

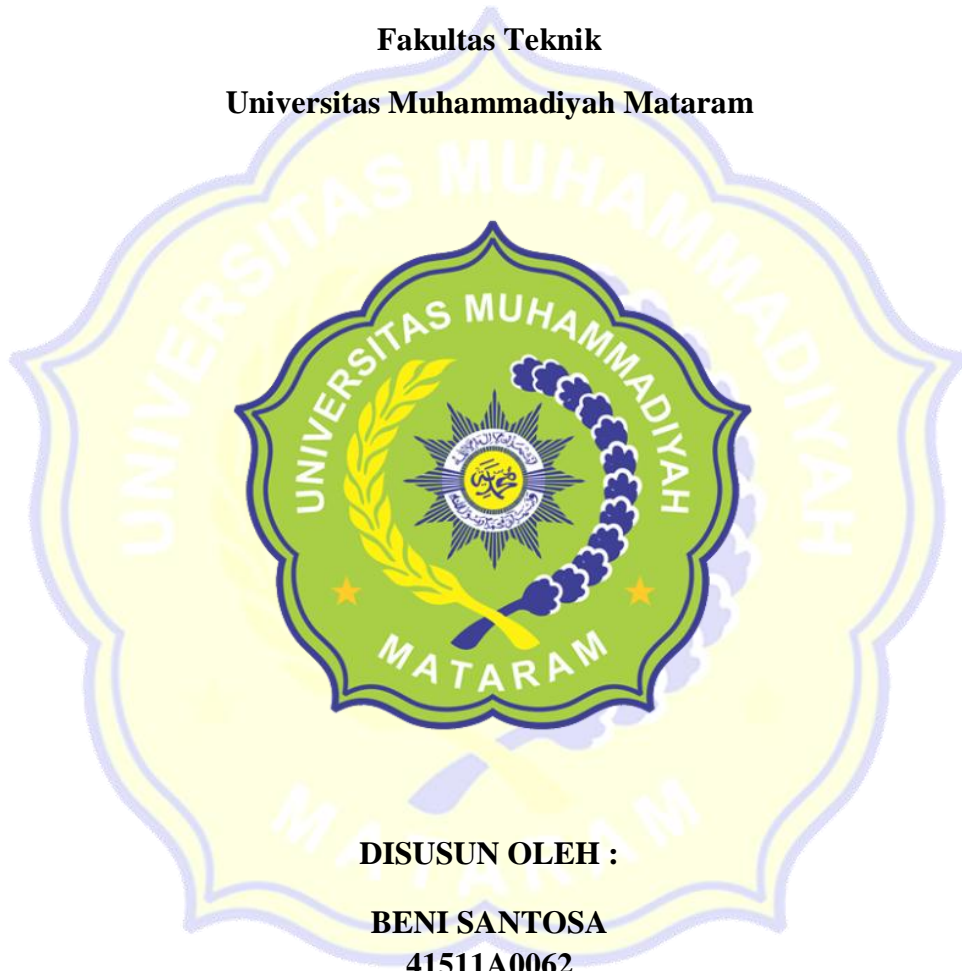
**SKRIPSI**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRAVEL TRANS  
SEKONGKANG (MATARAM-TALIWANG)**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Studi  
Pada Program Studi Rekayasa Sipil Jenjang Strata 1**

**Fakultas Teknik**

**Universitas Muhammadiyah Mataram**



**DISUSUN OLEH :**

**BENI SANTOSA  
41511A0062**

**PROGRAM STUDI REKAYASA SIPIL**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRAVEL TRANS  
SEKOKANG MATARAM-TALIWANG

Disusun Oleh:

BENI SANTOSA

41511A0062

Mataram, 23 Juli 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,


  
Ir. Isfanar, ST., MT  
NIDN. 0830086701

  
Titik Wahyuningsih, ST., MT  
NIDN. 0819097401

Mengetahui,

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK

Dekan,

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

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI**

**SKRIPSI**

**ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRAVEL TRANS  
SEKONGKANG (MATARAM-TALIWANG)**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

NAMA : BENI SANTOSA

NIM : 41511A0062

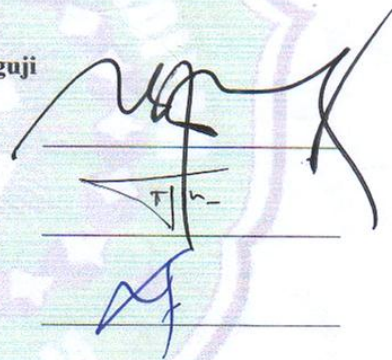
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji

Pada hari : Senin, 10 Agustus 2020

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Susunan Tim Penguji**

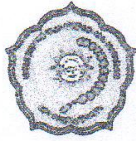
1. Penguji I : Ir.Isfanari, ST., MT
2. Penguji II : Titik Wahyuningsih, ST., MT
3. Penguji III : Dr. Eng. Islamy Rusyda, ST., MT



**Mengetahui,**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS TEKNIK**

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



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.lit.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : Beni Santosa  
NIM : 11511A0062  
Tempat/Tgl Lahir : Labuhan, kertasari 01-05-1996  
Program Studi : Teknik Sipil  
Fakultas : Teknik  
No. Hp/Email : 085205 203 502  
Judul Penelitian : -

Analisa tingkat kepuasan Penumpang bus travel trans sekongkang  
(Mataram - Taliwang)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

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 : \_\_\_\_\_

Penulis

Beni Santosa  
NIM

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.lit.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : Beni Santosa  
NIM : 11511A0062  
Tempat/Tgl Lahir : Labuhan, kertasari 01-05-1996  
Program Studi : Teknik SIPIL  
Fakultas : Teknik  
No. Hp/Email : 085205 203 502  
Judul Penelitian : -

Analisa tingkat kepuasan Penumpang bus travel trans sekongkang  
(Mataram - Taliwang)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

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 : \_\_\_\_\_

Penulis

Beni Santosa  
NIM.

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](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Beni Santosa  
 NIM : 1511140062  
 Tempat/Tgl Lahir : Labuhan kertasari 01-05-1996  
 Program Studi : Teknik Sipil  
 Fakultas : Teknik  
 No. Hp/Email : 085 203 203 502  
 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:

*Analisa tingkat kepuasan Penumpang bus travel trans sekongkang  
(Mataram - Taliwang)*

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 : .....

Penulis



Beni Santosa  
NIM.

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



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

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi yang berjudul "*Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Travel Trans Sekongkang (Mataram-Taliwang)*" adalah merupakan benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain dengan cara yang tidak sesuai tata etika ilmiah yang berlaku dalam masyarakat atau disebut plagiatisme.
2. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan tugas akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah tertulis dalam sumbernya secara jelas dan disebut dalam daftar pustaka.

Atas pernyataan ini, apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya ketidak benaran, saya bersedia bertanggung jawab akibat dan sanksi yang diberikan kepada saya dan saya sanggup dituntut sesuai hukum yang berlaku.

