

SKRIPSI
ANALISIS KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM
BUS SINAR REJEKI JURUSAN MATARAM-DOMPU

Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi
Pada Program Studi Teknik Sipil Jenjang Strata I
Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram



DISUSUN OLEH :
JULIADIN
417110084

PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM
BUS SINAR REJEKI JURUSAN MATARAM-DOMPU**

Disusun Oleh :

JULIADIN

417110084

Mataram, 09 Februari 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ir. Isfanari, ST., MT.
NIDN. 0830086701

Ir. Agus Partono, MT.
NIDN. 0809085901

Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,

Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT
NIDN. 0824017501

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM
BUS SINAR REJEKI JURUSAN MATARAM-DOMPU**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

JULIADIN
417110084

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada hari, Kamis, 10 Februari 2022
Dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Susunan Tim Penguji

1. Penguji I : Ir. Isfanari, ST., MT.
2. Penguji II : Titik Wahyuningsih, ST., MT.
3. Penguji III : Anwar Efendy, ST., MT.



Mengetahui,

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK**

Dekan,



Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT.
NIDN.0824017501

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir/Skripsi dengan judul:

“ANALISIS KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM BUS SINAR REJEKI JURUSAN MATARAM-DOMPU”

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide dan hasil penelitian maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tugas Akhir/Skripsi ini disebut dalam daftar pustaka. Apalagi terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menanggung akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa tekanan dari pihak manapun dan dengan kesadaran penuh terhadap tanggung jawab dan konsekuensi.

Mataram, 23 Februari 2022

Yang Membuat Pernyataan



JULIADIN

NIM : 417110084



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JULIADIN
 NIM : 417110084
 Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 27 JULI 1998
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Fakultas : TEKNIK
 No. Hp : 085333974706
 Email : juliadin277@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/ Tesis* saya yang berjudul :

ANALISIS KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA ANGRUTAN UMUM
 BUS SINAR REJEKI JURUSAN MATARAM - DOMPU

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 43

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 01 Maret 2022

Penulis



Juliadin

NIM. 417110084

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.

NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JULIADIN
 NIM : 417110084
 Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 27 Juli 1998
 Program Studi : TEKNIK SIPIL
 Fakultas : TEKNIK
 No. Hp/Email : 085 333974706
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

ANALISIS KEPUASAN DAN PELAYANAN PADA ANGGUTAN UMUM
BUS SINAR REJEKI JURUSAN MATARAM - DOMPU

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 01 Maret.....2022
Penulis



Juliadin
NIM. 417110084

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Wahai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan salat sebagai penolongmu. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(Q.S Al-Baqarah: 153)

“Railah ilmu, dan untuk meraih ilmu belajarlah tenang dan sabar.”

(Umar Bin Khatab)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak yang ikut serta dalam proses penyusunan skripsi. Peneliti secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu dalam menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Allah SWT karena dengan segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk kedua orang tua saya tercinta Ibu Juhra dan Bapak Junaidin dan keluarga saya yang selama ini telah banyak berjuang demi masa depan saya, memberi dukungan, perhatian, kasih sayang, dan do'a yang tidak henti-hentinya selama masa perkuliahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ir. Isfanari, ST., MT, selaku Dosen Pembimbing I.
4. Ir. Agus Partono, MT, selaku Dosen Pembimbing II.
5. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
6. Agustini Ernawati, ST., M.Tech, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Univeritas Muhammadiyah Mataram.
7. Segenap dosen dan staff akademik yang selalu membantu memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Nurul Windasari, S.Pd, Mu'amar Al Khadafi, ST, Mulyadin, Adhar, M. Ody Darmawan, Hendriawan, Arif Rahman, Syahrudin, Aris Munandar, Meldi Gijayanto, ST, Didi Hendrawansyah, Rahmad Mirdas, Ety Kurnila Sari, ST, Andi Junianto Nurdin, Esa Gelar Ayodhia, ST, dan rekan-rekan mahasiswa keluarga besar teknik sipil khususnya angkatan 2017 dan untuk semua kawan-kawan yang telah memberikan motivasi, semangat, bantuan dan dukungannya selama masa perkuliahan.

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang maha esa atas anugerah rahmat dan karunia yang diberikan kepada penyusun sehingga penyusun dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Dan Pelayanan Pada Angkutan Umum Bus Sinar Rejeki Jurusan Mataram-Dompu” sebagai syarat untuk meraih gelar akademik Sarjana (S1) Teknik pada Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penyusun menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik dari materi dan moral, oleh sebab itu penyusun mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Arsyad Abd. Ghani, M.pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Agustini Ernawati, ST., M.Tech., selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ir. Isfanari, ST., MT., selaku dosen pembimbing I.
5. Ir. Agus Partono, MT., selaku dosen pembimbing II.
6. Semua pihak yang telah ikut membantu baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan. Akhir kata semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya dan orang yang membacanya.

Mataram,

2021

Penyusun

INTISARI

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar contohnya bus. Peranan bus sebagai sarana transportasi menjadi penting bagi daerah atau provinsi di Indonesia yang secara langsung sebagai penunjang sektor pariwisata dan pendidikan. Oleh karena itu bus diharapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para konsumen dengan berupaya memberikan semaksimal mungkin pemenuhan keinginan konsumen. Bus Sinar Rejeki mengalami peningkatan penumpang pada saat hari-hari libur mahasiswa sedangkan pada hari-hari biasa mengalami penurunan konsumen. Sehingga yang dialami oleh Perusahaan Otobus (PO) Sinar Rejeki menjadi suatu masalah. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terkait kepuasan dan pelayanan pada angkutan umum bus Sinar Rejeki jurusan Mataram-Dompu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis perbandingan tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap jawaban responden menggunakan *IBM SPSS Statistic 24 for windows*.

Berdasarkan hasil analisis nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar $(\bar{X}) = 4,27$ menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang atau pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan bus sinar rejeki jurusan mataram-dompu dianggap sangat puas berdasarkan (enam) dimensi pelayanan. Berdasarkan hasil evaluasi pelayanan transportasi bus sinar rejeki jurusan mataram-dompu terhadap Standar Pelayanan Angkutan Umum pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2019 disimpulkan bahwa pelayanan bus sinar rejeki sudah cukup memenuhi kriteria.

Kata kunci: *Keputusan, Pelayanan, Importance performance Analysis (IPA)*.

ABSTRACT

Public transportation is passenger transportation using public transportation carried out with a rental or payment system, for example, buses. For locations or provinces in Indonesia that directly support the tourism and education industries, buses are an essential mode of transportation. As a result, buses are expected to increase the quality of service to customers by meeting as many of their needs as feasible. During student holidays, the number of passengers on Sinar Rejeki buses increases, while the number of passengers decreases on regular days. As a result, what the Sinar Rejeki Autobus Company (PO) shares are a concern. As a result, satisfaction and service on the Sinar Rejeki bus public transportation system for the Mataram-Dompu route must be evaluated. The Importance Performance Analysis (IPA) approach was employed in this study, a tool for measuring the level of satisfaction and importance of respondents' answers using IBM SPSS Statistics 24 for Windows. According to the analysis results, the average satisfaction level is $(X) = 4.27$. Based on (six) service aspects, the level of satisfaction of passengers or service users with the Sinar Rejeki bus's service quality on the Mataram-Dompu route is regarded well happy. Based on the findings of a comparison of the Sinar Fortune bus transportation service for the Mataram-Dompu route to the National Strategic Areas Public Transport Service Standards. The Sinar Fortune bus service had met the standards, according to Minister of Transportation Regulation Number 52 of 2019.

