

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

3.1.1. Lokasi Perusahaan

Letak lokasi perusahaan harus dapat menunjang pemasaran jasa PO. Sumber Alam oleh karena itu lokasi perusahaan PO. Sumber Alam sejak didirikan sampai sekarang masih terletak dilokasi yang sama yaitu Jl. P. Diponegoro No : 143 Kutoarjo-Purworejo. Letak tersebut sangat strategis karena fasilitas penunjang usaha sangat mendukung, baik pengadaan tenaga kerja, komunikasi, informasi dan juga factor mobilitas untuk kendaraan yang begitu mudah dan cepat.

3.1.2. Sejarah Perusahaan

Perusahaan Otobis (PO) Sumber Alam adalah perusahaan berbentuk Perusahaan perorangan yang didirikan tahun 15 Oktober 1983 oleh Bapak Yudhi Setiawan Hambali berlokasi di Jl. P. Diponegoro No: 143. Kutoarjo-Purworejo. Modal yang ditanamkan Rp 300.000.000,00 dengan jumlah armada 6 bus pada awal pendirian dengan jalur Jogja-Jakarta.

Dengan semakin bertambahnya kebutuhan manusia akan jasa inilah yang memberlkan dorongan kepada manajemen PO. Sumber Alam untuk tetap bertahan dan mehjadikan peluang bisnis yang mehjanjikan untuk mehdapatkan laba dimasa yang akan datang.

PO. Sumber Alam dari tahun ketahun mengalami perkembangan yang sangat pesat. Setiap tahun PO Sumber Alam selalu menambah armadanya dan meningkatkan pelayanan guna memenuhi kebutuhan konsumen. Saat ini jumlah armada bus yang dimilikinya adalah 150 unit, 45 unit bus dilengkapi dengan AC (Eksekutif), 65 unit bus patas ekonomi, 40 bus ekonomi. Dari 45 unit armada bus yang dilengkapi AC, PO. Sumber Alam menggunakan mesin terbaru produksi Swedia yaitu Volvo dengan jumlah 10 Unit, selebihnya PO. Sumber Alam menggunakan mesin Hino dan Mercedes. Dipilihnya armada bus AC oleh PO. Sumber Alam karena saat ini banyak animo masyarakat yang telah menjadikan kenyamanan sebagai suatu kebutuhan mereka.

PO. Sumber Alam melayani trayek jurusan Jogja-Jakarta, Jogja-Merak, Semarang-Purwokerto, Semarang-Cilacap. Untuk trayek jurusan Jogja-Jakarta PO. Sumber Alam menyediakan fasilitas bus ekonomi, patas ekonomi dan eksekutif, sedangkan untuk trayek jurusan Semarang-Purwokerto dan jurusan Semarang-Cilacap hanya memberikan fasilitas bus ekonomi.

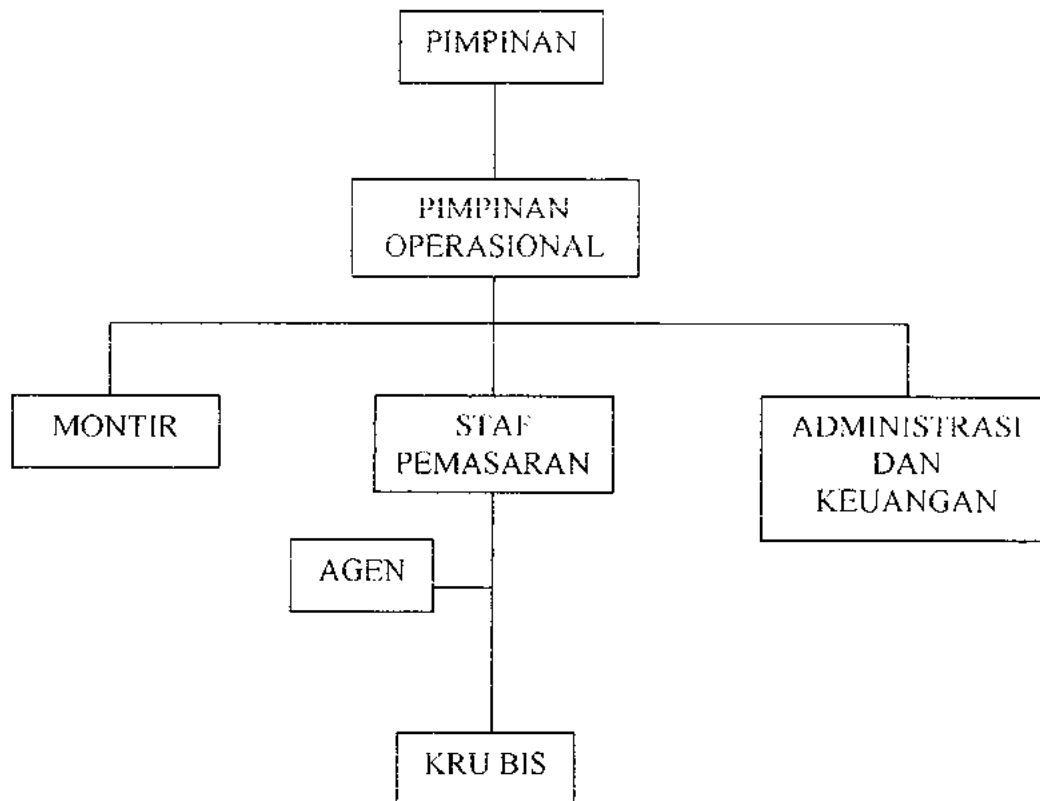
3.1.3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dapat didefinisikan sebagai mekanisme-mekanisme formal sebagaimana suatu organisasi dikelola, tanpa memandang ukuran dan bentuknya. Setiap organisasi harus tunduk pada suatu pengendalian secara keseluruhan, hal ini adalah mutlak untuk mencapai tujuan bersama. Tugas, wewenang dan

