Tidar, ada penambahan penghasilan yang cukup berarti bagi mereka. Dilihat dari fakta tersebut maka perlu dilakukan penilaian terhadap angkutan kota trayek JDM.

¹ PJM Kota Malang 2000-2004

Dimana adanya penambahan rute tersebut maka ada permasalahan yang timbul terkait kinerja pelayanan jasa angkutan terhadap kepuasan pelanggan jasa angkutan kota, yaitu :

1. Kondisi fisik angkutan, dalam hal ini masa pakai angkutan yang sudah cukup lama diperlukan kondisi prima dalam menjalaninya, dikarenakan jalan menuju perumahan Vila Bukti Tidar berbukit-bukit.
2. Waktu tempuh yang bertambah lama.
3. Ketersediaan angkutan kota saat dibutuhkan.

Dari uraian tersebut, maka perumusan masalah yang ada terkait tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM adalah :

- a. Atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang saat ini?
- b. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap Tingkat Harapan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota trayek JDM di Kota Malang?
- c. Bagaimana strategi dalam peningkatan pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang berdasarkan kepuasan pengguna jasa angkutan kota?

1.3.Tujuan dan Sasaran

1.3.1. Tujuan

Berkaitan dengan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh penilaian pengguna jasa terhadap tingkat harapan dan kinerja pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang dan menentukan strategi dalam peningkatan pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang.

1.3.2. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dalam studi ini adalah:

- a. Teridentifikasinya atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang.
- b. Penilaian pelanggan terhadap tingkat harapan dan kinerja pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang.

- c. Strategi dalam peningkatan pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang berdasarkan kepuasan pengguna jasa angkutan kota.

1.4. Ruang Lingkup Studi

Sesuai dengan kondisi lokasi penelitian, maka perlu dibatasi ruang lingkungannya, baik itu lingkup lokasi penelitian maupun lingkup materi yang dibahas.

1.4.1. Lingkup Materi

Lingkup materi studi yang dibahas di sini adalah mengenai seberapa jauh tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di kota Malang dan menentukan prioritas perbaikan terhadap atribut jasa angkutan kota untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa angkutan kota. Lebih jelasnya mengenai ruang lingkup materi studi dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1.
Lingkup Materi

SASARAN	LINGKUP MATERI
1. Teridentifikasinya atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang.	Ruang lingkungannya adalah mengenai dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Kotler, yang meliputi : <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (Keandalan/Dapat dipercaya) Kemampuan untuk melakukan atau menyelenggarakan jasa dengan teliti dan dapat dipercayai/dipertanggung jawabkan. 2. <i>Responsiveness</i> (Tanggapan) Kesanggupan untuk menolong pengguna jasa dan menyediakan jasa dengan tepat dan cepat. 3. <i>Assurance</i> (Jaminan) Pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai yang sopan untuk mendapatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam melayani pengguna jasa. 4. <i>Emphaty</i> (Empati) Perhatian dan kepedulian karyawan terhadap pengguna jasa. 5. <i>Tangible</i> (Berwujud) Memiliki penampilan berupa fisik apa saja yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa. Atribut – atribut pelayanan angkutan kota: ✓ Ketersediaan moda angkutan

Bersambung.....

lanjutan.....

SASARAN	LINGKUP MATERI
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ketepatan waktu datang dan pergi ✓ Kesiapan atau kepedulian pengemudi ✓ Pemberian informasi yang tepat dan cepat ✓ Keselamatan penumpang angkutan ✓ Pengenaan tarif angkutan ✓ Keamanan penumpang dalam perjalanan ✓ Kenyamanan penumpang dalam perjalanan ✓ Sopan terhadap penumpang ✓ Kebersihan dan kerapihan pengemudi
<p>2. Penilaian pelanggan terhadap tingkat harapan dan kinerja pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang.</p>	<p>Ruang lingkupnya adalah pengukuran kepuasan pelanggan dengan metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).</p> <p>Kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian, dan respon emosional yang ditujukan oleh konsumen setelah proses pembelian/konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk dan harapannya, serta evaluasi terhadap pengalaman mengonsumsi suatu produk atau jasa</p> <p>Dimana metode ini digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk ataupun jasa yang dikenal dengan kuadran analisis. Dalam kuadran analisis tersebut yang nantinya akan menampilkan 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)</p>
<p>3. Strategi dalam peningkatan pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang berdasarkan kepuasan pengguna jasa angkutan kota</p>	<p>Ruang lingkupnya meliputi interpretasi hasil analisa metode IPA dengan mengelompokkan sesuai aturan Kuadran Kartesius.</p>

Sumber: Hasil Kajian Materi

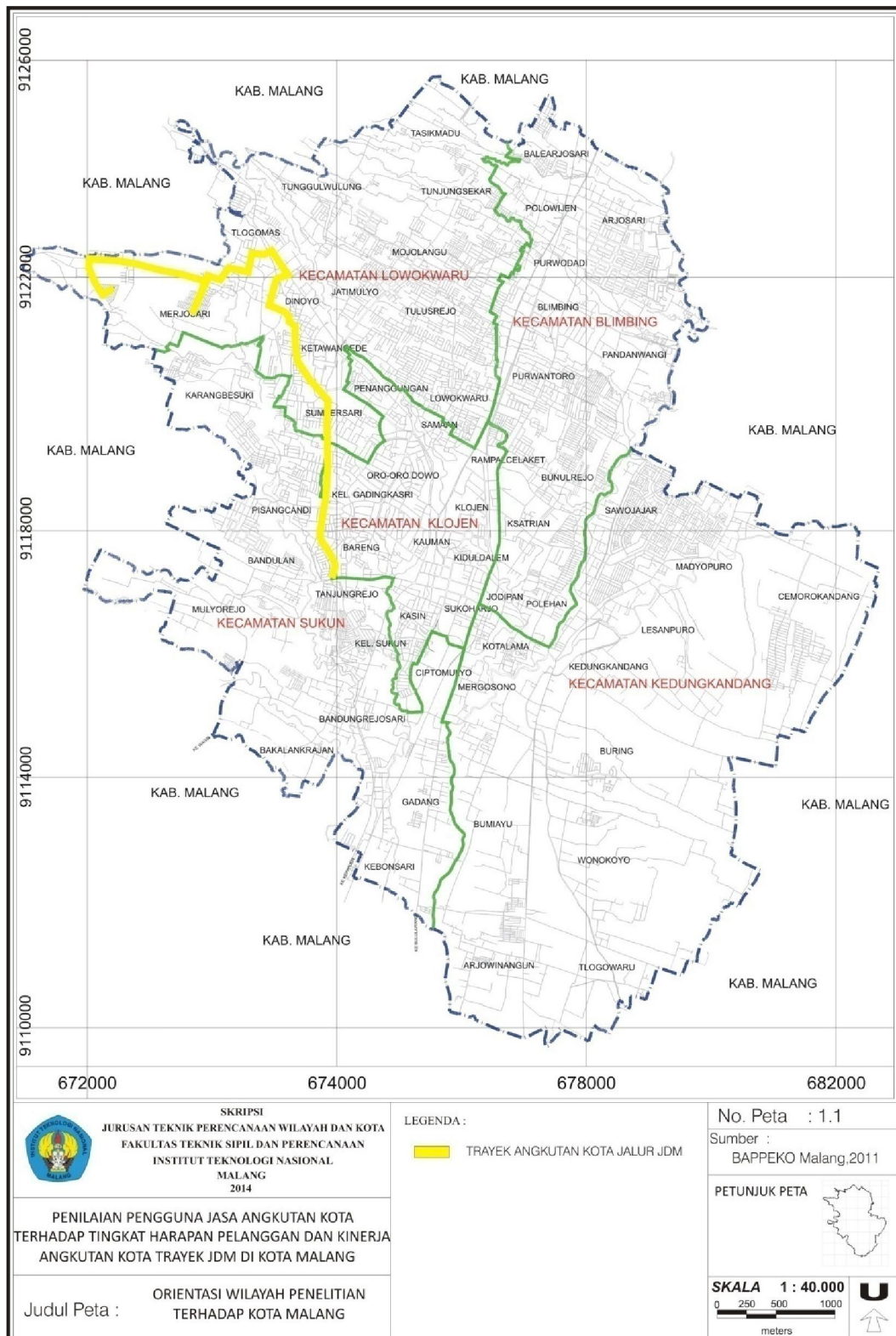
1.4.2. Lingkup Lokasi

Lingkup lokasi penelitian adalah di Kota Malang dengan batas administrasi sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Kabupaten Malang
- b. Sebelah Selatan : Kabupaten Malang
- c. Sebelah Timur : Kabupaten Malang
- d. Sebelah Barat : Kabupaten Malang

Pertimbangan dalam pemilihan lokasi adalah:

- a. Lokasi penelitian merupakan daerah pinggiran Kota Malang, dimana di daerah ini banyak terdapat perumahan yang sedang dibangun dan juga berbatasan langsung dengan wilayah Kabupaten Malang.
- b. Angkutan Kota Trayek JDM melalui kawasan pendidikan dan hunian, dimana menurut penulis, pengguna jasa angkutan kota lebih dominan.
- c. Tingkat heterogenitas pemanfaatan ruang yang tinggi.



1.5. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah baik manfaat bagi peneliti, masyarakat, maupun pemerintah.

1.5.1. Kegunaan Bagi Peneliti

Secara ilmiah hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kajian bagi akademisi terkait dengan kepuasan pengguna jasa angkutan kota diantaranya adalah :

1. Menambah wawasan terkait atribut-atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota.
2. Mengetahui prioritas peningkatan pelayanan angkutan kota apa saja yang dapat ditingkatkan berdasarkan kepuasan pelanggan angkutan kota

1.5.2. Kegunaan Bagi Masyarakat

Secara umum, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran kepada masyarakat di kota Malang mengenai kondisi di lapangan, dari hasil studi ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat 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 terkait atribut-atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota.
2. Masyarakat memahami faktor prioritas apa saja yang dapat digunakan untuk peningkatan pelayanan jasa angkutan kota yang ada di Kota Malang 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 kegunaan yang diharapkan peneliti dari penelitian ini terutama bagi pemerintah khususnya yang ada di Kota Malang yaitu

1. Dimana pemerintah setempat dapat mengetahui mengenai atribut-atribut apa saja yang menjadi faktor dalam kepuasan pelanggan dibidang jasa angkutan kota yang ada di Kota Malang
2. Mengetahui prioritas apa saja yang perlu ditingkatkan dalam peningkatan pelayanan jasa angkutan kota berdasarkan kepuasan pelanggan, sehingga dari hal tersebut diharapkan juga dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam pelaksanaan pengadaan angkutan kota baru bagi masyarakat Kota Malang.
3. Dengan adanya penelitian ini peneliti juga diharapkan dapat dijadikan suatu masukan berupa sumbangan pemikiran yang mungkin bermanfaat dalam membantu mengevaluasi pelaksanaan kegiatan perangkutan di perkotaan, 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. Sistematika Pembahasan

Pembahasan materi studi pada Skripsi ini terdiri dari 6 (enam) bab. Secara ringkas uraian tiap babnya akan diuraikan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN 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 GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN

Inti penjelasan pada bab lima ini yaitu menguraikan gambaran umum lokasi studi menjabarkan tentang uraian gambaran umum lokasi penelitian. Gambaran lokasi penelitian yang dimaksud meliputi hal-hal yang berkenaan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang

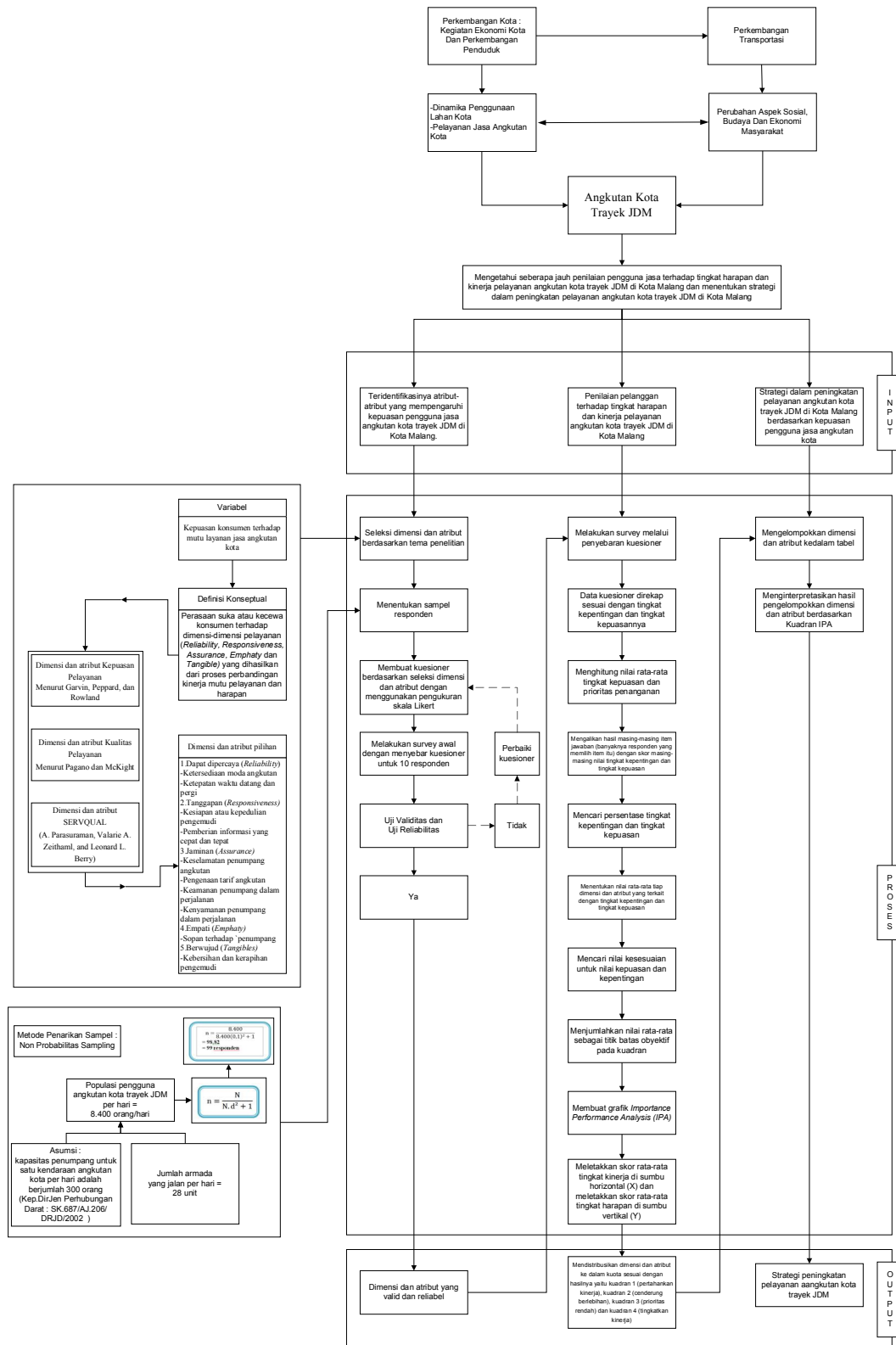
BAB V ANALISA

Pembahasan analisa pada bab lima ini yaitu menjelaskan tahapan-tahapan langkah pengerjaan atau operasional metode yang digunakan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari proses kegiatan penelitian sesuai dengan sasaran yang akan dicapai dan memuat usulan menyangkut tema studi berikutnya.

1.7. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 Kerangka Pikir

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian pustaka berisikan kajian teori yang diambil dari literatur-literatur yang dianggap menunjang dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna angkutan kota. Kajian tersebut dapat berupa definisi dan konsep penelitian serta teori-teori yang berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa angkutan kota.

2.1 Jasa

2.1.1 Definisi Jasa

Menurut Kotler¹ pengertian jasa adalah aktivitas atau keuntungan yang dapat ditawarkan seseorang kepada orang lain, dimana secara esensial tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan dari apapun juga.

Berikut adalah definisi jasa menurut ahli :

- Menurut Rangkuti², jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan, dimana interaksi antara penyedia jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.
- Menurut Tjiptono³, jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dimana penawaran suatu perusahaan bisa mencakup beberapa jenis jasa.

Dari definisi jasa diatas, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi jasa dapat berkaitan ataupun tidak berkaitan dengan produk fisik.

¹ Philip Kotler, K.L. Keller. 2012, Marketing Management, 14th ed.. Prentice Hall, New Jersey.hal.356

² Freddy Rangkuti.2002.The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan SPSS.Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama. .hal.26-27

³ Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.hal.23

2.1.2 Karakteristik Jasa

Secara umum ada empat karakteristik pokok yang membedakan antara barang dan jasa. Menurut Kotler, jasa memiliki empat ciri utama yang mempengaruhi rancangan program pemasaran⁴ yaitu :

1. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak dapat dilihat, dirasakan, disentuh atau diraba sebelum dilakukan transaksi pembelian untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli atau calon pembeli akan mencari tahu tentang kualitas jasa tersebut sebelum melakukan transaksi pembelian. Pembeli akan mengambil kesimpulan mengenai kualitas jasa dengan mempertimbangkan tempatnya (*place*), manusia (*people*), peralatan (*equipment*), alat komunikasi (*communication material*), simbol – simbol (*symbol*) dan harga (*price*).

2. Tidak terpisahkan (*Inseparability*)

Jasa pada umumnya diproduksi secara khusus dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan. Jika jasa diberikan untuk seseorang, maka orang tersebut merupakan bagian dari jasa yang diberikan, karena pembeli juga hadir pada saat jasa disampaikan sehingga interaksi penyedia merupakan ciri khusus dari pemasaran jasa.

3. Bervariasi (*Variability*)

Jasa sangat bervariasi karena bergantung kepada yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan. Sering kali pembeli jasa menyadari akan keanekaragaman dan membicarakannya dengan orang lain, utamanya kepada orang yang pernah menggunakan jasa tersebut. Sebelum mengambil keputusan untuk menggunakan jasa yang akan memenuhi kebutuhannya.

4. Mudah lenyap atau tidak terpisahkan (*Perishability*)

Jasa tidak dapat disimpan, keadaan tidak tahan lama dan jasa bukanlah masalah bila permintaan stabil, karena mudah untuk dilakukan persiapan dalam pelayanannya. Jika permintaan berfluktuasi maka perusahaan jasa mengalami kesulitan yang cukup rumit terutama yang memiliki kapasitas yang terbatas. Oleh karena itu, perusahaan harus mengevaluasi kapasitas guna

⁴ Philip Kotler,, *op.cit.*.hal.358

menyeimbangkan penawaran dan permintaan. Dalam hal ini perlu dilakukan analisis terhadap biaya dan pendapatan bila kapasitas yang ditetapkan terlalu tinggi atau terlalu rendah.

2.1.3 Klasifikasi Jasa

Klasifikasi jasa sangat membantu dalam memahami batasan–batasan dari suatu industri jasa, sehingga tidak hanya memberikan pemahaman sistem pengelolaan data yang lebih baik. Akan tetapi, pada industri jasa masih didominasi oleh orientasi kepada operasi yang menyatakan bahwa industri jasa sangat beragam dan berbeda. Untuk itu, klasifikasi dalam industri jasa sangat diperlukan pihak perusahaan dalam memberikan pemahaman tentang kebutuhan dan perilaku konsumen secara baik dan benar.

Menurut Philip Kotler⁵, komponen jasa merupakan suatu bagian yang sedikit atau utama dari seluruh penawaran, hal ini dapat dibedakan menjadi lima kategori antara lain:

1. Barang yang sepenuhnya berwujud (*a pure tangible good*).

Barang berwujud yang hanya meliputi barang yang dapat dilihat, seperti: sabun, pasta gigi, atau gula, dan tidak terdapat jasa yang mendampingi produk tersebut.

2. Barang berwujud dengan jasa tambahan (*a tangible good with accompanying service*).

Barang berwujud dengan jasa tambahan yang terdiri dari barang nyata, disertai oleh satu atau lebih jasa untuk memperkuat daya tarik konsumen. Misalnya penjualan mobil atau komputer yang sangat bergantung pada kualitas barang tersebut dan tersedianya pelayanan bergaransi.

3. Gabungan antara barang berwujud dan jasa (*a hybrid*).

Terdiri dari barang dan jasa dengan properti yang sama seperti restoran yang harus didukung oleh makanan dan pelayanannya.

4. Jasa utama dengan disertai oleh barang dan jasa tambahan (*a major service with a accompanying minor good and service*).

⁵ Philip Kotler, *ibid.* hal.356

5. Terdiri dari jasa utama dengan jasa tambahan atau barang pelengkap lainnya. Misalnya penumpang penerbangan membeli jasa transportasi. Dalam penerbangannya disertai juga pelayanan tambahan seperti makanan dan minuman serta majalah.
6. Jasa murni (*a pure service*).
Jasa murni, yang menawarkan suatu jenis jasa seperti jasa penjaga bayi, biro jasa, dokter, memasukkan pelayanan psioterapi dalam pemijatan (*massage*).

2.2 Kepuasan Konsumen

2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Menurut Kotler⁶, kepuasan adalah perasaan sangat senang atau kesan seseorang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasilnya) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Oxford Advanced Learner’s Dictionary dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra⁷ mendeskripsikan kepuasan sebagai “*the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen*” dan “*the act of fulfilling a need or desire*”. Dari pendapat diatas, dapat diartikan bahwa kepuasan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki saat mendapatkan sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan terjadi dan aksi terpenuhinya kebutuhan dan keinginan.

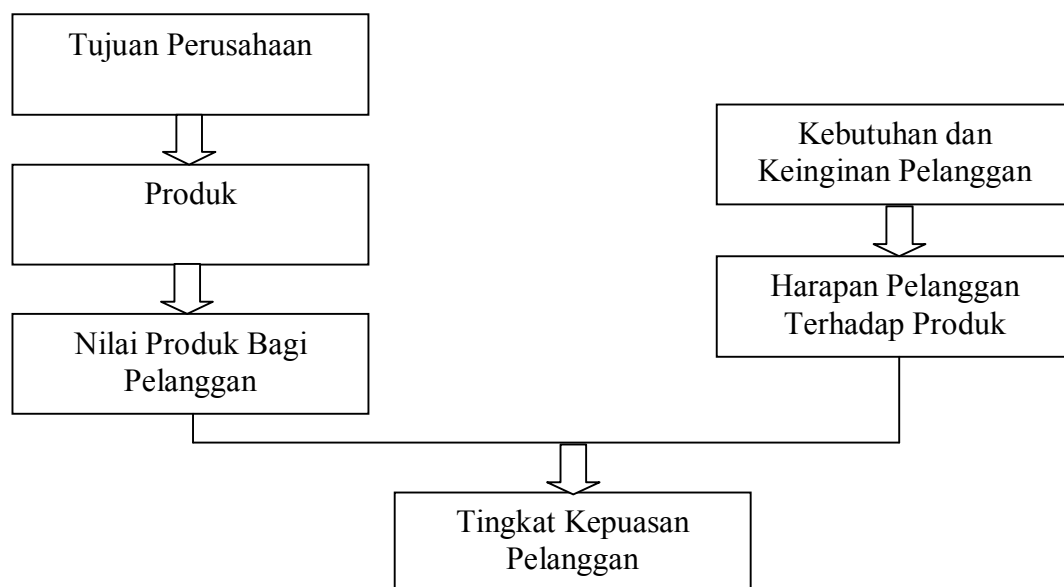
Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen merupakan sikap, penilaian, dan respon emosional yang ditujukan oleh konsumen setelah proses pembelian/konsumsi yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja aktual terhadap suatu produk dan harapannya, serta evaluasi terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa

⁶ Philip Kotler., *ibid.*.hal.128

⁷ Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2007. Service, Quality Satisfaction. Andi Ofset. Yogyakarta.hal.292

2.2.2 Konsep Kepuasan Konsumen

Salah satu dari unsur nilai konsumen total adalah kualitas jasa dimana kualitas jasa merupakan unsur utama yang bersifat positif dalam pembentukan nilai konsumen. Kualitas jasa bagi konsumen sendiri merupakan pembentuk dari kepuasan konsumen. Perbandingan harapan konsumen terhadap kualitas jasa dengan dimensi kualitas jasa yang pada akhirnya akan membentuk kepuasan konsumen. Hal ini sesuai dengan konsep kepuasan konsumen di bawah ini⁸.



Sumber : Fandy Tjiptono (2007)

Gambar 2.1
Konsep Kepuasan Konsumen

Pada dasarnya tujuan organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen, dengan kata lain bahwa perusahaan berusaha menciptakan konsumen yang puas.

Dengan mengetahui dasar organisasi bisnis yang sebenarnya, maka kepuasan konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan kualitas jasa yang dibuat oleh perusahaan. Sehingga modal utama bagi perusahaan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen yang baik adalah dengan membuat kualitas jasa yang baik.

⁸ *Ibid.* hal.24

2.2.3 Harapan Konsumen

Konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan telah tercapai konsensus bahwa harapan konsumen memiliki peranan yang besar sebagai tanda perbandingan dan evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olsen dan Dover dalam Fandy Tjiptono⁹, mengemukakan bahwa, “ *Harapan konsumen merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut* “. Meskipun demikian dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar harapan yang spesifik jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan.