Keywords: *Satisfaction, Service, Importance Performance Analysis (IPA).*



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
PRAKATA.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Lokasi Penelitian	4
1.7 Waktu Penelitian.....	5
BAB II DASAR TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.1 Tranportasi	6

2.1.2 Pelayanan Jasa.....	8
2.1.3 Kepuasan.....	11
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Pengertian SPSS.....	12
2.2.2 Uji Validitas.....	13
2.2.3 Uji Reliabilitas.....	14
2.2.4 Populasi dan Sampel.....	14
2.2.5 Analisis Deskriptif.....	15
2.2.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
2.3 Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Metode Penelitian.....	22
3.2 Indikator Penelitian.....	22
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.3.1 Metode Observasi.....	22
3.3.2 Metode Kuesioner.....	24
3.4 Survei.....	25
3.4.1 Metode survei.....	25
3.4.2 Kebutuhan Peralatan.....	25
3.4.3 Waktu Survei.....	25
3.4.4 Pelaksanaan Survei.....	25
3.5 Metode Analisis Data.....	26
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	26
3.5.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	26
3.5.3 Menghitung kesenjangan <i>GAP</i>	29
3.6 Bagan Alir Penelitian.....	31
3.7 Tahapan Penelitian.....	32
BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Metode Pengumpulan Sampel.....	34

4.2 Evaluasi Pelayanan Transportasi Bus Sinar Rejeki Jurusan Mataram- Dompu Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa	34
A. Data Karakteristik Responden	34
B. Uji Validitas.....	40
C. Uji Reliabilitas.....	41
D. Analisis dan Pembahasan Jawaban Responden.....	42
E. Hasil Analisis dengan Metode <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA)	50
F. Diagram Cartesius Metode <i>Importance and Performance Analysis</i> (IPA) dengan Bantuan Aplikasi <i>IBM SPSS Statistic 24 for Windows</i> . 56	
4.3 Evaluasi Pelayanan Transportasi Bus Sinar Rejeki Jurusan Mataram- Dompu Berdasarkan Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019	58
BAB V PENUTUP.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

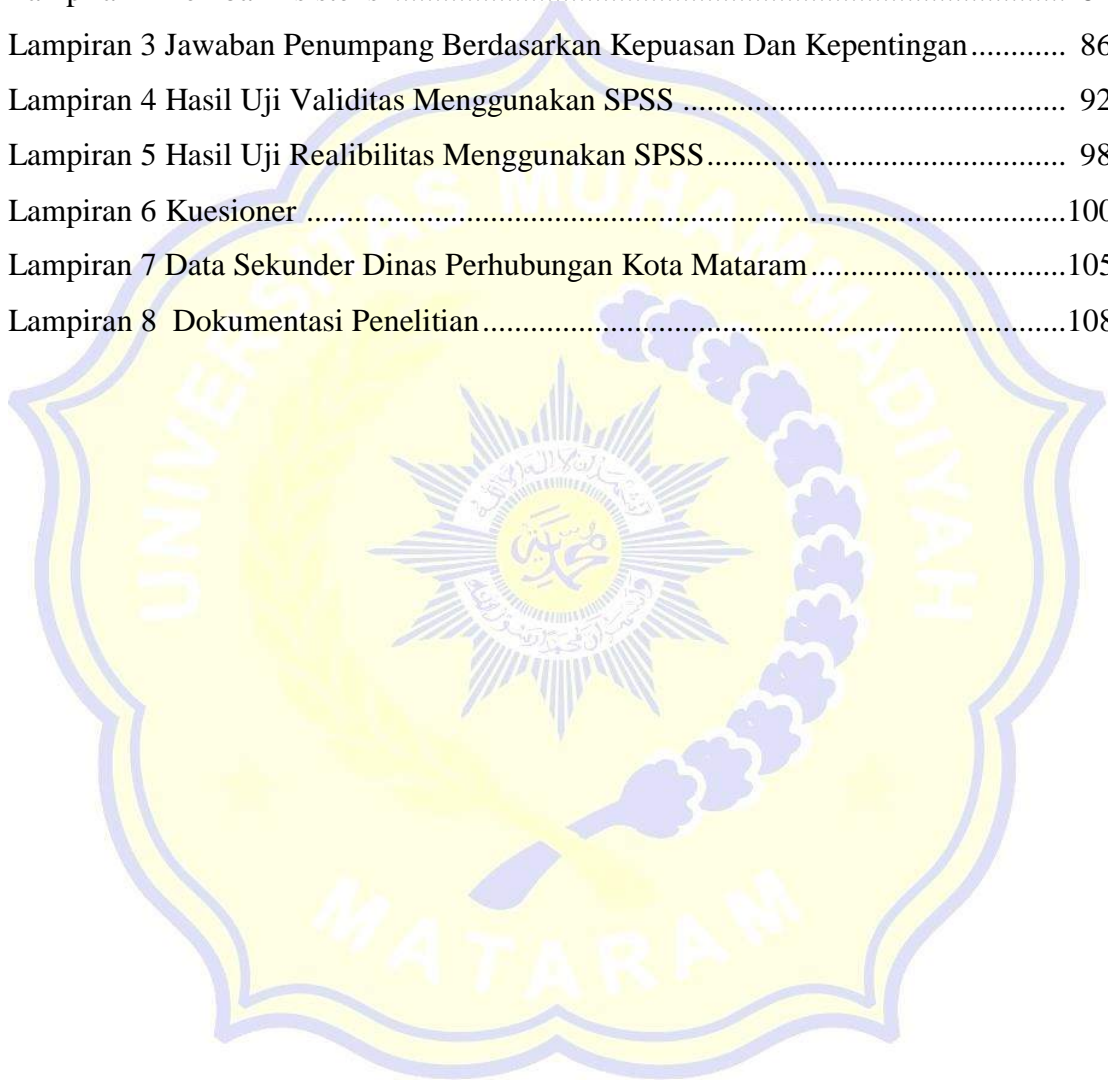
	Halaman
Tabel 2.1 Pemberian Bobot Skor Skala <i>Likert</i>	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Data Responden Survei Menurut Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Data Responden Survei Menurut Usia.....	35
Tabel 4.3 Data Responden Survei Menurut Tingkat Pendidikan.....	36
Tabel 4.4 Data Responden Survei Menurut Pekerjaan	37
Tabel 4.5 Data Responden Survei Menurut Pendapatan.....	38
Tabel 4.6 Data Responden Survei Penggunaan Jasa.....	39
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.9 Hasil Analisis Jawaban Responden Menurut Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.10 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.11 Hasil Analisis Jawaban Menurut Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4.12 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Tabel 4.13 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Tabel 4.14 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa .	47
Tabel 4.15 Rekapitulasi Karakteristik Jawaban Responden Terhadap Bus Sinar Rejeki	48
Tabel 4.16 Perhitungan Rata-rata dari Penilaian Pelaksanaan/ Kepentingan dan Penilaian Tingkat Kepuasan/ Kepentingan Kualitas Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa Bus Sinar Rejeki	51
Tabel 4.17 Data <i>Check List</i> Fasilitas Pelayanan Bus Sinar Rejeki	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Lokasi Penelitian Bus Sinar Rejeki Mataram-Dompu	5
Gambar 3.1 Diagram Kartesius.....	27
Gambar 3.2 Bagan Alir Penelitian	31
Gambar 4.1 Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin.....	35
Gambar 4.2 Persentase Responden Menurut Usia	36
Gambar 4.3 Persentase Responden Menurut Tingkat Pendidikan	37
Gambar 4.4 Persentase Responden Menurut Pekerjaan.....	38
Gambar 4.5 Persentase Responden Menurut Pendapatan	38
Gambar 4.6 Persentase Responden Menurut Penggunaan Jasa	40
Gambar 4.7 Diagram Jawaban Responden Menurut Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.8 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.9 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	44
Gambar 4.10 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
Gambar 4.11 Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan	46
Gambar 4.12 Diagram Jawaban Responden Menurut Penggunaan Jasa	47
Gambar 4.13 Diagram Karakteristik Jawaban Responden Terhadap Bus Sinar Rejeki.....	49
Gambar 4.14 Diagram Kartesius Antara Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Sinar Rejeki.....	56
Gambar 4.15 Diagram Penilaian Keamanan Pada Bus Sinar Rejeki	68
Gambar 4.16 Diagram Penilaian Layanan Keselamatan Bus Sinar Rejeki	69
Gambar 4.17 Diagram Penilaian Layanan Kenyamanan Pada Bus Sinar Rejeki	70
Gambar 4.18 Diagram Penilaian Layanan Keterjangkauan Pada Bus Sinar Rejeki ..	70
Gambar 4.19 Diagram Penilaian Layanan Kesetaraan Pada Bus Sinar Rejeki.....	71
Gambar 4.20 Diagram Penilaian Layanan Keteraturan Pada Bus Sinar Rejeki	72