Mataram, 20 Juli 2020

Pembuat Pernyataan



BENI SANTOSA

NIM : 41511A0062

## **MOTTO**

Apa yang kamu takuti dalam dirimu itu bukan berarti akan menjadi hal buruk bagi mu, melainkan dalam setiap ketakutanmu pasti ada sebuah hasil yan baik jika kita terus belajar memahami ketakutan itu dengan terus berfikir positif.





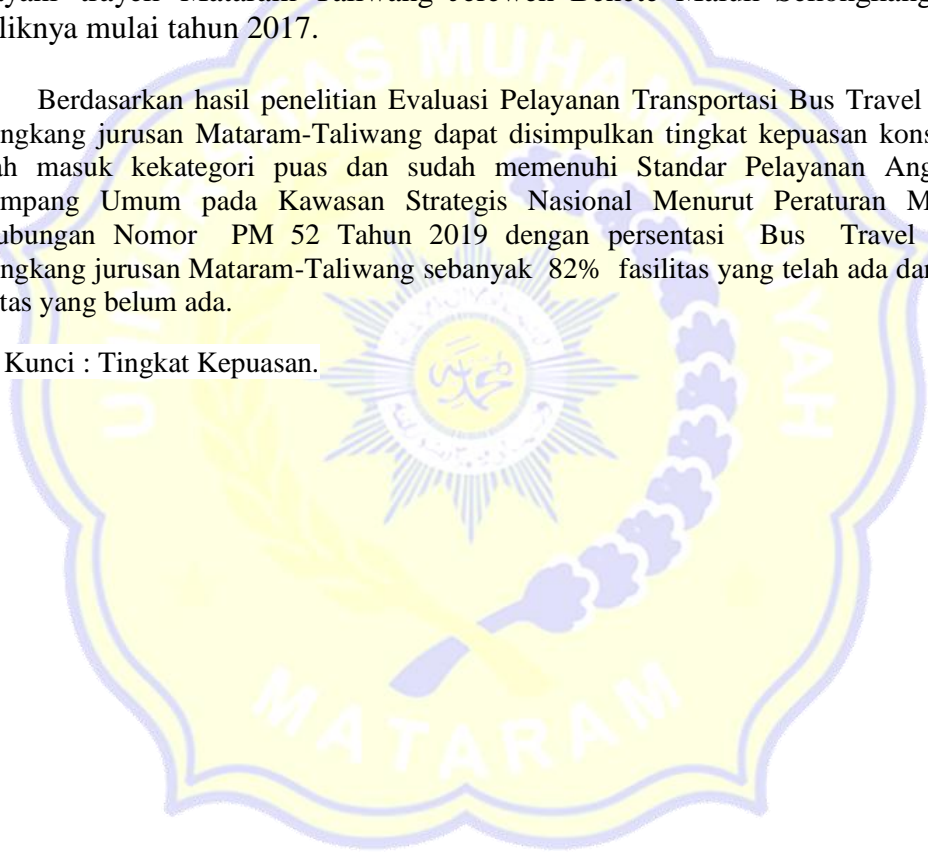
## ABSTRAK

Transportasi berasal dari kata transport yang artinya angkutan atau pegangkut. Sedangkan transportasi adalah pengangkutan. Transportasi mengalami perkembangan sesuai dengan kemajuan teknologi. Transportasi dibagi menjadi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara.

Perusahaan Trans Sekongkang merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi darat berupa bus antar kotadankabupaten (AKAK) yang berkantor di Jl. Majapahit no. 011 Kekalik, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (NTB), dan melayani trayek Mataram–Taliwang–Jereweh–Benete–Maluk–Sekongkang dan sebaliknya mulai tahun 2017.

Berdasarkan hasil penelitian Evaluasi Pelayanan Transportasi Bus Travel Trans Sekongkang jurusan Mataram-Taliwang dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen adalah masuk ke kategori puas dan sudah memenuhi Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019 dengan persentasi Bus Travel Trans Sekongkang jurusan Mataram-Taliwang sebanyak 82% fasilitas yang telah ada dan 18% fasilitas yang belum ada.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan.



NAME: BENI SANTOSA  
TITLE : ANALYSIS ON THE LEVEL OF PASSENGER SATISFACTION  
ON TRANS SEKONGKANG TRAVEL BUS (MATARAM-TALIWANG)

**ABSTRACT**

Transportation comes from the word transport, which means transport or porter. Meanwhile, transportation is the transport of goods by various types of vehicles under technological advances. Transportation is divided into three types, namely, land, sea, and air transportation.

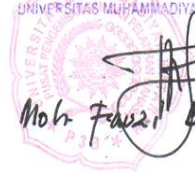
The Trans Sekongkang Company is one of the land transportation service companies in the form of intercity and district buses (AKAK) which office is at Jl. Majapahit no. 011 Kekalik, Mataram City, West Nusa Tenggara (NTB), and serves the Mataram - Taliwang - Jereweh - Benete - Maluk - Sekongkang route and vice versa starting in 2017.

Based on the results of the research on the Evaluation of Trans Sekongkang Travel Bus Transportation Services in the direction of Mataram-Taliwang, it can be concluded that the level of consumer satisfaction is in the satisfied category and has met the Public Passenger Transportation Service Standards in National Strategic Areas according to the Regulation of the Minister of Transportation Number PM 52 of 2019 with a percentage of Bus Travel Trans Sekongkang route Mataram-Taliwang is 82% of the existing facilities and 18% of the facilities that do not exist.

**Keywords: Satisfaction Level**

MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM

KEPALA  
LABORATORIUM BAHASA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