Harapan konsumen mempunyai peran yang besar dalam menentukan kualitas produk dan kepuasan konsumen. Harapan atas kinerja produk berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja aktual produk. Cara perusahaan mempromosikan produknya melalui komunikasi iklan atau wiraniaga juga dapat mempengaruhi harapan konsumen terhadap kinerja produk. Klaim produk yang tidak realistis bisa menimbulkan “*over promise*“ yang akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

2.2.4 Tipe Kepuasan Konsumen

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra¹⁰ menyatakan bahwa terdapat 5 tipe kepuasan dan ketidakpuasan yang dijabarkan dalam *demanding satisfaction*, *stable satisfaction*, *resigned satisfaction*, *stable dissatisfaction*, *demanding dissatisfaction* yang diukur melalui komponen emosi, ekspektasi, dan minat berperilaku. Berikut penjelasan yang dijabarkan kedalam bentuk tabel 2.1

2.2.5 Penentu Kepuasan Konsumen

Dalam karya awal, Parasuraman menyatakan ada 10 bagian yang dapat menjadi penentu kualitas pelayanan kepada pelanggan¹¹ yaitu

⁹ *Ibid*.hal.61

¹⁰ *Ibid*.hal.204

¹¹ Suwardi, Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan, Jurnal Pengembangan Humaniora Vol. 11 No. 1, April 2011, Politeknik Negeri Semarang.hal.54

1. *Access.*

Melibatkan pendekatan pada setiap kontak yang terjadi antara perusahaan dengan pihak pelanggan. Dalam ini dimana adanya suatu hubungan yang sering dilakukan pihak perusahaan dengan pelanggan dalam memberikan informasi pada produk yang mereka tawarkan, dengan harapan pelanggan dapat mengetahuinya dengan jelas.

2. *Communication.*

Secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti serta disamping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplek yang dilakukan oleh pelanggan.

3. *Competence.*

Adanya suatu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan jasa kepada pihak pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal. Disini pengetahuan karyawan akan bentuk jasa yang akan mereka berikan kepada pelanggan dapat ditawarkan pada kondisi dan situasi yang sesuai, seperti melakukan pendekatan kepada para pelanggan yang ingin membeli produk yang dijual.

4. *Courtesy.*

Dalam kegiatan ini adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh karyawan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan yang tercermin dari pribadi karyawan seperti kesopanan, respek/respon yang cepat dalam menawarkan suatu produk kepada pelanggan, serta melakukan pertimbangan dalam mengambil inisiatif yang terbaik dalam menghadapi suatu pelayanan dan juga mengadakan kontak diantara para karyawan yang melakukan pelayanan.

5. *Credibility.*

Perlunya suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believabilityserta kejujuran. Dalam pelaksanaan ini, dimana adanya suatu usaha yang maksimal dari sebuah perusahaan untuk berusaha

menanamkan kepercayaan, sehingga perhatian yang tertuju kepada tujuan tersebut akan dapat memberikan suatu kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang. Dalam masalah kredibilitas sangat berpengaruh pada nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik personal dalam melakukan kontak secara personal, adanya tingkat kesulitan yang dihadapi dalam menjual yang tentunya akan melibatkan tingkat interaksi yang positif dengan pelanggan.

6. *Reliability.*

Adanya suatu pelibatan yang konsisten akan kinerja dari perusahaan dalam melihat ketergantungan mereka pada kondisi objektif pada saat melakukan pelayanan. ini dapat diartikan juga adanya suatu upaya untuk melakukan kinerja perusahaan secara optimal dalam memberikan pelayanan yang benar pada saat pertama.

7. *Responsiveness.*

Perlunya suatu kemampuan seorang pelayanan jasa untuk dapat membaca jalan pikiran pelanggan dalam mengharapkan produk yang mereka inginkan, sehingga pelanggan merasakan suatu perhatian yang serius dari pihak perusahaan akan harapan yang mereka butuhkan, dalam arti perusahaan dengan cepat mengambil inisiatif akan permasalahan yang dihadapi pelanggan

8. *Security.*

Adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan produk yang mereka beli, dengan demikian pelanggan merasa terbebas dari rasa ragu dan bimbang akan mutu dari produk yang mereka terima, tentunya pelayanan yang diberikan dapat memberikan suatu kepercayaan yang maksimal kepada pelanggan.

9. *Tangible.*

Adanya pembuktian yang nyata dari tim penjualan akan bentuk fisik dari pelayanan yang mereka berikan, sehingga pembuktian tersebut akan dapat membentuk suatu opini bagi pelanggan kearah yang

positif. Tentunya perusahaan akan mengalami suatu tingkat kepercayaan tinggi pada masa mendatang.

10. *Understanding/knowning the customer.*

Membuatu suatu ilustrasi yang objektif dengan membentuk suatu usaha dalam tindak lanjut berupa perbuatan sehingga dapat memberikan pengertian kepada pelanggan akan produk yang mereka butuhkan.

Dalam artikel kedua mereka ini merevisi ke -10 determinan tersebut. Ada pun ke -10 determinan tersebut menjadi 5 determinan¹² yaitu

Tabel 2.1
Determinan Kepuasan Pelanggan

Determinan	Pengertian	Asal-usul
<i>Tangibles</i>	Fasilitas,perlengkapan dan penampilan personil secara fisik	Sama dari karya sebelumnya
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tangkas	Sama dari karya sebelumnya
<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal	Sama dari karya sebelumnya
<i>Assurance</i>	Pengetahuan dan adab pekerja dan kemampuan mereka menghadirkan rasa bisa dipercaya dan percaya diri	Gabungan dari 7 determinan dari karya sebelumnya yaitu <i>Communication, Credibility, Security, Competence, Courtesy, Understanding, Access</i>
<i>Emphaty</i>	Perhatian secara pribadi yang organisasi sediakan bagi pelanggan	

¹² <http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-servqual.html>

2.2.6 Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen

Upaya mewujudkan kepuasan konsumen total bukanlah hal yang mudah. Fandy Tjiptono¹³ menyatakan bahwa, “ *Kepuasan konsumen total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu. Namun upaya perbaikan atau penyempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi* “. Pada prinsipnya strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan.

Tabel 2.2
Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Konsumen

No	Tipe – tipe dan ketidakpuasan	Komponen		Minat berperilaku (minat untuk memilih penyedia jasa yang sama lagi)
		Emosi	Ekspektasi	
1	<i>Demanding satisfaction</i>	<i>Optimisme/ Confidence</i>	Harus bisa mengikuti perkembangan kebutuhan saya di masa depan	Ya, karena hingga saat ini mereka mampu memenuhi ekspektasi saya yang terus meningkat
2	<i>Stable satisfaction</i>	<i>Steadiness/ Trust</i>	Segala sesuatu harus sama seperti apa adanya	Ya, karena hingga saat ini semuanya memenuhi harapan saya
3	<i>Resigned satisfaction</i>	<i>Indifference/ Resignation</i>	Saya tidak bisa berharap lebih	Ya, karena penyedia jasa yang lain tidak lebih baik
4	<i>Stable dissatisfaction</i>	<i>Disappointment / Indecision</i>	Saya berharap lebih tapi apa yang harus saya lakukan	Tidak, tetapi saya tidak bisa menyebutkan alasan spesifik
5	<i>Demanding dissatisfaction</i>	<i>Protest/ Opposition</i>	Perlu banyak perbaikan	Tidak, karena meskipun saya telah melakukan berbagai upaya, mereka tidak menanggapi kebutuhan saya

Sumber : Stauss dan Neuhaus dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra

Fandy Tjiptono¹⁴ mengemukakan beberapa elemen program kepuasan konsumen yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen. Strategi tersebut yaitu :

1. Barang dan jasa berkualitas

Perusahaan yang ingin menerapkan program kepuasan pelanggan harus memiliki produk berkualitas baik dan layanan prima. Paling tidak, standarnya

¹³ *Ibid.* hal.170

¹⁴ *Ibid.* hal.354-355

harus menyamai pesaing utama dalam industri. Untuk itu berlaku prinsip “*quality comes first, satisfaction program follow*“. Biasanya perusahaan yang tingkat kepuasan konsumennya tinggi menyediakan tingkat layanan konsumen yang tinggi pula.

2. *Relationship marketing*

Dalam strategi ini, hubungan transaksi antara penyedia jasa dan konsumen berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan jangka panjang dengan konsumen secara terus menerus sehingga diharapkan dapat terjadi bisnis ulangan (*repeat business*).

3. Strategi *superior customer service* (fokus pada konsumen terbaik/*best customers*)

Perusahaan yang menerapkan strategi ini berusaha menawarkan pelayanan yang lebih unggul daripada para pesaingnya. Untuk mewujudkannya dibutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih. Meskipun demikian, melalui pelayanan yang lebih unggul, perusahaan yang bersangkutan dapat membebaskan harga yang lebih tinggi pada produknya.

4. *Strategy unconditional guarantees/extraordinary guarantees*

Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, perusahaan produk atau jasa dapat mengembangkan *augmented service* terhadap *core business*-nya, misalnya dengan pelayanan purnajual yang baik.

5. Program *pay-for-performance*

Program kepuasan konsumen tidak bisa terlaksana tanpa adanya dukungan sumber daya manusia organisasi. Sebagai ujung tombak perusahaan yang berinteraksi langsung dengan para konsumen dan berkewajiban memuaskan mereka, karyawan juga harus dipuaskan kebutuhannya. Dengan kata lain, *total customer satisfaction* harus didukung pula dengan *total quality reward* yang mengaitkan sistem penilaian kinerja dan kompensasi dengan kontribusi setiap karyawan dalam penyempurnaan kualitas dan peningkatan kepuasan konsumen.

6. Program promosi loyalitas

Banyak diterapkan untuk menjalin relasi antara perusahaan dan konsumen. Biasanya program ini, memberikan semacam penghargaan (*reward*) khusus yang dikaitkan dengan frekuensi pembelian atau pemakaian produk/jasa perusahaan kepada konsumen rutin agar tetap loyal pada produk dari perusahaan yang bersangkutan.

7. Sistem penanganan keluhan secara efektif

Penanganan keluhan berkaitan erat dengan kualitas produk. Perusahaan harus memastikan bahwa barang dan jasa yang dihasilkannya benar – benar berfungsi sebagaimana mestinya sejak awal. Jaminan kualitas harus mendahului penanganan keluhan.

2.2.7 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Fandy Tjiptono¹⁵, yaitu sebagai berikut :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan melalui media yang efektif. Metode ini bersifat pasif karena tidak menggambarkan secara lengkap mengenai kepuasan konsumen, dikarenakan tidak semua konsumen yang tidak puas akan menyampaikan keluhannya. Upaya mendapatkan saran yang baik dari konsumen sulit diwujudkan oleh metode ini.

2. Survei kepuasan pelanggan

Penelitian mengenai kepuasan umumnya banyak dilakukan dengan penelitian survei, baik survei melalui telepon, pos, angket, maupun wawancara secara pribadi.

3. *Ghost shopping* (pembelanja misterius)

Salah satu cara memperoleh gambaran kepuasan konsumen adalah dengan merekrut pekerja yang berperan sebagai konsumen kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan kualitas jasa perusahaan dan pesaing berdasarkan pengamatan mereka.

¹⁵ *Ibid.* hal.148-150

4. *Lost customer analysis*

Perusahaan seharusnya menghubungi konsumen yang sudah berpindah ke pesaing agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi sebagai *feedback* dalam kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Pemantauan ini sangat penting dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumen.

2.2.8 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Garvin, Peppard, dan Rowland yang dikutip oleh Fandy Tjiptono¹⁶ menyatakan faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi :

1. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik pokok dari produk inti yang dibeli.
2. Ciri – ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain operasi memenuhi standar–standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu cita rasa dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

2.3 Transportasi Angkutan Umum

Pengertian transportasi berasal dari kata latin *transportare*, dimana *trans* berarti seberang atau lain dan *portare* berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) ke sebelah lain atau dari suatu tempat ke tempat lain. Ini berarti

¹⁶ *Ibid*.hal.25

transportasi merupakan suatu jasa yang diberikan, guna menolong orang dan barang untuk dibawa ke suatu tempat ke tempat yang lainnya. Dengan demikian transportasi dapat didefinisikan sebagai usaha dan kegiatan mengangkut atau membawa barang dan atau penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lainnya.

Jasa angkutan merupakan pemindahan barang dan atau orang dengan alat angkutan tertentu dari tempat asal ke tempat tujuan tertentu dengan maksud menambah nilai kegunaan barang atau untuk memenuhi kebutuhan manusia. Pengangkutan menyebabkan nilai barang lebih tinggi di tempat tujuan dari pada dari tempat asalnya dan nilai ini lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkannya untuk pengangkutannya. Nilai yang diberikan oleh angkutan berupa nilai tempat (*place utility*) dan nilai waktu (*time utility*). Kedua nilai ini diperoleh jika barang telah diangkut ke tempat dimana nilainya lebih tinggi dan dapat dimanfaatkan tepat pada waktunya.

Pengangkutan memberikan jasanya kepada masyarakat, yang disebut jasa angkutan. Sebagaimana sifat jasa-jasa lainnya, jasa angkutan juga akan habis dengan sendirinya. Jasa angkutan merupakan hasil/keluaran (*output*) perusahaan angkutan yang bermacam-macam jenisnya sesuai dengan banyaknya jenis alat angkutan. Sebaliknya jasa angkutan merupakan salah satu masukan (*input*) dari kegiatan produksi, perdagangan, pertanian, dan kegiatan ekonomi yang lainnya.

Dilihat dari segi ekonomi, keperluan akan jasa angkutan mengikuti perkembangan dari kegiatan di semua sektor ekonomi. Pengangkutan dikatakan sebagai *derived demand*, karena keperluan jasa angkutan bertambah dengan meningkatnya kegiatan ekonomi dan berkurang jika terjadi kelesuan ekonomi. Peranan pengangkutan tidak hanya untuk melancarkan arus barang dan mobilitas manusia tetapi juga membantu tercapainya pengalokasian sumber-sumber ekonomi secara optimal. Untuk itu jasa angkutan harus cukup tersedia secara merata dan terjangkau daya beli masyarakat

Kondisi geografis yang beragam dan kemajuan teknologi yang berkembang, sehingga menyebabkan jenis sarana dan prasarana transportasi menyesuaikan dengan kondisi geografis yang ada. Dari sudut teknis dan alat pengangkutnya jenis transportasi dapat diperinci lagi, yaitu : angkutan jalan raya

(*highway transportation*), pengangkutan rel (*rail transportation*), pengangkutan laut (*ocean transportation*) dan pengangkutan udara (*air transportation*). Dalam penelitian ini merupakan pengangkutan jalan raya (*highway transportation*) dengan objek penelitian adalah mobil penumpang umum.

Transportasi angkutan umum penumpang adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Angkutan umum dibedakan dalam tiga kategori utama yaitu: angkutan antar kota, angkutan perkotaan dan angkutan pedesaan. Angkutan penumpang umum merupakan angkutan dengan kapasitas kecil yang melayani dengan trayek angkutan dalam skala wilayah tertentu. Dalam perencanaan wilayah, mobil angkutan umum mempunyai peran yang sangat penting, diantaranya adalah untuk melayani kepentingan mobilitas masyarakat, pengendalian lalu lintas dan penghematan energi.

Pelayanan dengan menggunakan mobil angkutan umum dilayani dengan menggunakan trayek angkutan, yaitu pelayanan angkutan yang dilakukan dalam jaringan trayek secara teratur. Tujuan dari angkutan umum adalah untuk memberikan pelayanan yang aman, cepat, nyaman dan murah bagi masyarakat yang mobilitasnya semakin meningkat, terutama bagi para pengguna sarana transportasi umum ini. Unsur-unsur yang menyempurnakan angkutan umum diantaranya meliputi sarana operasi atau moda angkutan dengan kapasitas tertentu, biaya operasi sebagai biaya yang dikeluarkan dalam pengoperasian angkutan umum, prasarana seperti jalan dan terminal untuk menunjang mobilitas angkutan umum dan sumber daya manusia untuk mengoperasikan angkutan umum tersebut.

2.4 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.¹⁷

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 lain¹⁸.

2.5 Variabel Penelitian

Definisi Operasional adalah proses penentuan ukuran suatu variabel. Dalam setiap penelitian pasti terdapat variabel penelitian. Jumlah variabel penelitian bisa hanya satu namun juga bisa lebih dari satu. Variabel penelitian pada hakikatnya merupakan konsep yang nilainya ingin diketahui oleh peneliti. Tidak sedikit variabel yang terlibat dalam suatu penelitian sifatnya abstrak, dalam arti tidak jelas wujud dan ukurannya, sehingga sulit juga ditentukan nilainya. Jika variabel penelitiannya bersifat abstrak, misalnya motivasi atau kepuasan kerja, maka peneliti perlu menetapkan cara pengukuran variabel tersebut agar dapat memperoleh nilai yang tepat bagi variabel tersebut.

¹⁷ http://id.wikipedia.org/wiki/Angkutan_kota, (diunduh 11-03-2012, 15:45).

¹⁸ Wirawan Jatikusumo Adi, *Analisa Kepuasan Pelaku Transportasi Terhadap Lyn 1 Rute Terminal Brawijaya – Terminal Blambangan, Banyuwang*, 2006, hal 2.

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya¹⁹

Proses Operasionalisasi Variabel adalah sebagai berikut²⁰ :

1. Mengembalikan variabel penelitian ke bentuk awal, yaitu konsep penelitian.
Peneliti mendefinisikan konsep sesuai dengan definisi-definisi yang telah diberikan oleh para ahli yang relevan dengan konsep penelitiannya. Untuk merumuskan definisi konsep penelitian yang baik adalah dengan melakukan studi kepustakaan.
2. Mengetahui besaran (ukuran) dari variabel penelitian berdasarkan definisi konseptual atau memulai mengoperasionalkan variabel penelitian.
Definisi konseptual adalah pemilihan definisi tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian dengan teori yang berkaitan dengan penelitian.

Variabel dalam penelitian ini adalah ‘kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan’. Definisi kepuasan menurut Kotler²¹: kepuasan adalah perasaan suka atau kecewa yang dihasilkan dari proses perbandingan kinerja sesuatu hal dengan harapan seseorang. Dimensi yang diukur terkait dengan kualitas pelayanan adalah *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*. Maka definisi konseptual ‘kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan’ menurut Kotler adalah **perasaan suka atau kecewa konsumen terhadap dimensi-dimensi pelayanan (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*) yang dihasilkan dari proses perbandingan kinerja mutu pelayanan dengan harapan konsumen**. Dimana jika kinerja dipandang lebih baik daripada harapan maka terjadi perasaan sangat puas, jika kinerja dipandang sama dengan harapan maka ada perasaan puas dan jika kinerja dipandang lebih buruk daripada harapan maka muncul perasaan tidak puas.

¹⁹ Sugiyono . 2006. Metode Penelitian Bisnis. CV ALFABETA, Bandung.hal.31

²⁰ http://hasanmustafa.blogspot.com/2011/03/definisi-operasional-variabel_28.html, diakses pada tanggal 15 April 2014

²¹ Philip Kotler, , K.L. Keller. 2012, Marketing Management, 14th ed. Prentice Hall, New Jersey.hal.128

Kotler²² menyatakan bahwa terdapat lima determinan mengenai kualitas pelayanan jasa yaitu :

1. *Reliability* (Keandalan/Dapat dipercaya)
Kemampuan untuk melakukan atau menyelenggarakan jasa dengan teliti dan dapat dipercayai/dipertanggung jawabkan.
2. *Responsiveness* (Tanggapan)
Kesanggupan untuk menolong pengguna jasa dan menyediakan jasa dengan tepat dan cepat.
3. *Assurance* (Jaminan)
Pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai yang sopan untuk mendapatkan kepercayaan dan kenyamanan dalam melayani pengguna jasa.
4. *Emphaty* (Empati)
Perhatian dan kepedulian karyawan terhadap pengguna jasa.
5. *Tangibles* (Berwujud)
Memiliki penampilan berupa fisik apa saja yang dapat dirasakan langsung oleh pengguna jasa.

Kemudian A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry dalam Kotler²³ menyatakan bahwa ada 5 dimensi dan 21 atribut yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu :

1. *Reliability*
 - Memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan
 - Ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan
 - Memberikan jasa benar pada kali pertama
 - Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan
 - Mempertahankan catatan bebas dari kesalahan
 - Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan

²² *Ibid.* hal. 374

²³ *Ibid.* hal.374

2. *Responsiveness*

- Menjaga informasi pelanggan kapan layanan akan dilakukan
- Meminta layanan kepada pelanggan
- Kesiediaan untuk membantu pelanggan
- Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan

3. *Assurance*

- Karyawan yang menanamkan kepercayaan pada pelanggan
- Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksinya
- Karyawan yang secara konsisten sopan

4. *Empathy*

- Memberikan pelanggan perhatian individu
- Karyawan yang berurusan dengan pelanggan secara peduli
- Memiliki kepentingan pelanggan di hati
- Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka
- Jam kerja yang nyaman

5. *Tangibles*

- Peralatan modern
- Fasilitas visual menarik
- Bahan visual menarik yang terkait dengan layanan
- Karyawan yang memiliki, penampilan profesional rapi

Adapun Pagano dan McKnight dalam Masri²⁴ dalam mengembangkan pengukuran kepuasan pelanggan yang sering digunakan pada jasa transportasi, maka beberapa hal yang masing-masing dipercayai mewakili kebutuhan dasar dari keseluruhan dimensi kualitas, yaitu:

1. Keandalan dan kinerja tepat waktu (*Reliability dan On-time Performance*):
Pengumuman penundaan/pembatalan keberangkatan (*notification of delays and cancellations*); waktu tunggu (*wait times*); alasan kedatangan yang tepat

²⁴ Henry Masri, SP., 2002, Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang), PPS - Universitas Diponegoro

waktu (*reasonably on-time arrivals*), minimal penundaan atas kendaraan (*minimal on-vehicle delays*).

2. Kenyamanan (*Comfort*):

Adanya jaminan (*guaranteed space*); kondisi dan kebersihan kendaraan (*condition and cleanliness of vehicles*); kemulusan perjalanan (*smoothness of ride*); ventilasi dan penyejuk udara (*air conditioning and ventilation*); tempat berlindung (*shelter*) dan tempat duduk untuk menunggu di luar ruang.

3. Kemudahan membuat reservasi (*convenience of making reservations*):

Akomodasi yang berubah (*accommodation to change*); menentukan pengemudi atau menyusun waktu penjemputan (*rider-determined or preset pick-up times*); memperpendek waktu pemesanan atau reservasi (*shortness of reservation time*) dan prosedur reservasi yang mudah (*easy of procedure*).

4. Perluasan Layanan (*Extend Of Service*)

Layanan total 24 jam (*total hour of availability*); pembatasan jarak (*distance restriction*); layanan akhir minggu dan sore hari (*weekend and evening service*); penolakan perjalanan yang rendah disebabkan pembatasan kapasitas (*low rate of trips denial due to capacity constraint*).

5. Akses Kendaraan (*Vehicles Access*)

Lebar lorong antar tempat duduk (*aisle width*), tinggi pijakan kaki pertama di pintu masuk gerbong (*first step height*), jumlah tangga masuk (*number of steps*), tingkat bantuan yang disediakan dari kendaraan sampai ke tujuan (*level of assistance provided from vehicles to destination*), bantuan bagasi (*assistance with packages*).

6. Keamanan (*Safety*)

Tingkat kemungkinan terjadi kecelakaan yang rendah (*low probability of assault or accidental injury*), masinis yang mendahulukan keamanan, lintasan KA yang aman dan jalur rel KA yang aman.

7. Karakteristik Masinis Dan Kru (*Driver & Crew Characteristic*)

Kemampuan menangani medis dalam keadaan darurat (*ability to handle medical emergencies*), jujur dan ramah (*courteous and friendly*), sensitif dan memahami kebutuhan penumpang KA (*sensitive and knowledgeable about*

riders need), sensitif pada kebutuhan individual, tingkat profesionalisme dan berpengalaman.

8. Tanggung Jawab Pada Individual (*Responsiveness To Individual*)

Operator telepon yang meyakinkan dan ramah, kemudahan memperoleh informasi yang jelas, bertanggung jawab pada keluhan dan pemberian saran dan mengikuti prosedur.

