

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM
BUS DUNIA MAS JURUSAN MATARAM-BIMA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi sebagian Peryaratan
Guna Mencapai Derajat Serjana S-1
Bidang Studi Rekayasa Sipil



Oleh:

MUHAMMAD GAFUR

NIM : 41511A0102

**PROGRAM STUDI REKAYASA SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM BUS DUNIA
MAS JURURSAN MATARAM-BIMA**

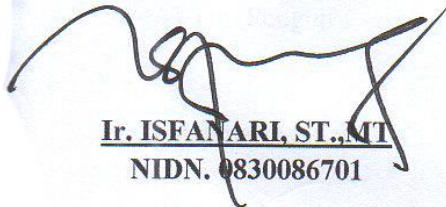
Untuk Memenuhi sebagian Peryaratan
Guna Mencapai Derajat Serjana S-1
Bidang Studi Rekayasa Sipil

Oleh :

MUHAMMAD GAFUR
41511A0102

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing:

Pembimbing I



Ir. ISFANARI, ST., MT
NIDN. 0830086701


Pembimbing II



TITIK WAHYUNINGSIH, ST., MT
NIDN. 0819097401

Mataram, 5 Februari 2020
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Teknik
Universitas Muhammadiyah Mataram



Ir. ISFANARI, ST., MT
NIDN. 0830086701

Ketua Program Studi Rekayasa Sipil
Universitas Muhammadiyah Mataram



TITIK WAHYUNINGSIH, ST., MT
NIDN. 0819097401

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM BUS
DUNIA MAS JURURSAN MATARAM-BIMA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

NAMA : MUHAMMAD GAFUR

NIM : 41511A0102

Telah dipertahankan di depan tim penguji

Pada tanggal : 1 Februari 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan tim penguji:

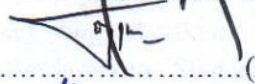
Tim Penguji :

Tanda Tangan


1. Ir.Isfanari , ST.,MT

 (Penguji 1)

2. Titik Wahyuningsih, ST.,MT

 (Penguji 2)

3. Agustini Ernawati, ST.,M.Tech

 (Penguji 3)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Teknik

Universitas Muhammadiyah Mataram



Ir. ISEANARI, ST.,MT
NIDN. 0830086701

Ketua Program Studi Rekayasa Sipil

Universitas Muhammadiyah Mataram



TITIK WAHYUNINGSIH, ST.,MT
NIDN. 0819097401

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

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

“ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PADA ANGKUTAN UMUM BUS DUNIA MAS JURUSAN MATARAM-BIMA”

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan 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 disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila terbukti dikemudian hari bahwa Tugas Akhir/Skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka Ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.

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

Mataram, Februari 2020

Yang membuat pernyataan



MUHAMMAD GAFUR
NIM. 41511A0102



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat

Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

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

Nama : MUHAMMAD GAFUR
NIM : 41511A0102
Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 12 JANUARI 1997
Program Studi : REKAYASA SIPIL
Fakultas : TEKNIK
No. Hp/Email : 085.903.740.309 / muhammadgafur97@gmail.com
Judul Penelitian : -

Analisis Kepuasan pelayanan pada Angkutan Umum Bus Dunia Mes
Jurusan Mataram - Bima

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 93%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

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

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 15 Februari 2020

Penulis

METERAI
TEMPEL
TGL 30
2C761AHF263294686
6000
ENAM RIBU RUPIAH
MUHAMMAD GAFUR
NIM. 41511 A0102

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : MUHAMMAD GAFUR
NIM : 41511A0102
Tempat/Tgl Lahir : Pempu, 12 Januari 1997
Program Studi : Rekayasa Sipil
Fakultas : Teknik
No. Hp/Email : 085903740309 / muhammad.gafur.97@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

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 Pelayanan pada Angkutan Umum Bus Donya Mas
Jurusan Matematika - Bima

Segala tuntutan hukum yang timbul atas 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.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 15 Februari 2020

Penulis



6000
ENAM RIBURUPIAH

MUHAMMAD GAFUR
NIM. 41511A0102

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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

ABSTRAK

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

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance-Perfomance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis perbandingan tingkat kepuasan dan kepentingan terhadap jawaban responden.

Berdasarkan hasil jawaban responden secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan penumpang/pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima dikategorikan berada dikisaran = (3.41 - 4.20) dengan hasil rata-rata skor nilai tingkat kepuasan $\bar{X} = (3,79)$, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan 6 (Enam) dimensi pelayanan dianggap puas. Berdasarkan Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019 bahwa pelayanan pada transportasi tersebut sudah cukup memenuhi criteria peraturan. Dengan nilai persentase fasilitas yang telah ada 82% dan fasilitas yang belum ada 18%.

Kata Kunci : *Analisis, Pelayanan, Importance, Perfomance, Angkutan Umum*

ABSTRACT

Public transportation is passenger transportation that uses public transportation which is carried out with a rental or pay system, for example buses. The role of buses as a means of transportation is important for regions or provinces in Indonesia. Buses also play a role as supporting the tourism and education sectors, both directly and indirectly. Therefore buses are expected to improve the quality of service to consumers to the maximum extent so that the needs of consumers are met. The autobus company *Dunia Mas* has experienced an increase in passengers on student holidays, while on normal days there has been a decrease in passengers. This is a problem for the company, Dunia Mas. Therefore, it is necessary to do an analysis related to service satisfaction on the Dunia Mas public transportation with the buses serving the Mataram-Bima route being the sample.

The method used in this research is the Importance-Performance Analysis (IPA) method, which is a tool in analyzing the comparison of the level of satisfaction and importance of the respondent's answers.

The results of respondents' answers as a whole indicate that the level of satisfaction of passengers or customers of the quality of services of the World Mas Bus serving the Mataram-Bima route is in the range of (3.41 - 4.20) with an average score of satisfaction level = (3.79) with an average score of satisfaction level of (3.79). This shows that the level of passenger satisfaction with the quality of service provided based on six dimensions of service is considered good. Based on the Public Passenger Transportation Service Standards in the National Strategic Area according to the Minister of Transportation Regulation No. PM 52 of 2019, the service on the transportation company is sufficient to meet the criteria with a percentage of existing facilities 82% and facilities that do not yet exist 18%.