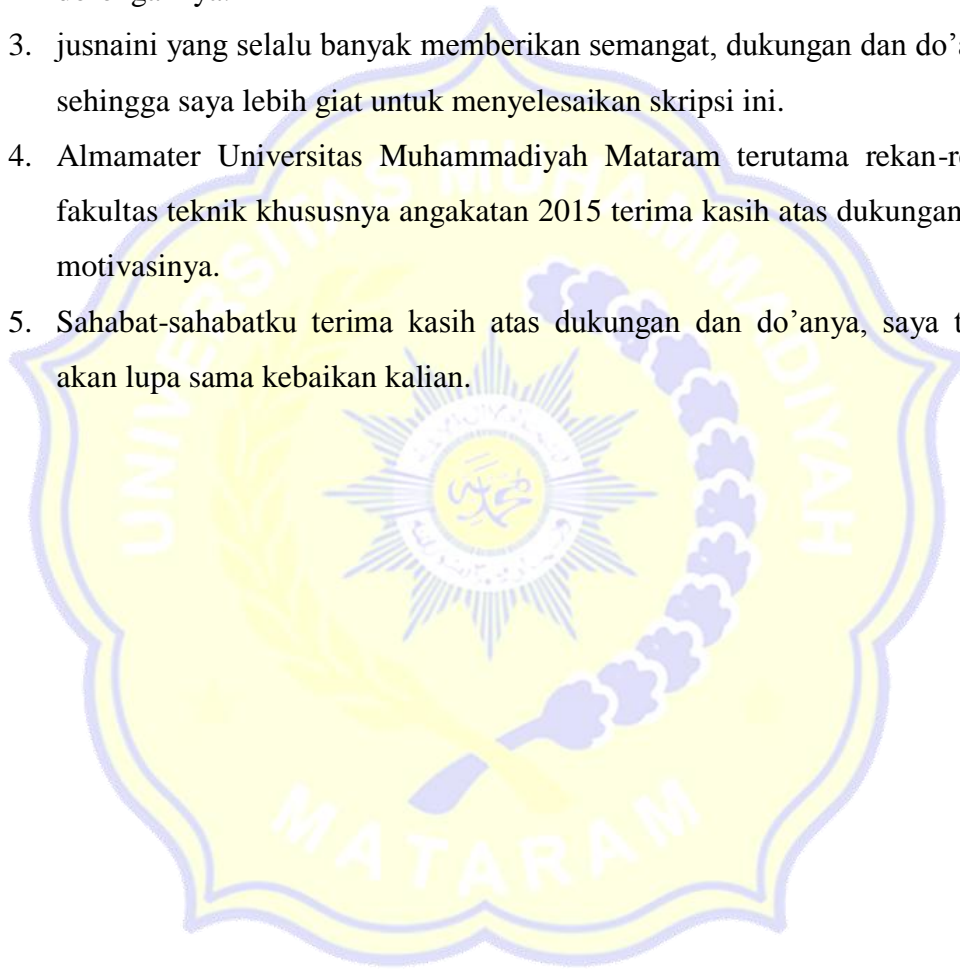


Mohr Fauzi Hafabel. M.Pd

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda tercinta H. eko guswanto dan almarhum Ibundaku tercinta bunga nurung yang tiada henti-hentinya memberikan do'a dan dukungannya disetiap langkahku.
2. Saudaraku (meme sasmita) yang selalu memberikan dukungan dan dorongannya.
3. jusnaini yang selalu banyak memberikan semangat, dukungan dan do'anya sehingga saya lebih giat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Almamater Universitas Muhammadiyah Mataram terutama rekan-rekan fakultas teknik khususnya angkatan 2015 terima kasih atas dukungan dan motivasinya.
5. Sahabat-sahabatku terima kasih atas dukungan dan do'anya, saya tidak akan lupa sama kebaikan kalian.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur pada kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Travel Trans Sekongkang (Mataram-Taliwang)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan mendapat gelar Sarjana pendidikan.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan berbagai pihak akhirnya kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani., M.Pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. Eng. M. Islamy Rusyda, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Ir. Isfanari, ST., MT, selaku dosen Pembimbing I.
4. Ibu Titik Wahyuningsih, ST., MT, selaku Ketua Jurusan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram dan selaku Dosen pembimbing II.

Tak ada gading yang tak retak, penulis yakin masih banyak kekurangan yang masih harus disempurnakan dari penulis skripsi ini. Semoga tulisan ini bisa bermanfaat dan mendorong kita melakukan penelitian yang lebih baik dalam pembelajaran Teknik di masa mendatang.

Mataram, 20 Agustus 2020

BENI SANTOSA  
NIM : 41511A0062

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>viii</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>ix</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan masalah .....	5
1.3.Tujuan penelitian .....	5
1.4.Batasan masalah .....	6
1.5.Manfaat penelitian .....	6
1.6.Lokasi penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1.Pengertian jasa dan karakteristik jasa .....	8
2.2.Pengertian kualitas jasa .....	11
2.3.Variabel kualitas pelayanan .....	12
2.4.Kepuasan pelanggan .....	14
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
3.1.Lokasi dan waktu penelitian .....	18
3.1.1.Lokasi penelitian.....	18
3.1.2.Waktu penelitian.....	19

3.2.Indikator penelitian.....	19
3.3.Metode pengambilan data.....	20
3.3.1.Metode observasi.....	20
3.3.2.Metode kuisiner ( questionenairisbmetos ).....	20
3.3.3.Metode pengumpulan sampel.....	21
3.4.Survey.....	22
3.4.1.Kebutuhan peralatan alat – alat yang di butuhkan.....	22
3.4.2.Waktu survey.....	22
3.4.3.Pelaksanaan survey.....	22
3.5.Uji instrument pengolahan data.....	23
3.5.1.uji validitas.....	23
3.5.2.uji reliabilitas.....	23
3.6.Metode analisis data.....	24
3.6.1.Metode analisis deskriptif.....	24
3.6.2.Metode importance performance analysis ( IPA ).....	25
3.7.Tahap penelitian.....	28
<b>BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.3.Evaluasai pelayanan transportasi bus travel trans sekongkang jurusan mataram – berdasarkan persepsi pengguna jasa.....	29
4.3.1.Data karakteristik responden.....	29
4.3.2.Uji validitas.....	34
4.3.3.Uji reliabilitis.....	36
4.3.4.Analisa dan pembahasan jawaban responden.....	36
4.3.5.Hasil importance performance analysis ( IPA ).....	49
4.3.6.Diagram kartesius.....	54
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
5.1.Kesimpulan.....	70
5.2.Saran.....	70
5.3.rekomendasi.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data responden survey menurut jenis kelamin .....	29
Tabel 4.2 Data responden survey menurut usia .....	30
Tabel 4.3 Data responden survey menurut Pendidikan.....	31
Tabel 4.4 Data responden survey menurut pekerjaan .....	32
Tabel 4.5 Data responden survey menurut Pendapatan .....	33
Tabel 4.6 Data responden survey Penggunaan Jasa.....	34
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validasi Butir Pertanyaan Dimensi Tingkat Kepuasan pada Kualitas .....	35
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitis Butir Pertanyaan Dimensi Kualitas Pelayanan Tingkat Kinerja .....	36
Tabel 4.9 Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4.10 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.11 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 4.12 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.13 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan.....	44
Tabel 4.14 Data Karakteristik Jawaban Responden Berdasarkan Pengguna Jasa.....	46
Tabel 4.15 Data Karakteristik Jawaban Responden pada Bus Travel Trans Sekongkang jurusan Mataram – Taliwang .....	47
Tabel 4.16 Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Pelaksanaan	

/Kinerja Dan Penilaian Tingkat Kepuasan/Kepentingan Pada Atribut – Atribut Kualitas Pelayanan Konsumen Pengguna Jasa .....	52
--	----

Tabel 4.17. Data Checklist Fasilitas Pelayanan Bus Travel

Trans Sekongkang jurusan Mataram – Taliwang.....	58
--	----





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peta Lokasi Penelitian .....	7
Gambar 3.1. Lokasi Penelitian Bus Travel Trans Sekongkang Mataram .....	18
Gambar 3.3. Diagram Kartesius .....	26
Gambar 3.4. Bagan Alir Penelitian .....	28
Gambar 4.1. Presentase Responden Menurut Jenis Kelamin.....	30
Gambar 4.3. Presentase Responden Menurut Pendidikan.....	31
Gambar 4.4. Presentase Responden Menurut Pekerjaan.....	32
Gambar 4.5. Presentase Responden Menurut Pendapatan .....	33
Gambar 4.6. Presentase Responden Menurut Pengguna Jasa .....	34
Gambar 4.7. Diagram Jawaban Responden Menurut Jenis Kelamin.....	38
Gambar 4.8. Diagram Jawaban Responden Menurut Usia .....	39
Gambar 4.9. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	41
Gambar 4.10. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Gambar 4.11. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
Gambar 4.12. Diagram Jawaban Responden Berdasarkan Pengguna Jasa .....	46
Gambar 4.13. Diagram Karakteristik Jawaban Responden .....	50
Gambar 4.14 Diagram Kartesius Importance And Performance Analysis .....	54
Gambar 4.15 Diagram Penilaian Layanan Keamanan .....	64
Gambar 4.16 Diagram Penilaian Layanan Keselamatan.....	65
Gambar 4.17 Diagram Penilaian Layanan Kenyamanan .....	66