Tabel 2.3
Seleksi Dimensi dan Atribut

Variabel	Definisi Konseptual	Dimensi dan atribut Kepuasan Pelayanan Menurut Garvin, Peppard, dan Rowland	Dimensi dan atribut Kualitas Pelayanan Menurut Pagano dan McKight	Dimensi dan atribut SERVQUAL (A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry)	Dimensi dan atribut pilihan
Kepuasan konsumen terhadap mutu layanan jasa angkutan kota	Perasaan suka atau kecewa konsumen terhadap dimensi-dimensi pelayanan (<i>Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty</i> dan <i>Tangible</i>) yang dihasilkan dari proses perbandingan kinerja mutu pelayanan dan harapan	<ol style="list-style-type: none"> Kinerja (<i>performance</i>), yaitu karakteristik pokok dari produk inti yang dibeli. Ciri – ciri atau keistimewaan tambahan (<i>features</i>), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap Keandalan (<i>reliability</i>), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specification</i>), yaitu sejauh mana karakteristik desain operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Daya tahan (<i>durability</i>), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. <i>Serviceability</i>, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera Kualitas yang dipersepsikan (<i>perceived quality</i>), yaitu cita rasa dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. 	<ol style="list-style-type: none"> Keandalan dan kinerja tepat waktu (<i>Reliability dan On-time Performance</i>): Kenyamanan (<i>Comfort</i>): Kemudahan membuat reservasi (<i>convenience of making reservations</i>): Perluasan Layanan (<i>Extend Of Service</i>) Akses Kendaraan (<i>Vehicles Access</i>) Keamanan (<i>Safety</i>) Karakteristik Masinis Dan Kru (<i>Driver & Crew Characteristic</i>) Tanggung Jawab Pada Individual (<i>Responsiveness To Individual</i>) 	<ol style="list-style-type: none"> <i>Reliability</i> Memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan Ketergantungan dalam menangani masalah layanan pelanggan Memberikan jasa benar pada kali pertama Memberikan layanan pada waktu yang dijanjikan Mempertahankan catatan bebas dari kesalahan Karyawan yang memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan <i>Responsiveness</i> Menjaga informasi pelanggan kapan layanan akan dilakukan Meminta layanan kepada pelanggan Kesediaan untuk membantu pelanggan Kesiapan untuk menanggapi permintaan pelanggan <i>Assurance</i> Karyawan yang menanamkan kepercayaan pada pelanggan Membuat pelanggan merasa aman dalam transaksinya Karyawan yang secara konsisten sopan <i>Empathy</i> Memberikan pelanggan perhatian individu Karyawan yang berurusan dengan pelanggan secara peduli Memiliki kepentingan pelanggan di hati Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan mereka Jam kerja yang nyaman <i>Tangibles</i> Peralatan modern Fasilitas visual menarik Bahan visual menarik yang terkait dengan layanan Karyawan yang memiliki, penampilan profesional rapi 	<ol style="list-style-type: none"> Dapat dipercaya (<i>Reliability</i>) - Ketersediaan moda angkutan - Ketepatan waktu datang dan pergi Tanggapan (<i>Responsiveness</i>) - Kesiapan atau kepedulian pengemudi - Pemberian informasi yang cepat dan tepat Jaminan (<i>Assurance</i>) - Keselamatan penumpang angkutan - Pengenaan tarif angkutan - Keamanan penumpang dalam perjalanan - Kenyamanan penumpang dalam perjalanan Empati (<i>Emphaty</i>) - Sopan terhadap penumpang Berwujud (<i>Tangibles</i>) - Kebersihan dan kerapihan pengemudi

Sumber : Hasil Kajian

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu sistem untuk memecahkan suatu persoalan yang terdapat dalam suatu kegiatan penelitian secara lebih terinci, menurut Nasir¹, metode penelitian merupakan suatu kesatuan sistem dalam penelitian yang terdiri dari prosedur dan teknik yang perlu dilakukan dalam suatu penelitian. Prosedur memberikan kepada peneliti urutan-urutan pekerjaan yang harus dilakukan dalam suatu penelitian, sedangkan teknik penelitian memberikan alat-alat ukur apa yang diperlukan dalam melakukan suatu penelitian².

3.1 Pendekatan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh penilaian pengguna jasa terhadap tingkat harapan dan kinerja pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang dan menentukan prioritas peningkatan pelayanan Angkutan Kota Trayek JDM di Kota Malang. Untuk mengetahui tujuan tersebut, maka tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif (*descriptive research*). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan³. Dalam penelitian deskriptif ditujukan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Perspektif waktu yang dijangkau dalam penelitian deskriptif adalah waktu sekarang atau sekurang-kurangnya jangka waktu yang masih terjangkau dalam ingatan responden⁴.

¹ Mohammad Nazir., 2003, Metode Penelitian, cetakan kelima, Ghalia, Jakarta.hal.51-52.

² www.damandiri.or.id/file/kusnanunairbab4.pdf

³ Suharsimi Arikunto, 2002, Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek. Edisi Revisi ke-4, : Rineka Cipta, Jakarta.hal.234

⁴ *Op.cit.*hal.54-55

3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Definisi Operasional adalah proses penentuan ukuran suatu variabel. Dalam setiap penelitian pasti terdapat variabel penelitian. Jumlah variabel penelitian bisa hanya satu namun juga bisa lebih dari satu. Variabel penelitian pada hakikatnya merupakan konsep yang nilainya ingin diketahui oleh peneliti. Tidak sedikit variabel yang terlibat dalam suatu penelitian sifatnya abstrak, dalam arti tidak jelas wujud dan ukurannya, sehingga sulit juga ditentukan nilainya. Jika variabel penelitiannya bersifat abstrak, misalnya motivasi atau kepuasan kerja, maka peneliti perlu menetapkan cara pengukuran variabel tersebut agar dapat memperoleh nilai yang tepat bagi variabel tersebut.

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya⁵. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table 3.1

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian, kuesioner dipilih sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya yang akan dijawab oleh responden. Kuesioner dipilih karena merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien untuk mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian⁶.

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 sekunder.

⁵ Sugiyono . 2006. Metode Penelitian Bisnis. CV ALFABETA, Bandung.hal.31

⁶ Uma Sekaran, 2006, Metodologi Penelitian untuk Bisnis, Edisi 4, Buku 1, Salemba Empat, Jakarta.hal.45

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional				
		Dimensi	Atribut	Skor Harapan	Skor Kinerja	Skala Pengukuran
Kepuasan konsumen terhadap mutu layanan jasa angkutan kota	Perasaan suka atau kecewa konsumen terhadap dimensi-dimensi pelayanan yang dihasilkan dari proses perbandingan kinerja mutu pelayanan dan harapan	Dapat dipercaya (<i>Reliability</i>)	- Ketersediaan moda angkutan - Ketepatan waktu datang dan pergi	Sangat Memuaskan : 5	Sangat Penting : 5	Likert
		Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)	- Kesiapan atau kepedulian pengemudi - Pemberian informasi yang cepat dan tepat	Memuaskan : 4 Cukup Memuaskan : 3 Kurang	Penting : 4 Cukup Penting : 3 Kurang	Likert
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	- Keselamatan penumpang angkutan - Pengenaan tarif angkutan - Keamanan penumpang dalam perjalanan - Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	Memuaskan : 2 Tidak Memuaskan : 1	Penting : 2 Tidak Penting : 1	Likert
		Empati (<i>Emphaty</i>)	- Sopan terhadap penumpang			Likert
		Berwujud (<i>Tangibles</i>)	- Kebersihan dan kerapihan pengemudi			Likert
Tanggapan Kosumen			- Tingkat Harapan (Sangat Penting,Cukup Penting,Penting,Kurang Penting,Tidak Penting) - Tingkat Kinerja (Sangat Penting,Cukup Penting,Penting,Kurang Penting,Tidak Penting)			

Sumber : Hasil Kajian

3.3.1 Tahap Persiapan

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

- a. Kerangka studi sebagai usulan teknis survey berupa *check list*.
- 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.

3.3.2 Teknik Survey

Tahapan survey merupakan tahapan pengumpulan data yang terdiri dari survey primer berdasarkan kebutuhan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Survey primer merupakan kegiatan memperoleh data di lapangan secara langsung dengan mengamati cara 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 bantuan peta, wawancara dan foto. Berikutnya adalah survey sekunder, pada penelitian ini adalah Dinas Perhubungan Kota Malang dan Dinas Pengawasan Bangunan dan Pengendalian Lingkungan Kota Malang. Data-data tersebut berguna untuk memperkuat data-data yang didapatkan melalui survey primer. Berikut adalah tahapan-tahapan dari survey primer yang akan dilakukan.

A. Metode Observasi

Observasi adalah pemilihan, perubahan, pencatatan dan pengkodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme *in situ*, sesuai dengan tujuan - tujuan empiris. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi berstruktur atau *structured observation* dimana pengamat dalam melaksanakan observasinya menggunakan pedoman pengamatan. Metode observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran secara umum karakteristik pengguna jasa angkutan kota. Adapun tahapan observasi yang dilakukan antara lain : mengidentifikasi karakteristik lokasi studi meliputi; ketersediaan moda angkutan, ketepatan waktu datang dan pergi, kesiapan atau kepedulian pengemudi, pemberian informasi yang tepat dan cepat, keselamatan penumpang angkutan, pengenaan tarif angkutan, keamanan penumpang dalam perjalanan, kenyamanan penumpang dalam perjalanan, sopan terhadap penumpang dan kebersihan dan kerapihan pengemudi yang ada di dalam lokasi penelitian yaitu daerah pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang.

B. Metode Kuesioner

Penyebaran Kuisisioner 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 pengguna jasa (penumpang angkutan) angkutan kota trayek JDM. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini akan dilakukan pada sejumlah 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, peneliti akan membagikan kuesioner kepada penumpang angkutan kota trayek JDM. Adapun informasi yang ingin didapatkan dari pengguna jasa (penumpang angkutan) adalah :

- ✓ Ketersediaan moda angkutan
- ✓ Ketepatan waktu datang dan pergi
- ✓ Kesiapan atau kepedulian pengemudi
- ✓ Pemberian informasi yang tepat dan cepat
- ✓ Keselamatan penumpang angkutan
- ✓ Pengenaan tarif angkutan
- ✓ Keamanan penumpang dalam perjalanan
- ✓ Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
- ✓ Sopan terhadap penumpang
- ✓ Kebersihan dan kerapihan pengemudi

Responden akan diminta untuk memberikan skala tingkat kepentingan dan kepuasan dari masing - masing atribut atau variabel. Pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan tersebut akan menjadi item dari atribut IPA yang dibuat berdasarkan skala Likert dan dimodifikasi oleh peneliti untuk mendapatkan perbedaan jawaban yang mencolok. Dengan menggunakan perbandingan skala menurut likert sebagai berikut :

Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja
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 3.2
Atribut Kuesioner IPA

No	Variabel Kepuasan	1	2	3	4	5
1	Dapat dipercaya (<i>reliability</i>) :					
	<ul style="list-style-type: none"> • Ketersediaan moda angkutan • Ketepatan waktu datang dan pergi 					
2	Tanggapan (<i>responsiveness</i>) :					
	<ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan atau kepedulian pengemudi • Pemberian informasi yang tepat dan cepat 					
3	Jaminan (<i>Assurance</i>) :					
	<ul style="list-style-type: none"> • Keselamatan penumpang angkutan • Pengenaan tarif angkutan • Keamanan penumpang dalam perjalanan • Kenyamanan penumpang dalam perjalanan 					
	Empati (<i>emphaty</i>) :					
	<ul style="list-style-type: none"> • Sopan terhadap penumpang 					
5	Berwujud (<i>tangibles</i>) :					
	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan dan kerapihan pengemudi 					

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 efisien 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.

C. Teknik Sampling

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka pengguna jasa yang akan diteliti tidak memungkinkan untuk dikenai secara keseluruhan. Oleh karena itu penelitian akan dilakukan terhadap sejumlah sampel yang diambil dari populasi yang bersangkutan.

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 representatif, artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada⁷ (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 pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang.

Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, maka digunakan rumus penentuan sampel yaitu :

⁷ Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi ke-4, : Rineka Cipta, Jakarta.hal.236

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d² = Presisi yang ditetapkan

Untuk mengetahui populasi pengguna jasa angkutan kota trayek JDM per hari maka diasumsikan sebanyak 8.400 orang. Jumlah ini didapat dari perhitungan jumlah armada yang ada dikalikan jumlah kapasitas penumpang untuk satu kendaraan angkutan kota per hari. Dasar asumsi ini diambil dari Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, dimana kapasitas penumpang untuk satu kendaraan angkutan kota per hari adalah berjumlah 300 orang. Jumlah armada trayek JDM sebanyak 49 kendaraan, diasumsikan yang jalan per harinya sebanyak 28 unit (14 unit dari APK Mergan dan 14 unit dari APK Vila Bukit Tidar), maka jumlah populasi pengguna jasa angkutan kota trayek JDM per hari adalah $28 \times 300 = 8.400$ orang/hari.

Tabel 3.3
Jumlah Angkutan Kota

Trayek	Rute	Jumlah Armada
JDM	APK Perum Vila Bukit Tidar – Perum Jyo Grand – Jl. Kanjuruhan – Jl. Tlogosari – Jl. Tlogo Indah – Jl. Raya Tlogomas – Jl. MT. Haryono – Jl. MT Haryono Gg X – Jl. Joyoraharjo – Jl. Tambaksari – Jl. Simp Gajayana – Jl. Gajayana – Jl. Summersari – Jl. Bendungan Sutami – Jl. Galunggung – Jl. Raya Langsep – APK Mergan PP	49

Sumber :Hasil Survey

Dengan tingkat presisi yang telah ditentukan sebesar 10 %. Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (n) untuk pengguna jasa angkutan kota adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{8.400}{8.400(0,1)^2 + 1} \\
 &= \mathbf{98,82} \\
 &= \mathbf{99 \text{ responden}}
 \end{aligned}$$

D. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan merekam kejadian atau situasi dilokasi penelitian yang berupa gambar (foto) yang menunjang dalam penelitian. Dalam hal ini pengambilan gambar dilakukan pada lokasi penelitian yaitu yang menyangkut aktivitas penumpang sepanjang jalur JDM dari Mergan sampai Perumahan Vila Bukit Tidar . Hal ini dimaksudkan untuk memudahkan dan menunjang tahapan identifikasi dalam penelitian.

3.4 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 Performance Analysis* (IPA).

3.4.1 Pengukuran Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut selanjutnya sebagai variabel penelitian⁸.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian

⁸ Riduwan, 2006, *Dasar - Dasar Statistika*; CV.Alfabeta, Bandung.hal.38

sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut :

Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja
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

3.4.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner 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 reliabilitas. Adapun penjabaran dari uji validitas dan uji reliabilitas, yaitu :

A. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah⁹ . Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh instrumen penelitian mampu mencerminkan isi sesuai dengan hal dan sifat yang diukur. Artinya, setiap butir instrumen telah benar-benar menggambarkan keseluruhan isi atau sifat bangun konsep yang menjadi dasar penyusunan instrumen.

⁹ Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi ke-4, : Rineka Cipta, Jakarta.hal.168

Pengujian ini menggunakan rumus korelasi product moment dengan rumus¹⁰, seperti berikut

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = Skor pernyataan ke-i

Y = Skor total

n = Jumlah responden

Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu angket, sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sebuah instrumen valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Jika r (korelasi), dengan item tersebut valid. Besarnya r tiap butir pertanyaan dapat dilihat dari SPSS pada kolom *Corrected Items Correlation*. Kriteria uji validitas secara singkat (*rule of thumb*) adalah 0,3. Jika Korelasi sudah lebih besar dari 0,3, pertanyaan yang dibuat dikategorikan valid.

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran¹¹. Suatu alat ukur dikatakan reliabel bila alat tersebut dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlebihan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.

¹⁰ Ibid, hal 170

¹¹ Umar, Husein., 2003, Metode Riset Akuntansi Terapan, Jakarta : Ghalia Indonesia, Cetakan Pertama.hal52

Untuk mencari reliabilitas kuesioner digunakan rumus Alpha. Menurut Umar (2003) dapat dihitung dengan cara berikut

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

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen
 k = banyaknya butir pertanyaan soal
 σ = jumlah varians butir
 = varians total

Kegunaan reliabilitas data adalah untuk mengetahui atau menunjukkan keajekan suatu tes dalam mengukur gejala yang sama pada waktu dan kesempatan yang berbeda. Untuk mengetahui reliabilitas instrument dalam penelitian ini digunakan analisa statistik dengan menggunakan rumus alpha. Dengan taraf signifikan 5% maka apabila r hitung $>$ r tabel , berarti item tersebut dinyatakan diterima (reliabel) sedangkan jika r hitung \leq r tabel, berarti item tersebut dinyatakan tidak diterima (tidak reliabel). Pada pengujian reliabel ini hanya butir-butir item atau soal yang valid saja diujikan dalam penelitian. Untuk mengetahui berapa tingkat reliabel dengan nilai alpha dapat dilihat pada tabel 3.4

Tabel 3.4
 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
>0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 s.d 0,80	Reliabel
>0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Triton, 2006

3.4.3 Metode *Importance Performance 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 Performance Analysis* (IPA). *Importance Performance 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 Iatzenberg & Everett, 2000)¹².

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 *kartesian* yang telah dihitung rata - rata kepuasan dan kepentingannya. Tingkat kepuasan adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan¹³. Tingkat kepuasan inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan kota. Persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja/kepuasan

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

¹² Ibid, hal 3

¹³ Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.hal.241

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 :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

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 10 atribut, dimana seluruhnya ada K faktor. Jadi K = 10. Rumus selanjutnya :

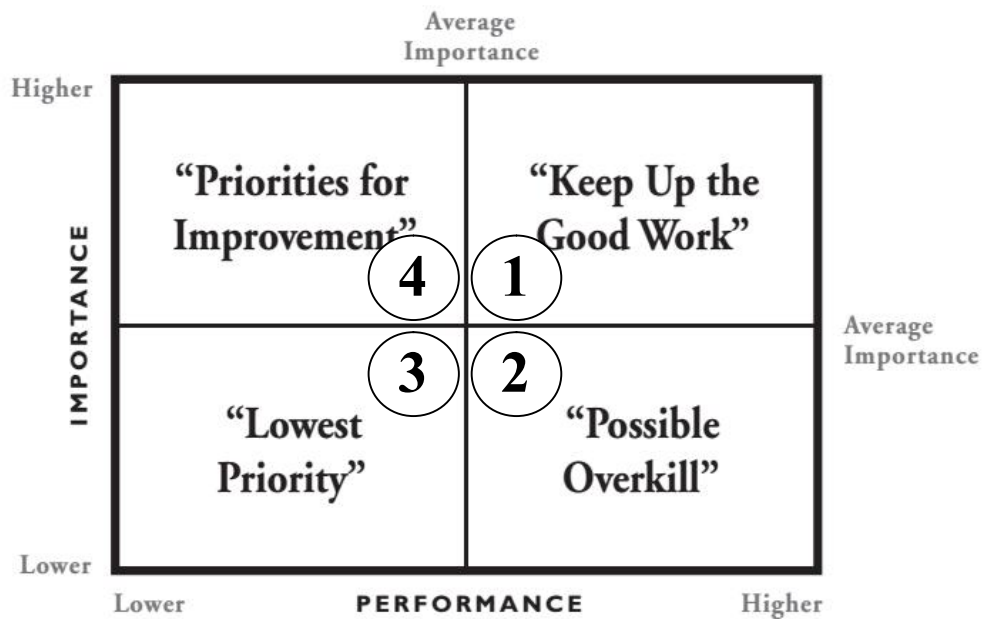
$$X = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

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 diagram kartesius, sebagai berikut :



Gambar 3.1 Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*

Sumber : Martilla dan James (1977)

Adapun interpretasi dari diagram kartesius diatas dapat dijelaskan sebagai berikut¹⁴ :

1. Kuadran I “Pertahankan Kinerja”

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

2. Kuadran II “Cenderung Berlebihan”

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang

¹⁴ Brandt, D.R., 2000, “An “Outside-In” Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation”, White Paper Series, Volume 2 – 2000.

mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal dikuadran keempat.

3. Kuadran III “Prioritas Rendah”

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

4. Kuadran IV “Tingkatkan Kinerja”

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan

3.5 Prosedur Penelitian berkaitan Metode *Importance Performance Analysis*

Berikut prosedur berkaitan dengan penggunaan metode IPA¹⁵ :

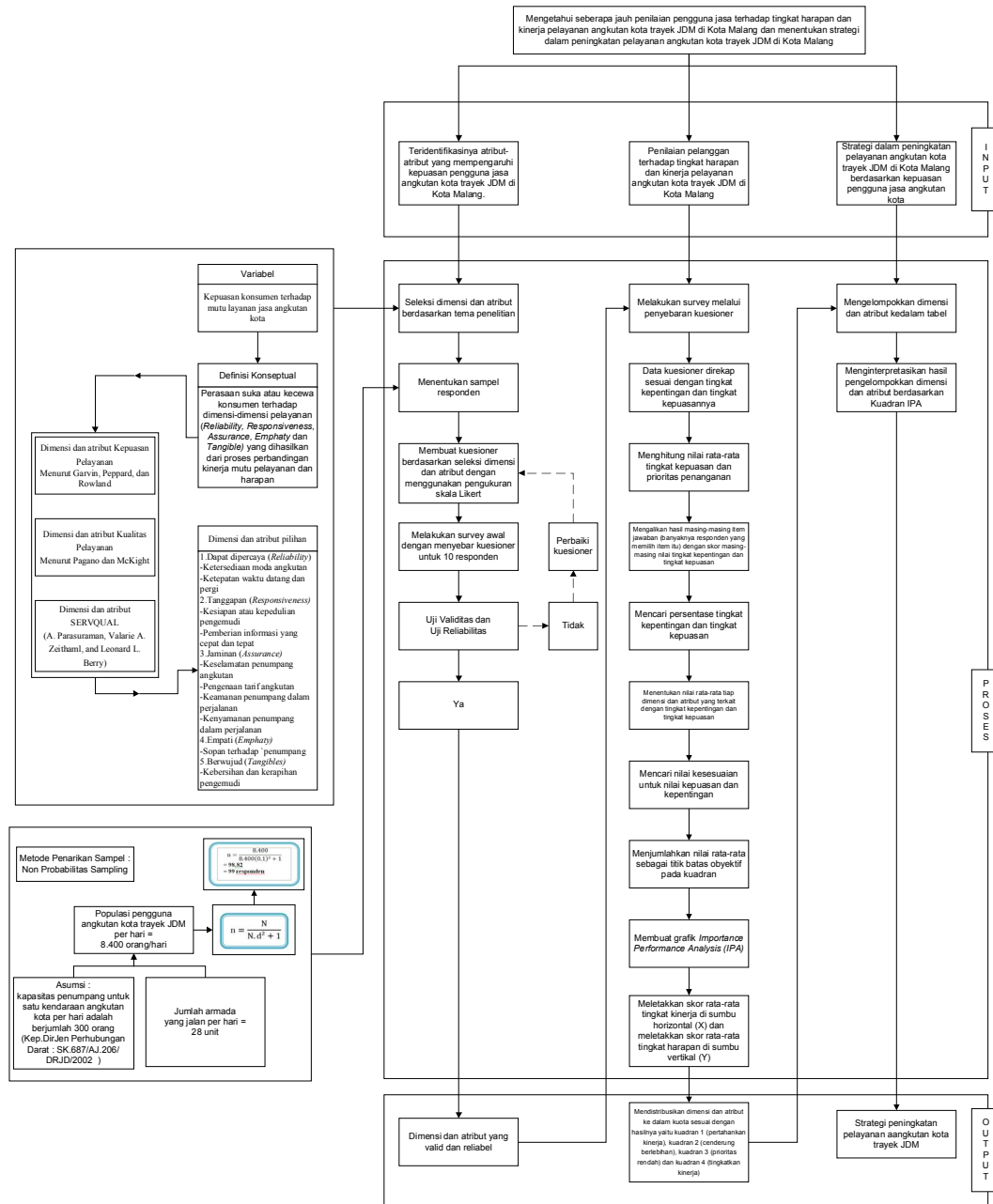
1. Penentuan dimensi dan atribut yang akan dianalisa,
 - Menyeleksi dimensi dan atribut yang akan digunakan sesuai dengan tema penelitian
 - Menentukan sampel responden
 - Membuat kuesioner berdasarkan seleksi dimensi dan atribut dengan menggunakan pengukuran skala Likert
 - Melakukan survey awal dengan menyebarkan kuesioner dengan jumlah 10 responden
 - Uji validitas dan uji reliabilitas
 - Jika hasil kuesioner valid dan reliabel maka melanjutkan menyebarkan kuesioner sesuai dengan jumlah responden

¹⁵ Setiawan Rudy, Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo, Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya, 5-6 Desember 2005.hal.4

- Jika hasil kuesioner tidak valid dan reliabel maka menyusun ulang kuesioner sehingga valid dan reliabel.
2. Melakukan survey melalui penyebaran kuesioner,
 - Data kuesioner direkap sesuai dengan tingkat harapan dan tingkat kinerja
 3. Menghitung nilai rata-rata tingkat harapan dan tingkat kinerja,
 - Mengalikan hasil masing-masing item jawaban (banyaknya responden yang memilih item itu) dengan skor masing-masing nilai tingkat harapan dan tingkat kinerja,
 - Mencari persentase tingkat harapan dan tingkat kinerja,
 - Menentukan nilai rata-rata tiap dimensi dan atribut yang terkait dengan tingkat harapan dan tingkat kinerja,
 - Mencari nilai kesesuaian untuk nilai tingkat harapan dan tingkat kinerja,
 - Menjumlahkan nilai rata-rata sebagai titik batas obyektif pada kuadran,
 4. Membuat grafik *Importance Performance Analysis (IPA)*,
 - Meletakkan skor rata-rata tingkat kinerja di sumbu horizontal (X)
 - Meletakkan skor rata-rata tingkat harapan di sumbu vertikal (Y)
 - Mendistribusikan dimensi dan atribut ke dalam kuota sesuai dengan hasilnya yaitu kuadran 1 (pertahankan kinerja), kuadran 2 (cenderung berlebihan), kuadran 3 (prioritas rendah) dan kuadran 4 (tingkatkan kinerja),
 - Dimensi dan atribut yang berada di kuadran 1 (pertahankan kinerja) karena dimensi dan atribut ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa,
 - Dimensi dan atribut yang berada di kuadran 2 (cenderung berlebihan) karena dimensi dan atribut ini dianggap sebagai faktor yang tidak terlalu penting bagi kepuasan pengguna jasa dan kinerja penyedia jasa,
 - Dimensi dan atribut yang berada di kuadran 3 (prioritas rendah) karena dimensi dan atribut ini dianggap mempunyai faktor tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting bagi pengguna jasa,

- Dimensi dan atribut yang berada di kuadran 4 (tingkatkan kinerja) karena dimensi dan atribut ini dianggap mempunyai faktor yang sangat penting, tetapi belum memuaskan sehingga perlu adanya peningkatan kinerja,
5. Melakukan interpretasi terhadap dimensi dan atribut sesuai dengan kuadran masing-masing,
 6. Mengelompokkan dimensi dan atribut kedalam tabel,
 7. Menginterpretasikan hasil pengelompokkan dimensi dan atribut berdasarkan Kuadran Kartesius.