tanggungjawab pada setiap bagian dalam organisasi harus dirumuskan secara jelas.

PO. Sumber Alam adalah perusahaan dimana dalam struktur organisasi perusahaan, pemilik perusahaan sekaligus adalah pimpinan perusahaan yang membuat semua keputusan manajemen perusahaan, baik yang berkaitan dengan perencanaan, organisasi, pengawasan, aktivitas usaha yang dipimpinnya. Dalam pelaksanaan kerja harian pemilik atau pemimpin dibantu 3 orang staf kantor, 30 orang montir serta 420 orang kru bis yang meliputi sopir dan kernet. Adapun tugas dan wewenang masing-masing jabatan dapat digambarkan dalam struktur organisasi dibawah ini.

Table 3.1.
Struktur Organisasi PO. Sumber Alam



Sumber : Perusahaan Otobis Sumber Alam.

Dengan definisi tugas dan wewenang sebagai berikut :

a. Pimpinan

Bertugas memimpin perusahaan dan bertanggungjawab terhadap pengambilan keputusan manajemen perusahaan. Keputusan manajemen tersebut meliputi tugas-tugas koordinasi, perencanaan, dan pengawasan aktivitas perusahaan. Dalam pelaksanaan penugasan-penugasan harian dimantu oleh pimpinan

operasioanal yang membawahi staf pemasaran, staf keuangan dan administrasi, bengkel.

b. Pimpinan Operasional

Bertugas membaantu pelaksanaan harian yang sesuai dengan garis kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan baik dalam operasioanal armada maupun hal-hal yang berhubungan dengan pihak-pihak yang berkepentingan diluar perusahaan.

c. Staf Pemasaran

Bertugas menangani segala permasalahan dalam permasalahan dalam pemasaran seperti order, pengaturan jadwal, dan pelayanan terhadap konsumen.

d. Staf Keuangan dan Admiministrasi

Bertugas menangani masalah pengaturan pencatatan perusahaandari pendapatan, pengeluaran, surat menyurat, pembelian barang, pembuatan dan penyusunan laporan-laporan perusahaan, serta menangani masalah keuangan seperti menyelesaikan kewajiban-kewajiban perusahaan dan pembayaran gaji karyawan.

e. Bagian Bengkel

Bertugas menangani segala masalah tehnis kendaraan dari kerusakan mesin, kerusakan AC, pengecekan kendaraan untuk layak jalan, perawatan berkala, pcbukuan persediaan perlengkapan (spare part, oli, ban), mengeluarkan perlengkapan

dari gudang, melakukan inventaris dan memelihara perlengkapan bengkel.

f. Agen

Bertugas untuk melayani konsumen dalam pembayaran dan pemesanan tiket.

g. Kru Bis

- Sopir

Bertugas mengemudikan bus, melayani penumpang dengan baik, serta membuat laporan apabila ada kerusakan bus.

- Kernet

Bertugas menjaga kebersihan bus, kelengkapan fasilitas bagi penumpang baik sebelum, sesudah maupun dalam perjalanan.

3.1.4. Pemasaran Jasa PO. Sumber Alam

3.1.4.1. Daerah Pemasaran

Daerah pemasaran PO. Sumber Alam meliputi Jogja-Merak, Jogja-Jakarta, Semarang-Cilacap, Semarang-Purwokerto. Jumlah agen resmi sebanyak 23.

3.1.4.2. Harga

PO. Sumber Alam menetapkan tariff yang berbeda-beda berdasarkan kelas terdiri dari kelas Ekonomi jurusan Jogja-Jakarta dengan tariff Rp. 32.500,00; kelas Patas Ekonomi jurusan Jogja-Jakarta dengan tariff Rp. 50.000,00; kelas Eksekutif jurusan Jogja-Jakarta dengan tariff Rp.

77.500,00.PO. Sumber Alam juga menyediakan bus kelas Ekonomi untuk jurusan Semarang-Cilacap dan jurusan Semarang-Purwokerto dengan tariff Rp. 15.000,00. Tariff diatas tidak berlaku untuk hari Raya Idul Fitri.