Gambar 4.18 Diagram Penilaian Layanan Keterjangkauan.....	67
Gambar 4.19 Diagram Penilaian Layanan Kesetaraan .....	68
Gambar 4.20 Diagram Penilaian Layanan Keteraturan .....	68
Gambar 4.21 Diagram Penilaian Pelayanan.....	69



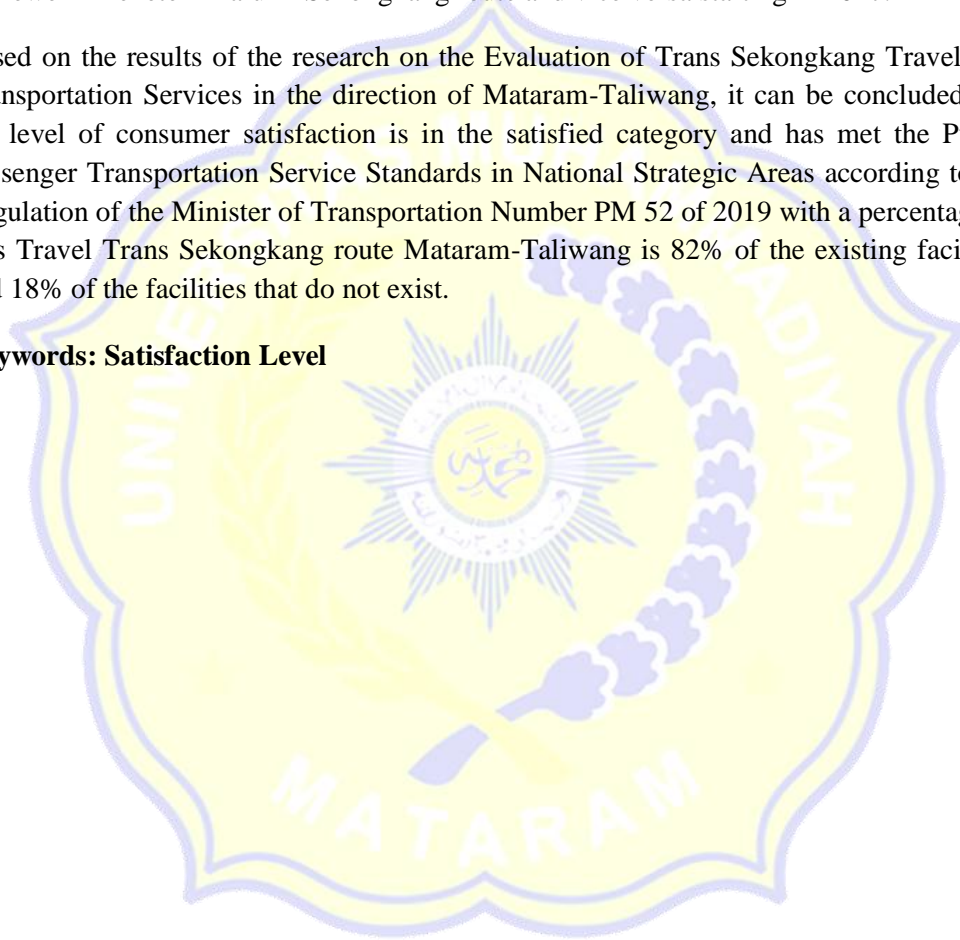
## ABSTRACT

Transportation comes from the word transport, which means transport or porter. Meanwhile, transportation is the transport of goods by various types of vehicles under technological advances. Transportation is divided into three types, namely, land, sea, and air transportation.

The Trans Sekongkang Company is one of the land transportation service companies in the form of intercity and district buses (AKAK) which office is at Jl. Majapahit no. 011 Kekalik, Mataram City, West Nusa Tenggara (NTB), and serves the Mataram - Taliwang - Jereweh - Benete - Maluk - Sekongkang route and vice versa starting in 2017.

Based on the results of the research on the Evaluation of Trans Sekongkang Travel Bus Transportation Services in the direction of Mataram-Taliwang, it can be concluded that the level of consumer satisfaction is in the satisfied category and has met the Public Passenger Transportation Service Standards in National Strategic Areas according to the Regulation of the Minister of Transportation Number PM 52 of 2019 with a percentage of Bus Travel Trans Sekongkang route Mataram-Taliwang is 82% of the existing facilities and 18% of the facilities that do not exist.

**Keywords: Satisfaction Level**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Transportasi berasal dari kata transport yang artinya angkutan atau pengangkut. Sedangkan transportasi adalah pengangkutan barang oleh berbagai jenis kendaraan sesuai dengan kemajuan teknologi. Transportasi mengalami perkembangan sesuai dengan kemajuan teknologi. Transportasi dibagi menjadi 3 yaitu, transportasi darat, laut, dan udara, (Operational Research, jilid 1 – Halaman 256).

Penyediaan jasa-jasa transportasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ada kaitannya dengan permintaan akan jasa transportasi secara menyeluruh. Setiap moda transportasi mempunyai sifat, karakteristik dan aspek teknis yang berbeda, hal ini akan mempengaruhi terhadap jasa-jasa angkutan yang ditawarkan oleh penyedia jasa transportasi. Perusahaan Trans Sekongkang merupakan salah satu perusahaan jasa transportasi darat berupa bus antar kota dan kabupaten (AKAK) yang berkantor di Jl. Majapahit no. 011 Kekalik, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat (NTB), dan melayani trayek Mataram – Taliwang – Jereweh – Benete – Maluk – Sekongkang dan sebaliknya mulai tahun 2017.

Bus Travel Trans Sekongkang berusaha memberikan dan memuaskan keinginan konsumennya dengan menyediakan armada/bus – bus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Adanya persaingan dengan perusahaan seperti Perum Damri dan perusahaan Balong Niat. Trans Sekongkang mengalami sedikit penurunan jumlah pelanggan karena pelanggan mungkin lebih banyak yang pindah ke bus – bus yang lebih besar dan lainnya. Oleh sebab itu dapat terjadi karena pelanggan kurang puas dengan pelayanan seperti sopir sering kebut – kebutan, keamanan bus kurang, interior bus kurang bersih, AC kurang dingin, tidak tepat waktu, dan lain – lain. Dari fenomena tersebut pelanggan kurang puas terhadap keamanan bus, tempat perhatian, hiburan dan fasilitas dalam bus, tentu saja ini menjadi masalah besar buat Trans Sekongkang, oleh karena itu Trans Sekongkang harus lebih memperhatikan kualitas layanan yang baik terhadap

pelanggan. Layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan /konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan (dalam hal ini Trans Sekongkang jurusan Mataram – Taliwang – Jereweh – Benete – Maluk – Sekongkang). Ikaran seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Dalam dunia bisnis yang bergerak di bidang jasa, kepuasan pelanggan merupakan faktor yang dominan dan menentukan dalam mempertahankan maupun menumbuh-kembangkan perusahaan. Menurut Sudarmo (2002: 181) suatu produk yang dihasilkan perusahaan akan mencerminkan keberhasilan perusahaan tersebut dimata konsumen. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kemungkinan besar akan menjadi pelanggan setia, bahkan dapat dijadikan media promosi gratis. Demikian pula sebaliknya pelanggan yang tidak puas bisa dengan mudah pindah ke perusahaan lain atau menggunakan jasa yang lain.