3.6 Kerangka Analisa



Gambar 3.2 Kerangka Analisa

BAB IV

GAMBARAN WILAYAH PENELITIAN

Pada bab ini akan menguraikan tentang gambaran umum Kota Malang yang berkaitan dengan penelitian tentang kepuasan pengguna dan penilaian kinerja angkutan kota trayek JDM di Kota Malang. Data hasil observasi dan hasil kuesioner dijabarkan dan didistribusikan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa. Untuk gambaran yang lebih jelas dapat dilihat pada uraian dibawah ini.

4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Secara umum Kota Malang merupakan salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena memiliki potensi alam dan iklim yang mendukung. Letaknya berada di tengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomi terletak pada posisi $112.3106^0 - 112.7^0$ Bujur Timur, dan $7.06^0 - 8.02^0$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso
Kabupaten Malang.

Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang,
Kabupaten Malang.

Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji,
Kabupaten Malang.

Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau, Kabupaten
Malang

Adapun luas wilayah Kota Malang sebesar 110.06 km^2 (11.005,66 Ha) yang terbagi dalam lima kecamatan yaitu : Kecamatan Kedungkandang, Sukun, Klojen, Blimbing dan Lowokwaru. Potensi alam yang dimiliki Kota Malang adalah letaknya yang cukup tinggi yaitu 440-667 meter di atas permukaan air laut. Dari lima kecamatan yang ada terbagi atas 57 desa/kelurahan, 509 unit RW, dan 3.783 unit RT (dari hasil registrasi penduduk).

Kondisi iklim Kota Malang selama tahun 2005 tercatat rata-rata suhu udara berkisar antara 23.3°C - 24.9°C . Sedangkan suhu maksimum mencapai 30.7°C dan suhu minimum adalah 17.2°C . Rata-rata kelembaban udara berkisar antara 71%-85% dengan kelembaban maksimum 100% dan minimum mencapai 35%.

Dalam penelitian ini yang akan menjadi pembahasan utama adalah mengenai kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang. Pemilihan trayek JDM didasarkan bahwa pergerakan manusia dan barang di wilayah penelitian menurut penulis sangat tinggi. 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 membuat pelanggan merasa jenuh dan akan menyebabkan kepuasan pelanggan terhadap kinerja dari angkutan kota menurun, sehingga ketersediaan akan moda angkutan yang mencukupi kebutuhan pelanggan angkutan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Jumlah armada pada masing-masing jalur akan dijabarkan pada tabel 4.1



Sumber : Hasil Survey

Gambar 4.1

Kondisi APK Vila Bukit Tidar

Tabel 4.1
Jumlah Angkutan Kota Per Trayek

No	Jenis	Rute	Jumlah Armada (unit)	Panjang Rute (Km)
1	AG	Arjosari – Gadang	300	11
2	JDM	Joyogrand – Dinoyo – Mergan	49	10
3	AMG	Arjosari – Mergosono – Gadang	217	8
4	GM	Gadang – Mulyorejo	53	9
5	JPK	Joyogrand – Piranha – Karanglo Indah	54	10
6	LDG	Landungsari – Dinoyo – Gadang	170	12
7	ADL	Arjosari – Dinoyo – Landungsari	124	10
8	MK	Madyopuro – Karangbesuki	62	14
9	LG	Landungsari – Gadang	118	11
10	MM	Mulyorejo – Madyopuro	68	12,6
11	AJG	Arjosari – Janti – Gadang	78	10
12	GL	Gadang – Landungsari	112	11
13	AL	Arjosari – Landungsari	105	10
14	TST	Telogowaru – Sarangan – Tasikmadu	81	10
15	ABG	Arjosari – Borobudur – Gadang	86	26
16	CKL	Cemoro Kandang – Kdg Kandang – Landungsari	89	24
17	GA	Gadang – Arjosari	165	12
18	PBB	Polowijen – Borobudur – Bunul	61	6
19	ASD	Arjosari – Sukarno Hatta – Dieng	46	11
20	AT	Arjosari – Tidar	53	10
21	GML	Gadang – Mergan – Landungsari	45	11
22	TSG	Tawangmangu – Sukarno Hatta – Gesek	27	10
23	TAT	Tlogowaru – Arjowinangun – Tirtosari	6	6
24	MT	Mulyorejo – Tlogowaru	17	8,7
25	MKS	Mulyorejo – Klayatan – Sukun	11	6
26	TM/MMA	Teluk Bayur - Mangliawan/ Madyopuro - Mangliawan - Arjosari	34	-
27	PCT	Pakis - Cemorokandang -	8	-
28	GLA	Glugur - Langlang - Arjosari	20	-
Total Armada			2259	

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Malang 2011

Tabel 4.2
Rute yang dilalui angkutan kota trayek JDM

Keluar	Masuk
APK Vila Bukit Tidar - Perum Joyo Grand - Jl. Kanjuruhan - Jl. Tlogosari - Jl. Tlogo Indah - Jl. Raya Tlogomas - Jl. MT. Haryono - Jl. MT Haryono Gg X - Jl. Joyoraharjo - Jl. Tambaksari - Jl. Simp Gajayana - Jl. Gajayana - Jl. Sumbarsari - Jl. Bendungan Sutami - Jl. Galunggung - Jl. Raya Langsep - APK Mergan	APK Mergan - Jl. Raya Langsep - Jl. Galunggung - Jl. Bendungan Sutami - Jl. Sumbarsari - Jl. Gajayana - Jl. Simp Gajahyana - Jl. Tambaksari - Jl. Joyoraharjo - Jl. MT. Haryono Gg X - Jl. MT Haryono - Jl. Raya Tlogomas - Jl. Tlogo Indah - Jl. Tlogosari - Jl. Kanjuruhan - Perum Joyo Grand - APK Vila Bukit Tidar

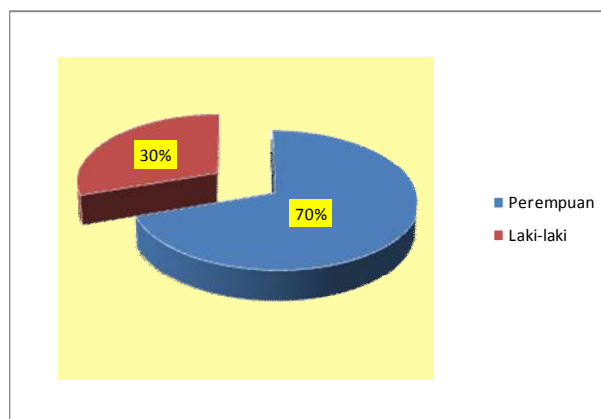
Sumber : Hasil Survey

4.2. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden berdasarkan hasil penelitian dibagi kedalam empat kelompok yaitu jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan dan rata-rata pendapatan per bulan yaitu :

4.2.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa Angkutan Kota Trayek JDM adalah perempuan. Jumlah persentase pelanggan yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 70 persen sedangkan pelanggan laki-laki adalah 30 persen. Tingginya persentase pelanggan perempuan disebabkan karena pengguna jasa merasa lebih praktis untuk menggunakan angkutan kota trayek JDM untuk bepergian ke tempat kegiatan yang dituju. Ini disebabkan dari tempat tinggal pelanggan menuju tempat kegiatannya hanya satu kali perjalanan angkot. Data sebaran pelanggan menurut jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 4.2.1.

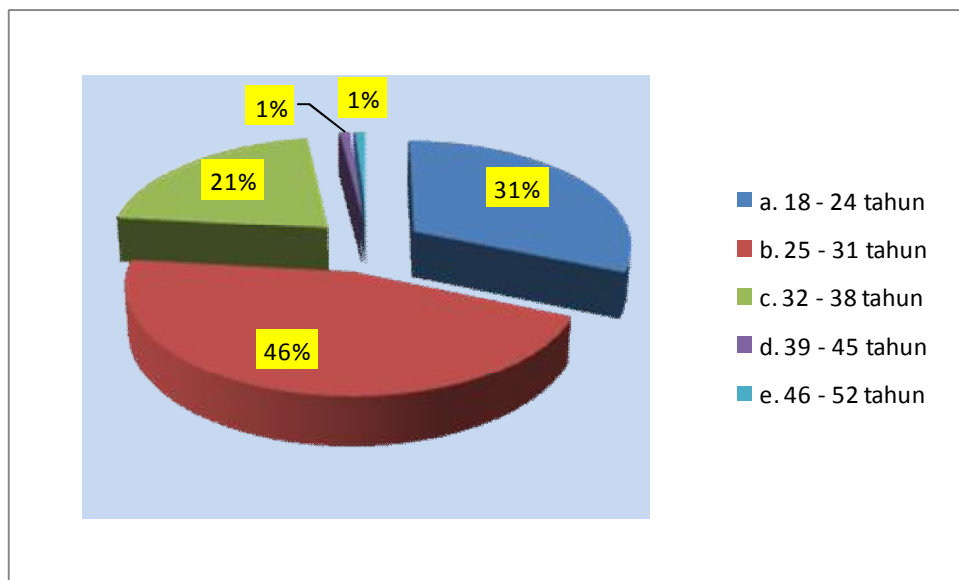


Sumber : Hasil Survey

Gambar 4.2
Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

4.2.2. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa yang menggunakan jasa angkutan kota trayek JDM berusia 25 tahun - 31 tahun dengan persentase 46 persen. Urutan kedua, pengguna jasa yang berusia 18 tahun - 24 tahun sebesar 31 persen, usia 32 tahun – 38 tahun sebesar 21 persen, untuk usia 39-45 tahun dan usia 46–52 tahun sebesar 1 persen. Sebagian besar pelanggan yang berusia 25-31 tahun yaitu sebanyak 46 persen dan usia 18-24 tahun sebesar 31 persen. Rentang usia ini merupakan usia produktif karena dalam rentang usia ini seseorang sudah mulai bekerja atau kuliah dan dalam masa pengembangan karir. Data sebaran pelanggan menurut usia dapat dilihat pada Gambar 4.2.2.



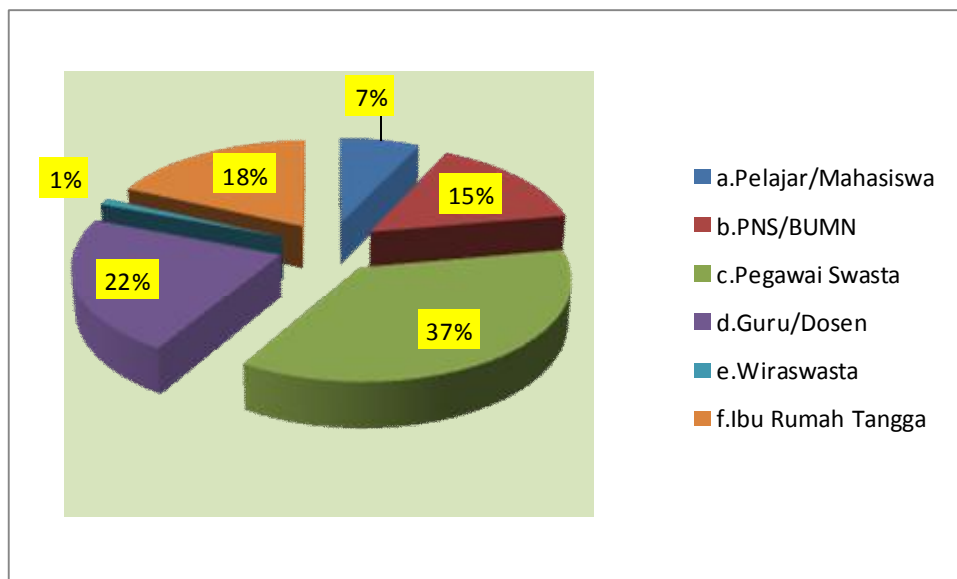
Sumber : Hasil Survey

Gambar 4.3
Distribusi Responden berdasarkan Usia

4.2.3. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sebagian besar pelanggan angkutan kota trayek JDM adalah orang yang bekerja sebagai pegawai swasta, hal ini dapat dilihat dari persentase pelanggan yang bekerja sebagai pegawai swasta paling tinggi dibandingkan dengan jenis profesi lainnya yaitu sebesar 37 persen. Pelanggan dengan pekerjaan sebagai

Guru/Dosen menduduki urutan kedua sebesar 22 persen, sebagai ibu rumah tangga sebesar 18 persen, yang bekerja sebagai PNS/BUMN sebesar 15 persen dan pada urutan terakhir adalah pelanggan yang bekerja sebagai wirausaha sebesar 1 persen. Penjelasan diatas menunjukkan bahwa jasa transportasi angkutan kota trayek JDM banyak digunakan untuk melakukan kegiatan atau perjalanan kerja maupun ibu rumah tangga. Pelanggan menurut pekerjaan dapat dilihat pada Gambar 4.2.3.



Sumber : Hasil Survey

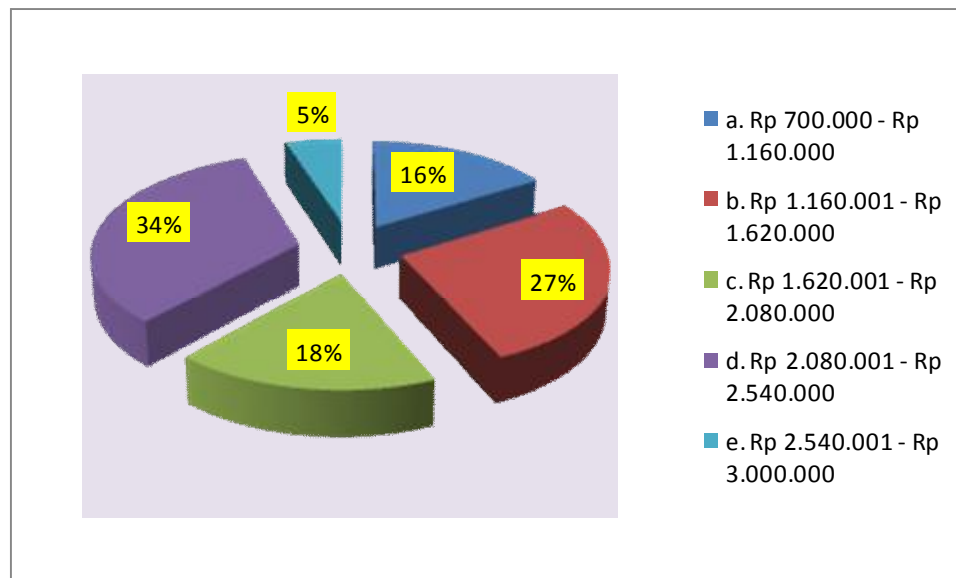
Gambar 4.4

Distribusi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

4.2.4. Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan per Bulan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar pelanggan angkutan kota trayek JDM memiliki rata-rata pendapatan per bulan sebesar Rp.2.080.001-Rp.2.540.000,- dengan jumlah persentase sebesar 34 persen. Pelanggan dengan pendapatan per bulan sebesar Rp.1.160.001-Rp.1.620.000,- memiliki persentase sebesar 27 persen, pelanggan dengan pendapatan rata-rata Rp.1.620.001,- Rp.2.080.000,- memiliki persentase sebesar 18 persen. Sedangkan pelanggan dengan pendapatan rata-rata per bulan sebesar Rp.700.000,- Rp.1.160.000,- memiliki persentase sebesar 16 persen, pelanggan dengan pendapatan Rp.2.540.001 – Rp 3.000.000, memiliki persentase sebesar 5 persen.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar pelanggan angkutan kota trayek JDM adalah orang yang berada pada kelas ekonomi menengah dengan melihat pendapatan rata-rata per bulan mereka. Data sebaran pelanggan menurut rata-rata pendapatan per bulan dapat dilihat pada Gambar 4.2.4.



Sumber : Hasil Survey

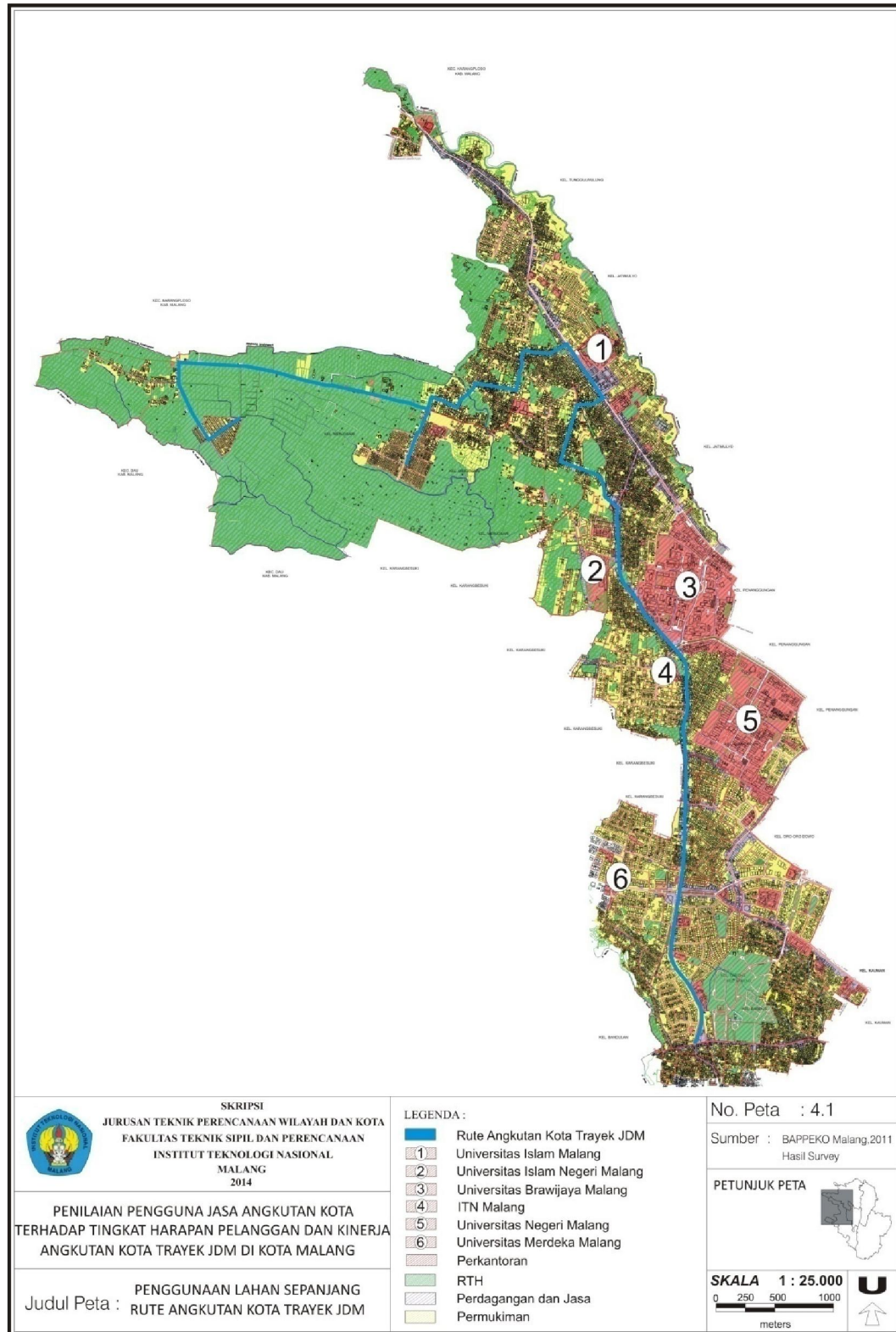
Gambar 4.5

Distribusi Responden berdasarkan Rata-rata Pendapatan per Bulan

4.3 Kondisi Angkutan Kota

Angkutan kota di Kota Malang berjenis minibus yang mana merupakan salah satu penunjang kebutuhan penduduk Kota Malang dalam beraktifitas setiap harinya. Dalam sehari, berdasarkan perbincangan dengan para pengemudi angkutan, bahwa angkutan yang beroperasi berjumlah kira-kira 25-30 unit per harinya. Dalam satu rit, angkutan kota trayek JDM ini memerlukan waktu rata-rata sekitar 1-2 jam untuk satu kali perjalanan. Waktu tempuh itu juga sudah termasuk waktu menunggu yang berada di beberapa titik, diantaranya; titik terminal bayangan yang berada di perempatan Plasa Dieng, titik terminal bayangan yang berada di perempatan ITN, titik terminal bayangan yang berada di Toserba Sardo, titik terminal bayangan yang berada di Pasar Dinoyo lama. Angkutan Kota Trayek JDM ini melewati beberapa kawasan perumahan, pasar,

kawasan kampus, kawasan perdagangan dan jasa. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat di peta 4.1





Sumber : Hasil Survey 2013

Gambar 4.6
Antrian Angkutan Kota Trayek JDM
Di APK Vila Bukit Tidar

4.4. Atribut Kepuasan Pengguna Angkutan Kota

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

Assurance/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 atribut kepuasan yaitu :

4.4.1 *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.

4.4.1.1 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 Malang. 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 2013

Gambar 4.7
Ketersediaan Angkutan Kota Trayek JDM
Di APK Vila Bukit Tidar

Tabel 4.3
Distribusi Responden terhadap Ketersediaan Moda Angkutan

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	37	15
Penting	39	40
Cukup Penting	18	31
Kurang Penting	1	1
Tidak Penting	4	12
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

4.4.1.2 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 semakin 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 2013

Gambar 4.8

Pengguna Angkutan Kota Trayek JDM sedang memasuki angkutan kota

Tabel 4.4
Distribusi Responden terhadap Ketepatan Waktu Datang Dan Pergi

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	39	31
Penting	28	48
Cukup Penting	21	16
Kurang Penting	0	3
Tidak Penting	11	1
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

4.4.2 *Responsiveness/Tanggapan*

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

4.4.2.1 Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi

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

Tabel 4.5
Distribusi Responden terhadap Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	43	20
Penting	35	29
Cukup Penting	17	26
Kurang Penting	3	11
Tidak Penting	1	13
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

4.4.2.2 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.

Tabel 4.6
Distribusi Responden terhadap Pemberian Informasi Yang Tepat Dan Cepat

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	39	14
Penting	36	33
Cukup Penting	21	29
Kurang Penting	1	12
Tidak Penting	2	12
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

4.4.3 Assurance/Jaminan

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

4.4.3.1 Keselamatan Penumpang

Faktor keselamatan pelanggan jasa angkutan sangatlah penting dikarena keselamatan dalam hal ini menyangkut jiwa penumpang angkutan kota. Faktor keselamatan disini menyangkut kecelakaan. Kecelakaan bisaanya terjadi akibat sikap sopir atau pengemudi angkutan yang ugal-ugalan saat mengendarai kendaraan. Kecelakaan dapat terjadi disebabkan oleh karena sopir yang mengantuk saat mengemudikan angkutan.



Sumber : Hasil Survey 2013

Gambar 4.9
Angkutan Kota Trayek JDM memotong arus lalu lintas
ditengah padatnya arus lalu lintas

Tabel 4.7
Distribusi Responden terhadap Keselamatan Penumpang

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	27	29
Penting	39	41
Cukup Penting	20	24
Kurang Penting	0	4
Tidak Penting	13	1
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

4.4.3.2 Pengenaan Tarif Angkutan

Tarif merupakan jasa angkutan yang harus dibayar oleh pengguna jasa, baik melalui mekanisme perjanjian sewa-menyewa, tawar-menawar, maupun ketetapan pemerintah. Tarif yang ditetapkan pemerintah bertujuan terutama untuk melindungi kepentingan pengguna jasa dan produsen untuk kelangsungan usaha mereka. Kebijakan tarif ini multifungsi, dimana 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.