Keywords: analysis, service, importance, performance, public transportation

UCAPAN TERIMAKASIH

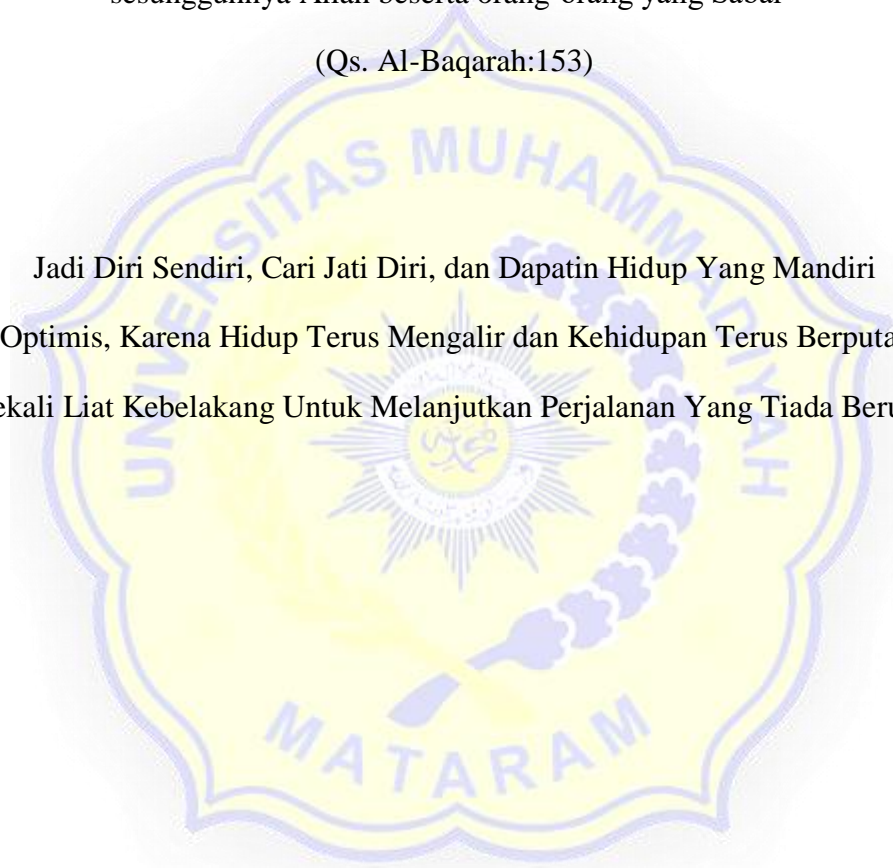
Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah Subhana Hu Wa Ta'ala dengan segala Rahmat dan Karunia-Nya yang memberikan kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Isfanari. ST.,MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen Pembimbing I
3. Titik Wahyuningsih. ST.,MT, selaku Ketua Program Studi Rekayasa Sipil Univeritas Muhammadiyah Mataram, serta selaku Dosen Pembimbing II
4. Kepada kedua orang tua tercinta Ayah Muhtar dan Ibu Misbah yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, serta do'a yang tidak henti-hentinya demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian terimakasih banyak untuk kakak saya Nurdin Muhtar, Suriansyah, Saiful Ramadhan, , Rahmawati, Srikurniawati, dan Haerunisa yang telah memberikan dukungan dan perhatian kepeada peneliti.
5. Segenap dosen dan staff akademik yang selalu memabntu memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada pihak Terminal Mandalika, PO. Bus Dunia Mas, yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.
7. Rekan-Rekan mahasiswa keluarga besar rekayasa sipil khusus angkatan 2015 dan untuk semua angkatan terimakasih kawan-kawan dan sahabat atas motivasi, bantuan dan dukungannya dengan semangat juang yang tak terputus asa selama masa perkuliahan.
8. Serta masih banyak lagi yang tak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

MOTTO

“Hai Orang-orang yang Beriman, Jadikanlah Sabar
dan Shalatmu sebagai Penolong mu,
sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang Sabar”
(Qs. Al-Baqarah:153)

Jadi Diri Sendiri, Cari Jati Diri, dan Dapatin Hidup Yang Mandiri
Optimis, Karena Hidup Terus Mengalir dan Kehidupan Terus Berputar
Sesekali Liat Kebelakang Untuk Melanjutkan Perjalanan Yang Tiada Berujung



LEMBAR PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tuaku tercinta
Terimakasih bapak dan ibuku tercinta, Bapak Muhtar dan Ibu Misbah. Yang tidak pernah lelah memanjatkan do'a dan memberikan dukungan kepada penulis.
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsi
Bapak Isfanari, ST.,MT dan Bunda Titik Wahyuningsih, ST.,MT yang telah memberikan pengarahan dan selalu meluangkan waktunya untuk menerima bimbingan.
- ❖ Dosen Pembimbing Akademik
Bunda Agustini Ernawati, ST.,M.Tech yang telah memberikan pengarahan dan memantau perkembangan terkait perkuliahan dalam setiap semester.
- ❖ Saudaraku
Nuridin, Suriansyah, Saiful Ramadhan, yang selalu memberikan dorongan dan semangat agar penulis cepat menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Temanku
(Syarifudin, M.Sofian, M. Yani Aqriansyah, Ariansyah) yang selalu turut membantu dalam hal informasi berkaitan dengan responsi. Dan segenap keluarga besar teknik sipil 2015 yang selalu memberikan perhatian.
- ❖ Toko Percetakan Sinar Jaya Promotion yang tetap selalu setia melayani proses kelancaran print out, fotocopy, maupun jilid
- ❖ Terimakasih untuk Fakultas Teknik tercinta dan kampusku tersayang Universitas Muhammadiyah mataram.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas nikmat Iman, Islam, dan Kesehatan yang telah dilimpahkan kepada Penulis, tidak lupa pula Penulis menghaturkan sholawat dan salam atas junjungan kita baginda Rasul Muhammad Sallahu Slaihi Wassalam.

Berkat Rahmat dan karuniannya sehingga Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelayanan Pada Angkutan Umum Bus Dunia Mas Jurusan Mataram-Bima” yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Teknik Program Studi Rekayasa Sipil, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun demikian telah memberikan manfaat bagi penulis. Akhir kata Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan kami terima dengan senang hati.