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat-surat Skripsi	77
Lampiran 2 Lembar Asistensi	82
Lampiran 3 Jawaban Penumpang Berdasarkan Kepuasan Dan Kepentingan.....	86
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Menggunakan SPSS	92
Lampiran 5 Hasil Uji Realibilitas Menggunakan SPSS.....	98
Lampiran 6 Kuesioner	100
Lampiran 7 Data Sekunder Dinas Perhubungan Kota Mataram.....	105
Lampiran 8 Dokumentasi Penelitian.....	108



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transportasi umum adalah angkutan penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Transportasi umum dapat dibedakan menjadi 3 macam yaitu, transportasi darat, transportasi laut, dan transportasi udara. Menurut (Fassa et al., 2017) transportasi merupakan kegiatan mengangkut dan memindahkan muatan (barang atau orang/manusia) dari suatu tempat asal ke tempat tujuan. Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya seseorang melakukan perpindahan dari suatu tempat ke tempat lain menggunakan transportasi, baik transportasi darat, laut maupun udara. Salah satu jenis transportasi darat merupakan angkutan umum. Angkutan umum saat ini masih banyak digunakan di daerah perkotaan karena mudah diakses dengan biaya yang sangat terjangkau (Prima, 2020). Oleh karena itu, angkutan umum sebagai sarana transportasi yang diandalkan harus memiliki pelayanan yang baik untuk memenuhi kepuasan masyarakat.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Menurut (Philip Kotler dan Kevin Lan Keller, 2007), mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Salah satu jenis angkutan umum yang biasa digunakan yakni bus. Bus biasanya digunakan oleh masyarakat seperti mahasiswa atau pekerja untuk datang dari berbagai daerah ke kota Mataram atau sebaliknya. Mahasiswa dan pekerja biasanya berasal dari kabupaten

Dompu dan Sumbawa. Untuk memenuhi kepuasan pelayanan bus pada masyarakat maka bus perlu memperbaiki kualitasnya.

Tidak sedikit perusahaan penyedia jasa atau Perusahaan Otobus (PO) menawarkan bus baru dengan berbagai fasilitas seperti, *air suspension*, *wi-fi* gratis, tempat makan yang nyaman, tidak sering mogok dan ketepatan waktu keberangkatan maupun tiba demi memenuhi kepuasan masyarakat. Pada kenyataannya di lapangan, tidak semua bus dapat mempertahankan kualitasnya. Beberapa indikator menunjukkan pelayanan bus makin hari makin menurun yakni, waktu keberangkatan dan waktu tiba yang tidak menentu, bus mogok di jalan, AC yang rusak dan cara supir mengendarai bus yang ugal-ugalan. Oleh karena itu, banyak kasus kecelakaan bus yang terjadi, sehingga kepercayaan masyarakat untuk menggunakan bus menurun dan lebih memilih menggunakan kendaraan pribadi. Penurunan minat masyarakat menggunakan bus dibuktikan dengan bus mengalami peningkatan wisatawan hanya pada waktu kuliah sementara pada hari-hari biasa terjadi penurunan pelanggan atau kurang diminati.

Bus Sinar Rejeki merupakan angkutan umum yang menawarkan jasa perjalanan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP), area fungsional angkutan ini berada di Terminal Mandalika Kota Mataram, Bus Sinar Rejeki melayani secara konsisten menjelang awal hari di jalur AKDP khususnya Mataram-Dompu. Angkutan Sinar Rejeki mengalami peningkatan wisatawan pada saat libur sekolah sedangkan pada hari-hari biasa terjadi penurunan pembeli. Lantas apa yang mampu dilakukan oleh Sinar Rejeki Autobus Company (PO) menjadi persoalan. Untuk itu perlu dilakukan investigasi terkait pemenuhan dan administrasi angkutan terbuka di Bus Sinar Rejeki Jurusan Mataram-Dompu.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan bus sinar rejeki jurusan Mataram - Dompus?
2. Apakah sistem pelayanan bus sinar rejeki jurusan Mataram - Dompus sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan penumpang umum pada kawasan strategis nasional menurut peraturan menteri perhubungan nomor PM 52 Tahun 2019?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui besarnya tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan bus sinar rejeki jurusan Mataram – Dompus.
2. Memberikan penilaian terhadap pelayanan bus sinar rejeki jurusan Mataram – Dompus sesuai dengan standar pelayanan angkutan penumpang umum pada kawasan strategis nasional menurut peraturan menteri perhubungan nomor PM 52 Tahun 2019.

1.4. Batasan Masalah

Dalam tinjauan ini, ada batasan masalah agar tidak menyimpang dari rencana masalah di atas untuk membatasi luasnya pemeriksaan. Kendala tersebut adalah:

1. Status fungsional angkutan yang menjadi objek kajian terletak pada pemenuhan klien administrasi angkutan umum, khususnya bagi pemudik di angkutan Sinar Rejeki jurusan Mataram – Dompus terhadap kerangka pendampingan.

2. Pemeriksaan informasi menggunakan strategi *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan tingkat pemenuhan wisatawan.
3. Uji Validitas, Reliabilitas, Analisis Diagram Cartesien menggunakan Bantuan Aplikasi *IBM SPSS Statistic 24 Untuk Windows*.
4. Informasi pendukung memanfaatkan informasi yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Terminal Mandalika Mataram dari bulan Desember sampai dengan Januari 2022.
5. Sebuah agenda dinas perhubungan yang digunakan oleh pencipta angkutan Sinar Rejeki untuk jurusan Mataram - Dompu menggunakan angkutan dengan jumlah maksimal 44 orang. Agenda ini membahas jumlah absolut transportasi di organisasi bantuan.

1.5. Manfaat penelitian

Keuntungan yang biasanya diharapkan diperoleh dari eksplorasi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak penyelenggara transportasi khususnya PO Bus Sinar Rejeki, dapat dimanfaatkan sebagai salah satu cara pandang atau pemikiran untuk memberikan dukungan terbaik kepada para pemudik, dengan tujuan agar kepuasan pemudik terpenuhi.
2. Bagi daerah, sangat baik dapat dimanfaatkan sebagai semacam perspektif dalam memilih keuntungan transportasi yang memiliki administrasi terbaik.
3. Bagi kalangan skolastik, dapat digunakan sebagai salah satu cara pandang dalam memimpin pemeriksaan yang berhubungan dengan pemeriksaan tingkat kepuasan pembeli dengan administrasi transportasi.