Tabel 4.8
Distribusi Responden terhadap Pengenaan Tarif Angkutan

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	41	20
Penting	36	29
Cukup Penting	21	28
Kurang Penting	1	11
Tidak Penting	0	11
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

4.4.3.3 Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Faktor keamanan pada pelanggan jasa angkutan juga merupakan suatu hal yang penting dikarena keselamatan penumpang dalam hal ini menyangkut barang-barang bawaan penumpang angkutan kota, seperti dompet, tas dan telepon gengam. Untuk lebih jelasnya dapat dijabarkan sebagai berikut :

Tabel 4.9
Distribusi Responden terhadap Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	31	26
Penting	28	46
Cukup Penting	24	21
Kurang Penting	1	4
Tidak Penting	15	2
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

4.4.3.4 Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Faktor kenyamanan yang dimaksudkan dalam hal ini yaitu adanya terminal bayangan atau biasa disebut dengan “ngetem”, dimana para pengemudi angkutan biasanya menunggu maupun mengangkut penumpang bukan dari terminal namun dipersimpangan jalan, depan gang dan dipinggir jalan. Banyak juga dari pengemudi angkutan kota yang ada di Kota Malang melakukan hal tersebut. Kegiatan *ngetem* ini semakin parah dengan semakin menurunnya jumlah penumpang dikarenakan kenyamanan penumpang sudah sangat rendah terhadap pelayanan dari jasa angkutan kota yang ada. Dimana letak titik terminal bayangan ini berada di titik terminal bayangan yang berada di perempatan Plasa Dieng, titik terminal bayangan yang berada di perempatan ITN, titik terminal bayangan yang berada di Toserba Sardo, titik terminal bayangan yang berada di Pasar Dinoyo lama. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat di peta 4.2



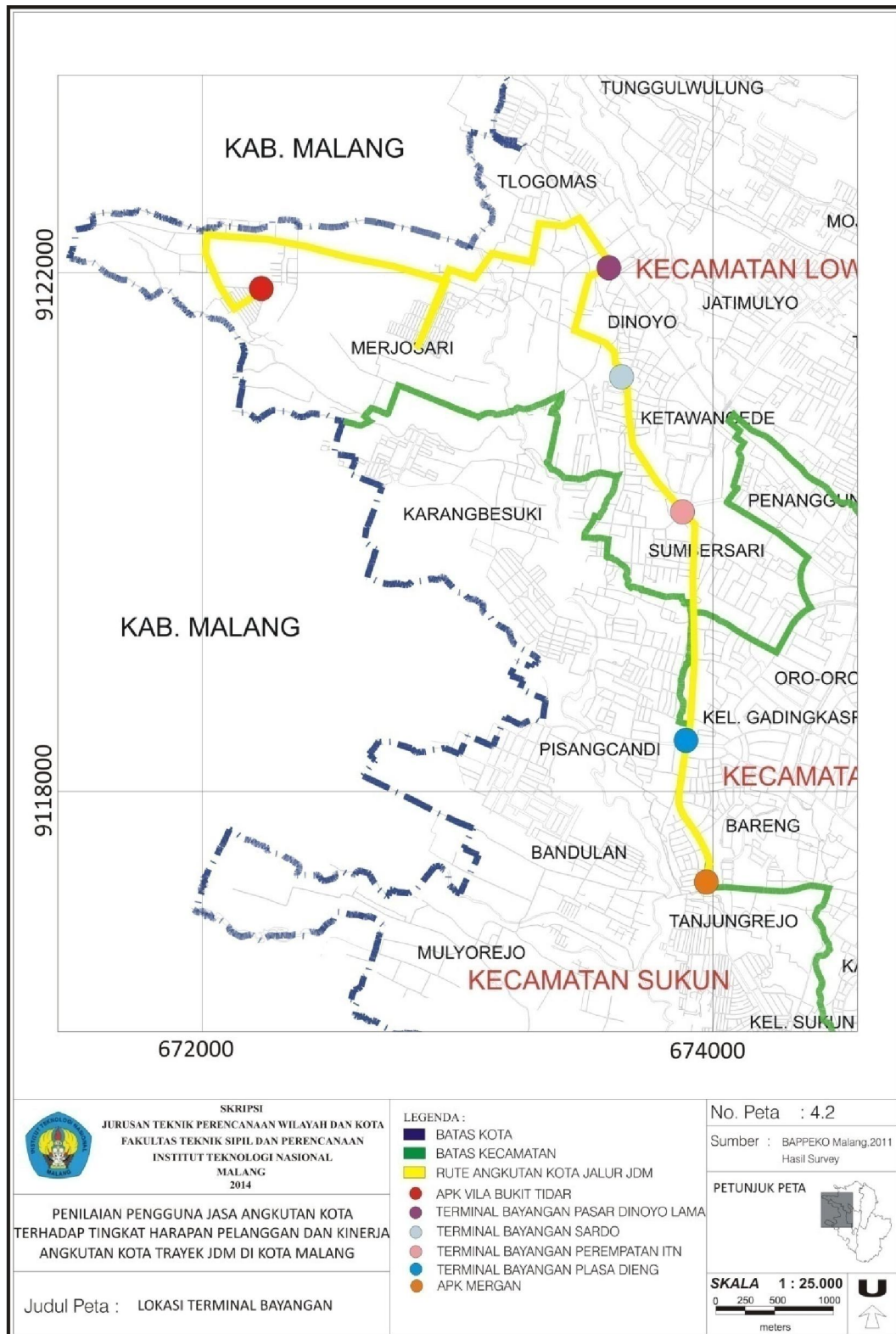
Sumber : Hasil Survey 2013

Gambar 4.10
Angkutan Kota Trayek JDM sedang berhenti menunggu penumpang
Di depan Pasar Dinoyo lama

Tabel 4.10
Distribusi Responden terhadap Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	50	31
Penting	33	46
Cukup Penting	15	20
Kurang Penting	0	1
Tidak Penting	15	1
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner





Gambar 4.11
Angkutan Kota Trayek JDM sedang berhenti
menunggu penumpang Di depan Pasar Dinoyo lama dan di perempatan ITN

Sumber : Hasil Survey 2013

4.4.4 *Emphaty*/Empati

4.4.4.1 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 pengemudi menurunkan penumpang sesuai dengan permintaan penumpang dengan baik. Ramah yang dimaksudkan yaitu bisa diajak berkomunikasi dan memberikan informasi yang baik kepada pengguna jasa angkutan.



Sumber : Hasil Survey 2013

Gambar 4.12
Angkutan Kota Trayek JDM sedang menurunkan penumpang

Tabel 4.11
Distribusi Responden terhadap Sopan Terhadap Penumpang

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	32	18
Penting	29	34
Cukup Penting	25	28
Kurang Penting	5	8
Tidak Penting	8	11
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

4.4.5 Tangibles/Berwujud

4.4.5.1 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 memiliki penampilan yang baik, rapih maupun bersih.

Tabel 4.12
Distribusi Responden terhadap Kebersihan Dan Kerapihan Pengemudi

Jawaban	Frekuensi	
	Harapan Pengguna	Kinerja Pelayanan
Sangat Penting	38	28
Penting	44	47
Cukup Penting	16	19
Kurang Penting	1	5
Tidak Penting	0	0
Jumlah	99	99

Sumber : Hasil Kuesioner

BAB V ANALISA

Pada bab ini akan diuraikan analisis terhadap atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota, tingkat kepuasan pengguna jasa angkutan kota dan peningkatan kepuasan pengguna jasa angkutan kota. Dalam menganalisa ini menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang ditujukan pada angkutan kota khususnya yang ada di Kota Malang. 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.

5.1. Atribut - atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang

5.1.1. 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 16.0* dengan jumlah uji coba kuesioner sebanyak 30 responden.

Tabel 5.1
Hasil Uji Validitas

No	Indikator/Atribut	Pearson Correlation	Probabilita Statistic (Sig.)	Keterangan
1	Ketersediaan moda angkutan	0.614	0.000	Valid
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	0.649	0.000	Valid
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	0.749	0.000	Valid
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	0.678	0.000	Valid
5	Keselamatan penumpang	0.774	0.000	Valid
6	Pengenaan tarif angkutan	0.577	0.001	Valid
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	0.713	0.000	Valid
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	0.649	0.000	Valid
9	Sopan terhadap penumpang	0.711	0.000	Valid
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	0.654	0.000	Valid

Sumber : Hasil Analisa

Interpretasi dapat dilakukan dengan 3 cara yaitu sebagai berikut:

1. Menggunakan tanda flag (*) di mana tanda satu buah flag (*) menunjukkan bahwa indikator tersebut signifikan pada taraf 5% dan tanda dua buah flag (**) menunjukkan bahwa indikator tersebut valid pada taraf 1%.

2. Menggunakan signifikansi pada baris kedua masing-masing indikator di mana indikator dinyatakan valid pada taraf 5% jika mempunyai signifikansi di bawah 0,05 dan valid pada taraf 1% jika mempunyai signifikansi di bawah 0,01.
3. Menggunakan R tabel, yaitu membandingkan nilai *Pearson Correlation* (baris pertama masing-masing indikator) dengan nilai R yang terdapat pada Tabel, di mana nilai R untuk sampel sebanyak 30 pada taraf 5% adalah sebesar 0,3610.

Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa semua indikator untuk variabel kepuasan pengguna jasa seperti 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 dan kebersihan serta kerapihan pengemudi adalah valid.

5.1.2. 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 16.0* 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 5.2
Tingkat Reliabel Berdasarkan Nilai Alpha

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s.d 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 s.d 0,40	Agak Reliabel
>0,40 s.d 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 s.d 0,80	Reliabel
>0,80 s.d 1,00	Sangat Reliabel

Sumber: Triton, 2006

Nilai kritis/*cronbach's alpha* adalah 0.867. Maka dari keseluruhan pertanyaan dalam kuisioner pada item-item pertanyaan variabel kepuasan pelanggan jasa angkutan kota terkait kinerja pelayanan angkutan termasuk sangat reliabel.

Tabel 5.3
Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator/Atribut	Cronbach Alpha If Item Delete	Nilai Kritis (Cronbach Alpha)	Keterangan
1	Ketersediaan moda angkutan	0.859	0.867	Sangat Reliabel
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	0.858	0.867	Sangat Reliabel
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	0.848	0.867	Sangat Reliabel
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	0.854	0.867	Sangat Reliabel
5	Keselamatan penumpang	0.844	0.867	Sangat Reliabel
6	Pengenaan tarif angkutan	0.863	0.867	Sangat Reliabel
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	0.851	0.867	Sangat Reliabel
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	0.858	0.867	Sangat Reliabel
9	Sopan terhadap penumpang	0.851	0.867	Sangat Reliabel
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	0.856	0.867	Sangat Reliabel

Sumber : Hasil Analisa

5.2. Analisa penilaian pelanggan terhadap tingkat harapan dan kinerja pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang

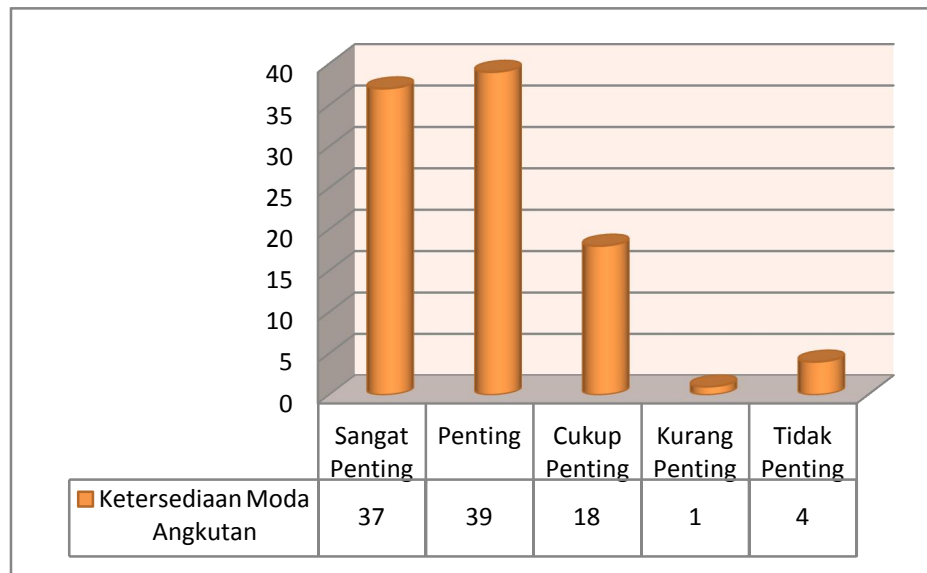
Analisis atribut penentu kepuasan pelanggan angkutan kota meliputi kajian deskriptif terkait kinerja dari angkutan kota yang merupakan penjelasan secara teoritis guna mendeskripsikan tatanan dari tujuan yang ingin dicapai berdasarkan faktor kepuasan pelanggan akan kinerja dari jasa angkutan kota yang 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 pengemudi. 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.

5.2.1 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 trayek JDM di Kota Malang yaitu : jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 37 orang, puas sebanyak 38 orang, cukup puas sebanyak 18 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang dengan jumlah bobot sebesar 401.



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.1
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap
Ketersediaan Moda Angkutan Kota Trayek JDM

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota trayek JDM 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(37 \times 5) + (38 \times 4) + (18 \times 3) + (1 \times 2) + (4 \times 1) = 401$

5.2.2. 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 dikarenakan adanya beberapa faktor penghambat lainnya seperti waktu menunggu penumpang yang lain dan seringkali 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 :

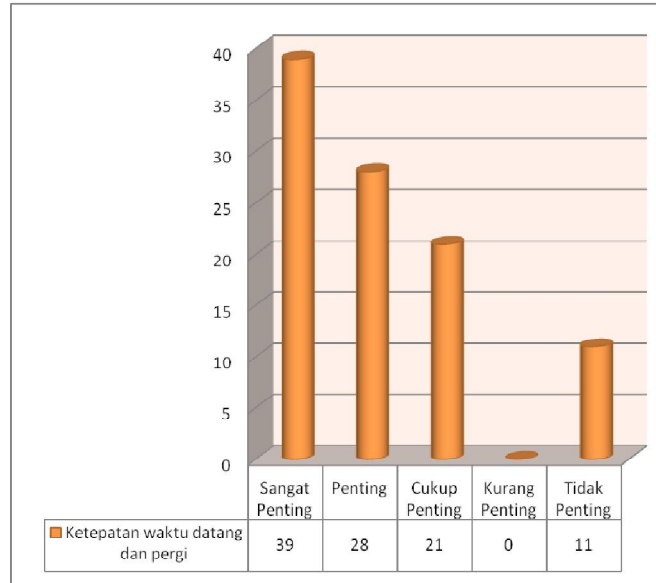
Tabel 5.5
Waktu Tempuh Angkutan Kota Trayek JDM

Panjang Trayek (km)	Jalur Trayek	Waktu Tempuh (Menit)
10	Perum Vila Bukit Tidar – Perum Joyo Grand - Jl. Kanjuruhan - Jl. Tlogosari - Jl. Tlogo Indah - Jl. Raya Tlogomas - Jl. MT. Haryono - Jl. MT Haryono Gg X - Jl. Joyoraharjo - Jl. Tambaksari - Jl. Simp Gajayana - Jl. Gajayana - Jl. Sumbersari - Jl. Bendungan Sutami - Jl. Galunggung - Jl. Raya Langsep - Mergan	58
10	Mergan - Jl. Raya Langsep - Jl. Galunggung - Jl. Bendungan Sutami - Jl. Sumbersari - Jl. Gajayana - Jl. Simp Gajahyana - Jl. Tambaksari - Jl. Joyoraharjo -Jl. MT. Haryono Gg X - Jl. MT Haryono - Jl. Raya Tlogomas - Jl. Tlogo Indah - Jl. Tlogosari - Jl. Kanjuruhan - Perum Joyo Grand – Perum Vila Bukit Tidar	59

Sumber : Hasil Survey

Dari data yang ada diatas, maka persepsi pelanggan angkutan kota mengenai ketepatan waktu datang hingga diberangkatkan yaitu : dimana jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 39 orang, puas sebanyak 28 orang, cukup

puas sebanyak 21 orang, kurang puas sebanyak 0 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 11 orang dengan jumlah bobot 381.



Sumber : Hasil Analisa

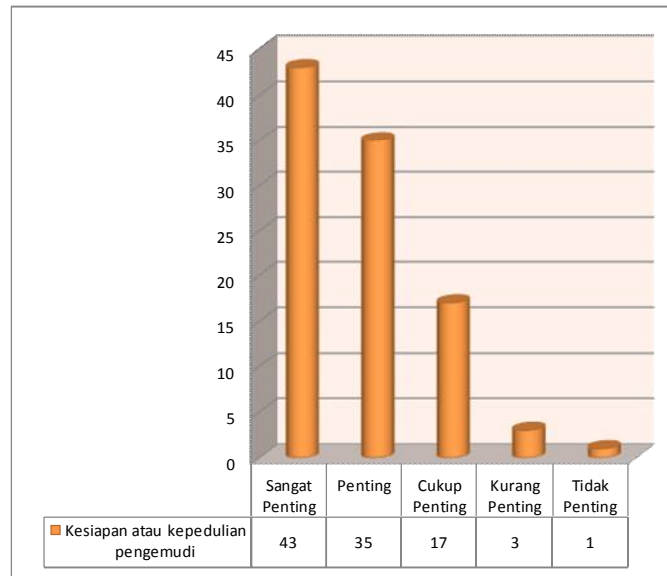
Gambar 5.2
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Ketepatan Waktu Datang dan Pergi

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota trayek JDM 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(39 \times 5) + (28 \times 4) + (21 \times 3) + (0 \times 2) + (11 \times 1) = 381$

5.2.3. Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi

Kesiapan atau kepedulian pengemudi dalam hal ini yang dimaksud yaitu kesiapan pengemudi dalam memberikan bantuan kepada pelanggan jasa angkutan yang akan menaiki angkutan. Apabila hal tersebut sudah dilakukan dengan baik oleh pengemudi 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 : jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 43 orang, puas sebanyak 35 orang, cukup puas

sebanyak 17 orang, kurang puas sebanyak 3 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang dengan jumlah bobot 413.



Sumber : Hasil Analisa

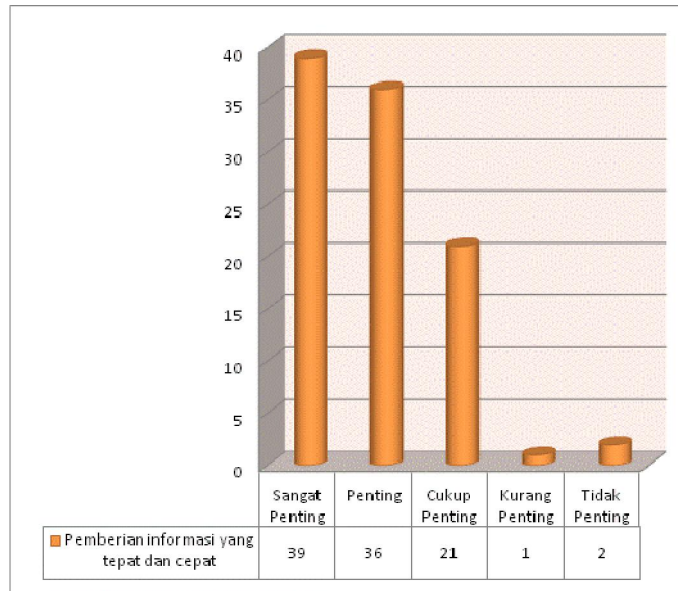
Gambar 5.3
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap Kesiapan atau kepedulian pengemudi

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota trayek JDM 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(43 \times 5) + (35 \times 4) + (17 \times 3) + (3 \times 2) + (1 \times 1) = 413$

5.2.4. 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. 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 yang menjawab

sangat puas sebanyak 39 orang, puas sebanyak 36 orang, cukup puas sebanyak 21 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang dengan jumlah bobot 406.



Sumber : Hasil Analisa

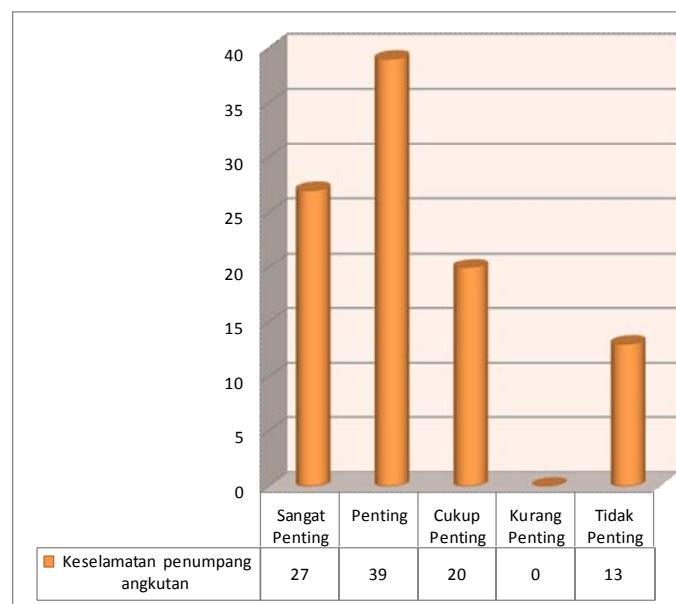
Gambar 5.4
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota
Terhadap pemberian informasi yang tepat dan tepat

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(39 \times 5) + (36 \times 4) + (21 \times 3) + (1 \times 2) + (2 \times 1) = 406$

5.2.5. Keselamatan Penumpang

Sama halnya dengan pengendara lainnya tentunya pelanggan angkutan kota juga mengharapkan jaminan selama dalam perjalanan hingga sampai tujuan. Jaminan penumpang angkutan tersebut berupa keselamatan dalam perjalanan. Keselamatan dalam hal ini yaitu terhindarnya dari kecelakaan yang biasanya disebabkan oleh pengemudi yang ugal-ugalan saat mengendarai angkutan atau seringkali pengemudi angkutan yang mengantuk saat mengemudi. Sehingga

keselamatan penumpang dalam perjalanan ini sangat berpengaruh terhadap persepsi pelanggan akan kualitas yang diberikan oleh angkutan kota. Oleh karena itu terdapat beberapa persepsi pelanggan jasa angkutan kota yang beragam. Penilaian pelanggan jasa angkutan akan keamanan penumpang maka pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 27 orang, puas sebanyak 39 orang, cukup puas sebanyak 20 orang, kurang puas sebanyak 0 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 13 orang dengan jumlah bobot 364.



Sumber : Hasil Analisa

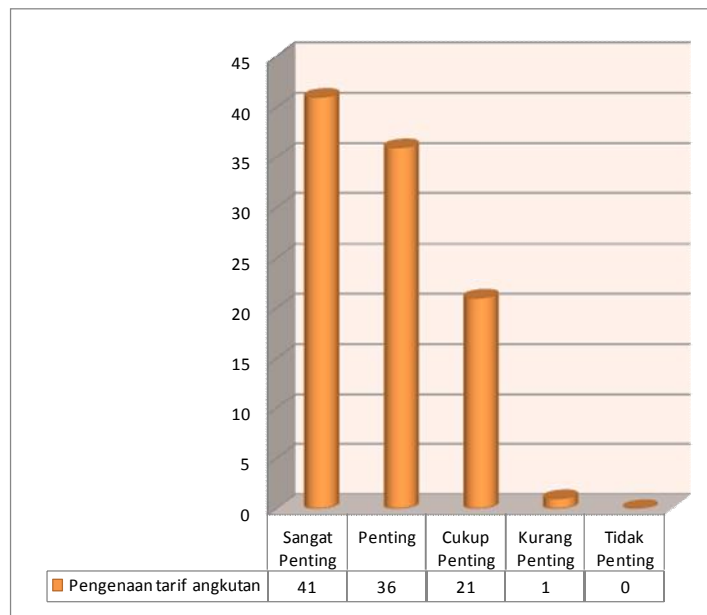
Gambar 5.5
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota
Terhadap keselamatan penumpang

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(27 \times 5) + (39 \times 4) + (20 \times 3) + (0 \times 2) + (13 \times 1) = 364$

5.2.6. 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 ketentuan yang telah ditentukan. Pengenaan tarif angkutan khususnya yang ada di Kota Malang telah ditetapkan sebesar Rp 3000 untuk orang dewasa dan Rp 2000 untuk pelajar dan mahasiswa. 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 mengenai tarif angkutan yaitu : yang menjawab sangat puas sebanyak 41 orang, puas sebanyak 36 orang, cukup puas sebanyak 21 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 0 orang dengan jumlah bobot 414.



Sumber : Hasil Analisa

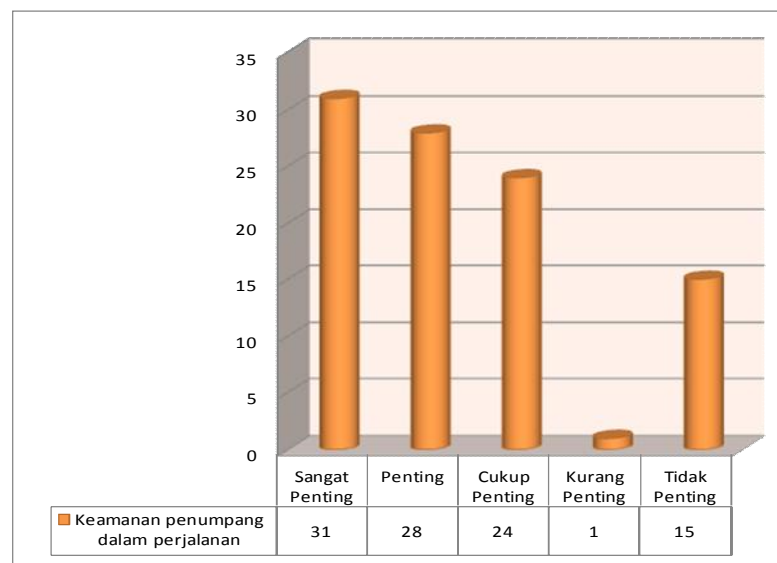
Gambar 5.6
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap pengenaan tarif angkutan

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(41 \times 5) + (36 \times 4) + (21 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 414$

5.2.7. Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Jika kita berbicara mengenai keamanan didalam angkutan maka erat kaitannya dengan pencopetan. Jaminan penumpang akan keamanan didalam perjalanan selama menggunakan jasa angkutan kota juga sangat berpengaruh terhadap penilaian akan kepuasan pelanggan angkutan. Dimana dengan sering terjadi pencopetan 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 yang merasa sangat puas sebanyak 31 orang, puas sebanyak 28 orang, cukup puas sebanyak 24 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 15 orang dengan jumlah bobot 356.