Untuk bus kelas Eksekutif konsumen mendapatkan fasilitas AC, TV, Video, tape, snack, untuk bus kelas Patas Ekonomi konsumen memperoleh fasilitas snack, sedangkan untuk bus kelas Ekonomi konsumen tidak memperoleh fasilitas tambahan.

3.1.4.3. Promosi

Perusahaan melakukan promosi dengan cara pemberian 1 tiket gratis bila konsumen telah mengumpulkan 10 tiket atas nama satu orang.

3.2. Variabel Penelitian

3.2.1. Variabel Tergantung

Dalam penelitian ini yang termasuk variabel tergantung adalah variabel usia, variabel Jenis kelamin, variabel pendidikan / pekerjaan :

- Variabel usia :
 - a) Dibawah 21 th
 - b) 21 th – 35 th
 - c) 36 --50 th
 - d) diatas 50 th

- Variabel jenis kelamin :
 - a) Pria
 - b) Wanita
- Variabel profesi / pekerjaan :
 - a) Pelajar / Mahasiswa
 - b) Pegawai Negeri
 - c) Pegawai Swasta
 - d) Wiraswasta
 - e) Lain-lain

3.2.2. Variabel Bebas

Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah faktor : tangible (wujud), reliability (kehandalan), responsiveness (cepat tanggap), empathy (empati), assurance (jaminan).

❖ Tangible

- Kondisi bus.
- Lokasi agen.
- Ruang tunggu.
- Penampilan karyawan dan awak bus.

❖ Reliability

- Harga tiket.
- Kemampuan sopir dalam mengemudikan bus.
- Waktu keberangkatan.
- Frekwensi keberangkatan.

❖ Responsiveness

- Karyawan cekatan dalam memberikan pelayanan.
- Awak bis bersedia membantu konsumen selama dalam perjalanan.
- Karyawan memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen.
- Po. Sumber Alam mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bis yang dilengkapi TV, AC dan selimut).

❖ Empaty

- Po. Sumber Alam memberikan kemudahan dalam penjualan dan pemesanan tiket.
- Karyawan menghargai dan bersikap tidak arogan.
- Karyawan memberikan perhatian yang adil kepada konsumen.
- Awak bis tidak diperkenankan menaikkan penumpang dijalan.

❖ Assurance

- Pelayanan awak bus dalam perjalanan.
- Kenyamanan dalam perjalanan.
- Karyawan bersikap simpatik dan ramah.
- Karyawan mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya .

3.3. Tehnik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini diperlukan dua data yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya diamati dan dicatat untuk pertamakali oleh peneliti.¹⁵

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui studi kepustakaan dengan membaca buku-buku literatur.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan :

1. Metode Wawancara

Dengan cara mengadakan tanya jawab langsung dengan pimpinan Po. Sumber Alam ataupun dengan staff yang dituju.

2. Metode Kuesioner

Kuesioner dibagikan kepada responden dan bersifat tertutup yang hanya memberikan keleluasaan kepada responden untuk memilih jawaban yang tersedia.

3. Metode Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian dan hal-hal yang berhubungan dengan masalah.

¹⁵ Marzuki, (1985). Metodologi Riset, Cetakan Keempat BPFE UII. Yogyakarta. Hal. 55.

3.4. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang pernah menggunakan atau memakai jasa bis Sumber Alam.

2) Metode Sampel

Bagian populasi yang dijadikan subyek penelitian sebagai wakil populasi. Besarnya sampel yang harus diambil menurut Masri Singarimbun adalah

Beberapa Peneliti mengatakan bahwa besarnya sampel tidak boleh kurang dari 10 % dari jumlah populasi.¹⁶

Sedangkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah purposive sampling, secara definitif pengertian purposive sampling adalah

Dimana pengambilan elemen-elemen yang dimaksud dalam mengambil sampel didasarkan atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.¹⁷

¹⁶ Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, 1985, hal 25.

¹⁷ Marzuki, *Metodologi Riset*, Cetakan keempat BPFU-UIN, Yogyakarta, 1986, hal 55.

3.5. Alat Analisis

Untuk mengetahui setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen apakah valid dan reliabel. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap semua item, selanjutnya dari hasil jawaban dilakukan pengujian dengan validitas dan realibilitas.

1. Validitas

Validitas untuk mengetahui seberapa cermat suatu test melakukan fungsi ukurnya. Semakin tinggi validitas suatu alat pengukur, semakin tepat pula pengukur itu mengenai sarannya. Rumus yang digunakan adalah tehnik product moment.¹⁸

$$r_{11} = \frac{N \sum X_t \cdot X_1 - \sum X_t \cdot \sum X_1}{\sqrt{(N \cdot \sum X_t^2 - (\sum X_t)^2) (N \cdot \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)}}$$

Dimana:

r_{11} = koefisien korelasi antar skor butir (X_t) dengan skor (X_1)

N = jumlah sampel

$\sum X_t$ = nilai total variabel-variabel internal bauran penjualan

$\sum X_1$ = nilai fasilitas fisik

2 Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau

¹⁸ Sutrisno Hadi, Cara Menghitung Validitas dan Reliabilitas dan Item dan Teknik Korelasi, (Yogyakarta: yayasan Penerbit F.Psi. UGM) Edisi 1 Hal 37.

lebih. Uji reliabilitas atas setiap pertanyaan angket dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach (α) karena butir pertanyaan menggunakan pengukuran skala.