1.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan objek penelitian dimana kegiatan penelitian dilakukan. Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk

mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian.

Lokasi penelitian dilakukan di Terminal Mandalika, Jalan Sandubaya, Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kode Pos 83123. Dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut:



Sumber: Google Maps

Gambar 1.1. Lokasi Penelitian Bus Sinar Rejeki Jurusan Mataram-Dompu

1.7. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan bulan Januari sampai dengan bulan Februari 2022.

BAB II

DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

2.1.1. Transportasi

1. Pengertian transportasi

Menurut PP No.74 Tahun 2014, transportasi merupakan perpindahan orang atau barang dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan di ruang lalu lintas jalan. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi terdiri dari kata “transport” yang berarti perpindahan ataupun pergerakan orang atau barang dari satu tempat ke tempat yang lain.

Menurut Morlok transportasi diartikan sebagai pengangkutan barang atau manusia dari tempat asal kegiatan transportasi ke tempat tujuan dimana kegiatan transportasi diakhiri. Kanafi dalam Indri (2007) menyatakan bahwa kebutuhan akan transportasi untuk mengatasi interaksi aktivitas sosial dan ekonomi yang menyebar dalam suatu wilayah. Alasan orang melakukan perjalanan tak ada habisnya seperti kebutuhan akan barang dan kebutuhan perjalanan akan rekreasi. Transportasi bukanlah tujuan, melainkan sarana untuk mencapai tujuan sementara kegiatan masyarakat sehari-hari, bersangkutan paut dengan produksi barang dan jasa untuk mencukupi kebutuhan yang beraneka ragam. Transportasi dikatakan baik, apabila perjalanan cukup cepat, tidak mengalami kemacetan, frekuensi pelayanan cukup, aman, bebas dari kemungkinan kecelakaan dan kondisi pelayanan yang nyaman.

2. Angkutan umum

Menurut Warpani (2002), di daerah yang tingkat kepemilikan kendaraan tinggi sekalipun tetap terdapat orang yang membutuhkan dan menggunakan angkutan umum penumpang. Pada saat ini perkembangan kepemilikan kendaraan yang pesat akibat meningkatnya kesejahteraan masyarakat, yang tidak mungkin diikuti terus menerus dengan pembangunan jalan, telah mendorong banyak daerah mengembangkan dan megalakan penggunaan angkutan umum.

Angkutan umum adalah angkutan wisatawan yang menggunakan angkutan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau cicilan. Mengingat pengertian angkutan umum pemudik adalah angkutan kota (angkot, minibus, dan lain sebagainya), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Warpani, 1990).

Angkutan umum yaitu sarana angkutan yang diperuntukan bagi masyarakat menengah ke bawah agar dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya dalam masyarakat. Pengguna angkutan umum bervariasi mulai dari buruh, ibu rumah tangga, mahasiswa, pelajar dan lain-lain.

Angkutan umum, khususnya angkutan orang yang diatur dalam keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 68 Tahun 1993 yang telah diperbarui menjadi keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 84 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan angkutan orang di jalan dengan kendaraan umum dan keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 35 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan angkutan di jalan. Secara struktural dipisahkan dalam tiga kepentingan yaitu kepentingan pengguna jasa (masyarakat), penyedia jasa (operator) dan pemerintah (regulator).

2.1.2. Pelayanan jasa

Menurut (Barata Adya Atep 2003: 13) pelayanan adalah proses penyedia kebutuhan akan barang dan jasa bagi pihak yang membutuhkannya. Proses pelayanan ini terjadi jika barang dan jasa tidak dapat disediakan sendiri oleh individu atau organisasi yang membutuhkannya. Menurut Weyekof (dikutip dalam Fandy Tjiptono 2000: 59) definisi kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Jadi pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi keinginan konsumen atas kinerja yang diberikan yang hanya bisa dirasakan.

Menurut Tjiptono (2008), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan serta upaya pemenuhan kebutuhan dapat mendukung kualitas pelayanan jasa yang ada.

Terdapat lima determinan kualitas jasa yang dapat dirincikan Parasuraman, Zeithaml dan Berry, dalam Supranto, J (1997: 561) yaitu:

- 1) Keandalan (reliability) dengan item-item yang digunakan yaitu, ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan.
- 2) Daya tanggap (responsiveness) dengan item-item yang digunakan yaitu, ketersediaan pelayanan angkutan, kesiapan kru membantu penumpang, dan kecepatan pelayanan kru.
- 3) Jaminan (assurances) dengan item-item yang digunakan yaitu, keramahan kru, kesopnana kru, pengetahuan kru tentang trayek yang dilalui.
- 4) Empati (empathy) dengan item-item yang digunakan yaitu, kepedulian kru, perlakuan yang sama antar penumpang.

5) Bukti fisik (tangibel) item-item yang digunakan yaitu, kebaruan armada, fasilitas tempat duduk, fasilitas ruang bis, penampilan krum kebersihan, dan kerapihan.

Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum di Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019. Kawasan Strategis Umum adalah kawasan yang penataan ruangnya difokuskan karena mempunyai dampak vital secara luas bagi Negara. kekuasaan, perlindungan dan keamanan negara, ekonomi, sosial, budaya, serta iklim, termasuk wilayah yang ditetapkan sebagai warisan dunia. Selanjutnya Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum di Kawasan Strategis Nasional sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019 antara lain:

- 1) Pelayanan Keamanan
 - a. tiket perjalanan
 - b. ID barang
 - c. Perangkat untuk memberikan data tentang adanya risiko
 - d. Peralatan data posisi kendaraan
 - e. Daftar wisatawan
 - f. ID tim kendaraan
 - g. Asisten Pengemudi
 - h. Data gangguan keamanan
 - i. Rekam data, jalur dan kepribadian kendaraan
- 2) Pelayanan Keselamatan
 - a. Pengemudi dalam keadaan siap pakai
 - b. Menyoroti
 - c. Pemecah kaca/(palu)
 - d. Dapatkan pemadam kebakaran (APAR)
 - e. Kantor klinis

- f. Panduan perjalanan
 - g. Pintu masuk krisis
 - h. Kapasitas kendaraan dan kantor pendukung (pool)
 - i. Sebenarnya sedang melihat kendaraan yang akan dikerjakan
- 3) Pelayanan Kenyamanan
- a. Kapasitas Angkut
 - b. Fasilitas Utama
 - Kursi
 - Nomor kursi
 - Kantor kursus udara
 - Rak bagasi
 - c. Fasilitas Tambahan
 - Perlengkapan dasar
 - Begasi dalam
 - Membersihkan kantor
 - jendela berwarna
 - Kantor media umum diatur di ruang pelancong
 - Kain
 - Kontrol suhu ruangan/AC
 - *Reclining seat* (RS) tempat duduk yang dapat di atur
- 4) Keterjangkauan Layanan
- a. Keterbukaan
 - b. Tarif Tiket
- 5) Layanan Kesetaraan
- a. Butuh Layanan
 - Prioritas untuk membeli tiket dan memilih kursi
 - Berfokus pada penumpang yang naik/mendarat dengan cacat
 - b. Kamar ekstra

- Ruang khusus di kompartemen penyimpanan untuk kapasitas kursi roda
- 6) Layanan Reguler
 - a. data administrasi
 - Penampilan dan penerbangan transportasi
 - Tarif Tiket
 - b. Data gangguan perjalanan transportasi
 - c. Eksekusi fungsional

2.1.3. Kepuasan

Menurut (Kotler dalam Wiratama, 2014) secara umum menyebutkan kepuasan adalah perasaan atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Berarti dapat disimpulkan bahwa suatu kinerja yang diharapkan berada dibawah dari harapan, maka pembeli tidak merasa terpuaskan. Kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” yang artinya cukup baik, memadai dan dari kata “facto” yang berarti melakukan atau membuat sesuatu yang memadai (Tjiptono dalam Wiratama, 2014). Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampui harapan pelanggan sedangkan ketidak puasan timbul apabila hasil (outcome) tidak memenuhi harapan pelanggan (Engel dalam Mardikawati dan Farida 2013).