Sumber : Hasil Analisa

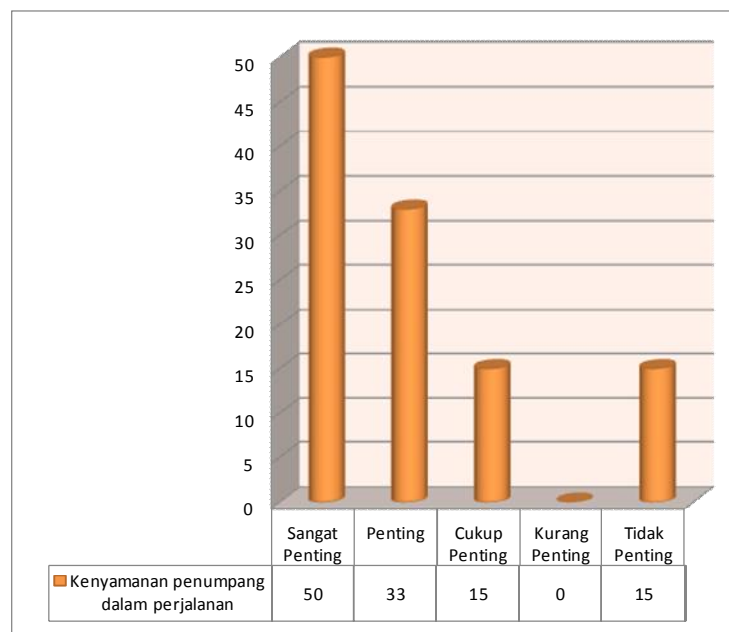
Gambar 5.7
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap keamanan penumpang dalam perjalanan

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(22 \times 5) + (25 \times 4) + (30 \times 3) + (3 \times 2) + (19 \times 1) = 356$

5.2.8. 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 cepat, namun hal tersebut kadang kala tidak berjalan sesuai keinginan penumpang. Seperti halnya angkutan kota trayek JDM, dimana sering sekali membuat terminal bayangan pada tempat yang diinginkan oleh pengemudi angkutan. Ketika penumpang angkutan berjumlah berkisar 1-5 orang maka pengemudi sering sekali melambatkan kendaraan bahkan berhenti bukan pada tempat pemberhentian yang sebenarnya. Sehingga 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 yaitu pelanggan yang merasa sangat puas sebanyak 50 orang, puas sebanyak 33 orang, cukup puas sebanyak 15 orang, kurang puas sebanyak 0 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 15 orang dengan jumlah bobot 428.



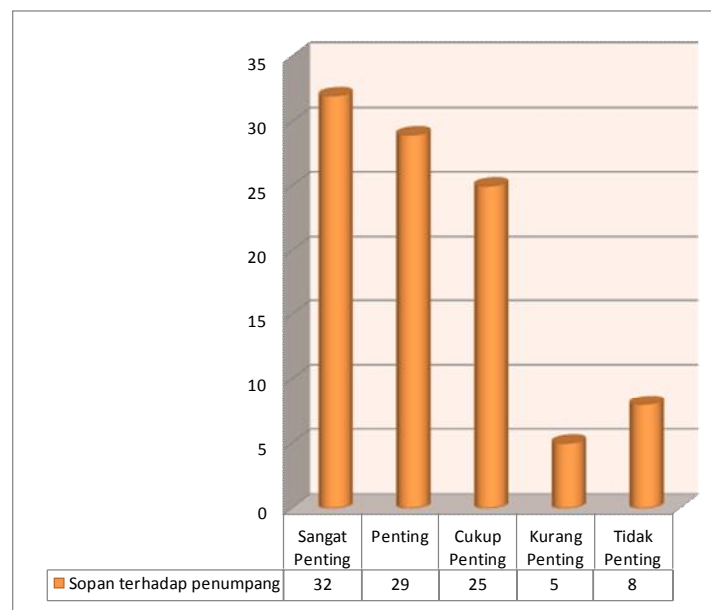
Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.8
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota
Terhadap kenyamanan penumpang dalam perjalanan

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota pada angkutan kota trayek JDM 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(50 \times 5) + (33 \times 4) + (15 \times 3) + (0 \times 2) + (15 \times 1) = 428$

5.2.9. 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 dapat berperilaku baik terhadap penumpang angkutan selama perjalanan. Penilaian pelanggan angkutan terhadap sikap sopan dari pengemudi yaitu pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 32 orang, puas sebanyak 29 orang, cukup puas sebanyak 25 orang, kurang puas sebanyak 5 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 8 orang dengan jumlah bobot 369.



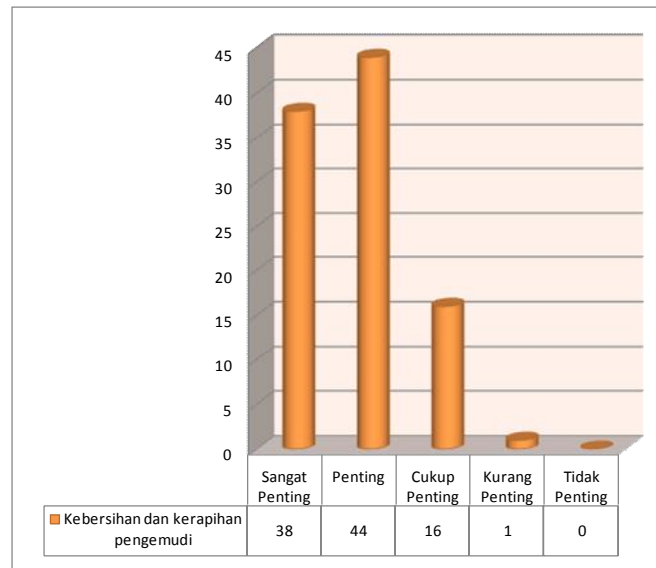
Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.9
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap sopan terhadap penumpang

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah : $(32 \times 5) + (29 \times 4) + (25 \times 3) + (5 \times 2) + (8 \times 1) = 369$

5.2.10. 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 rapi penampilan 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 yaitu yang menjawab sangat puas sebanyak 38 orang, puas sebanyak 44 orang, cukup puas sebanyak 16 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 0 orang dengan jumlah bobot 416.



Sumber : Hasil Analisa

Gambar 5.10
Grafik Penilaian Pelanggan Jasa Angkutan Kota Terhadap
kebersihan dan kerapihan pengemudi

Bobot pada penilaian responden terhadap harapan dan kinerja angkutan kota 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. Maka bobot untuk atribut ini adalah :

$$(38 \times 5) + (44 \times 4) + (16 \times 3) + (1 \times 2) + (0 \times 1) = 416$$

Tabel 5.7
Analisa Atribut-atribut Kepuasan Pelanggan Jasa Angkutan Kota Di Kota Malang

No	Variabel	Karakteristik Angkutan Kota Trayek JDM	Kesimpulan
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 37 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan kota mengenai ketersediaan moda angkutan kota trayek JDM sudah dinilai sangat baik oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa sangat puas akan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh jasa angkutan kota.
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	Adanya ketepatan waktu datang hingga diberangkatkannya 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 39 orang.	Berdasarkan hasil penilaian pelanggan jasa angkutan mengenai ketepatan waktu datang dan pergi angkutan dimana pelanggan pada moda angkutan kota trayek JDM merasa sudah sangat puas
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 “puas” sebanyak 43 orang.	Pelanggan sudah merasa puas dengan kinerja yang diberikan oleh jasa angkutan yang ada.
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 Malang sehingga 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 “puas” dengan kinerja yang diberikan oleh jasa angkutan kota sebanyak 39 orang.	Pelanggan sudah merasa sangat puas akan kinerja dari pelayanan jasa angkutan yang ada pemberian informasi yang tepat dan cepat.
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 khususnya 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 kecelakaan selama perjalanan. Hal tersebut terlihat dari jumlah pelanggan yang merasa “cukup puas” sebanyak 27 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan terhadap keselamatan penumpang selama dalam perjalanan dirasakan baik, sehingga membuat pelanggan merasa puas akan kinerja yang diberikan oleh jasa angkutan kota yang ada saat ini.

Bersambung...

Lanjutan..

No	Variabel	Karakteristik Angkutan Kota Trayek JDM	Kesimpulan
6	Pengenaan tarif angkutan	Pengenaan tarif angkutan kota dinilai pelanggan jasa angkutan tersebut sudah sesuai, dimana 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 41 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan terhadap pengenaan tarif angkutan yang berlaku saat ini sudah dirasakan baik, sehingga pelanggan 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. Jumlah pelanggan yang merasa "cukup puas" juga paling tinggi sebesar 31 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan terhadap keamanan penumpang selama dalam perjalanan dinilai baik, sehingga pelanggan pada jalur ini merasa cukup puas akan kinerja dari pelayanan yang diberikan oleh angkutan kota.
8	Kenyamanan dalam perjalanan	Keteraturan dan keputuhan pengemudi angkutan akan peraturan lalu lintas masih kurang baik, dimana sebagian besar angkutan berhenti pada tempat pemberhentian (ngetem) yang sudah ditentukan sehingga membuat sebagian penumpang tidak puas. Hal tersebut juga membuat pelanggan angkutan pada jalur ini merasa cukup puas dengan kinerja yang diberikan, terlihat dari jumlah pelanggan yang sebagian besar merasa "cukup puas" sebanyak 50 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan terhadap kenyamanan selama dalam perjalanan dirasakan cukup baik, sehingga pelanggan merasa sangat cukup puas akan kinerja yang diberikan.
9	Sopan terhadap penumpang	Kesopanan dan keramahan sopir ini dinilai memuaskan oleh pelanggan jasa angkutan. Jarang ditemui hal maupun kejadian seperti pelecehan pelanggan oleh pengemudi angkutan, sehingga pelanggan merasa pelayanan yang diberikan sudah memuaskan. Terlihat juga dari jumlah pelanggan yang merasa "puas" sebanyak 32 orang.	Penilaian pelanggan angkutan kota terkait kesopanan terhadap penumpang dirasakan sudah baik oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa sudah puas dengan kinerja pelayanan dari jasa angkutan kota.
10	Kebersihan dan kerapian pengemudi	Adanya penampilan pengemudi angkutan yang urag-uragan pada angkutan kota trayek JDM ini membuat pelanggan angkutan merasa puas. Hal tersebut juga terbukti dari pelanggan yang merasa "puas" dengan pelayanan dari angkutan kota trayek JDM ini sebanyak 38 orang.	Penilaian pelanggan jasa angkutan kota mengenai kebersihan dan kerapian pengemudi angkutan dinilai masih baik oleh pelanggan sehingga pelanggan kurang puas akan kinerja pelayanan yang diberikan angkutan kota pada jalur ini.

Sumber : Hasil Analisa

5.3. Analisa Tingkat Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Malang Berdasarkan Persepsi Pengguna

Metode *Importance Performance Analysis* 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

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

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).

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan

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 10 atribut pengukur tingkat kepuasan pada jasa angkutan kota, maka seluruhnya K faktor adalah 10. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

K = Banyaknya item / atribut yang dinilai pengguna (dalam penelitian ini K = 10)

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

A. Kuadran I “Pertahankan Kinerja”

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 Malang 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

B. Kudran II “Cenderung Berlebihan”

Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya 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.

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. Kuadran IV “Pertahankan Prestasi”

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 ditingkatkan dalam segi kinerja

Persepsi kepuasan pelanggan angkutan kota bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari jasa angkutan kota di Kota Malang 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 kuisisioner. Untuk mengetahui tingkat

harapan pengguna angkutan kota dan tingkat kinerja dari jasa angkutan kota berdasarkan persepsi pengguna digunakan penyebaran kuisioner sebanyak 99 responden yang pernah menggunakan jasa angkutan kota sebagai moda transportasi sehari-hari.

5.3.1. Tingkat Harapan Pelanggan

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

Tabel 5.8
Tingkat Harapan Pelanggan Angkutan Umum Trayek JDM

No	Indikator / Atribut	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Penting 3	Kurang Penting 2	Tidak Penting 1	Bobot	Skor Rata-rata
Dapat dipercaya (<i>reliability</i>) :								
1	Ketersediaan moda angkutan	37	38	18	1	4	401	4.05
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	39	28	21	0	11	381	3.85
Rata - rata							3.95	
Tanggapan (<i>responsiveness</i>) :								
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	43	35	17	3	1	413	4.17
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	39	36	21	1	2	406	4.10
Rata - rata							4.14	
Jaminan (<i>assurance</i>) :								
5	Keselamatan penumpang angkutan	27	39	20	0	13	364	3.68
6	Pengenaan tarif angkutan	41	36	21	1	0	414	4.18
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	31	28	24	1	15	356	3.60
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	50	33	15	0	15	381	3.85
Rata - rata							3.83	
Empati (<i>emphaty</i>) :								
9	Sopan terhadap penumpang	32	29	25	5	8	369	3.73
Rata - rata							3.41	
Berwujud (<i>tangibles</i>) :								
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	38	44	16	1	0	416	4.20
Rata - rata							3.40	
Rata - rata keseluruhan							3.74	

Sumber : Hasil Analisa

Keterangan :

1. Bobot pada penilaian responden terhadap kinerja angkutan kota pada angkutan kota trayek JDM 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

$$(38 \times 5) + (39 \times 4) + (18 \times 3) + (1 \times 2) + (4 \times 1) = 401$$

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

$$\begin{aligned} \text{Contoh kolom rata-rata no 1 : Bobot / Jumlah Responden} &= 401 / 99 \\ &= 4.05 \end{aligned}$$

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

$$\begin{aligned} \text{Contoh kolom rata-rata no 1 : Jumlah skor rata-rata tiap pernyataan dalam 1} \\ \text{dimensi / jumlah pernyataan dalam 1 dimensi} \\ &= (4.05 + 3.85) / 2 \\ &= 3.95 \end{aligned}$$

Perhitungan yang sama juga dilakukan untuk pernyataan lainnya.

4. Rata-rata keseluruhan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= \text{Rata-rata dari masing-masing dimensi / jumlah dimensi} \\ &= (3.95 + 4.14 + 3.94 + 3.41 + 3.40) / 5 = 3.7 \end{aligned}$$

5.3.2. Tingkat Kinerja Angkutan Kota

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

Tabel 5.9
Tingkat Kinerja Angkutan Kota trayek JDM

No	Indikator / Atribut	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Penting 3	Kurang Penting 2	Tidak Penting 1	Bobot	Skor Rata-rata
Dapat dipercaya (<i>reliability</i>) :								
1	Ketersediaan moda angkutan	15	40	31	1	12	342	3.45
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	31	48	16	3	1	402	4.06
Rata - rata							3.76	
Tanggapan (<i>responsiveness</i>) :								
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	20	29	26	11	13	329	3.32
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	14	33	28	12	12	322	3.25
Rata - rata							3.29	
Jaminan (<i>assurance</i>) :								
5	Keselamatan penumpang angkutan	29	41	24	4	1	390	3.94
6	Pengenaan tarif angkutan	20	29	28	11	11	333	3.36
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	26	46	21	4	2	387	3.91
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	31	46	20	1	1	331	3.34
Rata - rata							3.64	
Empati (<i>emphaty</i>) :								
9	Sopan terhadap penumpang	18	34	28	8	11	337	3.40
Rata - rata							3.41	
Berwujud (<i>tangibles</i>) :								
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	28	47	19	5	0	395	3.99
Rata - rata							3.40	
Rata - rata keseluruhan							3.50	

Sumber : Hasil Analisa

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 pengkategorian sebagai berikut :

Tabel 5.10
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Per Dimensi Angkutan Kota Trayek JDM
Terhadap Kinerja Angkutan Kota

No	Nilai	Kriteria
1	95.89 % - 100 %	Sangat Memuaskan
2	91.78 % - 95.89 %	Memuaskan
3	87.68 % - 91.78 %	Cukup Memuaskan
4	83.57 % - 87.68 %	Kurang Memuaskan
5	79.47 % – 83.57 %	Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 5.11
Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Dimensi
pada Angkutan Kota Trayek JDM

No	Dimensi	Tingkat Harapan	Tingkat Kinerja	Tki = $X_i/Y_i \times 100 \%$	Kategori
1	<i>Reliability</i> / Dapat dipercaya	3.93	3.76	95.67	Memuaskan
2	<i>Responsiveness</i> / Tanggapan	4.14	3.29	79.47	Tidak Memuaskan
3	<i>Assurance</i> / Jaminan	3.94	3.82	96.95	Sangat Memuaskan
4	<i>Emphaty</i> /Empati	3.41	3.41	100.00	Sangat Memuaskan
5	<i>Tangibles</i> /Berwujud	3.4	3.4	100.00	Sangat Memuaskan
Rata-rata		3.67	3.56	97.00	Sangat Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

Dari data diatas menunjukkan bahwa persepsi pelanggan jasa angkutan kota terhadap dimensi angkutan kota trayek JDM termasuk dalam kategori *sangat memuaskan* dengan nilai rata-rata sebesar 97 %.

Tabel 5.12
Kriteria Nilai Kepuasan Pelanggan Angkutan Kota Trayek JDM
Terhadap Kinerja Angkutan Kota

No	Nilai	Kriteria
1	102.83 % - 108.71 %	Sangat Memuaskan
2	96.95 % - 102.83 %	Memuaskan
3	91.07 % - 96.95 %	Cukup Memuaskan
4	85.19 % - 91.07 %	Kurang Memuaskan
5	79.31 % - 85.19 %	Tidak Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 5.13
Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Atribut
pada Angkutan Kota Trayek JDM

No	Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Tki	Kategori
				$X_i/Y_i \times 100 \%$	
1	Ketersediaan moda angkutan	3.95	4.01	98.50	Memuaskan
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	4.06	3.85	105.51	Sangat Memuaskan
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	3.32	4.17	79.66	Tidak Memuaskan
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	3.25	4.10	79.31	Tidak Memuaskan
5	Keselamatan penumpang	3.94	3.68	107.14	Sangat Memuaskan
6	Pengenaan tarif angkutan	3.36	4.18	80.43	Tidak Memuaskan
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	3.91	3.60	108.71	Sangat Memuaskan
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	3.34	3.85	86.75	Kurang Memuaskan
9	Sopan terhadap penumpang	3.40	3.73	91.33	Cukup Memuaskan
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	3.99	4.20	94.95	Cukup Memuaskan
Rata-rata		3.53	3.76	93.88	Cukup Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

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 terhadap kinerja dari pelayanan jasa angkutan kota yang terdiri dari :

A. Kuadran I “Pertahankan Kinerja”

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 Malang 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

B. Kuadran II “Cenderung Berlebihan”

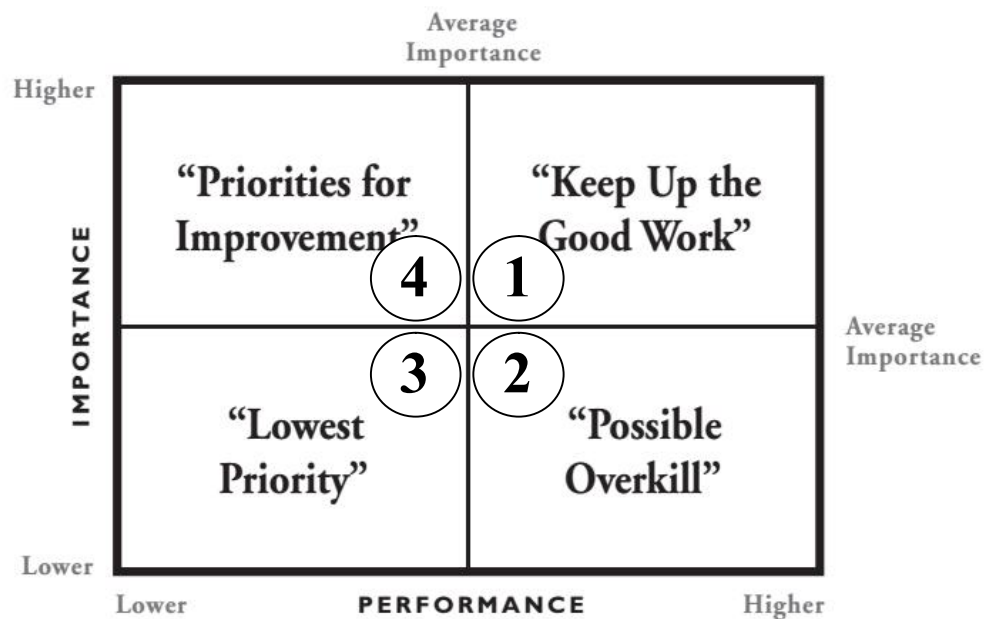
Skor tingkat kepentingan rendah namun skor kepuasannya tinggi. Pada hasil ini menunjukkan atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pengguna dan bahkan dirasakan terlalu berlebihan, namun tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna sangat tinggi.

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.

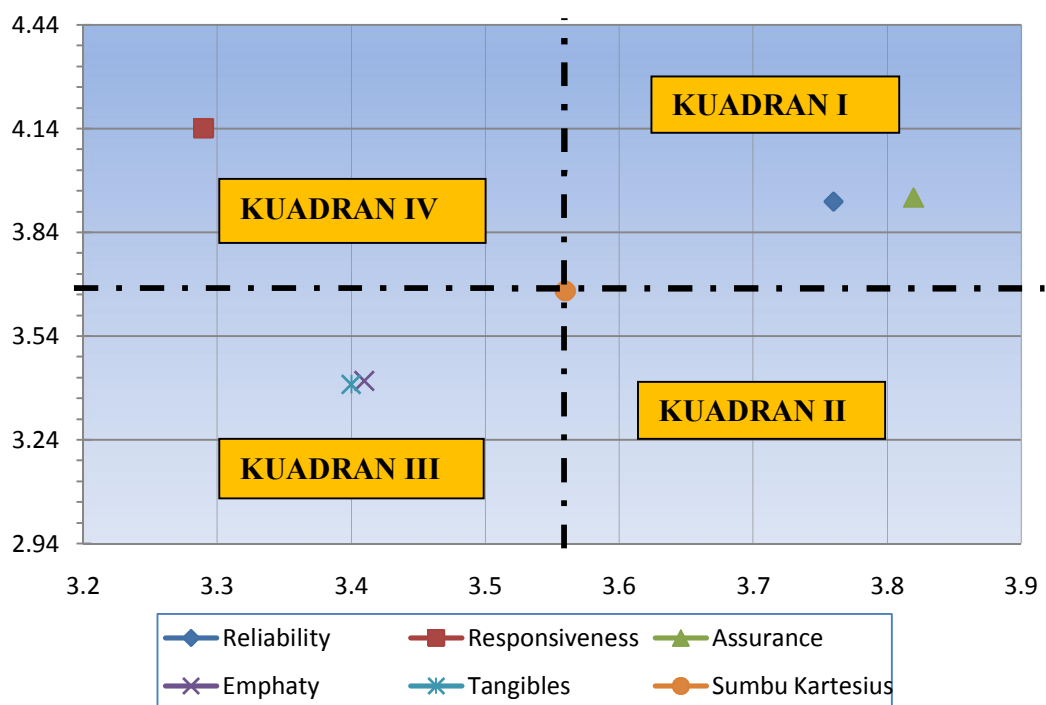
D. Kudran IV “Tingkatkan Kinerja”

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 ditingkatkan dalam segi kinerja



Gambar 5.11
Pembagian Kuadran
Importance Performance Analysis
 Sumber : Martilla dan James (1977)

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 ke-empat (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 5.12
Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Dimensi pada Angkutan Kota Trayek JDM

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

1. Kuadran I “Pertahankan Kinerja”

Reliability/dapat dipercaya, dan *Assurance*/jaminan termasuk dalam kuadran I yang berarti pelanggan merasa dimensi-dimensi ini penting dan kinerja perusahaan sudah baik sehingga pelaksanaannya perlu dipertahankan.

2. Kuadran II “Cenderung Berlebihan”

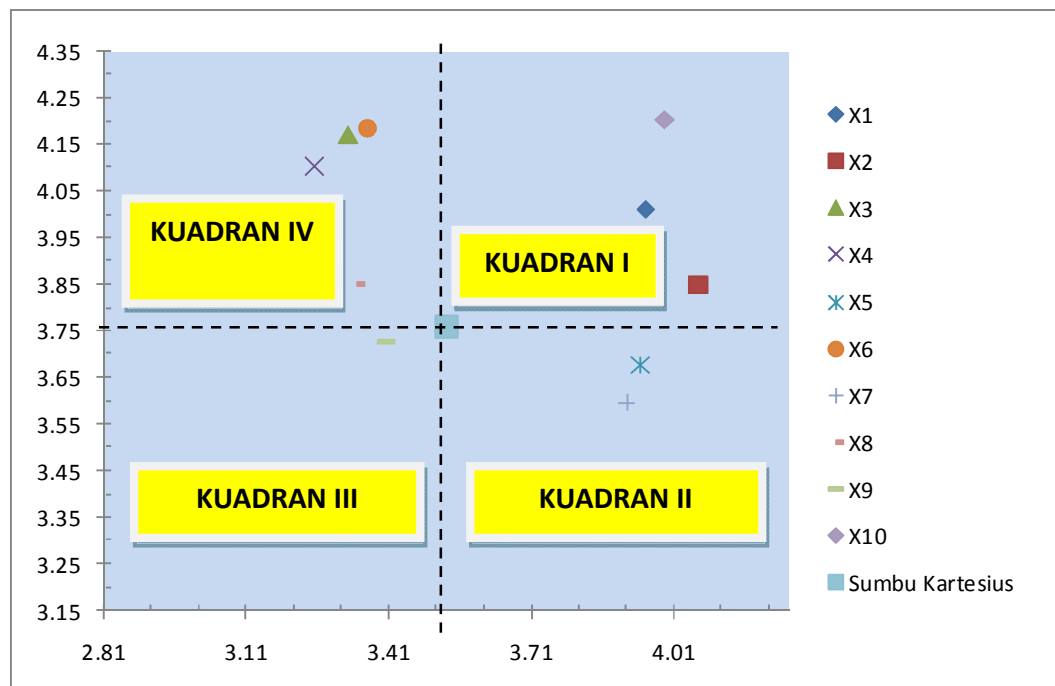
Pada kuadran ini tidak ada dimensi yang termasuk didalamnya, sehingga bisa dikatakan bahwa pada atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut tidak ada yang dianggap kurang penting.