Schnaars dalam Tjiptono (2001: 24) pada dasarnya tujuan dari bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan merasa puas. Kepuasan mereka merupakan suatu tingkat perasaan pelanggan yang diperoleh pelanggan setelah menikmati sesuatu hingga dengan terciptanya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Kepuasan merupakan fungsi dan dari kesan kinerja dan harapan atau apabila dijabarkan kepuasan pelanggan merupakan apa yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan realisasi yang diberikan perusahaan. Dalam usaha memenuhi harapan pelanggan (nilai persepsi) apabila

1. Nilai harapan = nilai persiapan ~~konsumen~~ → konsumen puas
2. Nilai harapan < nilai persepsi → konsumen sangat puas
3. Nilai harapan > nilai persepsi → konsumen tidak puas

Kotler (2000: 50) menyatakan salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Adapun beberapa hal yang dapat memuaskan konsumen yaitu nilai total konsumen yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai proposal, nilai image (citra), dan biaya total konsumen yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran. Pemasaran jasa yang bergerak di bidang jasa transportasi memang sangat bertumpuh pada jasa pelayanan terutama peran dari para kru bus dan staf. Pelayanan buruk kru bus akan langsung merusak bisnis jenis ini, kondisi seperti ini akan dapat menyebabkan konsumen enggan berhubungan kembali dimasa mendatang, bahkan tidak menutup kemungkinan konsumen akan pindah ke bus lain yang memberikan pelayanan yang lebih baik. Oleh karena itu, usaha untuk menjaga kepuasan konsumen sangat perlu dilakukan.

Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen/pelanggan tersebut, dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan tersebut akan memaksimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Perusahaan yang gagal memuaskan pelayanannya akan mendapatkan masalah yang kompleks. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalamannya buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besar kerugian yang dari kegagalan memuaskan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa, sehingga pelayanan dapat memuaskan pelanggannya. Penilaian akan kualitas layanan dikembangkan oleh Berry, A. Parasuraman dan Zeithaml yang dikenal dengan *service quality (Servqual)*, yang berdasarkan pada lima dimensi kualitas yaitu *reliability* (kehandalan), kemampuan pelayanan yang dijanjikan dengan

segera akurat dan memuaskan. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. *Assurance* (jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. *Empathy* (empati), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan, dan *tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, parasarana dan kewan-kawan (dalam Tjiptono, 2006: 70).

Kualitas pelayanan dapat dibedakan dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang bisnis transportasi merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan bisnis agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Seperti yang dijelaskan dalam definisi tersebut kepuasan merupakan fungsi dan dari kesan kinerja dan harapan atau apabila dijabarkan kepuasan pelanggan merupakan perbedaan antara apa yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan realisasi yang diberikan perusahaan. Dalam usaha memenuhi harapan pelanggan (nilai persepsi) apabila nilai harapan sama dengan kenyataan konsumen terasa puas, jika harapan lebih rendah dari kenyataan konsumen sangat puas, dan jika harapan tidak sama dengan kenyataan konsumen tidak puas.

Kualitas pelayanan di pandang sebagai salah satu faktor yang menentukan faktor dalam pemilihan produk dan jasa yang dapat memuaskan konsumen. Tercapainya kepuasan pelanggan apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Lovelock dalam Fandy, kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2001: 59).

Hasil dari penelitian Bharwana, *et.al* (2013) menyimpulkan bahwa kualitas

pelayanan menjadi faktor yang sangat penting untuk kepuasan pelanggan. Semua perspektif kualitas pelayanan yang ditentukan berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan penelitian tersebut, Baker (2013) juga menyatakan kepuasan konsumen terjadi ketika harapan konsumen terpenuhi atau terlampaui.

Kualitas layanan yang baik merupakan satu hal yang sangat penting untuk meraih pasar. Karena hal tersebut akan bermuara kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sendiri dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Tjiptono, 2001: 147). Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kemampuan untuk meningkatkan produk/ jasa dan memuaskan konsumen, kemampuan untuk memberi pelayanan dengan cepat, kemampuan komunikasi yang baik dari pelayan, keinginan memahami kebutuhan pelanggan, fasilitas fisik dan penyediaan pelengkap dan sarana lainnya. Jika beberapa aspek diatas dapat dipenuhi maka pelanggan yang menggunakan Bus Travel Trans Sekongkang akan semakin puas. Sebaliknya jika aspek – aspek diatas tidak dapat dipenuhi maka pelanggan yang menggunakan Bus Travel Trans Sekongkang akan tidak puas dan akan beralih ke bus lainnya.

Dari latar belakang diatas maka akan dikaji lebih jauh tentang “ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG BUS TRAVEL TRANS SEKONGKANG ( MATARAM-TALIWANG)”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi PO. Trans Sekongkang ?
2. Apakah system pelayanan Bus Travel Trans Sekongkang jurusan Mataram– Taliwang 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 rumusan masalah dalam penelitian ini, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa



transportasi PO. Trans Sekongkang.

2. Untuk menganalisa apakah tingkat kepuasan pada bus Travel Trans Sekongkang sudah memenuhi standar Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 52 Tahun 2019.

#### **1.4. Batasan Masalah**

1. Penelitian ini dilakukan pada Bus Travel antar Kota dan Provinsi yaitu pada Bus Trans Sekongkang.
2. Penelitian ini focus pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), yang diukur berdasarkan jumlah keseluruhan pengguna jasa Bus Travel Trans Sekongkang jurusan Mataram-Taliwang.
3. Penelitian ini dilakukan hanya terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa Bus Antar Kota, Daerah, Povinsi yaitu Bus Travel Trans Sekongkang jurusan Mataram-Taliwang.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

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

1. Bagi Perusahaan Jasa Transportasi, dapat dijadikan acuan atau perbandingan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi, baik perusahaan swasta, perusahaan daerah, ataupun BUMN.
2. Bagi Masyarakat, dapat dijadikan referensi dalam memilih jasa transportasi yang memiliki layanan terbaik
3. Bagi Akademik, dapat dijadikan rujukan dalam melakukan penelitian terkait dengan analisa tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa transportasi.