Wassalamuallaikum Warrahmatullahi Wabbarakatuh

Mataram , Februari 2020

Penulis

MUHAMMAD GAFUR

NIM. 41511A0102

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	vi
UCAPAN TERIMAKASIH	viii
MOTTO	ix
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	2
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II DASAR TEORI	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.2. Landasan Teori.....	6
2.2.1. Transportasi	6
2.2.2. Pelayanan Jasa.....	7
2.2.3. Populasi dan Sampel	10

2.2.4. Uji Validitas dan Reliabilitas	11
2.2.5. Analisis Deskriptif.....	13
2.2.7. Pengertian SPSS	15
BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1. Lokasi Penelitian.....	16
3.2. Indikator Penelitian	17
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	17
3.4. Survey	19
3.5. Uji Instrumen Pengolahan Data	20
3.6. Metode Analisis Data.....	21
3.7. Bagan Alir Penelitian.....	26
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Evaluasi Pelayanan Trasnportasi Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima Berdasarkan Persepsi Pengguna Jasa.....	27
4.1.1. Data Karakteristik Responden.....	27
4.1.2. Uji Validitas.....	32
4.1.3. Uji Reliabilitas.....	34
4.1.4. Analisis dan Pembahasan Jawaban Responden.....	35
4.1.5. Importance and Perfomance Analysis (IPA)	46
4.1.6. Diagram Kartesius	53
4.2. Evaluasi Pelayanan Berdasarkan PM 52 tahun 2019	55
BAB V PENUTUP.....	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	69
5.3. Rekomendasi	70
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Pemberian bobot skor skala likert.....	14
Tabel 2.2. Tafsiran nilai rata-rata.....	15
Tabel 4.1. Data responden survey menurut jenis kelamin	27
Tabel 4.2. Data responden survey menurut usia	28
Tabel 4.3. Data responden survey menurut Pendidikan.....	29
Tabel 4.4. Data responden survey menurut pekerjaan	29
Tabel 4.5. Data responden survey menurut Pendapatan	30
Tabel 4.6. Data responden survey Penggunaan Jasa.....	31
Tabel 4.7. Hasil Pengujian <i>Validitas</i> Dunia Mas	33
Tabel 4.8. Hasil Pengujian <i>Reliabilitas</i> Bus Dunia Mas.....	34
Tabel 4.9. Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	35
Tabel 4.10. Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	37
Tabel 4.11. Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima	38
Tabel 4.12. Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima	40
Tabel 4.13. Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan pada Bus Antar Kota Dunia Mas jurusan Mataram-Bima	41
Tabel 4.14. Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa pada Bus Dunia jurusan Mas Mataram-	

Bima	43
Tabel 4.15. Rekap Karakteristik Jawaban Responden Pada Bus Dunia Jurusan Mas Mataram-Bima	44
Tabel 4.16. Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan/Kinerja Dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan Pada Atribut – Atribut Kualitas Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	47
Tabel 4.17. Data <i>Checklist</i> Fasilitas Pelayanan Transportasi Antar Kota Bus Dunia Mas Mataram –Bima.....	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar. 3.1. Lokasi Penelitian Bus Antar Kota Dunia Mas Mataram-Bima..	19
Gambar 3.3. Diagram Kartesius.....	24
Gambar 3.4 Bagan Alir Penelitian	26
Gambar 4.1. Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin Bus Dunia Mas Jurusan Mataram-Bima	27
Gambar 4.2. Persentase Responden Menurut Usia Bus Antar Kota Dunia Mas Mataram-Bima	28
Gambar 4.3. Persentase Responden Menurut Pendidikan Bus Dunia Mas Jurusna Mataram-Bima	29
Gambar 4.4. Persentase Responden Menurut Pekerjaan Bus Dunia Mas Jurusan Mataram-Bima	30
Gambar 4.5. Persentase Responden Menurut Pendapatan Bus Dunia Mas Jurusan Mataram-Bima	31
Gambar 4.6. Persentase Responden Menurut Penggunaan Jasa pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	32
Gambar 4.7. Diagram Jawaban Responden Menurut Jenis Kelamin pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima	36
Gambar 4.8. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Usia pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	37
Gambar 4.9. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima	39
Gambar 4.10. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	40
Gambar 4.11. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	42
Gambar 4.12. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Penggunaan Jasa pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima	43

Gambar 4.13. Diagram Karakteristik Jawaban Responden pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	45
Gambar 4.14. Diagram Kartesius Importance And Performance Analysis Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	53
Gambar 4.15. Diagram Penilaian Layanan Keamanan pada Bus Dunia Mas Jurusan Mataram-Bima	63
Gambar 4.16. Diagram Penilaian Layanan Keselamatan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	64
Gambar 4.17. Diagram Penilaian Layanan Kenyamanan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	65
Gambar 4.18. Diagram Penilaian Layanan Keterjangkauan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.....	65
Gambar 4.19. Diagram Penilaian Layanan Kesetaraan pada Bus Dunia Mas Jurusan Mataram-Bima	66
Gambar 4.20. Diagram Penilaian Layanan Keteraturan pada Bus Dunia Mas Jurusan Mataram-Bima	67
Gambar 4.21 Diagram Penilaian Pelayanan pada Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pengambilan Data Sekunder

Lampiran II Hasil Output Aplikasi IBM SPSS Statistics 22

Lampiran III Rekapitan Jawaban Responden

Lampiran IV Surat Penelitian

Lampiran V Lembar Asistensi

Lampiran VI Dokumentasi Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan kebutuhan yang sangat di perlukan bagi kehidupan seseorang dalam menjalankan serangkaian aktifitas ketika melakukan perjalanan jarak dekat maupun jarak jauh. Seiring perkembangan aktifitas masyarakat saat ini, berpengaruh pada kebutuhan akan alat transportasi, baik itu dari udara, darat, maupun laut. Salah satu transportasi darat yaitu angkutan umum. Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan dalam kota atau dari kota ke kota 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 sebab itu bus diharapkan untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada para konsumen dengan berupaya memberikan semaksimal mungkin pemenuhan keinginan konsumen.

Kota Mataram merupakan ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat yang memiliki jumlah mahasiswa yang banyak dan semakin bertambah setiap tahunnya, sehingga disebut kota pelajar. Salah satu kota penyumbang mahasiswa cukup besar berasal dari Kab. Bima, Kab. Dompu, dan Sumbawa, selain itu banyak pula para pekerja yang dari Kota Mataram ke Kab. Bima. sehingga bisa dipastikan ada banyak pergerakan transportasi di antara kedua daerah tersebut, salah satunya angkutan umum Bus Dunia Mas.

Bus Dunia Mas merupakan angkutan umum yang menawarkan jasa perjalanannya Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dan Antar Kota Dalam Provinsi, (AKDP) lokasi operasional bus ini berada di Terminal Mandalika

Kota Mataram, Bus Dunia Mas melayani setiap hari di waktu pagi, siang, hingga sore rute yang dilaluinya yaitu Mataram, Surabaya, Jakarta, pada trayek AKAP sedangkan pada trayek AKDP yaitu Mataram, Dompu, Bima. Bus Dunia Mas mengalami peningkatan penumpang pada saat hari-hari libur mahasiswa sedangkan pada hari-hari biasa mengalami penurunan konsumen. Sehingga yang dialami oleh Perusahaan Otobus (PO) Dunia Mas menjadi suatu masalah. Oleh karena itu perlu dilakukan analisis terkait kepuasan pelayanan pada angkutan umum Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah di uraikan di atas, maka penulis dapat merumuskan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Bus Dunia Mas jurusan Mataram –Bima ?
2. Apakah sistem pelayanan Bus Dunia Mas jurusan Mataram –Bima 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

Dari Latar Belakang dan Rumusan masalah di atas, maka penulis dapat menyimpulkan tujuan penelitian yang ingin di teliti yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Bus Dunia Mas jurusan Mataram –Bima
2. Memberikan Penilaian terhadap pelayanan Bus Dunia Mas jurusan Mataram–Bima sesuai dengan standar pelayanan angkutan penumpang umum pada kawasan strategis nasional menurut peraturan menteri perhubungan nomor PM 52 Tahun 2019.