Rumusnya :

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

Dimana ;

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ_b^2 = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

3. Analisa Kualitatif

Analisa yang didasarkan pada data yang diperoleh dari para responden dan dinyatakan dalam tabel dedeskriptif berdasarkan variabel yang diteliti.

4. Analisa kuantitatif

Yaitu model analisis berdasarka atas hasil statistik atau perhitungan angka-angka untuk keperluan ini serangkaian rumus sebagai berikut :

1. Metode Fishbain

Formulasi Fishbain merupakan model atribut yang menggabarkan rancangan berharga untuk memeriksa hubungan antara pengetahuan produk yang dimiliki oleh konsumen dan sikap terhadap produk

berkenaan dengan ciri atau atribut produk secara simbolis, rumus tersebut dapat dieksplicitkan sebagai berikut.¹⁹

$$A_o = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i$$

A_o = Sikap terhadap obyek

b_i = Kekuatan kepercayaan bahwa obyek memiliki atribut i

n = Jumlah atribut yang menonjol

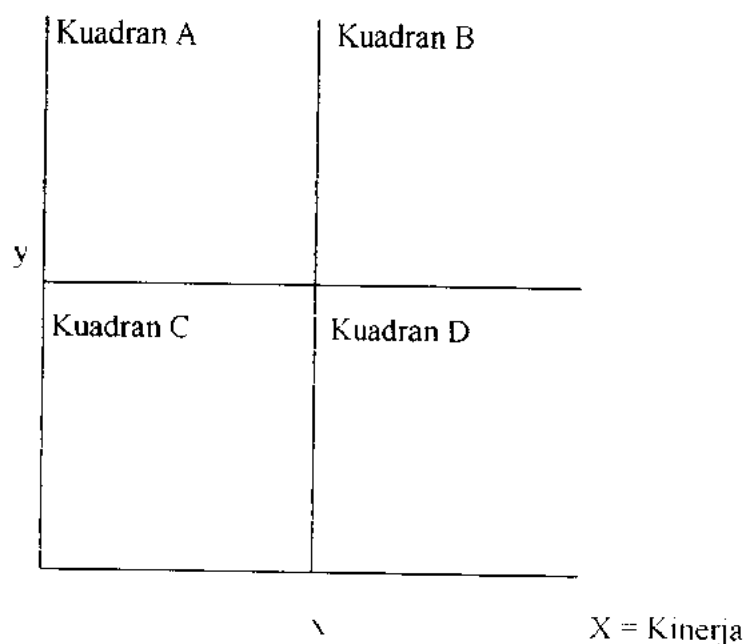
e_i = evaluasi mengenai atribut i

2. Diagram Kartesius

Diagram kartesius adalah suatu bangunan yang terdiri atas 4 bagian yang dibatasi oleh dua garis yang berpoyongan tegak lurus pada titik X dan Y. Titik X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan/kinerja sedangkan Y merupakan skor tingkat harapan/kepentingan.

¹⁹ Engel Blackwell, Miniard, (1994), Perilaku Konsumen. Edisi Keenam, Jilid 1 Cetakan Pertama, Bina Rupa Aksara, Jakarta. Hal 348.

Y = Kepentingan



Skala empat kuadran tersebut terdiri dari :

Kuadran A

Kinerja suatu variabel adalah lebih rendah dari keinginan konsumen sehingga perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

Kuadran B

Kinerja dan keinginan konsumen pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja variabel tersebut.

Kuadran C

Kinerja dan keinginan konsumen pada variabel berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

Kuadran D

Kinerja perusahaan berada pada tingkat tinggi tetapi keinginan konsumen akan kinerja dari variabel tersebutnya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya perusahaan

BAB IV

ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data mengenai kepuasan konsumen akan jasa pelayanan Po. Sumber Alam Purworejo yang diberikan oleh konsumen dari responden yang berjumlah 100 orang dengan teknik *Purposive Sampling*. Pada teknik ini, untuk menentukan sampel didasarkan pada sifat kemudahannya yaitu dengan membagikan angket kepada 100 orang responden yang menggunakan jasa jasa pelayanan Po. Sumber Alam Purworejo.

Dalam proses pengolahan data dalam penelitian menggunakan program bantu komputer program Excel 2002 dan SPSS Ver. 11

4.1. Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis karakteristik responden dan analisis nilai kepuasan konsumen. Adapun hasil dari masing-masing analisis karakteristik responden dan analisis nilai kepuasan adalah sebagai berikut:

4.1.1. Analisis Karakteristik Responden

4.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin.