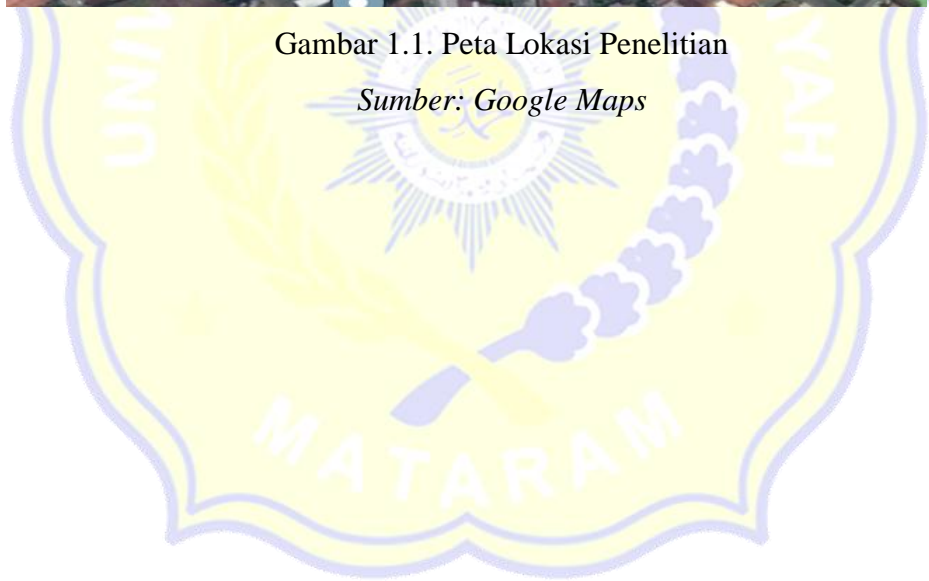
## 1.6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kota Mataram, di Terminal Trans Sekongkang Mataram.



Gambar 1.1. Peta Lokasi Penelitian

*Sumber: Google Maps*



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Angkutan Umum**

Menurut Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 52 Tahun 2019 pasal 34 kendaraan umum adalah kegiatan pengangkutan orang dan/atau barang dengan memungut pembayaran.

Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum terdiri dari :

- a. Angkutan antar kota yang merupakan pemindahan orang dari suatu kota ke kota lain.
- b. Angkutan kota yang merupakan pemindahan orang dalam wilayah kota.
- c. Angkutan pedesaan yang merupakan pemindahan orang dalam dan/atau antar wilayah pedesaan.
- d. Angkutan lintas batas Negara yang merupakan angkutan orang yang melalui lintas batas lain.

##### **2.1.1. Pelayanan angkutan**

- a. Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan umum sebagaimana di maksud dalam pasal 36, dapat di laksanakan dengan trayek tetap dan teratur atau tidak dalam trayek.
- b. Pelayanan angktan orang dengan kendaraan umum dalam trayektetap dan teratur sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dilaksanakan dalam jaringan trayek.

##### **2.1.2. Angkutan Barang dengan Kendaraan Umum**

Untuk keselamatan, keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas dan angkutan jalan, dapat diterapkan jaringan lintas angkutan barang yang dapat dilayani dengan kendaraan bermotor barang tertentu.

### **2.1.3. Tarif**

Untuk struktur dan golongan tariff angkutan dengan kendaraan umum, sudah ditetapkan oleh pemerintah.

Pengusaha angkutan umum bertanggung jawab atas kerugian yang telah di bayar oleh penumpang dan/atau pengirim barang. Jika terjadi pembatalan pemberangkatan kendaraan umum.

### **2.2 Pengertian Kualitas Jasa**

Kualitas jasa jauh lebih sukar didefinisikan, dijabarkan, dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Bila ukuran kualitas dan pengendalian kualitas telah lama ada untuk barang-barang berwujud (tangible goods), maka untuk jasa berbagai upaya telah dan sedang dikembangkan untuk merumuskan ukuran-ukuran semacam itu.

Pada dasarnya, definisi “kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2000 : 51).”

Wyckof (dalam Lovelock, 1998) dalam Tjiptono, (2000:52) Kualitas jasa merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Disisi lain, definisi dari kualitas jasa yaitu menurut Lupiyoadi (2014:212) kualitas produk (jasa) adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasi spesifikasinya. Menurut ISO9000 dalam Lupiyoadi (2014:212) “Kualitas adalah “degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements” (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah: “need or expectation that is stated, generally implied or obligatory” (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan.

Menurut Parasuraman (1998) dalam Lupiyoadi (2014:216) kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Berdasarkan uraian, dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa suatu titik focus yang diupayakan dalam suatu produk atau pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

### **2.3 Variabel Kualitas Pelayanan**

Dalam menentukan dimensi dalam penilaian kualitas jasa, terdapat suatu metode yang menjadi acuan hingga saat ini. Dalam suatu studi mengenai SERVQUAL yang merupakan singkatan dari Service Quality oleh Parasuraman, dkk (1998) dalam Lupiyoadi (2014 : 216-217) terdapat lima dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Berwujud (*tangible*) Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) Yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal

ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. Empati (*empathy*) Yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Tjiptono (2000:55), terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan jasa, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.
4. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

#### **2.4 Kepuasan Pelanggan**

Menurut Tjiptono (2000:89) Kata ‘kepuasan’ atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228) “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.”

Menurut Kotler dan Amstrong (2004) dalam Jasfar (2012:19) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam Jasfar (2012:20-21), terdapat bermacam-macam faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Aspek barang dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.
2. Aspek emosi pelanggan. Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat memengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan mempengaruhi persepsi yang positif terhadap kualitas suatu jasa yang dikonsumsi. Sebaliknya, jika seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosinya akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikit pun.
3. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Pelanggan terkadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa di mana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya pelanggan cenderung untuk mencari penyebabnya. Kegiatan pelanggan dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa.
4. Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Pelanggan akan bertanya-tanya pada diri mereka sendiri: “Apakah saya sudah dilayani

secara adil dibandingkan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan perlakuan yang lebih baik, harga yang lebih murah, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya diperlakukan secara baik dan sebanding dengan biaya dan usaha yang saya keluarkan?" Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa tersebut.

5. Pelanggan lain, keluarga, dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama liburan. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan anggota keluarga terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali di antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

Menurut Kotler (1997) dalam Lupiyoadi (2014:228-229) menyebutkan pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pelanggan. Contohnya, melakukan riset dengan metode fokus pelanggan (customer focus) yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga, riset dengan metode pengamatan (observasi) bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk didalamnya adalah mempergaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Misalnya, dengan metode curah gagasan/pendapat (brainstorming) dan



management by walking around untuk mempertahankan komitmen pelanggan internal (pegawai).

3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk system keluhan dan saran, misalnya dengan hotline (panggilan nomor telepon ) bebas pulsa.
4. Mengembangkan dan menerapkan partnership accountable, proaktif, dan partnership marketing sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (akuntabel). Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (proaktif). Sementara itu, partnership marketing adalah pendekatan di mana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar.