1.4 Batasan Masalah

Pada penelitian ini ada batasan-batasan permasalahan agar tidak menyimpang dari rumusan masalah di atas untuk membatasi ruang lingkup penelitian. Batasan-batasan tersebut adalah:

1. Kondisi operasional bus yang menjadi objek dalam penelitian terletak pada kepuasan pengguna jasa angkutan umum khusus penumpang Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima terhadap sistem pelayanan.
2. Analisa data dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang.
3. Uji Validitas, Reliabilitas, Analisa Diagram Kartesius menggunakan Bantuan Aplikasi *IBM SPSS Statistic 22 For Windows*
4. Data pendukung menggunakan data yang diperoleh dari Kementerian Perhubungan Terminal Mandalika Mataram dari bulan agustus sampai dengan bulan oktober 2019
5. Daftar *checklist* fasilitas Transportasi yang digunakan oleh penulis pada Bus Dunia Mas Mataram-Bima penulis menggunakan 2 jenis bus yaitu jenis Big Bus dengan kapasitas 40 seat, daftar *checklist* ini mewakili keseluruhan dari banyaknya transportasi pada kedua perusahaan jasa tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan biasa didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Jasa Transportasi, dapat dijadikan sebagai acuan atau pertimbangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, sehingga kepuasan konsumen terpenuhi, baik perusahaan swasta, perusahaan daerah, ataupun BUMN.
2. Bagi Masyarakat, dapat dijadikan refrensi dalam memilih jasa transportasi yang memiliki layanan terbaik.

3. Bagi Civitas akademik, dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian terkait dengan analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi



BAB II

DASAR TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan dari beberapa penelitian sejenis dapat dijadikan referensi tambahan, di antara nya :

(Ahmad Sahara 2015), telah melakukan penelitiannya yang berjudul “Kajian Kinerja Operasional Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Kelas Eksekutif Trayek Malang-Jakarta). Dalam penelitiannya analisis kinerja menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan untuk kajian dilakukan dengan menggunakan metode wawancara kuisisioner pada responden. Metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA). ini mengukur tingkat kepuasan responden pengguna bus berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja ini selanjutnya dimasukan kedalam diagram karetesis dengan sumbu X sebagai tingkat kinerja dan sumbu Y sebagai tingkat kepuasan. Berdasarkan analisis kinerja dengan menggunakan metode IPA yang telah dilakukan menunjukkan kinerja bus AKAP trayek Malang-Jakarta sangat memuaskan. Namun ada beberapa 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.

(¹Imam Basuki, ²Amos Setiadi, 2015) telah melakukan penelitiannya yang berjudul “Potensi Angkutan Umum Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta”. Dalam penelitiannya menggunakan metode penelitian deskriptif dipakai sebagai langkah awal dengan didukung data untuk melihat kondisi dan permasalahannya terkait dengan angkutan. Penelitian akhir bertujuan untuk merencanakan rute angkutan pariwisata dengan pelayanan tetap dan pembiayaannya. Dalam program destinasi pariwisata, diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk memfasilitasi wisatawan, salah satunya adalah

angkutan pariwisata, selama ini wisatawan hanya mengandalkan angkutan pariwisata yang dibuat dengan paket-paket angkutan pariwisata yang ada serta menggunakan kendaraan carter/probadi untuk menuju daerah tujuan wisata yang dikehendaki. Hasil awal penelitian memberikan gambaran bahwa angkutan khusus pariwisata secara tetap mempunyai potensi untuk diterapkan dalam mendukung peningkatan kunjungan wisatawan. Disamping mempunyai beberapa keuntungan antara lain mengurangi kemacetan, mengurangi kemacetan, mengurangi potensi kecelakaan, menghemat biaya wisata, penghematan energi dan mengurangi potensi.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Transportasi

1. Pengertian Transportasi

Sakti Adi Sasmita (2011). Transportasi merupakan perpindahan barang atau penumpang dari suatu lokasi ke lokasi lain, dimana produk yang digerakkan atau dipindahkan tersebut dibutuhkan atau diinginkan oleh lokasi lain tersebut. Transportasi dari suatu wilayah adalah sistem pergerakan manusia dan barang antara satu zona asal dan zona tujuan dalam wilayah yang bersangkutan. Pergerakan yang dimaksud dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai sarana moda, dengan menggunakan berbagai sumber tenaga, dan dilakukan untuk suatu keperluan tertentu. Transportasi dikatakan baik, apabila perjalanan cukup cepat, tidak mengalami kemacetan, frekuensi pelayanan cukup, aman, bebas kemungkinan kecelakaan, dan kondisi pelayanan yang nyaman. Untuk mencapai kondisi yang ideal seperti ini, sangat ditentukan oleh berbagai faktor yang menjadi komponen transportasi ini, yaitu kondisi prasarana (jalan), sistem jaringan jalan, kondisi sarana (kendaraan) dan sikap mental pemakai fasilitas transportasi tersebut.

2. Angkutan Umum

Angkutan umum adalah angkutan penumpang yang menggunakan kendaraan umum yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Termasuk dalam pengertian angkutan umum penumpang adalah angkutan kota (bus, minibus, dsb), kereta api, angkutan air, dan angkutan udara. (Warpani, 1990).

Angkutan umum penumpang yang dilakukan dengan sistem sewa atau bayar. Pengangkutan dibedakan tiga kategori yaitu angkutan antar kota, angkutan perkotaan, dan angkutan pedesaan. angkutan antar kota dibagi dua yaitu angkutan kota antar provinsi (AKAP) adalah pelayanan jasa angkutan umum antar kota yang melampaui batas provinsi, dan angkutan kota dalam provinsi (AKDP) yaitu pelayanan jasa angkutan umum antar kota dalam satu wilayah administrasi provinsi. (Warpani, 1990).

2.2.2. Pelayanan Jasa

Kasmir (2010) Pelayanan (*customer*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau di tujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut Kinnear (1991) dijelaskan bahwa dalam usaha pelayanan jasa, paling tidak ada empat faktor yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu aspek kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan.