Menurut (Sumanga, 2013) seseorang akan merasakan puas apabila kinerja suatu produk sesuai dengan yang diharapkan dan akan merasa kecewa apabila kinerja suatu produk tidak sesuai dengan yang diharapkan. Seseorang akan merasa sangat puas apabila kinerja yang

diberikan melebihi harapan (Mahendra, 2017). Menurut (Sumanga, 2013) terdapat beberapa manfaat kepuasan yakni:

- 1) Pelanggan puas akan kembali;
- 2) Kepuasan pelanggan menjamin pertumbuhan dan perkembangan perusahaan;
- 3) Kepuasan pelanggan merupakan promosi terbaik;
- 4) Kepuasan pelanggan merupakan sarana terpenting untuk menghadapi kompetisi di masa yang akan datang.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pengertian SPSS

Statistical Products and Solutions Services (SPSS) merupakan aplikasi atau software yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis *string*, analisis data dengan menggunakan algoritma *machine learning* dan analisis *big data* yang bisa diintegrasikan untuk membangun platform data analisis. Dikalangan peneliti dan statistikawan SPSS sangat populer digunakan untuk membantu melakukan perhitungan terkait dengan analisis data.

Menurut (Jonathan Sarwono 2006: 1) bahwa *Statistical Products and Solutions Services* SPSS adalah program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik dengan menggunakan komputer. Kelebihan dari program ini yaitu kita bisa melakukan perhitungan statistik secara cepat dari yang sederhana hingga yang rumit, yang jika dilakukan secara manual akan memerlukan waktu yang lebih lama.

SPSS digunakan oleh berbagai perguruan tinggi, yayasan, dan organisasi untuk melakukan penyelidikan informasi. Selanjutnya adalah contoh pemanfaatan SPSS (Advernesia, 2019)

- 1) Melakukan penelitian mempromosikan

- 2) Analisis informasi studi atau survei
- 3) Populer digunakan untuk ujian ilmiah mahasiswa
- 4) Populer dimanfaatkan oleh keperluan pemerintah seperti BPS
- 5) Penambangan data
- 6) Representasi data statistik
- 7) Untuk mendokumentasikan data
- 8) Untuk membantu dalam pengambilan keputusan suatu perusahaan
- 9) Untuk penelitian kesehatan masyarakat

2.2.2. Uji validitas

Keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini diselesaikan dengan membandingkan nilai r tabel dan r tabel yang ditentukan, nilai r tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah r tabel 5%. Uji validitas dengan menggunakan bantuan aplikasi *IBM SPSS Statistic 24 for windows* harus dapat dilihat melalui bagian connection things bahwa dengan asumsi hubungan skor hal terhadap skor habis-habisan lebih menonjol dari r tabel, maka pada saat itulah hal-hal yang seharusnya sah, dengan asumsi skor lengkap yang digunakan dalam tinjauan lebih sederhana dari r tabel, maka, pada saat itu, hal-hal tersebut dianggap tidak valid. Cara untuk menguji keabsahan yang melibatkan Aplikasi *IBM SPSS Statistic 24 for windows* adalah sebagai berikut:

- Masukkan informasi pertama dari survei Anda ke dalam *worksheet SPSS*, ingatlah untuk memasukkan semuanya di akhir.
- Kemudian, pada saat itu, pilih variabel tampilan dan beri nama setiap bagian dengan tanda.
- Pilih *analze – Correlate – bivariate*.
- Sejak saat itu, kotak pertukaran koneksi bivariat akan muncul, kemudian, pada titik itu, blok semua faktor dan jumlah mereka dan

pindahkan ke bagian variabel, kemudian, pada titik itu, pilih koefisien hubungan Pearson, lalu, pada titik itu, pilih uji coba 2-diikuti besar - OK.

- Sejak saat itu, hasil penyelidikan informasi akan muncul.

2.2.3. Uji reliabilitas

Uji kualitas yang tak tergoyahkan dalam ulasan ini menggunakan strategi Alpha Cronbach untuk memutuskan apakah setiap instrumen dapat diandalkan atau tidak. Dalam ulasan ini, pembuat melibatkan Aplikasi *IBM SPSS Statistic 24 untuk Windows* untuk mendapatkan harga keandalan. Berikut adalah langkah-langkah pengujian menggunakan aplikasi:

- Memasukkan informasi survei pada lembar kerja *spss*.
- Tekan menu *analyze* pilih *scale* kemudian pilih *reliability analysis*.
- Blok semua pertanyaan yang dianggap berasal, selain agregat, dan pindahkan ke segmen yang tepat. Kemudian, pilih di bagian model pengganti menggunakan *alpha* kemudian pilih *statistic* lalu centang item kemudian pilih *continue* dan OK.

2.2.4. Populasi dan sampel

Masyarakat dan tes di review masih di udara sehingga pemeriksaan selesai benar-benar mendapatkan informasi yang benar untuk membentuk. Dengan populasi dan ujian, eksplorasi benar-benar layak untuk diselidiki. Percakapan tentang populasi dan tes adalah sebagai berikut:

1. Populasi

Kependudukan menurut Sugiyono (2013: 117), adalah suatu spekulasi yang terdiri dari artikel atau subjek yang memiliki

karakteristik tertentu yang tidak ditetapkan oleh para ahli untuk dikonsentrasikan dan kemudian ditarik kesimpulan.

2. Sampel

Keteladanan menurut Sugiyono (2013:18) penting untuk jumlah dan atribut yang dipindahkan oleh penduduk. Apa yang diperoleh dari contoh, tujuan yang dibuat untuk rakyat. Sejalan dengan ini, untuk tes yang diambil dari populasi, seharusnya *representative* (mewakili).

Untuk menentukan jumlah tes, digunakan resep Slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar (2013:78) pada kondisi 2.1 sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots(\text{pers. 2.1})$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*Error Tolerance*)

2.2.5. Analisis deskriptif

Penyelidikan memukau menurut Sugiyono (2013:53) eksplorasi ilustratif adalah penelitian yang diarahkan untuk memutuskan nilai faktor-faktor otonom, adalah mungkin bahwa setidaknya satu faktor atau lebih tanpa melakukan pemeriksaan atau berinteraksi dengan faktor-faktor yang berbeda. Penyelidikan yang mencerahkan digunakan untuk menggambarkan dan menggambarkan kualitas responden dan faktor pemeriksaan.

Pembuatnya membuat pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi atau data dari responden, kemudian, pada saat itu, informasi yang diolah dari hasil pemilihan informasi jajak pendapat diberikan bobot dalam setiap jawaban pilihan. Untuk penanganan informasi dari hasil polling, penyusunannya menggunakan strategi skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur perspektif, perasaan, dan kesan seseorang atau kelompok tentang suatu keanehan. Skala *Likert* yang diperkirakan kemudian diubah menjadi penanda variabel dan digunakan sebagai tahap awal untuk mengumpulkan instrumen sebagai pertanyaan. Solusi untuk setiap instrumen

yang menggunakan skala *Likert* memiliki skor dari 5-4-3-2-1. Berikutnya adalah model evaluasi yang digunakan pada skala *Likert*. Ini cenderung ditemukan pada tabel 2.1 di bawah ini. Sugiyono (2011:93).