Menurut Kotler dan Amstrong (2004) dalam Jasfar (2012:21) menyatakan bahwa terdapat empat perangkat untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran (complain and suggestion system). Sebuah perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan biasanya mengedikan formulir/kotak saran/hot lines dengan nomor gratis sehingga memudahkan pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan. Perusahaan juga mempekerjakan staf khusus untuk segera menangani keluhan pelanggannya sehingga masalah dapat terselesaikan dengan cepat.
2. Survei kepuasan pelanggan (customer satisfaction survey). Perusahaan melaksanakan survei secara berkala kepada pelanggan di berbagai tempat untuk mengetahui apakah mereka puas dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan, melalui pembagian kuesioner atau dengan wawancara secara langsung, melalui telepon, atau melalui e-mail. Hal ini dilakukan untuk memperoleh umpan balik secara langsung dari

pelanggan. Pelanggan akan lebih respek terhadap perusahaan karena merasa diperhatikan oleh perusahaan tersebut.

3. Menyamar berbelanja (ghost shopping). Perusahaan menempatkan karyawannya bertindak sebagai pembeli potensial dengan tujuan untuk mengetahui apakah produk atau jasa yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan melaporkan hasil temuan tentang kekuatan dan kelemahan ketika membeli produk atau jasa perusahaan bahkan yang dimiliki oleh pesaingnya.
4. Analisis pelanggan yang hilang (customer loss rate analysis). Perusahaan melakukan analisis penyebab dari para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti ke perusahaan lainnya. Perusahaan menghubungi secara langsung pelanggannya untuk mengetahui penyebab hal tersebut sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan perbaikan di masa kini dan masa yang akan datang, serta tentu saja diharapkan pelanggannya selalu loyal terhadap perusahaan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah besarnya perbandingan antara harapan konsumen dengan apa yang dirasakan secara nyata dengan hasil kinerja yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

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

#### 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini sangat penting tentang penjelasan mengenai gambaran umum lokasi penelitian dan waktu penelitian dikarenakan lokasi penelitian memiliki aspek penting yang menentukan dimana focus penelitian dilakukan, sedangkan waktu adalah aspek penting yang menentukan kapan akan dimulai penelitian. Berikut adalah lokasi penelitian dan waktu penelitian:

##### 3.1.1. Lokasi Penelitian

A. Jl. Majapahit No.011 Mataram, Nusa Tenggara Barat, dapat dilihat pada gambar 3.1. Lokasi Penelitian Bus Travel Trans Sekongkang Mataram adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1. Lokasi Penelitian Bus Travel Trans Sekongkang Mataram

*Sumber : Google Maps*

### 3.1.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian akan dilakukan pada hari senin, rabu, jum'at dan minggu di PO Trans Sekongkang Mataram dilakukan pada hari itu karena di hari tersebut jam keberangkatannya dan jumlah penumpang lebih banyak tidak seperti hari-hari biasanya.

### 3.2. Indikator Penelitian

Ada enam indikator utama dalam penelitian ini. Indikator tersebut berdasarkan Standar Pelayanan Angkutan Penumpang Umum pada Kawasan Strategis Nasional Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 52 Tahun 2019 diantaranya yaitu Pelayanan Keamanan, Pelayanan Keselamatan, Pelayanan Kenyamanan, Keterjangkauan, Kesenjangan, Keteraturan. Masing-masing indikator tersebut memuat atribut-atribut penting.

### 3.3. Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data dilakukan dengan cara adalah sebagai berikut:

#### 3.3.1. Metode Observasi

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

##### 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:

1. Data jumlah volume kendaraan dan volume penumpang masing-masing trayek

2. Data jumlah kedatangan dan keberangkatan penumpang

##### 2. Pengumpulan data primer

Data primer diperoleh dengan menggunakan kuisioner. Kuisioner ini dibagikan oleh peneliti kepada penumpang untuk diisi dan dikembalikan setelah diisi. Tujuan ini memberikan

gambaran secara aman terhadap tingkat pelayanan angkutan umum Bus Travel Trans Sekongkang jurusan Mataram-Taliwang.

### 3.3.2. Metode kuisisioner

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 trans sekongkang Mataram - Taliwang. Dasar pertanyaan telah disusun untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang dimensi serta atribut jasa yang akan diolah. Penyusunan kuisisioner berdasarkan metode kualitas layanan. 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

Metode pengambilan sampel adalah mendapatkan sampel dengan jumlah relative kecil jumlah populasi tetapi mampu mempresentasikan seluruh populasi tersebut. Untuk itu sangat penting menentukan cara yang tepat untuk menarik sampel agar benar benar mampu mempresentasikan seluruh kondisi populasi.

Untuk mempelajari populasi di perlukan sampel yang di ambil dari populasi yang ber sangkutan , menurut Ridwa ( 2018 : 18 ) adapun formula dalam menentukan ukuran sampel yang besar dan populasi di ketahui di tentukan dengan.

Rumus :

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

Dimana:

n = jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstanta (0,1 atau 100%)

sampel yang dapat di peroleh antara lai sebagai berikut:

$$n = \frac{7839}{1 + 7839 (0,1)^2} = 98,78 \approx 100$$

Jadi berdasarkan rumus di atas dalam penelitian ini di tetapkan sampel sebanyak 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 kuisioner

- 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 bulan Maret sampai dengan selesai. dilakukan Senin,Rabu,Jum'at dan Minggu. 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 kuisisioner 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  $> r$  table.

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:

- a. Input data asli dari kuisisioner anda ke dalam worksheet SPPS, jangan lupa sertakan totalnya di bagian paling akhir.
- b. Kemudian pilih variabel view dan beri nama label masing-masing kolom.

- c. Pilih Analyze – Correlate – bivariate
- d. 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.
- e. 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 langkahlangkah pengujian menggunakan aplikasi tersebut:

- a. Memasukan data kuisisioner pada lembar kerja spss.
- b. Klik menu analyze pilih scale kemudian pilih realibility analysis.
- c. 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).

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

Klasifikasi penentuan responden yaitu pengguna jasa angkutan umum Bus trans sekongkang mataram- taliwang di po trans sekongkang di 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 perebandingan 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 faktorfaktor 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

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (\text{pers. 3.5})$$

2. Rata-rata

$$\bar{Xi} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots (\text{pers. 3.5})$$

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

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:

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

Keterangan Rumus:

= Tingkat Kesesuaian Responden

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

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

$Xi$  = Skor penilaian tingkat kinerja

$Yi$  = Skor penilaian tingkat kepentingan

$N$  = Jumlah Responden

1. 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

- 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.