1. Kinerja Pelayanan

Pengertian kinerja secara sederhana adalah prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata “performance” sedangkan pengukuran kinerja disebut dengan “performance measurement”. Kinerja (performance) adalah catatan hasil (outcomes) yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama suatu periode waktu tertentu. (Gomes, 1999:146)

2. Kualitas pelayanan

Tjiptono (1997), berpendapat kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersiapkan. Implikasinya, baik bentuk utilitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.


3. Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019.

Kawasan Strategis Nasional adalah wilayah yang penataan ruangnya diprioritaskan karena mempunyai pengaruh sangat penting secara nasional terhadap kedaulatan Negara, pertahanan dan keamanan Negara, ekonomi, social, budaya, dan/atau lingkungan, termasuk wilayah yang ditetapkan sebagai warisan dunia.

Kawasan Strategis Nasional terdiri atas kawasan pariwisata dan simpul transportasi, simpul transportasi terdiri dari Bandar udara, pelabuhan, stasiun kereta api, dan terminal.

Berikut adalah Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019 di antara nya yaitu :

1. Pelayanan Keamanan
 - a. Tiket penumpang
 - b. Tanda pengenal bagasi
 - c. Alat pemberi informasi adanya bahaya
 - d. Alat pemberi informasi posisi kendaraan
 - e. Daftar penumpang
 - f. Tanda pengenal awak kendaraan

- 
- g. Asisten Pengemudi
 - h. Informasi gangguan keamanan
 - i. Informasi dokumen, trayek, dan Identitas kendaraan
2. Pelayanan Keselamatan
 - a. Pengemudi dalam kondisi fisik yang baik berkompeten
 - b. Lampu senter
 - c. Alat pemukul / pemecah kaca (martil)
 - d. Alat pemadam api ringan (APAR)
 - e. Fasilitas kesehatan
 - f. Buku panduan penumpang
 - g. Pintu darurat
 - h. Fasilitas penyimpanan dan pemeliharaan kendaraan (pool)
 - i. Pengecekan kendaraan yang akan dioperasikan
 3. Pelayanan Kenyamanan
 - a. Kapasitas Angkut
 - b. Fasilitas Utama
 - Tempat duduk
 - Nomor tempat duduk
 - Fasilitas sirkulasi udara
 - Rak bagasi
 - c. Fasilitas Tambahan
 - Bagasi bawah
 - Bagasi dalam
 - Fasilitas kebersihan
 - Kaca film
 - Sarana visual audio di tempatkan di ruang penumpang
 - Gorden
 - Pengatur suhu ruangan / AC
 - *Reclining Seat* (RS) tempat duduk yang dapat di atur

4. Pelayanan Keterjangkauan
 - a. Aksesibilitas
 - b. Tarif Tiket
5. Pelayanan Kesetaraan
 - a. Pelayanan Prioritas
 - Pemberian prioritas untuk membeli tiket dan memilih tempat duduk
 - Pemberian prioritas naik / turun penumpang penyandang cacat
 - b. Ruang Penyimpanan
 - Ruang khusus di bagasi untuk penyimpanan kursi roda
6. Pelayanan Keteraturan
 - a. Informasi pelayanan
 - Kedatangan dan keberangkatan bus
 - Tarif Tiket
 - b. Informasi gangguan perjalanan bus
 - c. Kinerja operasional

2.2.3. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Dengan adanya populasi dan sampel maka penelitian dapat benar-benar layak diteliti. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel sebagai berikut :

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2013:117), adalah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2013:18) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya yang dilakukan untuk populasi. Oleh karena itu untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Untuk menentukan jumlah sampel maka digunakan rumus *slovin* yang dikemukakan oleh Husein Umar (2013:78) yaitu :

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

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

2.2.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan, pengujiannya secara statistic, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan pakeet komputer *SPSS* (Umar. Husein, 2013:386). Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Dapat menunjukan sejauh mana suatu alat yang akan diukur. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan melakukan variabel. Sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidak, maka tetapkan kriteria statistik, sebagai berikut :

- Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tersebut valid

- Jika r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

Rumus yang digunakan dalam uji validitas data adalah sebagai berikut

$$R_{xy} = \frac{n(\sum Xi Y) - (\sum Xi)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum Xi^2 - (\sum Xi)^2 - ((\sum Y)^2)]}} \dots \dots \dots (3.2)$$

Dimana :

T_{xy} : Koefisien Korelasi

N : Jumlah Sampel

X_i : Jawaban responden

$\sum X_i$: Total jawaban responden

$\sum Y$: Total jawaban responden

2. Uji Reliabilitas

Azwar (2001) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah. Realibilitas instrument adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Untuk mencapai hal tersrbut dengan menggunakan metode *alpha Cronbach* ukur berdasarkan skala *alpha Cronbach* 0 sampai 1, jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat di interprestasikan sebagai berikut:

- Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel

- Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1.00 berarti sangat reliabel (Triton,2006)

metode *alpha cronbach* yaitu untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak. Pengukuran ini menggunakan uji statistic cronbach alpha (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan variabel jika memberikan nilai cronbach alpha $>0,60$ (Nunally, dalam Ghozali, 2006). Rumus data adalah sebagai berikut:

$$r_{11} \frac{2.rb}{1+rb} \dots\dots\dots (3.3)$$

Keterangan:

r_{11} : nilai reabilitas

rb : nilai koefisien korelasi

Nilai koefisien realibilitas yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik)

2.2.5. Analisis Deskriptif

Anlisis dekskriptif menurut Sugiyono (2013;53) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Analisis dekriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian.

Penulis membuat pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden, kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan data kusioner diberi bobot dalam setiap alternative jawaban. Untuk pengolahan data dari hasil angket maka penulisan menggunakan metode skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. Skala *likert* yang diukur kemudian dijabarkan menjadi

indikator variabel dan dijadikan titik tolak untuk menyusun instrument yang berupa pertanyaan. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai skor mulai dari 5-4-3-2-1. Berikut adlaah kriteria penilaian yang digunakan pada skala *likert*. 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

Instrumen yang menggunakan skala *likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Mengacu kepada ketentuan tersebut ditabulasikan untuk menghitung validasi dan realibilitas.