3. Kuadran III “Prioritas Rendah”

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

4. Kudran IV “Tingkatkan Kinerja”

Yang berada dalam kuadran ini yaitu dimensi *responsiveness* /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.



Gambar 5.13

Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Per Atribut pada Angkutan Kota Trayek JDM

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 kerapian pengemudi

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

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

Tabel 5.14
Distribusi Atribut Tingkat Harapan Pengguna Angkutan Kota dan Tingkat Kinerja Angkutan Kota Tiap Atribut pada Angkutan Kota Trayek JDM

Kuadran I (Pertahankan Kinerja) :	
Atribut	Keterangan
Ketersediaan moda angkutan Atribut 1	Pada kuadran I 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.
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. Pelanggan telah merasa puas dengan variabel ini.
Kebersihan dan kerapihan pengemudi Atribut 10	Pelanggan merasa puas dengan penampilan pengemudi di angkutan kota trayek JDM dikarenakan penampilan yang urak-urakan atau kotor sering diperlihatkan pada pelanggan sehingga mengakibatkan kepuasan pelanggan menjadi rendah.
Kuadran II (Cenderung Berlebihan) :	
Atribut	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 angkutan kota trayek JDM merasa tidak puas dengan kinerja keselamatan.
Keamanan penumpang dalam perjalanan Atribut 7	Image kriminal dan kejahatan mempengaruhi persepsi pelanggan jasa angkutan kota khususnya pada angkutan kota trayek JDM sehingga menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah dirasakan oleh pelanggan angkutan.
Kuadran III (Prioritas Rendah) :	
Atribut	Keterangan
Sopan terhadap penumpang Atribut 9	Sikap pengemudi yang sopan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan jasa angkutan. Sering dijumpai sikap pengemudi angkutan pada angkutan kota trayek JDM 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 sekolah).

Bersambung...

Lanjutan..

Kuadran IV (Tingkatkan Kinerja) :	
Atribut	Keterangan
Kesiapan atau kepedulian pengemudi Atribut 3	Pengemudi yang peduli terhadap pelanggannya dianggap memiliki nilai lebih, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun pada angkutan kota trayek JDM masih ada pengemudi atau sopir angkutan yang acuh terhadap pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan
Kesiapan atau kepedulian pengemudi Atribut 3	Pengemudi yang peduli terhadap pelanggannya dianggap memiliki nilai lebih, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Namun pada angkutan kota trayek JDM masih ada pengemudi atau sopir angkutan yang acuh terhadap pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan
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
Pengenaan tarif angkutan Atribut 6	Biaya angkutan kota yang sekarang masih dianggap terlalu mahal oleh pelanggan jasa angkutan kota pada angkutan kota trayek JDM.
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 angkutan kota trayek JDM merasa puas karena dianggap baik dalam berkendara seperti sering memperhatikan kecepatan.

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 5.15
Distribusi Atribut Kepuasan Pelanggan Angkutan Kota
Pada Kuadran IPA Berdasarkan Angkutan Kota Trayek JDM

Atribut	Keterangan
Ketersediaan moda angkutan	Pertahankan Kinerja: Merupakan indikator yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas yang utama
Ketepatan waktu datang dan pergi	
Kebersihan dan kerapihan pengemudi	
Kesiapan atau kepedulian pengemudi	Tingkatkan Kinerja : Merupakan indikator yang perlu dipertahankan kualitasnya bahkan tidak menutup kemungkinan terhadap upaya peningkatan untuk memperbaiki kualitas indikator menjadi lebih maksimal, karena tidak sepenuhnya indikator yang ada berada pada kualitas yang baik
Pemberian informasi yang tepat dan cepat	
Pengenaan tarif angkutan	
Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	
Keselamatan penumpang	Cenderung Berlebihan : Indikator pada kuadran ini dapat diabaikan, akan tetapi tidak menutup kemungkinan untuk ditingkatkan guna mencapai kualitas dari pelayanan jasa angkutan kota terkait dengan kepuasan pelanggan secara maksimal.
Keamanan penumpang dalam perjalanan	
Sopan terhadap penumpang	Prioritas Rendah : Merupakan indikator yang perlu ditingkatkan dengan tingkat prioritas kedua setelah prioritas yang utama

Sumber : Hasil Analisa

BAB VI PENUTUP

Bagian penutup ini akan menyajikan suatu kesimpulan dari tahapan pembahasan sebelumnya yang telah dilakukan mulai dari pendahuluan, gambaran umum lokasi studi, analisa kepuasan pelanggan jasa angkutan kota. Selanjutnya akan ditambahkan dengan rekomendasi yang diharapkan mampu mengaplikasikan lebih lanjut di lapangan mengenai arahan perbaikan permukiman di lokasi studi. Untuk lebih jelas mengenai kesimpulan dan rekomendasi, akan dijabarkan dalam sub bab berikut 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 Malang 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 yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang

1. Ketersediaan Moda Angkutan

Adapun persepsi pelanggan jasa angkutan kota mengenai ketersediaan moda angkutan kota khususnya yang ada di Kota Malang yaitu : jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 37 orang, puas sebanyak 39 orang, cukup puas sebanyak 18 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 4 orang.

2. Ketepatan Waktu Datang dan Pergi

Adapun persepsi pelanggan angkutan kota mengenai ketepatan waktu datang hingga diberangkatkan yaitu : jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 39 orang, puas sebanyak 28 orang, cukup puas

sebanyak 21 orang, kurang puas sebanyak 0 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 11 orang.

3. Kesiapan Atau Kepedulian Pengemudi

Adapun persepsi pelanggan angkutan kota mengenai kesiapan atau kepedulian pengemudi yaitu : jumlah pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 43 orang, puas sebanyak 35 orang, cukup puas sebanyak 17 orang, kurang puas sebanyak 3 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 1 orang.

4. Pemberian Informasi Yang Tepat dan Cepat

Adapun persepsi pelanggan angkutan kota yang menjawab sangat puas sebanyak 39 orang, puas sebanyak 36 orang, cukup puas sebanyak 21 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 2 orang.

5. Keselamatan Penumpang

Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan akan keamanan penumpang pada angkutan kota trayek JDM yaitu yang menjawab sangat puas yang menjawab sangat puas sebanyak 27 orang, puas sebanyak 39 orang, cukup puas sebanyak 20 orang, kurang puas sebanyak 0 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 13 orang.

6. Pengenaan Tarif Angkutan

Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan kota mengenai tarif angkutan yaitu : yang menjawab sangat puas sebanyak 41 orang, puas sebanyak 36 orang, cukup puas sebanyak 21 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 0 orang.

7. Keamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan kota terhadap keamanan dalam keamanan dalam perjalanan yaitu yang merasa sangat puas sebanyak 31 orang, puas sebanyak 28 orang, cukup puas sebanyak 24 orang, kurang puas sebanyak 1 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 15 orang.

8. Kenyamanan Penumpang Dalam Perjalanan

Adapun penilaian pelanggan jasa angkutan atas kenyamanan kenyamanan yang diberikan oleh angkutan kota yaitu pelanggan yang merasa sangat puas sebanyak 50 orang, puas sebanyak 33 orang, cukup puas sebanyak 15 orang, kurang puas sebanyak 0 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 15 orang.

9. Sopan Terhadap Penumpang

Adapun penilaian pelanggan angkutan terhadap sikap sopan dari pengemudi yaitu pelanggan yang menjawab sangat puas sebanyak 32 orang, puas sebanyak 29 orang, cukup puas sebanyak 25 orang, kurang puas sebanyak 5 orang, dan yang menjawab tidak puas sebanyak 8 orang.

10. Kebersihan Dan Kerapihan Pengemudi

Adapun penilaian pelanggan angkutan terhadap kebersihan dan kerapihan pengemudi yang menjawab sangat puas sebanyak 38 orang, puas sebanyak 44 orang, cukup puas sebanyak 16 orang, kurang puas sebanyak 1 orang dan yang menjawab tidak puas sebanyak 0 orang.

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

1. Penilaian berdasarkan Atribut Pelayanan

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 6.1
Atribut Yang Dinilai Pelanggan Angkutan Kota
Terhadap Tingkat Harapan dan Kinerja Angkutan Kota

No	Atribut	Tingkat Kinerja	Tingkat Harapan	Tki = $X_i/Y_i \times 100 \%$	Kategori
1	Ketersediaan moda angkutan	3.95	4.01	98.50	Memuaskan
2	Ketepatan waktu datang dan pergi	4.06	3.85	105.51	Sangat Memuaskan
3	Kesiapan atau kepedulian pengemudi	3.32	4.17	79.66	Tidak Memuaskan
4	Pemberian informasi yang tepat dan cepat	3.25	4.10	79.31	Tidak Memuaskan
5	Keselamatan penumpang	3.94	3.68	107.14	Sangat Memuaskan
6	Pengenaan tarif angkutan	3.36	4.18	80.43	Tidak Memuaskan
7	Keamanan penumpang dalam perjalanan	3.91	3.60	108.71	Sangat Memuaskan
8	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan	3.34	3.85	86.75	Kurang Memuaskan
9	Sopan terhadap penumpang	3.40	3.73	91.33	Cukup Memuaskan
10	Kebersihan dan kerapihan pengemudi	3.99	4.20	94.95	Cukup Memuaskan
Rata-rata		3.53	3.76	93.88	Cukup Memuaskan

Sumber : Hasil Analisa

Tabel 6.2
Penilaian Pelanggan Angkutan Kota Pada Tiap Atribut

Jalur Angkutan	Kriteria	Atribut
Trayek JDM	Sangat Memuaskan	Ketepatan waktu datang dan pergi Keselamatan penumpang Keamanan penumpang dalam perjalanan
	Memuaskan	Ketersediaan Moda Angkutan
	Cukup Memuaskan	Kebersihan dan kerapihan pengemudi Sopan terhadap penumpang
	Kurang Memuaskan	Kenyamanan penumpang dalam perjalanan
	Tidak Memuaskan	Kesiapan atau kepedulian pengemudi Pemberian informasi yang tepat dan cepat Pengenaan tarif angkutan

Sumber : Hasil Analisa

2. Penilaian Hasil Kuadran IPA

Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan metode IPA, maka dapat diketahui hasil dari tingkat 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 yaitu :
 1. Ketersediaan moda angkutan (atribut 1)
 2. Ketepatan waktu datang dan pergi (atribut 2)
 3. Kebersihan dan kerapihan pengemudi (atribut 10)
2. Faktor-faktor yang terletak pada Kuadran II merupakan faktor-faktor yang dinilai berlebihan oleh penumpang :
 1. Keselamatan dan kenyamanan penumpang selama dalam perjalanan (atribut 5)
 2. Keamanan penumpang dalam perjalanan (atribut 7)
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 :
 1. Sopan terhadap penumpang (atribut 9)
4. Faktor-faktor yang terletak pada Kuadran IV merupakan faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan penumpang yaitu :
 1. Kesiapan atau kepedulian pengemudi (atribut 3)
 2. Pemberian informasi yang tepat dan cepat (atribut 4)
 3. Pengenaan tarif angkutan (atribut 6)
 4. Kenyamanan penumpang dalam perjalanan (atribut 8)

C. Strategi dalam peningkatan pelayanan angkutan kota trayek JDM di Kota Malang berdasarkan kepuasan pengguna jasa angkutan kota

Berdasarkan hasil komparasi dari tabel 6.2 tersebut maka diketahui faktor-faktor yang menjadi prioritas peningkatan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Faktor yang termasuk didalam kriteria tidak memuaskan. Adapun atribut tersebut yaitu atribut kesiapan atau kepedulian pengemudi, pemberian informasi yang tepat dan cepat serta pengenaan tarif angkutan.
2. Faktor yang termasuk dalam kriteria kurang memuaskan. Adapun atribut tersebut yaitu atribut kenyamanan penumpang dalam perjalanan.
3. Faktor yang termasuk dalam kriteria cukup memuaskan. Adapun atribut tersebut yaitu atribut kebersihan dan kerapihan pengemudi serta sopan terhadap penumpang.

Maka strategi dalam mencapai peningkatan pelayanan tersebut adalah :

1. Peningkatan standar pelayanan dan pelatihan pengemudi yang terampil dalam menjalankan tugas.
2. Peninjauan kembali tarif angkutan kota trayek JDM.

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 Malang. 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 yang kurang bahkan tidak memuaskan diharapkan akan dijadikan bahan pertimbangan bagi pemerintah setempat dalam pengadaan armada angkutan kota yang baru dan peningkatan standar pelayanan pengemudi angkutan kota.

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

Diketahuinya beberapa faktor yang dianggap kurang bahkan tidak memuaskan bagi pelanggan jasa angkutan kota sehingga diharapkan perlu perhatian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada bidang jasa angkutan kota trayek JDM di Kota Malang seperti :

Pengaruh penghasilan pengemudi angkutan kota trayek JDM terhadap kepuasan pengguna jasa angkutan kota.

LAMPIRAN



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

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pelanggan Angkutan Kota Trayek JDM
Di Tempat

Bersama ini saya :

Nama : Wahyu Parulian Siahaan

Keterangan : Mahasiswa Teknik Perencanaan Wilayah dan Kota
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
MALANG

Untuk keperluan penelitian yang saya lakukan, maka saya mohon kepada Bapak/Ibu Pelanggan/Pengguna Angkutan Kota Trayek JDM berkenan mengisi kuesioner ini.

Semua informasi dari kuesioner ini terjamin kerahasiaannya. Kuesioner ini dilakukan untuk kepentingan penyusunan Skripsi/TA.

Tidak lupa saya ucapkan terima kasih atas kesediaan dan bantuan bapak/ibu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Wahyu Parulian Siahaan



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

Surveyor

A. Identitas Responden

Nama : Bambang
Alamat : KPS. E. 156
Jenis kelamin : laki-laki
Usia : 30
Pekerjaan : PNS
Pendapatan per bulan : 2.000.000

B. DAFTAR PERNYATAAN

I. Reliability / Dapat dipercaya

a. Ketersediaan Moda Angkutan

1. Tingkat harapan anda dengan ketersediaan angkutan kota trayek JDM

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan atas ketersediaan angkutan kota trayek JDM

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------

b. Ketepatan Waktu Datang Dan Pergi

1. Tingkat harapan anda dengan ketepatan waktu datang dan pergi angkutan kota trayek JDM

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan ketepatan waktu datang dan pergi angkutan kota trayek JDM

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------



II. Responsiveness / Tanggapan

a. Kesiapan atau Kepedulian Pengemudi

1. Tingkat harapan anda dengan kesiapan atau kepedulian pengemudi

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan kesiapan atau kepedulian pengemudi

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------

b. Pemberian Informasi Yang Tepat Dan Cepat

1. Tingkat harapan anda dengan pemberian informasi yang tepat dan cepat

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan pemberian informasi yang tepat dan cepat

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------

III. Assurance / Jaminan

a. Keselamatan Penumpang

1. Tingkat harapan anda dengan keselamatan penumpang

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan keselamatan penumpang

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------

b. Pengenaan Tarif Angkutan

1. Tingkat harapan anda dengan pengenaan tarif angkutan

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan pengenaan tarif angkutan

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------



c. Keamanan penumpang dalam perjalanan

1. Tingkat harapan anda dengan keamanan penumpang dalam perjalanan

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan keamanan penumpang dalam perjalanan

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------

d. Kenyamanan penumpang dalam perjalanan

1. Tingkat harapan anda dengan kenyamanan penumpang dalam perjalanan

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan kenyamanan penumpang dalam perjalanan

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------

IV. Emphaty / Empati

a. Sopan terhadap Penumpang

1. Tingkat harapan anda dengan sikap sopan pengemudi terhadap penumpang

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan sikap sopan pengemudi terhadap penumpang

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------

V. Tangibles / Berwujud

a. Kebersihan dan kerapihan pengemudi

1. Tingkat harapan anda dengan kebersihan dan kerapihan pengemudi

Sangat Tidak Memuaskan	1	2	3	4	5	Sangat Memuaskan
------------------------	---	---	---	---	---	------------------

2. Tingkat kinerja angkutan dengan kebersihan dan kerapihan pengemudi

Sangat Tidak Penting	1	2	3	4	5	Sangat Penting
----------------------	---	---	---	---	---	----------------

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)
 $df = 1 - 200$

Diproduksi oleh: Junaidi
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

Tabel r untuk df = 151 - 200

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

<http://inadharmawati.blogspot.com/2013/06/v-behaviorurldefaultvmlo.html>

Jumat, 28 Juni 2013

UJI VALIDITAS ITEM DENGAN PROGRAM SPSS 16.0

UJI VALIDITAS ITEM DENGAN PROGRAM SPSS 16.0

Uji Validitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti.

Uji Reliabilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel.

<http://inadharmawati.blogspot.com/2013/06/v-behaviorurldefaultvmlo.html>

1. Uji Validitas

Uji Validitas Item dapat dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0.

Untuk proses ini, akan digunakan Uji Korelasi Pearson Product Moment. Setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksud. Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut. Cara melakukan Uji Validitas dengan SPSS 16.0

Contoh:

Suatu penelitian dengan menggunakan skala untuk mengetahui prestasi belajar seseorang. Ada 10 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert, yaitu :

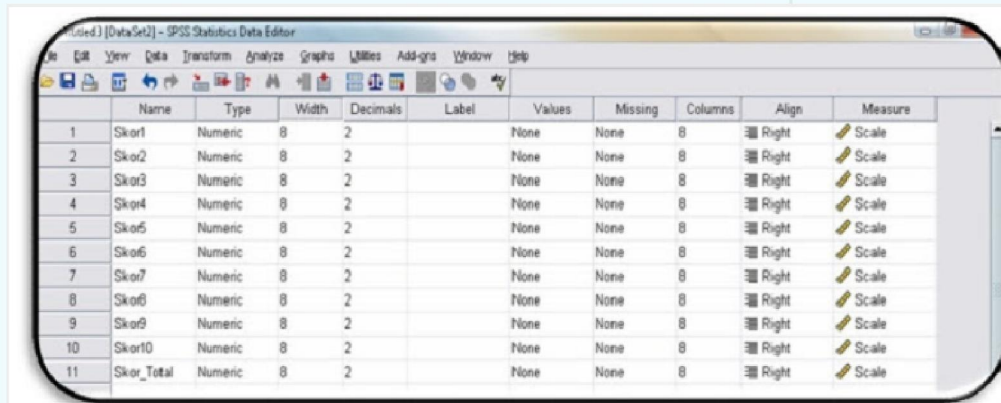
1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, 4 = Sangat Setuju

Setelah membagikan pada 12 responden, didapatkan data sebagai berikut :

Responden	Skor Item										Skor Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	33
2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	3	21
4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	34
5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	34
6	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	35
7	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	32
8	1	2	2	1	2	2	1	3	4	3	21
9	4	2	3	3	4	2	1	1	4	4	28
10	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	2	36
12	3	2	1	2	3	1	1	2	3	3	21

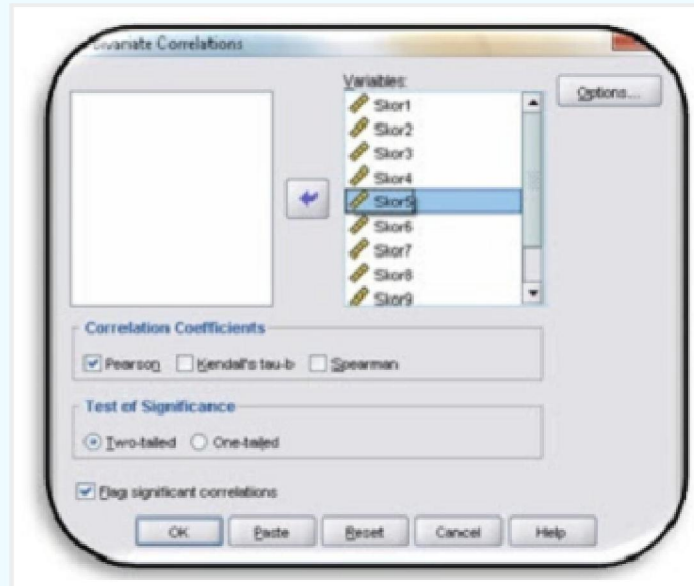
Langkah pengujian dengan SPSS 16.0 :

1. Definisikan variabel dan masukkan data ke program SPSS



Gambar 4.1 Mendefinisikan variabel

2. Klik Analyze → Correlate → Bivariate
3. Masukkan semua item ke kotak Variables



4

Gambar 4.2 Bivariate Correlations

		Correlations										
		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	E
y1	Pearson Correlation	1.000	.451	.339	.318	.364	.272	.527	.451	.301	.331	.614
	Sig. (2-tailed)		.012	.067	.086	.048	.146	.003	.012	.106	.074	.000
	N	30.000	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y2	Pearson Correlation	.451	1.000	.384	.546	.262	.125	.230	1.000	.099	.156	.649
	Sig. (2-tailed)	.012		.036	.002	.161	.509	.222	.000	.604	.410	.000
	N	30	30.000	30	30	30	30	30	30	30	30	30
y3	Pearson Correlation	.339	.384	1.000	.744	.643	.177	.300	.384	.512	.453	.749
	Sig. (2-tailed)	.067	.036		.000	.000	.351	.107	.036	.004	.012	.000
	N	30	30	30.000	30	30	30	30	30	30	30	30
y4	Pearson Correlation	.318	.546	.744	1.000	.357	-.027	.237	.546	.319	.412	.678
	Sig. (2-tailed)	.086	.002	.000		.053	.888	.207	.002	.086	.024	.000
	N	30	30	30	30.000	30	30	30	30	30	30	30
y5	Pearson Correlation	.364	.262	.643	.357	1.000	.578	.559	.262	.672	.533	.774
	Sig. (2-tailed)	.048	.161	.000	.053		.001	.001	.161	.000	.002	.000
	N	30	30	30	30	30.000	30	30	30	30	30	30
y6	Pearson Correlation	.272	.125	.177	-.027	.578	1.000	.719	.125	.653	.420	.577
	Sig. (2-tailed)	.146	.509	.351	.888	.001		.000	.509	.000	.021	.001
	N	30	30	30	30	30	30.000	30	30	30	30	30
y7	Pearson Correlation	.527	.230	.300	.237	.559	.719	1.000	.230	.688	.530	.713
	Sig. (2-tailed)	.003	.222	.107	.207	.001	.000		.222	.000	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30.000	30	30	30	30
y8	Pearson Correlation	.451	1.000	.384	.546	.262	.125	.230	1.000	.099	.156	.649
	Sig. (2-tailed)	.012		.036	.002	.161	.509	.222		.604	.410	.000
	N	30	30.000	30	30	30	30	30	30.000	30	30	30
y9	Pearson Correlation	.301	.099	.512	.319	.672	.653	.688	.099	1.000	.537	.711
	Sig. (2-tailed)	.106	.604	.004	.086	.000	.000	.000	.604		.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30.000	30	30
y10	Pearson Correlation	.331	.156	.453	.412	.533	.420	.530	.156	.537	1.000	.654
	Sig. (2-tailed)	.074	.410	.012	.024	.002	.021	.003	.410	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30.000	30
E	Pearson Correlation	.614	.649	.749	.678	.774	.577	.713	.649	.711	.654	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30.000

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
 **. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

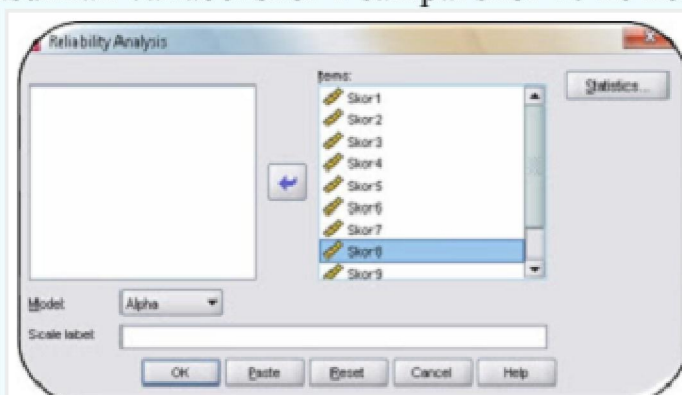
Dari hasil analisis di dapat nilai skor item dengan skor total. Nilai ini kemudian kita bandingkan dengan nilai r tabel. R tabel dicari pada signifiklan 5% dengan uji 2 sisi dan $n=12$, maka di dapat r tabel sebesar 0.576. berdasarkan hasil analisis didapat nilai korelasi untuk item 1, 9, dan 10 kurang dari 0.576. maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut tidak berkorelasi signifikan dengan skor total (dinyatakan tidak valid) dan harus dikeluarkan atau diperbaiki.

Corrected Item-Total Correlation

Analisis ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap nilai koefisien korelasi yang overestimasi. Hal ini dikarenakan agar tidak terjadi koefisien item total yang overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari yang sebenarnya). Atau dengan cara lain, analisis ini menghitung korelasi overestimasi (estimasi nilai yang lebih tinggi dari sebenarnya). Atau dengan cara lain, analisis ini menghitung korelasi tiap item dengan skor total (teknik bivariate personal), tetapi skor total di sini tidak termasuk skor item yang akan di hitung. Sebagai contoh pada kasus di atas kita akan menghitung item 1 dengan skor total, berarti skor total didapat dari penjumlahan skor item 2 sampai skor item 10. Perhitungan teknik ini cocok digunakan pada skala yang menggunakan item pertanyaan yang sedikit, karena pada item yang jumlahnya banyak, penggunaan korelasi bivariate (tanpa koreksi) efek overestimasi yang dihasilkan tidak terlalu besar. Ambil contoh kasus diatas.