Tabel. 2.1. Pemberian Bobot Skor Skala *Likert*

Jawaban	Simbol	Skor
Sangat Puas	SP	5
Puas	P	4
Cukup Puas	CP	3
Kurang Puas	KP	2
Tidak Puas	TP	1

Sumber : Sugiono 2012; 93

2.2.6. Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut (Philip Kotler) *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Martilla dan Jams dalam (Zeithaml et.al. 1990) menyarankan penggunaan metode *Importance Performance Analysis* dalam mengukur tingkat kepuasan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan.

2.3. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam penelitian ini, dapat dilihat pada tabel 2.2 berikut ini:

Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Jean Petter Weking (2015)	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum Antar Kota Makale-Rantepao	Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa angkutan antarkota tidak melakukan penyimpangan rute. Rata-rata jumlah penumpang adalah 13,67. Nilai <i>load faktor</i> rata-rata sebesar 24,38 % . kecepatan rata-rata adalah 29,47 km/jam. <i>Headway</i> rata-rata sebesar 0,88 menit. Jumlah armada mengalami kelebihan armada. Dari hasil kuesioner disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menurut responden harus ditingkatkan karena belum memuaskan meliputi sikap sopir dalam menjalankan angkutannya, lamanya waktu keberangkatan, serta tarif angkutan dilihat dari

				segi pelayanan yang diberikan.
2.	Ahmad Sahara (2015)	Kajian Kinerja Operasioana l Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Kelas Eksekutif Trayek Malang-Jakarta.	Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	Hasil penelitian berdasarkan analisis kinerja yang telah dilakukan didapatkan nilai kesesuaian rata-rata sebesar 84,55%. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja bus AKAP trayek malang-jakarta sangat memuaskan. Atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya yaitu pengadaan alat pemadam api ringan, pengadaan sabuk keselamatan, ketepatan jadwal, kemudahan akses menuju terminal dan fasilitas kesetaraan untuk orang tua, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.
3.	Imam Basuki, Amos Setiadi (2015)	Potensi Angkutan Umum Pariwisata di Daerah Istimewa	Metode Analisis Deskriptif	Hasil penelitian bahwa angkutan khusus pariwisata secara reguler di daerah istimewa yogyakarta sangat berpotensi untuk diwujudkan guna

		Yogyakarta		<p>mendukung peningkatan kunjungan wisatawan. Keuntungan angkutan khusus pariwisata secara reguler, antara lain adalah meningkatkan jumlah wisatawan, mengurangi kemacetan di daerah tujuan wisata, mengurangi potensi kecelakaan, menghemat biaya wisata, dan mengurangi polusi. Perlu dilakukan kajian lebih mendalam terkait rute-rute potensial wisata dan perhitungan pembiayaannya.</p>
4.	Idham Cholid (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	Metode Analisis Deskriptif	<p>Dari hasil perhitungan uji statistik dengan menggunakan korelasi product moment hasil perhitungan koefisien r sebesar 0,710, hasil tersebut berada diantara 0.600 sampai dengan 0.800 dalam kategori hubungan yang cukup, dalam hal ini pelayanan memberikan</p>

				<p>pengaruh yang cukup terhadap tingkat kepuasan pelanggan, sebab dengan pelayanan yang berkualitas akan menyebabkan pelanggan merasa mendapatkan pelayanan yang seharusnya dan mereka akan merasa puas atas apa yang perusahaan berikan. Selanjtnya untuk menguji tingkat keeratan hubungan dan signifikasi kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket garuda pada PT. Totogasono Sekawan Samarinda, dari hasil perhitungan t-test diperoleh nilai t-hitung sebesar 6,215. Penulis menggunakan taraf kepercayaan 95% atau pada tingkat kesalahan 5% pada tabel uji-test untuk jumlah $n = 40$ didapatkan nilai t-tabel ($6,251 > 2,021$) pada taraf kepercayaan 95% atau alfa 0.005. dengan demikian</p>
--	--	--	--	--

				<p>hipotesis yang penulis kemukakan terdahulu yang berbunyi ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan tiket garuda di PT. Totogasono Sekawan Samarinda diterima, maka hipotesis nihil atau H_0 di tolak.</p>
5.	Fassa et al (2017)	Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Pelayanan Shuttle Bus di Kota Mandiri.	Metode Analisis Deskriptif	<p>Hasil penelitian menunjukan bahwa dari 20 indikator faktor yang mempengaruhi kinerja shuttle bus, terdapat 13 faktor yang memiliki layanan dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang baik/tinggi. Terdapat 4 faktor dengan kategori tingkat kepentingan yang tinggi namun pelayanan masih rendah seperti, waktu tunggu di halte cepat/sesuai jadwal, waktu tempuh cepat atau sesuai jadwal, keadaan bus stop dan cakupan rute yang masih sedikit.</p>

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam Eksplorasi semacam ini adalah pemeriksaan yang jelas, kuantitatif, dan subjektif yang dibingkai oleh angka-angka dan informasi subjektif yang dikomunikasikan dalam kata-kata. Informasi subjektif berguna untuk melengkapi dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari informasi kuantitatif. Instrumen estimasi yang digunakan adalah kuesioner.

3.2. Indikator Penelitian

Penanda prinsip dalam penelitian ini bergantung pada Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum di Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019. Ada enam indikator utama dalam penelitian ini, yaitu: Layanan Keamanan, Layanan Keselamatan, Layanan Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, dan Ketertiban.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan informasi dilakukan dengan cara:

3.3.1. Metode observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dan survei secara langsung di lapangan. Penggunaan metode survei pada penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Pengumpulan data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci. (Indriantoro dan Supomo dalam Purhantara, 2010: 79).

Pada penelitian ini jawaban data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner Ini dibagikan oleh analis kepada penumpang untuk diisi dan memberikan jawaban terhadap tingkat kepuasan pelayanan angkutan bus sinar rejeki jurusan Mataram-Dompu.

2. Pengumpulan data sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kantor-kantor pemerintah, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data. (Moehar, 2002: 113).

Dalam pengembalian data sekunder diselesaikan sebagai tim dengan organisasi terkait. Informasi opsional yang diperlukan, untuk menjadi informasi khusus yang diperoleh dari Dinas Perhubungan, meliputi:

- Informasi tentang jumlah volume kendaraan dan volume perjalanan untuk setiap jalur.

- Informasi tentang jumlah penampilan dan penerbangan penumpang.

3.3.2. Metode kuesioner

Dalam penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Metode kuesioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen Bus Sinar Rejeki Mataram-Dompu. kuesioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dipisahkan menjadi beberapa bagian, untuk lebih spesifik:

1. Pertanyaan tentang wawasan administrasi. Pertanyaan ini memperkirakan kesan klien tentang kualitas administrasi yang berisi pertanyaan yang membahas lima faktor dalam kualitas bantuan. Evaluasi dilakukan oleh responden dengan menggunakan skala *Likert*. Solusi untuk setiap instrumen yang digunakan pada skala *Likert* memiliki skor 1-5. Berikutnya adalah standar evaluasi yang digunakan pada skala *Likert*.

- Sangat Puas (SP) : 5
- Puas (P) : 4
- Cukup Puas : 3
- Kurang Puas : 2
- Tidak Puas : 1

2. Soal yang menanyakan derajat asumsi administrasi untuk setiap faktor.
3. Responden memberikan nilai sesuai dengan derajat signifikansi setiap faktor dengan tujuan agar diperoleh nilai lengkap dari setiap faktor.