Hasil penyebaran kuisioner tersebut selanjutnya dicari rata-rata dengan menggunakan rumus Husain Umar (2011:130).

$$\text{Nilai Rata-rata} = \frac{\sum (\text{Frekuensi} * \text{Bobot})}{\sum \text{Sampel sampel } (n)} \dots\dots\dots(\text{pers. 3.4})$$

Setelah rata-rata skor dihitung maka untk mengkategorikan mengklarifikasikan kecenderungan jawaban responden kedalam skala dengan formulasi sebagai berikut :

- Skor Minimum = 1
- Skor Maksimum = 5
- Lebar Skala = 5-1 = 0,8

5

Dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut :

Tabel. 2.2 Tafsiran Nilai Rata-rata

Interval	Kriteria
1,00 – 1,80	Tidak Puas
1,81 - 2,60	Kurang Puas
2,61 – 3,40	Cukup Puas
3,41 – 4,20	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Puas

Sumber : Sugiono (2011;130)

2.2.6. Pengertian SPSS

SPSS adalah aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statika tingkat lanjut , analisis data dengan algoritma mechine learning, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintergrasikan untuk membangun platform data analisis. SPSS adalah kependekan dari Statical Package for the Social Scienes. SPSS sangat populer dikalangan peneliti dan statikawan untuk membantu melakukan perhitungan terkait analisis data. SPSS menyediakan library untuk perhitungan statika dengan antarmuka interaktif yang menjadikannya sebagai software analisis data tingkat lanjut paling populer di berbagai universitas, instansi, dan perusahaan. (Advernesia, 2019)

SPSS digunakan oleh berbagai universitas, institusi, dan perusahaan untuk melakukan analisis data. Berikut beberapa contoh penggunaan SPSS, (Advernesia, 2019)

- Melakukan riset pemasaran (market research)
- Analisis data survey atau kuisisioner.
- Populer digunakan untuk penelitian akademik mahasiswa.
- Populer digunakan oleh keperluan pemerintah seperti lembaga BPS
- Data Mining
- Membantu untuk pengambilan keputusan suatu perusahaan.
- Penelitian kesehatan masyarakat

BAB III METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, kuantitatif, dan kualitatif yang terbentuk angka-angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam kata-kata. Data kualitatif berguna untuk menyertai dan melengkapi gambaran yang diperoleh dari data kuantitatif. Alat ukur yang digunakan adalah kuisioner.

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Pentingnya penjelasan mengenai gambaran umum lokasi penelitian dan waktu penelitian dikarenakan lokasi penelitian memiliki aspek penting yang menentukan dimana fokus penelitian dilakukan, sedangkan waktu adalah aspek penting yang menentukan kapan dimulai penelitian. Berikut adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian:

3.1.1. Lokasi Penelitian

Terminal Mandalika, Jalan Sandubaya, Kota. Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kode Pos 8323.



Gambar. 3.1. Lokasi Penelitian Bus Dunia Mas Mataram-Bima

Sumber : Google Maps 2019

3.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan bulan November samapai Desember 2019

3.2. Indikator Penelitian

Terdapat Enam indikator utama dalam penelitian ini. Indikator tersebut berdasarkan Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019 di antara nya yaitu Pelayanan Keamanan, Pelayanan Keselamatan, Pelayanan Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesetaraan, Keteraturan. Masing-masing indikator tersebut memuat atribut-atribut penting.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara

3.3.1 Metode Observasi

Metode observasi yaitu metode yang dilakukan dengan cara survey secara langsung di lapangan. Metode survey ada dua macam, yaitu:

1. Pengumpulan data sekunder

Dalam pengambilan data pendukung atau data sekunder dilakukan kerjasama dengan instansi-instansi terkait. Adapun data sekunder yang dibutuhkan dalam penyelesaian skripsi ini adalah:

- a. Data yang diperoleh dari Kementerian Perhubungan antara lain:
 - Data jumlah volume kendaraan dan volume penumpang masing-masing trayek
 - Data jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang

2. Pengumpulan data primer

Data primer diperoleh dengan menggunakan kuisisioner. Kuisisioner ini dibagikan oleh peneliti kepada penumpang untuk di isi dan dikembalikan dikembalikan setelah diisi. Tujuan ini memberikan gambaran secara

aman terhadap tingkat pelayanan angkutan umum Bus Dunia Mas jursan Mataram-Bima.

3.3.2. Metode kuisisioner (*questionnaires methos*)

Pada penelitian ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menggunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Metode kuisisioner digunakan untuk memperoleh data primer dari konsumen Bus Dunia Mas Mataram-Bima. Dasar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi serta atribut jasa yang akan diolah. Penyusunan kuisisioner berdasarkan metode *service quality*. Kuisisioner terdiri dari beberapa pertanyaan yang dibagi beberapa bagian, yaitu:

1. Pertanyaan yang mengenai identifikasi persepsi pelayanan, pertanyaan ini mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mewakili kelima variabel dalam kualitas pelayanan penilaian dilakukan oleh responden dengan menggunakan skala *likert*. Jawaban setiap instrument yang digunakan skala *likert* mempunyai skor mulai dari angka 5-4-3-2-1. Berikut adalah kriteria penilaian yang digunakan pada skala *likert*.

Sangat Puas (SP) : 5

Puas (P) : 4

Cukup Puas : 3

Kurang Puas : 2

Tidak Puas : 1

2. Pertanyaan yang mengukur tingkat harapan pelayanan dari setiap variabel. Responden memberikan nilai sesuai dengan tingkat kepentingan setiap variabel sehingga didapatkan jumlah nilai keseluruhan dari masing-masing variabel.

3.3.3. Metode Pengumpulan Sampel

Penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah berdasarkan metode *Slovin* sebagai alat ukur untuk menghitung ukuran sampel. Ukuran populasi yang di ambil oleh penulis yaitu jumlah penumpang terminal mandalika dari bulan agustus sampai bulan oktober sebanyak 30455 orang. Maka menggunakan rumus *slovin* yang dikemukakan oleh Husein Umar (2013:78) yaitu :

$$n = \frac{30455}{1+30455 (0.1)^2} = 99.67 \text{ (di bulatkan menjadi 100)}$$

Jadi berdasarkan perhitungan di atas, banyaknya responden dalam penelitian ini di tetapkan sampel 100 responden.

3.4. Survey

Dalam melaksanakan survey, hal-hal yang perlu diperhatikan untuk kelancaran survey adalah :

3.4.1. Kebutuhan peralatan

Alat-alat yang dibutuhkan dalam survey ini meliputi:

- a. Alat tulis
- b. Formulir atau kuisisioner
- c. Papan alat tulis (*clipboard*)
- d. Alat pengukur waktu (jam tangan/*stopwatch*)

3.4.2. Waktu survey

Waktu pelaksanaan survey dari penelitian ini adalah mulai dari tanggal 13 November 2019 sampai dengan Desember 2019. dilakukan senin sampai rabu. hingga selesai dan memenuhi jumlah responden.