Langkah – langkah pengujian dengan SPSS 16.0

1. Devinisikan variabel seperti contoh di atas.
2. Klik *Analyze* → *Scale* → *Reliability Analysis*.
3. Masukkan variabel skor 1 sampai skor 10 ke kotak *Items*.



4. Klik **Statistics**, pada Descriptives for klik **Scale if Item Deleted**.
5. Klik **Continue**.
6. Klik **OK**.

Hasil Output :

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

		N	%
Cases	Valid	12	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	12	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.838	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor1	27.2500	29.841	.411	.835
Skor2	27.2500	28.023	.615	.816
Skor3	27.4167	25.720	.822	.793
Skor4	26.9167	26.629	.716	.805
Skor5	26.9167	29.538	.560	.822
Skor6	27.2500	25.841	.776	.797
Skor7	27.3333	25.152	.678	.808
Skor8	27.2500	27.114	.568	.820
Skor9	26.8333	32.879	.187	.848
Skor10	27.0833	35.356	-.139	.868

Dari hasil output bisa dilihat pada Corrected Item – Total Correlation, inilah nilai korelasi yang diperoleh. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan r tabel (0.576). dari hasil analisis dilihat bahwa item 1,5,9, dan 10 nilainya kurang dari 0.576 (dinyatakan tidak valid).

UJI RELIABILITAS

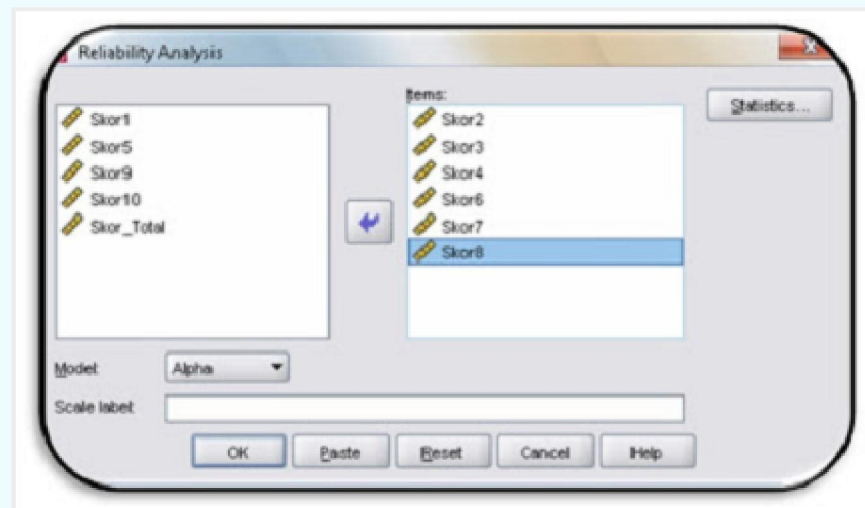
Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas di antaranya metode tes ulang, formula Flanagan, Cronbach's Alpha, metode formula KR – 20, KR – 21, dan metode Anova Hoyt.

Metode yang sering digunakan dalam penelitian adalah metode Cronbach's Alpha. Metode ini sangat cocok digunakan pada skor dikotomi (0 dan 1) dan akan menghasilkan perhitungan yang setara dengan menggunakan metode KR-20 dan Anova Hoyt.

Contoh: Dari data uji validitas ditentukan data yang valid. Data yang valid itu akan diuji reliabilitas

Langkah pengujian dengan SPSS 16.0 sebagai berikut.

1. Definiskan variabel seperti contoh di atas
2. Klik Analyze → Scale → Reliability Analysis
3. Masukkan variabel yang valid (setelah diuji dengan uji validitas) ke kotak Items.



Gambar 4.4 Reliability analysis

4. Klik Statistivs, pada Descriptives For klik Scale If Item Deleted
5. Klik Continue

6. Klik OK

Hasil Output :

Reliability

Scale : ALL VARIABLES

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.897	6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	12	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	12	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Skor2	14.6667	18.970	.641	.891
Skor3	14.8333	18.152	.696	.883
Skor4	14.3333	18.242	.684	.885
Skor6	14.6667	16.788	.861	.857
Skor7	14.7500	15.841	.794	.868
Skor8	14.6667	17.515	.675	.887

Dari hasil analisis di dapat nilai Alpha sebesar 0.897, sedangkan nilai r kritis (uji 2 sisi) pada signifikansi 5% dengan $n = 12$, di dapat sebesar 0.576. maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliable

Sumber : <http://inadharmawati.blogspot.com/2013/06/v-behaviorurldefaultvml.o.html>



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 : Wahyu Parwati Satrian
NIM : 95 24 058

Dapat diijinkan untuk mengahil tugas akhir/Skripsi
Adapun hasil studi yang telah saya peroleh adalah :

Kredit : 130
IPK : 2,71

Studio/PKN:

Selesai : 1 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, 13-3-2013

Hormat Saya

Wahyu Parwati Satrian

Mengetahui dan menyetujui

BAU/FUK 18/3

14/11/13

Sekretaris
Jurusan T. Planologi

ARIEF SETYAWAN, ST., MTP.,

Dosen Wali

AGUNG WIDJAKSONO, ST., MTP.,

Recording
Jurusan T. Planologi

SUNARSIH, Spd.



**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 : Wahyu Pawlian Sihaban

NIM : 05 24 058

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

Kredit : 139

IPK : 2,71

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

Malang, 13-3-2013.....

Hormat Saya


Wahyu Pawlian Sihaban

Mengetahui dan menyetujui


Rekording Jur. T. Planologi


Dra. Sunarsih

Dosen Wali


AGUNG MATJARKSONO, ST., MTP.,

Sekretaris

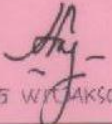

ARIEF SETIAWAN, ST., MTP.,

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	B	KHS / SURAT PUAS
3	STD PENGEMBANGAN WILAYAH	SELESAI	A	KHS / SURAT PUAS
4	PKN	SELESAI	B	KHS / SURAT PUAS
5	KOLOKIUUM	SELESAI	C	KHS / SURAT PUAS

MALANG, 13-3-2013
DOSEN WALI


AGUNG W. AKSONO, ST., MTT.

DAFTAR PRESTASI AKADEMIK

NIM : 952408				PROGRAM STUDI : Teknik Planning S-1					
NAMA : WAHYU PARULIAN SIAHAAN				Dosen Tanggal : 3/12/2013, Pukul : 0:05:22AM					
KD. MK	NAMA MATA KULIAH	SKS	Nilai	K x N	KD. MK	NAMA MATA KULIAH	SKS	Nilai	K x N
PL1106	BAHASA INDONESIA	3	D	90					
PL1107	SISTEM ISKAL DAN KEPEMUDU	3	D	90					
PL1108	PENGANTAR PERENCANAAN WIL	4	B	120					
PL1201	PENGANTAR TEKNOLOGI INFORM	2	B	60					
PL1303	PENGANTAR TEKNOLOGI INFORM	2	C	60					
PL1301	MATEMATIKA	3	C	60					
PL1302	TEKNIK PRESENTASI DAN NERMA	3	B	90					
PL2100	PENGANTAR EKONOMI	2	B	60					
PL2110	STATISTIK	3	C	60					
PL2111	TATA RUMAH DAN PERKEMBANGAN	3	C	60					
PL2112	PRASARANA WILAYAH DAN KOTA	3	D	90					
PL2113	PENGANTAR PROSES PERENCANA	4	B	120					
PL2114	BAHASA INDONESIA	2	A	80					
PL2303	GEOLOGI LINGKUNGAN	3	B	90					
PL3101	PENYDIKIAN AGAMA ISLAM	2							
PL3102	PENYDIKIAN AGAMA KRISTEN	2	B	60					
PL3103	PENYDIKIAN AGAMA KATOLIK	2							
PL3104	PENYDIKIAN AGAMA HINDU	2							
PL3105	PENYDIKIAN AGAMA BUDHA	2							
PL3115	ANALISA SUMBERDAYA DAN LIM	3	D	90					
PL3116	METODE ANALISA PERENCANAAN	3	B	90					
PL3117	PERENCANAAN TRANSPORTASI	3	D	90					
PL3118	PERENCANAAN KOTA I	3	C	60					
PL3119	PERENCANAAN	3	C	60					
PL3120	METODE PENELITIAN	3	B	90					
PL3121	METODE ANALISA PERENCANAAN	3	B	90					
PL3122	ANALISA LOKASI DAN POLA RUW	3	C	60					
PL4121	EKONOMI WILAYAH DAN KOTA	2	B	90					
PL4122	PERENCANAAN KOTA II	4	B	120					
PL4203	PENGANTAR TECHNOPEUNERSH	2	B	60					
PL4306	COMMUNITY DEVELOPMENT	2	B	60					
PL4307	URBAN DESIGN	3	C	60					
PL5121	TEORI PERENCANAAN	3	D	90					
PL5124	SISTEM INFORMASI PERENCANAAN	2	B	60					
PL5125	PERENCANAAN WILAYAH I	3	C	60					
PL5126	PERENCANAAN TABAK DAN KAW	4	B	120					
PL5204	WAWASAN WILAYAH KEPULAUAN	2	D	60					
PL5308	PERENCANAAN PERDESAAN	3	C	60					
PL5309	PERENCANAAN KOTA CULTURAL	3	C	60					
PL6137	HUKUM DAN ADMINSTRASI PERH	3	B	90					
PL6138	SISTEM INFORMASI PERENCANAAN	3	B	90					
PL6125	PERENCANAAN WILAYAH II	4	A	160					
PL6310	PERENCANAAN KOTA CULTURAL	3	C	60					
PL6311	PERENCANAAN TATA RUANG KEP	3	C	60					
PL6312	MANAJEMEN KOTA	3							
PL6313	PERENCANAAN KAWASAN PARTIS	3	D	90					
PL7130	KERAWANDEGAAN	3	B	90					
PL7131	PENGHAYATAN PEMBANGUNAN	3	C	60					
PL7134	RELAJAT R.M.T	2	C	60					
PL7315	PELUTER PERENCANAAN	3	D	90					
PL7316	MANAJEMEN WILAYAH	3							
PL7317	LAHSELAP PERLOTAAN	3	B	90					
PL7318	KERJA PRAKTEK	3	D	90					
PL8133	SKORSI	5		90					
PL8319	LOGOKRUI	3	C	60					

TA

Tgl 13/3/2013



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

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.JRS – 046/I.TA/4/2014 . 08 April 2014
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**
Kepada Yth : **Arief Setijawan, ST, MT**
Dosen Perencanaan Wilayah Dan Kota/ PWK
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 : **Wahyu Parulian Siahaan**

NIM : **95. 24. 058**

Judul TA :

"Identifikasi Pengaruh Keberadaan Angkutan Kota Terhadap Persepsi dan Perilaku Penghuni Perumahan Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah."

Sejak Tanggal : **08 April 2014 s/d 08 September 2014**

(Maksimum 6 bulan). Dalam masa pembimbingan tersebut, Ibu / Bapak didampingi oleh Pembimbing II dari Jurusan kami, yaitu :

Ida Soewarni, ST, MT 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. Dekan
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Ud. Ketua Jurusan Teknik Perencanaan
Wilayah dan Kota


Ida Soewarni, ST, MT



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG

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

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.JRS – 047/I.TA/4/2014 08 April 2014
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

Kepada Yth : **Ida Soewarni, ST, MT**
Dosen Perencanaan Wilayah Dan Kota/ PWK
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 : **Wahyu Parulian Siahaan**

NIM : **95. 24. 058**

Judul TA :

"Identifikasi Pengaruh Keberadaan Angkutan Kota Terhadap Persepsi dan Perilaku Penghuni Perumahan Bagi Masyarakat Berpenghasilan Rendah."

Sejak Tanggal : **08 April 2014 s/d 08 September 2014**

(Maksimum 6 bulan). Dalam masa pembimbingan tersebut, Ibu / Bapak didampingi oleh Pembimbing I dari Jurusan kami, yaitu :
Arief Setjawan, ST, MT 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. Dekan
Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan
Ub. Ketua Jurusan Teknik Perencanaan
Wilayah dan Kota


Ida Soewarni, ST, MT



**Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
(Jurusan Teknik Planologi)
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional**

Nama : Wahyu Parulian Siahaan
NIM : 95.24.058
Dosen Pembimbing I : Arief Setiyawan, ST. MTP.

Judul : Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Kota Trayek
JDM di Kota Malang

No	Tanggal	Catatan / Keterangan	Paraf
		1. - Penjelasan Tujuan dan Sasaran	
		- Kajian Pustaka diperbanyak.	
		- Output dari Studi Man diapakan?	
		- Variabel?	
		- Metodologi menggunakan apa?	
		- Kuisioner?	
		- Penarikan kesimpulan belum mengemruncut.	
		- Periksa Catatan kaki	
		- Reduksional	
	22-2-2014	Acc Seminar Hasil	



**Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
(Jurusan Teknik Planologi)
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional**

Nama : Wahyu Parulian Siahaan
NIM : 95.24.058
Dosen Pembimbing II : Ida Soewarni, ST MT

Judul : Identifikasi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Kota Trayek
JDM di Kota Malang

No	Tanggal	Catatan / Keterangan	Paraf
	22-2-14	Aee Seminar Hasil 1	



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura – gura 2
MALANG

PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : WAHYU PARULIAN SIAHAAN
Nim : 95.24.058
Hari / Tanggal : Kamis, 27 Pebruari 2014
Judul Skripsi : *Penilaian Pengguna Jasa angkutan Kota Terhadap Tingkat Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan angkutan Kota Trayek JDM Di Kota Malang*

Perbaikan tersebut meliputi :

1. Rumusan var or 5 ke 10 or mana ?
2. Analisis statistik yang digunakan di data penduduk
3. Sasaran 3 blm terjawab di rekomendasi

Dosen Penguji

Ir. A. Nurul Hidayati, MTP



INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL
Jl. Bendungan Sigura – gura 2
M A L A N G

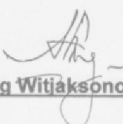
PERBAIKAN SEMINAR HASIL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : WAHYU PARULIAN SIAHAAN
N I m : 95.24.058
Hari / Tanggal : Kamis, 27 Pebruari 2014
Judul Skripsi : **Penilaian Pengguna Jasa angkutan Kota Terhadap Tingkat Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan angkutan Kota Trayek JDM Di Kota Malang**

Perbaikan tersebut meliputi :

- 1. tata tulis laporan, grafik, daftar pustaka(x),
huruf kecil/kapital
- 2. bab III: metodologi, koreksi: tidak punya.
- 3. Data → bab 4 tidak ada.
- 4. penemuan metode IPA
 - tpbapan
 - Keperluan?
 - keberanian faktor.
- 5. Hasil → fokus ke user dan pelayanan

Dosen Penguji

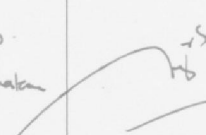




Agung Witjaksono, ST., MTP



**Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota
(Jurusan Teknik Planologi)
Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan
Institut Teknologi Nasional**

Nama : Wahyu Parulian Siahaan
NIM : 95.24.058
Dosen Pembimbing I : Arief Setiyawan, ST., MTP.

Judul : Penilaian Pengguna Jasa Terhadap Tingkat Harapan Pelanggan Dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek JDM Di Kota Malang

No	Tanggal	Catatan / Keterangan	Paraf
		Tegaskan rang lingkup: & definisi yg digunakan	
		Kelengkapan analisisnya	
		- Tata tulis. - Footnote	
		Acc siday.	

LANGUAGE LABORATORY
NATIONAL INSTITUTE OF TECHNOLOGY MALANG

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



Certificate Of Achievement

TOEFL

This certifies that

WAHYU PARULIAN SIAHAAN

has taken

TOEFL - PREDICTION TEST

Administered

by **ITN LANGUAGE LABORATORY**

February 18, 2013

TOEFL-PREDICTION SCORE RECORD

Section 1	Section 2	Section 3	Total Score
42	43	44	430

SCALED SCORES



Head of Language Laboratory

Drs. Addy Utomo, M.Pd

NIP.Y.102 87 00162



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

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
UJIAN SKRIPSI

Sesuai hasil kesepakatan kami, mahasiswa sebagai berikut :

Nama : **WAHYU PARULIAN SIAHAAN**

NIM : 95.24.058

Judul Skripsi : *Penilaian Pengguna Jasa terhadap Tingkat Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek JDM di Kota Malang*

Tanggal Seminar Hasil Skripsi ; **27 Februari 2014**

Dinyatakan LAYAK untuk UJIAN SKRIPSI dalam bentuk "Buku Hitam", dengan catatan sebagai berikut :

Pembimbing I

ARIEF SETIYAWAN, ST., MTP

Pembimbing II

IDA SOEWARNI, ST., MT



PT. BNI (PERSERO) MALANG
BANK NIAGA MALANG

PERKUMPULAN PENGELOLA PENDIDIKAN UMUM DAN TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
INSTITUT TEKNOLOGI NASIONAL MALANG
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK SIPIL DAN PERENCANAAN
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER TEKNIK

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
JILID BUKU SKRIPSI

Sesuai hasil kesepakatan kami, mahasiswa sebagai berikut :

Nama : **WAHYU PARULIAN SIAHAAN**

NIM : 95.24.058

Judul Skripsi : *Penilaian Pengguna Jasa terhadap Tingkat Harapan Pelanggan dan Kinerja Pelayanan Angkutan Kota Trayek JDM di Kota Malang*

Tanggal Seminar Hasil Skripsi ; **27 Februari 2014**


Dinyatakan ~~LAYAK/TIDAK LAYAK~~ untuk diijilid menjadi **BUKU HITAM** dengan catatan sebagai berikut :

Pembimbing I



ARIEF SETIYAWAN, ST., MTP

Pembimbing II



IDA SOEWARNI, ST., MT

**DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK**



Nama Mahasiswa : Wahyu Pawlian Sahaan
NIM : 95-24-058

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	ANDRY SUMBAGA 04.007	Kajian Penempatan Digester Biogas Sbg Sumber Energi Alternatif Perkotaan.	1. 2. 3.
2.	VERNAL T. R 09.038	Penelitian Jalur Part Tempat Tinggal Mahasiswa menuju P.T berdasarkan Preferensi Mahasiswa	1. 2. 3.
3.	Wulandari 04.021	Identifikasi Pemanfaatan: Sumber Daya Air berdsrten Pendekatan Pemanfaatan Air	1. 2. 3.
4.			1. 2. 3.
5.			1. 2. 3.

Mengetahui
Sekretaris Jurusan

Arief Setiyawan, ST, MTP

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI
SEMINAR HASIL SKRIPSI
 JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK



Nama Mahasiswa : Wahyu Pawlian Siahaan
 NIM : 95-24-058

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	ARDANES, R.W. 01.24.080	PENATAAN PKL PADA KORIDOR JALAN SOEKARNO-HATA MALANG	1. 2. 3.
2.	YUSVALDIUS-S.M. 00-24-125	FEARIJAN LOCAL MASYARAKAT MANGROVE DALAM PEMANTAPAN PERSO DAN PERKEHILAHAN LINGKUNG	1. 2. 3.
3.	YEHEZKIEL.S 01.075	Tingkat Partisipasi Masyarakat Disun Bedalisado dalam mendukung Pengembangan Objek wisata Cakran Glotak	1. 2. 3.
4.	SHINTA ULIANA 03.043	Pertiraan Kemacetan Lalulintas Berdasarkan Pola Pergerakan Antar Zona	1. 2. 3.
5.	LUSI TRI MULYANI 05.037	Identifikasi Ruang berdasarkan Perilaku Masy. pd. Kaw. Pemukiman di sekitar Pabrik Gula-Krobet	1. 2. 3.

Mengetahui
 Sekretaris Jurusan

Arief Setiyawan, ST. MTP

DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI
SEMINAR HASIL SKRIPSI
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK

Foto
berwarna
3 x 4

Nama Mahasiswa : Wahyu Pratiwi Siahaan
NIM : 05-24-058

NO	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	Martina Tri Wahyuni 02-105	Identifikasi faktor ² yang mempengaruhi Masy. Dlm Pemanfaatan Bangunan Lahan	1. <u>San</u> 2. <u>As</u> 3.
2.			1. 2. 3.
3.			1. 2. 3.
4.			1. 2. 3.
5.			1. 2. 3.

Mengetahui
Sekretaris Jurusan

Arief Setiyawan, ST, MTP

**DAFTAR ABSENSI MENGIKUTI
UJIAN SKRIPSI / SIDANG KOMPREHENSIF
JURUSAN TEKNIK PLANOLOGI / PWK**



Nama Mahasiswa : Wahyu Panji An Gabaan
NIM : 85-24058

NO.	NAMA MAHASISWA & NIM	JUDUL SKRIPSI	TTD PENGUJI
1.	ADITYO DWI NUGROHO 01.077	Identifikasi Kesesuaian Bangunan terhadap AP berdasarkan variabel GSB, ketinggian bangunan dan fungsi bangunan.	1. 2. <i>SW</i> 3. <i>Tu</i>
2.	BENEDIKTUS STEPHANUS LUN 04.045	Pengembangan Kawasan Wisata Industri Kerajinan Sasando di Desa Weikelu, Kec. Kupang Tengah Kab. Kupang	1. <i>SW</i> 2. <i>Stephanus</i> 3. <i>+</i>
3.	DEAKY DEBORAH L 07.030	Konsep Pemukiman Tanggap Bencana Banjir di Kelurahan Barung. - Kota Malang	1. 2. <i>Deaky</i> 3. <i>Deaky</i>
4.	SRY FASLIATAMKA 02.046	Penataan Kawasan Wisata Air Terjun Coban Talun Berbasis Wisata Petualangan di Kota Batu.	1. 2. <i>As.</i> 3.
5.	DEANE PRATIWI TATTO 04.018	Pengaruh Komersialisasi Ruang Publik Terhadap Fungsi Pelayanan Ruang Publik	1. 2. <i>As.</i> 3. <i>As.</i>

Mengetahui
Sekretaris Jurusan

AS
Arief Setiyawan, ST, MTP

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku :

- Arikunto., Suharsimi 2002, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*.
Edisi Revisi ke-4, : Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, Philip, K.L. Keller. 2012, *Marketing Management, 14th ed.*. Prentice Hall,
New Jersey.
- Nazir, Mohammad., 2003, *Metode Penelitian, cetakan kelima*, Ghalia, Jakarta
- Riduwan, 2006, *Dasar - Dasar Statistika*; CV.Afabeta, Bandung
- Rangkuti, Freddy, 2003, *Riset Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Rangkuti, Freddy.2002.*The Power of Brands: Teknik Mengelola Brand Equity
dan Strategi Pengembangan Merek + Analisis Kasus dengan
SPSS*.Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Sekaran, Uma., 2006, *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Edisi 4, Buku 1,
Salemba Empat, Jakarta
- Sugiyono . 2006. *Metode Penelitian Bisnis*. CV ALFABETA, Bandung
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan
Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tamin, Ofyar Z., 2000, *Perencanaan dan Permodelan Transportasi. Edisi ke-2*, :
Penerbit ITB, Bandung
- Triton,PB. (2006). *SPSS 13.0 ; Terapan Riset Statistik Parametrik*.Penerbit Andi,
Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*.
Penerbit Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein., 2003, *Metode Riset Akuntansi Terapan*, Jakarta : Ghalia
Indonesia, Cetakan Pertama
- Warpani, S., 1990, *Merencanakan Sistem Perangkutan*; Penerbit ITB, Bandung

B. Jurnal/Tugas Akhir/Thesis

- Brandt, D.R., 2000, "An "Outside-In" Approach to Determining Customer-Driven Priorities for Improvement and Innovation", White Paper Series, Volume 2 – 2000.
- Dannaningsih, "Tingkat Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Sea World Indonesia", Buletin Ekonomi Perikanan Vol. VI.No.2 Tahun 2006.
- Henry Masri, SP., 2002, Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia Daop IV Semarang), Thesis, PPS - Universitas Diponegoro
- Julita, 2001, Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan, *Manajemen & Bisnis*, Vol. 1, No. 1, Oktober 2001: 41 - 54
- Naomi Prima, Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan (Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Di Unit Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sumedang), Sumedang. 2006
- Setiawan Rudy, Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Kereta Api Komuter Surabaya – Sidoarjo, Simposium VIII FSTPT, Universitas Sriwijaya, 5-6 Desember 2005.
- Suwardi, Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan, *Jurnal Pengembangan Humaniora* Vol. 11 No. 1, April 2011, Politeknik Negeri Semarang
- Warpani, S., 2001, Keselamatan Lalulintas, *Simposium ke-4 FSTPT*, Udayana Bali, 8 November 2001.
- Widhianto Erwan, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Po. Purwo Widodo Di Sidoharjo, Wonogiri. Surakarta, 2007.
- Wirawan Jatikusumo Adi, Analisa Kepuasan Pelaku Transportasi Terhadap Lyn 1 Rute Terminal Brawijaya–Terminal Blambangan, Banyuwangi, 2006, hal 2.

C. Internet

http://hasanmustafa.blogspot.com/2011/03/definisi-operasional-variabel_28.html

<http://setabasri01.blogspot.com/2011/04/service-quality-akronimnya-ervqual.html>

D. Produk Kebijakan Pemerintah

- Departemen Perhubungan Republik Indonesia, 2002, *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur*
- Pemerintah Kota Malang, 2007, *Rencana Dan Arah Kebijakan Pengendalian Pemanfaatan Ruang Kota Malang, Tahun 2007.*