Gambar 3.3. Diagram Kartesius

Sumber:(Zilhardi, 2009)

Keterangan :

- a. Kuadran I Kepentingan Tinggi Kinerja 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 Kepentingannya Tinggi Kinerja Tinggi

Artinya pada kondisi ini, dari sisi pengguna jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan pada tingkat yang tinggi,

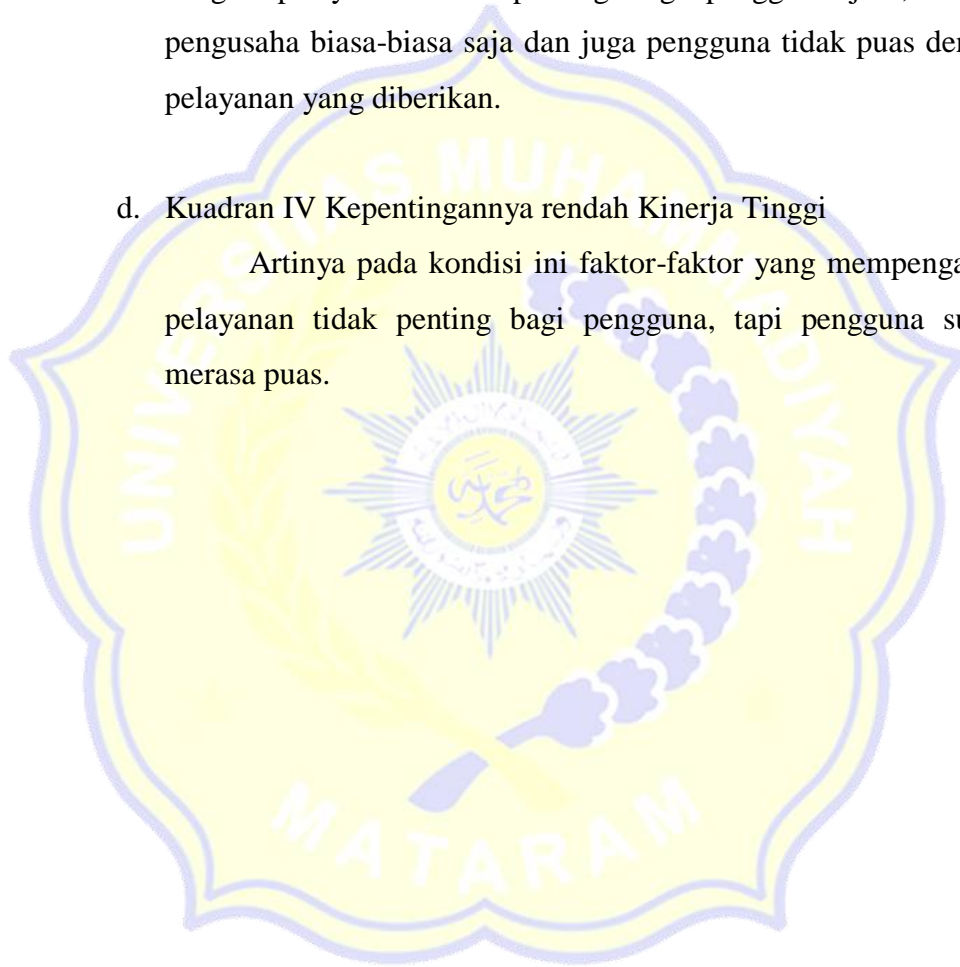
sedangkan kepuasan pengguna jasa juga pada tingkat yang tinggi (sudah puas).dalam hal ini perusahaan dapat mempertahankan pelayanan/kinerjanya.

c. Kuadran III Kepentingannya rendah Kinerja Rendah

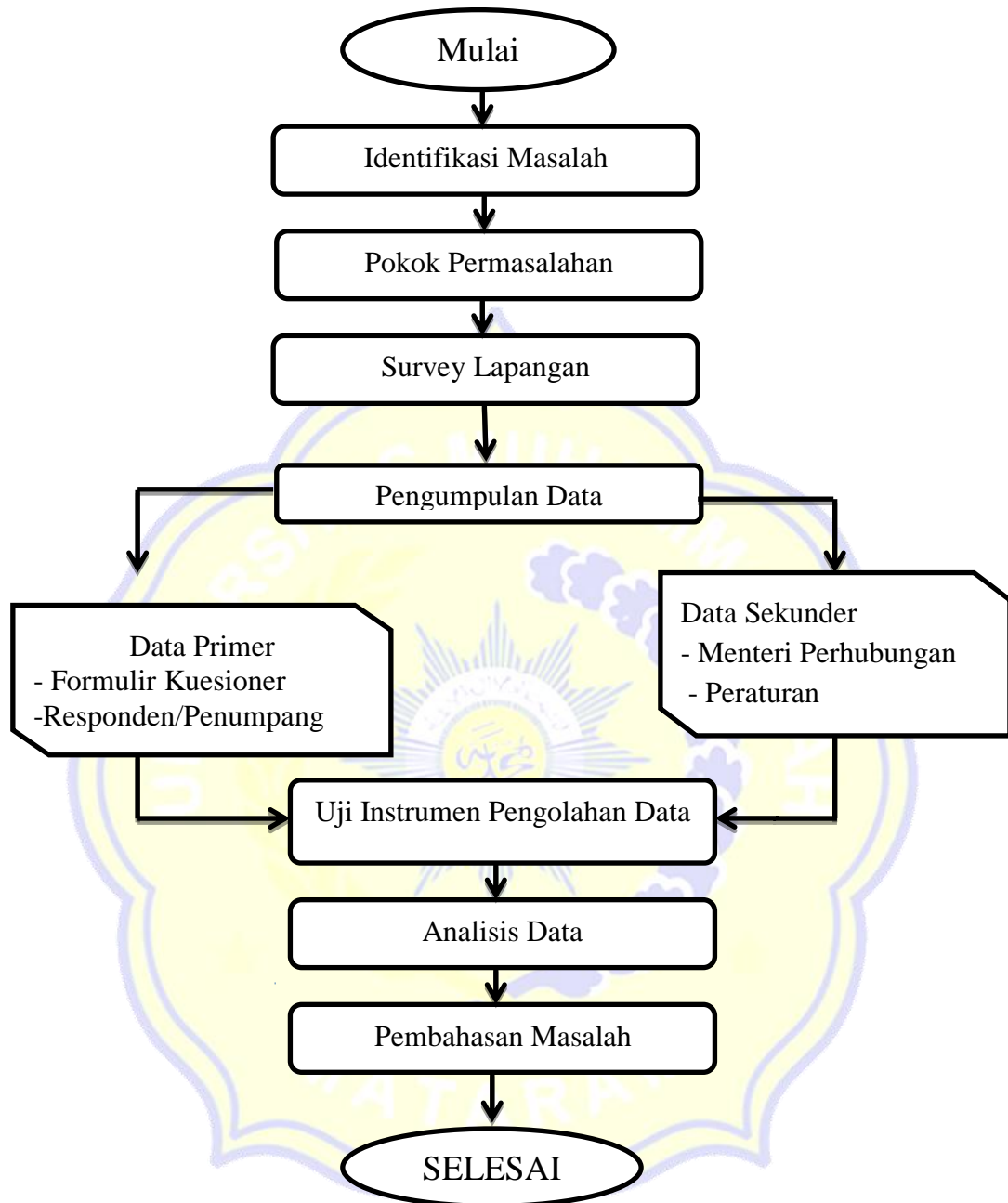
Artinya pada kondisi ini, faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan tidak penting bagi pengguna jasa, kinerja pengusaha biasa-biasa saja dan juga pengguna tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

d. Kuadran IV Kepentingannya rendah Kinerja Tinggi

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



### 3.7. Tahap Penelitian



Gambar 3.4. Bagan Alir Penelitian