3.4. Survei

3.4.1. Metode survei

Pemeriksaan dipimpin dengan memperhatikan kondisi lapangan secara langsung, berbagai informasi dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi kondisi yang ada pada lapangan.
2. Kuesioner (Angket) merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden untuk diisi yang sesuai dengan keperluan penelitian.

3.4.2. Kebutuhan peralatan

Perangkat yang diperlukan dalam survei ini mencakup:

- 1) Alat tulis
- 2) Papan alat tulis (*clipboard*)
- 3) Formulir atau kuesioner
- 4) Alat pengukur waktu (jam tangan/*stopwatch*)

3.4.3. Waktu Survei

Peluang ideal untuk memimpin tinjauan dari pemeriksaan ini adalah dari bulan Desember hingga Januari 2022 hingga memenuhi jumlah responden.

3.4.4. Pelaksanaan Survei

Adapun cara melakukan survei adalah dengan memberikan lembar kuesioner kepada penumpang bus sinar rejeki. Penumpang mengisi lembar kuisisioner sesuai dengan pengalamannya dalam menggunakan bus sinar rejeki.

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Analisis deskriptif

Dalam ulasan ini, memanfaatkan investigasi deskriptif. Bertujuan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang kepuasan pelayanan bus Sinar Rejeki terhadap responden. Untuk menangani informasi dari hasil survei, pencipta menggunakan skala *Likert*. Konsekuensi dari penyebaran kuesioner tersebut kemudian dicari kewajarannya dengan memanfaatkan kondisi tersebut 3.1 berikut ini (Sugiyono, 2014):

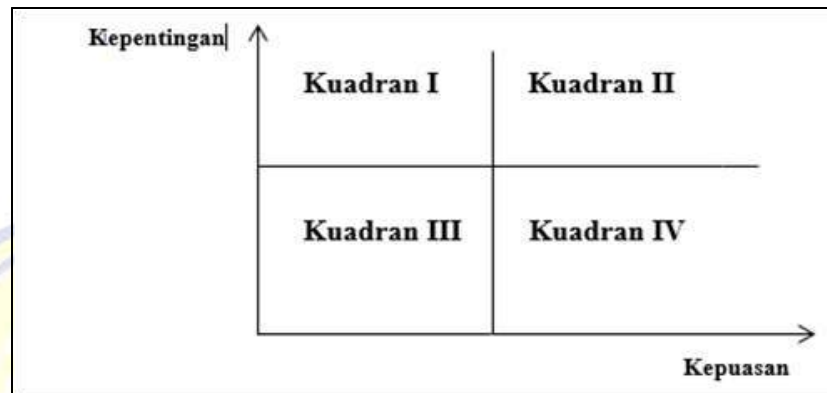
$$\text{Nilai Rata - rata} = \frac{\sum(\text{Frekuensi} \times \text{Bobot})}{\sum \text{sampel} (n)} \dots\dots\dots(\text{pers. 3.1})$$

Karakterisasi responden adalah pelanggan angkutan umum angkutan Sinar Rejeki Mataram-Dompu terminal Mandalika Mataram khususnya yang sudah dewasa yaitu orang-orang tertentu berumur < 20 tahun, 21-30 tahun, 31-50 tahun, dan 50 tahun dan dilakukan dengan tingkat pengajaran yang signifikan, pekerjaan, gaji, dan jumlah klien administrasi.

3.5.2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisis ini dilakukan dengan mengukur jawaban pengguna jasa bus sinar rejeki terhadap tingkat kepuasan dan pelayanan jasa. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Atribut pelayanan tersebut disusun dalam bentuk kuisisioner kemudian disebarakan kepada responden.

Pada analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis*, dapat dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini.



sumber: (Zeithaml, V.A., Parasurama, A. Dan Berry, L.L, 1990)

Gambar 3.1. Diagram Kartesius

Keterangan:

- a) Kuadran I, Kepentingan Tinggi Kepuasan Rendah
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.
- b) Kuadran II, Kepentingan Tinggi Kepuasan Tinggi
Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan

karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

c) Kuadran III, Kepentingan Rendah Kepuasan Rendah

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

d) Kuadran IV, Kepentingan Rendah Kepuasan Tinggi

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.

Pada penelitian ini menggunakan dua buah variabel untuk menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan yaitu dengan simbol “X” dan tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan dengan simbol “Y” sebagaimana dijelaskan dengan persamaan 3.2, 3.3, dan 3.4 berikut ini (Supranto, 2006):

➤ Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\% \dots \dots \dots \text{(pers. 3.2)}$$

➤ Rata-rata

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots \dots \dots \text{(pers. 3.3)}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots \dots \dots \text{(pers. 3.4)}$$

3.5.3. Menghitung kesenjangan GAP

GAP atau kesenjangan yang terjadi antara nilai yang diberikan oleh suatu bantuan melalui anggapan-anggapannya dengan asumsi-asumsi yang diinginkan oleh wisatawan harus diperkirakan untuk menilai pemenuhan wisatawan dengan pelaksanaan administrasi. Perhitungan nilai *GAP* dilakukan pada masing-masing properti dengan kondisi 3.5 sebagai berikut:

$$GAP = X_i - Y_i \dots \dots \dots \text{(pers. 3.5)}$$

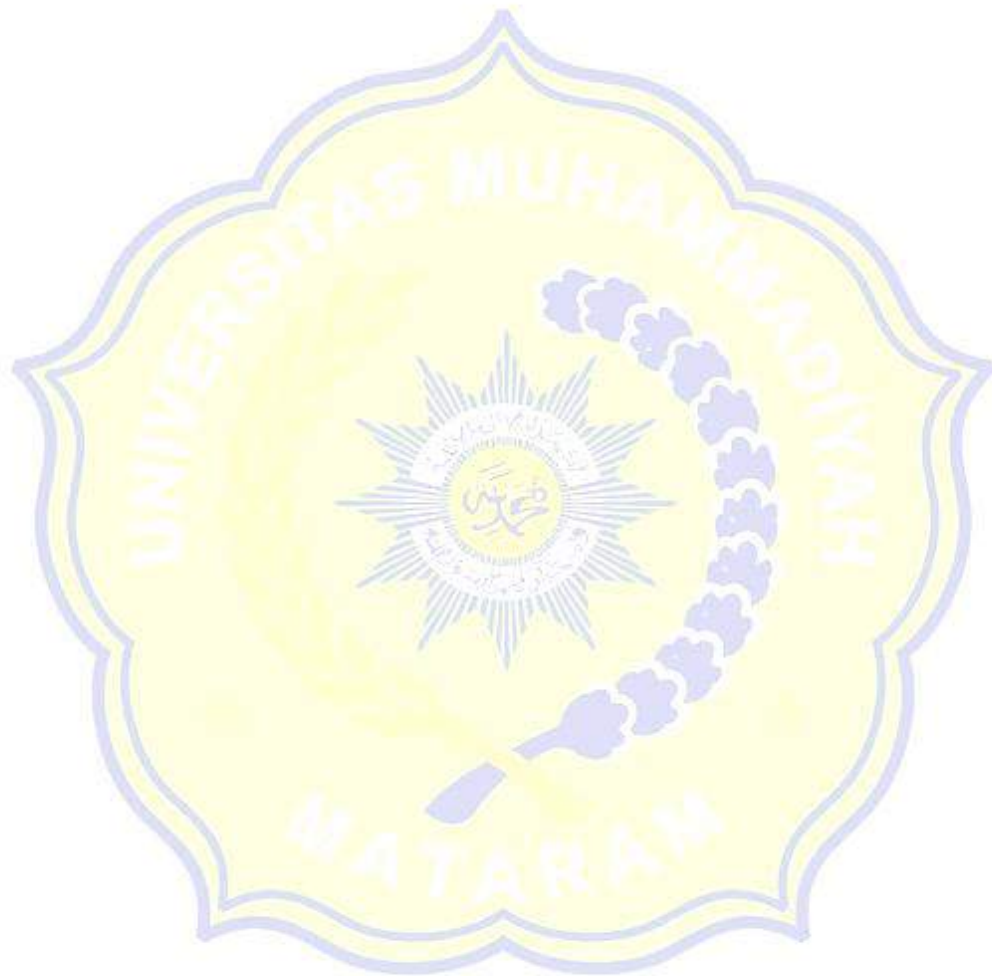
Keterangan:

- T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden
- \bar{X}_i = Skor rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y}_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- X_i = Skor penilaian tingkat kinerja
- Y_i = Skor penilaian tingkat kepentingan
- N = Jumlah responden

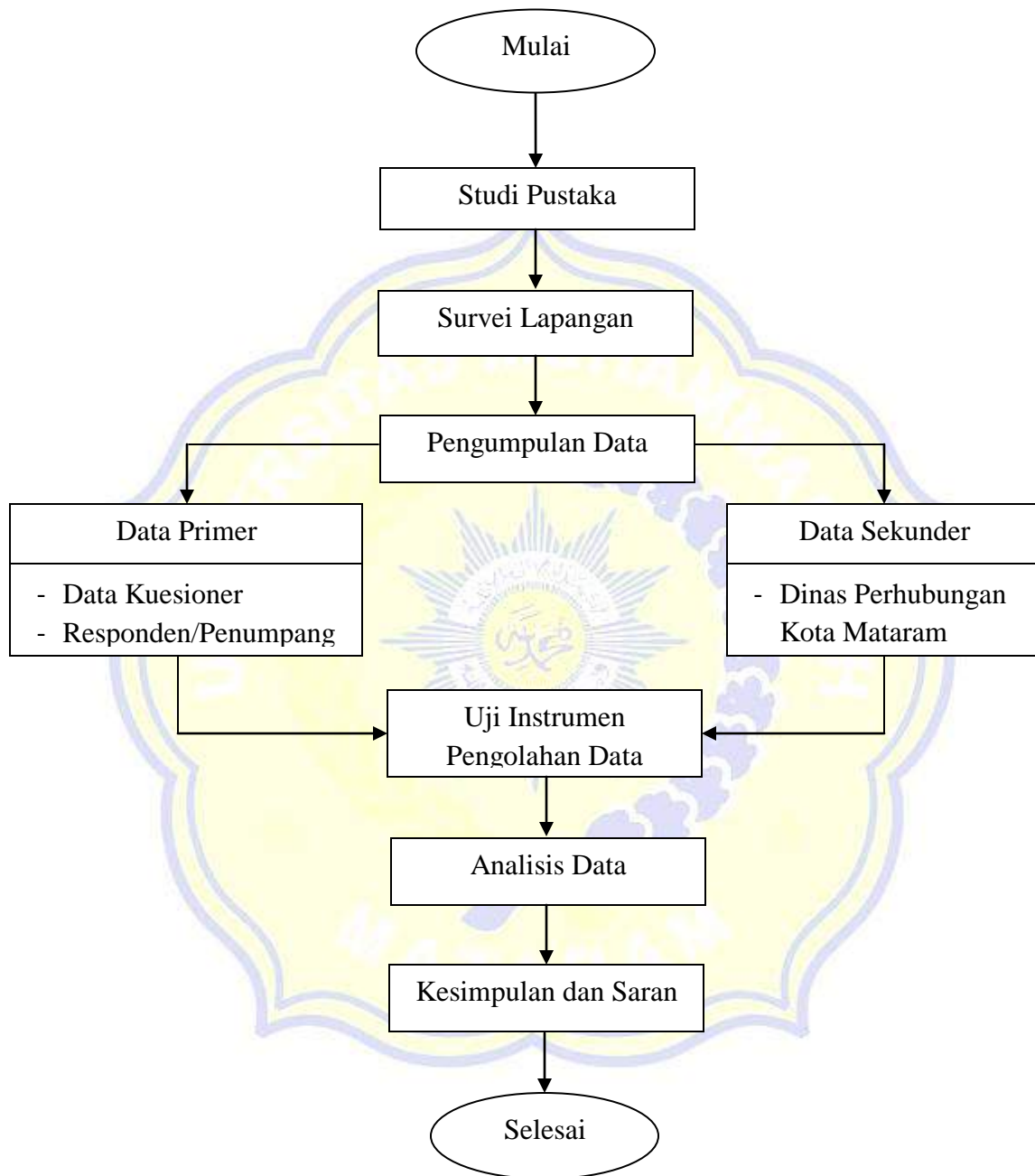
Selain itu, derajat komponen atau perencanaan sifat akan digambarkan atau dirangkai dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut garis Cartesian. yang dibatasi oleh hub X dan poros Y. Dalam garis besar Cartesian pencipta memecah melibatkan aplikasi *IBM SPSS Statistic 24 untuk windows*, sebagai berikut:

- a) Isi lembar kerja pada tampilan informasi seperti Nomor Soal, Kinerja, dan Signifikansi.
- b) Kemudian informasikan informasi yang telah ditangani sebagai informasi tentang nilai normal eksekusi dan kepentingan, pastikan itu dalam permintaan jumlah pertanyaan.
- c) Pilih *Graphs* kemudian *Legacy Dialog*, pilih *Scater/Dot* dan pilih *simple Scater* kemudian pilih *define*.

- d) Kemudian pada segmen Sumbu Y isikan informasi Interest, kemudian pada segmen Sumbu Y isikan informasi pemenuhan, dan pada segmen *Label Cases* isikan informasi nomor inquiry kemudian pada titik tersebut pilih Ok .



3.6. Bagan Alir Penelitian



Gambar 3.2. Bagan Alir Penelitian

3.7. Tahapan Penelitian

1. Studi Pustaka

Studi menulis adalah salah satu teknik pengumpulan informasi utama yang dilakukan oleh para ahli untuk mengamati referensi yang terkait dengan penelitian mereka. Penulisan berkonsentrasi pada dirinya sendiri dimana kita dapat menemukan dan mengumpulkan informasi sebagai arsip dan gambar dan lain-lain sebagai bantuan untuk penelitian. Ini membuatnya lebih mudah untuk proses investigasi informasi berikut

2. Survei Lapangan

Survei lapangan dilakukan supaya peneliti dapat menentukan lokasi penelitian, alat-alat yang dibutuhkan dalam penelitian, dan mengetahui waktu untuk penelitian.

3. Pengumpulan Data

Pemilahan informasi adalah gerakan yang dilakukan selama pemeriksaan. Dimana pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- 1) Pengumpulan data primer, dimana data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner.
- 2) Berbagai macam informasi sekunder, berbagai macam informasi tambahan selesai kerja sama dengan dinas perhubungan kota mataram.

4. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah salah satu proses penting dalam suatu penelitian maupun kegiatan lainnya. Pengolahan data ini dilakukan untuk menentukan apakah suatu data memenuhi syarat atau tidak. Karena jika tidak, maka hasil penelitian tidak akan akurat.

5. Analisis Data

Investigasi informasi adalah cara paling umum untuk menangani informasi yang ditentukan untuk mengamati data bermanfaat yang dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan untuk pengaturan suatu masalah. Penyelidikan informasi jelas dilakukan sesuai dengan aturan dan pedoman standar yang digunakan sebagai tolok ukur serta mengendalikan jalannya ujian.