Hasil dari analisis distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1.
Karakteristik Responden Berdasarkan
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase
Pria	61	61%
Wanita	39	39%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer 2004

Berdasarkan tabel 4.1. di atas, sebagian besar responden yang menggunakan jasa pelayanan Po. Sumber Alam Purworejo adalah berjenis kelamin pria yaitu sebesar 61%. Sedangkan responden perempuan sebesar 39%.

4.1.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Hasil dari analisis distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan tingkat dapat dilihat dalam tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2.
Karakteristik Responden
Berdasarkan Umur Responden

Umur	Jumlah Responden	Prosentase
< 21 tahun	10	10%
21 – 35 tahun	26	26%
36 – 50 tahun	43	43%
> 51 tahun keatas	21	21 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer 2004

Tabel 4.2. diatas dapat dilihat bahwa responden yang berusia antara 36-50 tahun memiliki urutan terbanyak diantara yang lainnya yaitu sebesar 43% dan peringkat kedua adalah yang berumur antara 21-35 tahun sebesar 36% dari jumlah responden seluruhnya. Lalu diikuti responden yang berumur > 50 tahun sebesar 21% dari jumlah responden. Dan yang usianya <21 tahun sebesar 10% dari responden yang diteliti.

Tabel 4.3.
Karakteristik Responden
Berdasarkan Profesi Responden

Profesi	Jumlah Responden	Prosentase
Pelajar/Mahasiswa	11	10%
Pegawai Negeri	23	23%
Pegawai Swasta	33	33%
Wiraswasta	33	33 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data primer 2004

Tabel 4.3. diatas dapat dilihat bahwa responden yang memiliki profesi sebagai pegawai swasta dan wiraswasta memiliki urutan yang sama dan terbanyak yaitu masing-masing sebesar 33% dan peringkat kedua adalah yang responden yang memiliki prefose sebagai pegawai negeri sebesar 23% dari -jumlah responden seluruhnya. Lalu diikuti responden yang berprofesi sebagai pelajar dan mahasiswa sebesar 11% dari jumlah responden.

4.2. Analisis Kuantitatif

4.2.1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Ketepatan pengujian suatu hipotesa tentang hubungan variabel penelitian sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian yang dalam proses pengumpulannya seringkali menuntut pembiayaan, waktu dan tenaga yang besar, tidak akan berguna bilamana alat pengukur yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tersebut tidak memiliki validitas dan dan reliabilitas yang tinggi. Pengujian hipotesis tidak akan mengenai sasarannya, bilamana data yang dipakai untuk menguji hipotesa adalah data yang tidak realibel dan tidak menggambarkan secara tepat konsep yang diukur.

1. Uji Validitas

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Bila seorang ingin mengukur berat suatu benda, maka dia harus menggunakan timbangan. Timbangan adalah alat pengukur yang valid bila dipakai untuk mengukur berat, karena timbangan memang mengukur berat. Bila panjang yang ingin diukur, maka dia harus menggunakan meteran. Meteran adalah alat pengukur yang valid bila digunakan untuk mengukur panjang, karena memang meteran mengukur panjang. Tetapi timbangan bukanlah alat pengukur yang valid bilamana digunakan untuk mengukur panjang. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji validitas item-item pertanyaan angket pertanyaan variabel *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *emphaty* dan *Assurance*.

a. Uji Validitas butir angket pertanyaan tentang Variabel Tangibles

Validitas angket pertanyaan untuk variabel *tangibles* menggunakan pelayanan variabel *tangibles* yang dimiliki oleh Po. Sumber Alam Purworejo, karena pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengukur aspek yang sama. Pengujian dilakukan dengan menghitung korelasi antara masing-masing butir pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan teknik korelasi product moment (lampiran), kemudian angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r . Cara melihat angka kritik adalah dengan melihat baris $N-2$. Dalam penelitian ini sampel yang diambil untuk *try out* sejumlah 30 responden, maka jalur yang dilihat adalah baris $30-2 = 28$. Untuk taraf signifikansi 5% angka kritik adalah 0,3494.

Koefisien validitas unsur variabel *tangibles* antara 0,676 sampai 0,855 dengan $p < 0,05$. Dari hasil pengujian diperoleh hasil bahwa semua item pertanyaan adalah valid. Hasil selengkapnya dari analisis validitas/ kesahihan butir dapat dilihat seperti yang terangkum dalam tabel 4.4. berikut :

Tabel 4.4.
Rangkuman Hasil Analisis Validitas Butir Untuk
Uji Validitas Item Pernyataan Variabel
Pelayanan Jasa Tangibles