3.4.3. Pelaksanaan survey

Adapun cara melakukan survey adalah dengan metode sampel acak yang berciri bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan sama untuk menjadi anggota sampel. Dimana aplikasinya yaitu dengan

memberikan kuisioner kepada penumpang untuk di isi dan dikembalikan selesai pengisian dan memenuhi ketentuan target populasi sampel.

3.5. Uji Instrumen Pengolahan Data

3.5.1. Uji Validitas

Validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, nilai r tabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu r tabel 5% berdasarkan jumlah responden 100 orang maka didapatkan nilai r tabel 0.195 dengan nilai banding r hitung $\geq r$ tabel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan bantuan Aplikasi *IBM SPSS Statistic 22 for windows* dapat diketahui melalui *colom item – item correlation* bahwa jika skor korelasi item terhadap skor total lebih besar dari r tabel, maka butir-butir tersebut dikatakan valid, jika skor total yang dipakai dalam penelitian lebih kecil dari r tabel, maka butir-butir tersebut dikatakan tidak valid. Berikut langkah-langkat menguji validitas menggunakan Aplikasi *IBM SPSS Statistic 22* Sebagai berikut:

- Input data asli dari kuisioner anda ke dalam worksheet SPPS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom
- Pilih *Analyze – Correlate – bivariate*
- Setelah itu akan muncul kotak dialog *bivariate correlation*, kemudian blok semua variabel beserta total dan pindahkan ke kolom variabel, lalu kemudian pada *correlation coefficient* pilih *pearson*, kemudian *test of significant* pilih *2-tailed – OK*.
- Setelah itu akan muncul *output*

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *alpha cronbach* untuk menentukan apakah setiap instrumen reliabel atau tidak.

Pada penelitian ini penulis menggunakan alat bantu Aplikasi *IBM SPSS Statistic 22* untuk mendapatkan nilai realibilitas. Berikut langkah-langkah pengujian menggunakan aplikasi tersebut:

- Memasukan data kuisioner pada lembar kerja *spss*
- Klik *menu analyze* pilih *scale* kemudian pilih *realibility analysis*.
- Blok semua atribut pertanyaan, kecuali total, dan pindahkan ke kolom sebelah kanan. Kemudian pilih di kolom *model* ganti menggunakan *alpha* kemudian pilih *statistic* lalu centang *item* kemudian pilih *continue* dan OK

3.6. Metode Analisis Data

3.6.1. Metode Analisis Deskriptif

pada penelitian ini yaitu menggunakan analisis dekskriptif dimana analisis dekskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel. Analisis dekriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian. Untuk pengolahan data dari hasil angket maka penulis menggunakan metode skala *likert*. (Sugiyono, 2012; 93).

Instrument penelitian yang menggunakan *skala likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda. Mengacu kepada ketentuan tersebut di tabulasikan untuk menghitung validasi dan realibilitas.

Hasil penyebaran kuisioner tersebut selanjutnya dicari rata-rata dengan menggunakan rumus. (Huasin Umar, 2011; 130).

$$\text{Nilai Rata-rata} = \frac{\Sigma (\text{Frekuensi} * \text{Bobot})}{\Sigma \text{Sampel sampel } (n)} \dots\dots\dots(\text{pers. 3.4})$$

Klasifikasi penentuan responden yaitu pengguna jasa angkutan umum Bus Dunia Mas jurusan Mataram-Bima di terminal Mandalika Mataram khususnya orang dewasa yaitu laki-laki dan perempuan dengan usia ≤ 20 tahun, 21-30 tahun, 31-50 tahun, dan 50 tahun ke atas dengan tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, dan jumlah penggunaan jasa yang berbeda-beda,

3.6.2. Metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA)

Importance-Perfomance Analysis (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis perbandingan sampai sejauh mana anatar kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan. Untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/kinerja terhadap jawaban responden, digunakan skala 5 tingkat (*Skala Likert*). (Zilhardi, 2009)

Dari hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja, maka akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyelenggara/operator penyedia jasa pelayanan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa transportasi di perkotaan. (Zilhardi, 2009)

Untuk keperluan ini ada dua buah variabel yang akan menentukan tingkat kinerja penyedia jasa pelayanan yaitu dengan symbol “X” dan tingkat kepentingan pengguna jasa pelayanan dengan symbol “Y” sebagaimana dijelaskan dengan model matematik sebagai berikut:

1. Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{\bar{X}_i}{\bar{Y}_i} \times 100\% \dots\dots\dots(\text{pers. 3.5})$$

2. Rata-rata

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \dots\dots\dots(\text{pers. 3.6})$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(\text{pers. 3.7})$$

3. Menghitung Kesenjangan *GAP*

GAP atau kesenjangan yang terjadi antara nilai yang diberikan oleh suatu jasa melalui atributnya dengan harapan yang diinginkan oleh penumpang perlu diukur guna melakukan evaluasi kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan. Perhitungan nilai *GAP* dilakukan pada masing-masing atribut dengan rumus sebagai berikut

$$GAP = X_i - Y_i \dots\dots\dots(\text{pers. 3.8})$$

Keterangan Rumus:

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

\bar{X}_i = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y}_i = Skor rata-rata tingkat kepentingan

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

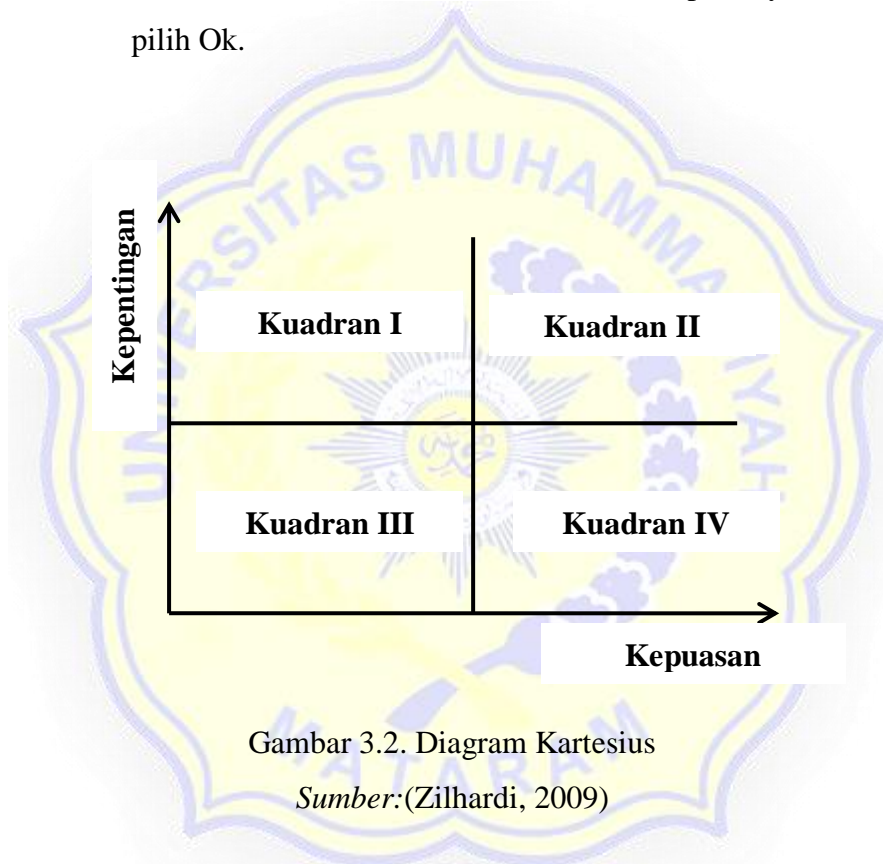
Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