Butir No.	rx _y	r-tabel	P	Status
1	0,855	0,3494	0,000	Valid
2	0,763	0,3494	0,000	Valid
3	0,833	0,3494	0,000	Valid
4	0,676	0,3494	0,00	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

b. Uji validitas butir angket pertanyaan Variabel Reliability

Dengan teknik yang sama seperti dalam uji validitas variabel *tangibles*, hasil pengujian untuk variabel *reliability* menunjukkan bahwa dari 4 item pernyataan yang diajukan, ternyata semua itemnya adalah valid. Koefisien validitas unsur variabel reliability antara 0,376 sampai 0,791 dengan $p < 0,05$. Untuk taraf signifikansi 5% angka kritik adalah 0,3494. Dengan demikian uji validitas unsur variabel reliability secara umum dinyatakan valid. Hasil selengkapnya dari analisis validitas/kesahihan butir dapat dilihat sebagaimana terangkum dalam tabel 4.5. berikut :

Tabel 4.5
Rangkuman Hasil Analisis Kesahihan Butir Untuk
Uji Validitas Item Pernyataan Variabel Reliability

Butir No.	Rxy	r-tabel	P	Status
1	0,458	0,3494	0,011	Valid
2	0,791	0,3494	0,000	Valid
3	0,389	0,3494	0,035	Valid
4	0,378	0,3494	0,040	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

c. Uji validitas butir angket pertanyaan Variabel Responsibility

Dengan teknik yang sama seperti dalam uji validitas variabel reliability, hasil pengujian untuk variabel responsibility menunjukkan bahwa dari 4 item pertanyaan yang diajukan, ternyata semua itemnya adalah valid. Koefisien validitas unsur variabel responsibility antara 0,627 sampai 0,904 dengan $p < 0,05$. Untuk taraf signifikansi 5% angka kritik adalah 0,3494. Dengan demikian uji validitas unsur variabel responsibility secara umum dinyatakan valid. Hasil selengkapnya dari analisis validitas/kesahihan butir dapat dilihat sebagaimana terangkum dalam tabel 4.6. berikut :

Tabel 4.6
Rangkuman Hasil Analisis Kesahihan Butir Untuk
Uji Validitas Item Pernyataan Variabel Responsibility

Butir No.	Rxy	r-tabel	P	Status
1	0,627	0,3494	0,004	Valid
2	0,796	0,3494	0,000	Valid
3	0,904	0,3494	0,023	Valid
4	0,904	0,3494	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

d. Uji validitas butir angket pertanyaan Variabel Emphaty

Dengan teknik yang sama seperti dalam uji validitas variabel responsibility, hasil pengujian untuk variabel emphaty menunjukkan bahwa dari 4 item pertanyaan yang diajukan, ternyata semua itemnya adalah valid. Koefisien validitas unsur variabel emphaty antara 0,599 sampai 0,874 dengan $p < 0,05$. Untuk taraf signifikansi 5% angka kritik adalah 0,3494. Dengan demikian uji validitas unsur variabel emphaty secara umum dinyatakan valid. Hasil selengkapnya dari analisis validitas/kesahihan butir dapat dilihat sebagaimana terangkum dalam tabel 4.7. berikut :

Tabel 4.7
Rangkuman Hasil Analisis Validitas Butir Untuk
Uji Validitas Item Pernyataan Variabel Emphaty

Butir No.	Rxy	r-tabel	P	Status
1	0,694	0,3494	0,000	Valid
2	0,677	0,3494	0,000	Valid
3	0,599	0,3494	0,000	Valid
4	0,874	0,3494	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

e. **Uji validitas butir angket pertanyaan Variabel Assurance**

Dengan teknik yang sama seperti dalam uji validitas variabel emphaty, hasil pengujian untuk variabel assurance menunjukkan bahwa dari 4 item pertanyaan yang diajukan, ternyata semua itemnya adalah valid. Koefisien validitas unsur variabel assurance antara 0,710 sampai 0,796 dengan $p < 0,05$. Untuk taraf signifikansi 5% angka kritik adalah 0,3494. Dengan demikian uji validitas unsur variabel assurance secara umum dinyatakan valid. Hasil selengkapnya dari analisis validitas/kesahihan butir dapat dilihat sebagaimana terangkum dalam tabel 4.8. berikut :

Tabel 4.8
Rangkuman Hasil Analisis Validitas Butir Untuk
Uji Validitas Item Pernyataan Variabel Assurance

Butir No.	Rxy	r-tabel	P	Status
1	0,766	0,3494	0,000	Valid
2	0,796	0,3494	0,000	Valid
3	0,710	0,3494	0,000	Valid
4	0,739	0,3494	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Misalkan seorang mengukur panjang jarak dua buah bangunan dengan dua jenis alat ukur, yang satu adalah meteran yang terbuat dari logam, sedangkan yang lainnya adalah dengan menggunakan jumlah langkah kaki. Setiap alat pengukur digunakan sebanyak dua kali untuk mengukur jarak yang sama. Besar sekali kemungkinan hasil pengukuran yang diperoleh dengan pengukur tersebut akan berbeda. Pengukuran yang dilakukan dengan langkah kaki, besar sekali kemungkinannya akan tidak sama karena besar langkah antara pengukuran yang pertama dengan pengukuran yang kedua mungkin berlainan. Dari contoh diatas dapat ditarik

kesimpulan bahwa meteran adalah alat pengukur yang realibel, sedangkan langkah kaki adalah alat pengukur yang kurang realibel.

Reliabilitas jawaban dari butir-butir pertanyaan tentang atribut bauran pemasaran berdasarkan butir-butir yang valid dengan menggunakan teknik alpha. Hasil analisis reliabilitas untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 4.9
Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan

No.	Variabel	Koefisien Reliabilitas	r-tabel	Status
1.	Tangibles	0,8103	0,3494	Reliabel
2.	Reliability	0,6423	0,3494	Reliabel
3.	Responsiveness	0,8191	0,3494	Reliabel
4.	Emphaty	0,7810	0,3494	Reliabel
5.	Assurance	0,7988	0,3494	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari hasil pengujian reliabilitas butir-butir pertanyaan sebagaimana yang terangkum dalam tabel diatas, maka terlihat bahwa semua butir-butir pertanyaan untuk masing-masing variabel adalah handal (*reliabel*). Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien reliabilitas untuk masing-masing variabel lebih besar dari tabel kritik nilai r.

4.2.2. Analisis Indeks Sikap (Formula Fishbein)

Analisis indeks sikap ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana pendapat responden terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan atau sikap konsumen Po. Sumber Alam Purworejo.

Hasil dari perhitungan nilai keyakinan masing-masing faktor *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *emphaty* dan *assurance* dapat dilihat pada tabel 4.10 dibawah ini.

Tabel 4.10
Score Keyakinan Faktor-faktor Yang Dimiliki
Po. Sumber Alam Purworejo

No	Faktor Keyakinan	Jumlah Nilai	Score Nilai (bi)
1.	Tangibles	408	4.08
2.	Reliability	378	3.78
3.	Responsibility	396	3.96
4.	Emphaty	384	3.84
5	Assurance	398	3.98

Sumber : Data yang diolah (lampiran).

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui masing-masing faktor nilai score keyakinan (bi) yang perhitungannya dapat dilihat pada lampiran. Selanjutnya akan dilakukan perhitungan score evaluasi. Hasil perhitungan score evaluasi yang terdapat pada lampiran dapat dirangkum di tabel berikut ini.

Tabel 4.11
Skor Evaluasi (Timbangan) Terhadap Faktor-faktor
Yang Mempengaruhi Konsumen Po. Sumber Alam Purworejo

No	Faktor Evaluasi	Jumlah Nilai	Timbangan Evaluasi (ei)
1.	Tangibles	336	0.219
2.	Reliability	229	0.149
3.	Responsibility	326	0.212
4.	Emphaty	313	0.204
5	Assurance	331	0.216
	Total	1535	1

Sumber : Data yang diolah (lampiran)

Tabel 4.11. menjelaskan tentang faktor-faktor evaluasi yang mempengaruhi sikap konsumen Po. Sumber Alam Purworejo. Dari tabel diatas diketahui bahwa kelima faktor pelayanan kualitas Po. Sumber Alam Purworejo yaitu faktor tangibles mempunyai nilai bobot tertinggi sebesar 0,219 diikuti oleh faktor assurance sebesar 0,216, selanjutnya faktor responsibility sebesar 0,212, lalu faktor emphaty sebesar 0,204 dan yang terendah sendiri faktor reliability sebesar 0,146. Hal ini berarti, para konsumen bis Po. Sumber Alam mempunyai persepsi yang hampir sama terhadap faktor *tangibles*, *reliability*, *responsibility*, *emphaty* dan *assurance*.

Untuk dapat mengetahui indeks sikap masing-masing faktor diperlukan data nilai dari faktor-faktor yang diperoleh yaitu faktor keyakinan dan evaluasi bis Po. Sumber Alam.

Setelah diketahui skor evaluasi dan skor keyakinan masing-masing faktor, maka langkah selanjutnya akan dilakukan perhitungan indeks sikap bis Po. Sumber Alam Purworejo yang sering digunakan kriteria dalam dengan formulasi indek sikap sebagai berikut:

$$A_0 = \sum_{i=1}^n b_i.e_i$$

Dengan menggunakan formulasi indek sikap tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan indeks masing-masing faktor yang mempengaruhi sikap konsumen Po. Sumber Alam Purworejo dapat dilihat pada tabel ini :

Tabel 4.12
Nilai Sikap Konsumen Po. Sumber Alam Purworejo

No	Faktor Atribut	Skore Keyakinan (bi)	Timbangan Evaluasi (ei)	Sikap
1.	Tangibles	4.08	0.219	0.894
2.	Reliability	3.78	0.149	0.563
3.	Responsibility	3.96	0.212	0.840
4.	Emphaty	3.84	0.204	0.783
5	Assurance	3.98	0.216	0.860
Indek Sikap				3.939

Sumber : Data yang diolah (lampiran).