N = Jumlah Responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur atau pemetaan dari atribut akan dijabarkan atau dikelompokkan dalam salah satu dari empat kuadran yang disebut dengan diagram kartesius. yang dibatasi oleh sumbu X dan Sumbu Y. Pada diagram kartesius penulis menganalisis menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistic 22*, sebagai berikut

1. Isikan lembar kerja pada data view berupa Nomor Pertanyaan, Kinerja, dan kepentingan

2. Kemudian masukan data yang telah di olah berupa data nilai rata-rata kinerja dan kepentingan pastikan sesuai dengan urutan nomor pertanyaan
3. Pilih *Graphs* kemudian *Legacy Dialog*, pilih *Scater/Dot* dan pilih *simple Scater* kemudian pilih *define*
4. Kemudian pada kolom *Y Axis* masukan data Kepentingan, kemudian pada kolom *X Axis* masukan data kepuasan., dan pada kolom *Label Cases* masukan data nomor pertanyaan. Kemudian pilih Ok.



Keterangan :

- a. Kuadran I *Importance* tinggi *Performance* Rendah

Artinya pada kondisi ini, dari sisi kepentingan pengguna jasa, dimana faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat tinggi, sedangkan dari sisi kepuasan, konsumen merasakan tingkat yang rendah (tidak puas) sehingga menuntut adanya perbaikan atribut pelayanan.

- b. Kuadran II *Importance* tinggi *Performance* Tinggi

Artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi, sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas). dalam hal ini perusahaan dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya.

c. Kuadran III *Importance* rendah *Performance* Rendah

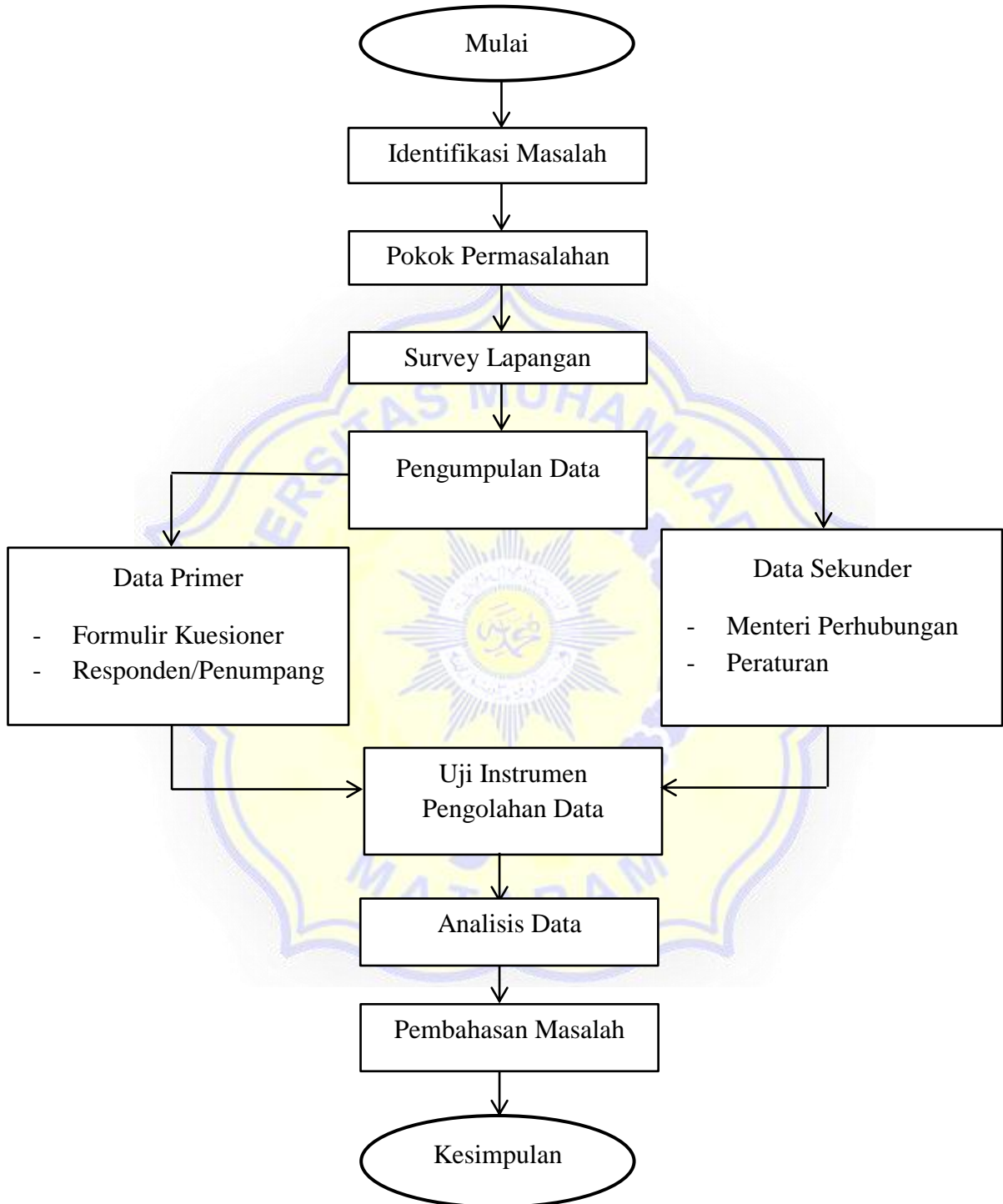
Artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

d. Kuadran IV *Importance* rendah *Performance* Tinggi

Artinya pada kondisi ini faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan tidak penting bagi pengguna, tapi pengguna sudah merasa puas.



3.7. Tahapan Penelitian



Gambar 3.3 Bagan Alir Penelitian