Dengan penilaian yang dimaksud adalah, untuk:

- Tangibles : sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju.
- Reliability: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju
- Responsibility: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju

- Emphaty: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju
- Assurance : sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju

Setelah indeks sikap dihitung dapat diketahui daerah penerimaan konsumen

Po. Sumber Alam Purworejo , yaitu:

1. $1 < A_o \leq 2$ artinya daerah penerimaan tidak baik
2. $2 < A_o \leq 3$ artinya daerah penerimaan kurang baik
3. $3 < A_o \leq 4$ artinya daerah penerimaan cukup baik
4. $4 < A_o \leq 5$ artinya daerah penerimaan baik
5. $5 < A_o \leq 6$ artinya daerah penerimaan sangat baik

Dari tabel 4.11 dapat diketahui bahwa nilai Indeks sikap pengguna jasa pelayanan Po. Sumber Alam Purworejo sebesar 3,939 yang berarti bahwa konsumen Po. Sumber Alam Purworejo memberikan penilaian cukup baik terhadap pelayanan Po. Sumber Alam Purworejo.

4.2.3. Diagram Kartesius

Untuk mengetahui informasi tentang tingkat kepuasan konsumen, serta untuk mengetahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen, maka dalam analisis ini akan digunakan metode diagram kartesius.

Perusahaan jasa akan berhasil dalam mengelola usahanya apabila perusahaan jasa tersebut bermanfaat pada kepentingan pelanggan dan kinerjanya bagi perusahaan. Perusahaan harus menitikberatkan pada hal-hal yang memang dianggap penting oleh pelanggan.

Dalam penelitian ini skala lima tingkat yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

1. Jawaban sangat setuju berarti sangat penting : 5
2. Jawaban setuju berarti penting : 4
3. Jawaban netral berarti cukup penting : 3
4. Jawaban tidak setuju berarti kurang penting : 2
5. Jawaban sangat tidak setuju berarti sangat tidak penting : 1

Untuk kinerja diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju: 5, berarti pelanggan sangat puas.
2. Jawaban setuju : 4, berarti pelanggan puas.
3. Jawaban netral: 3, berarti pelanggan cukup puas.
4. Jawaban tidak setuju: 2, berarti pelanggan kurang puas.
5. Jawaban sangat tidak setuju: 1 berarti pelanggan tidak puas.

Tabel 4.13
Penilaian Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kualitas Layanan Jasa Po. Sumber Alam Purworejo.

No.	Pertanyaan	Score
	A. Tangibles	
1.	Po. Sumber Alam seharusnya memperbaiki kondisi fisik beberapa bisnya.	402
2.	Lokasi agen seharusnya strategis (misalnya ditengah kota).	398
3.	Po. Sumber Alam seharusnya memiliki fasilitas ruang tunggu yang besar dan nyaman	403
4.	Para karyawan seharusnya berpenampilan rapi dan sopan	430
	B. Reliability	
5.	Harga tiket seharus sesuai dengan fasilitas yang diberikan	369
6.	Sopir seharusnya mengemudikan kendaraan dengan hati-hati.	375

Lanjutan tabel 4.13

7.	Waktu keberangkatan seharusnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	392
8.	Frekwensi keberangkatannya seharusnya ditambah guna memenuhi kebutuhan kosumen.	377
	C. Responsiveness	
9.	Karyawan seharusnya cekatan dalam memberikan pelayanan	421
10.	Awak bus seharusnya siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan.	406
11.	Karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen.	378
12.	Po. Sumber alam ini seharusnya mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bus yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti TV, AV, selimut dan lain-lain).	380
	D. Emphaty	
13.	Po. Sumber alam seharusnya memberi kemudahan pelayanan dalam penjualan dan pemesanan tiket.	385
14.	Karyawan seharusnya menghargai dan bersikap tidak arogan kepada konsumen.	355
15.	Karyawan seharusnya memberikan perhatian yang adil kepada konsumen	382
16.	Awak bis seharusnya tidak menaikkan penumpang di luar agen/selama dalam perjalanan demi keamanan.	412
	E. Assurance	
17.	Karyawan seharusnya mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya.	390
18.	Pelayanan selama dalam perjalanan seharusnya ditingkatkan.	397
19.	Kenyamanan dalam perjalanan seharusnya lebih ditingkatkan.	411
20.	Karyawan seharusnya bersikap simpatik dan ramah kepada kosumen.	394

Sumber : Data diolah (lampiran)

Dari tabel 4.13 diatas dapat diketahui dari 100 responden yang diteliti konsumen yang mengharapkan para karyawan seharusnya berpenampilan rapi dan sopan adalah yang paling utama dengan skor 430. Sedangkan atribut yang mempunyai nilai kurang penting di nilai konsumen pada karyawan seharusnya menghargai dan bersikap tidak arogan kepada

konsumen dengan skor 3,77. Namun demikian secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa semua konsumen mempunyai harapan yang hampir sama terhadap atribut-atribut yang ditawarkan oleh Po. Sumber Alam.

Tabel 4.14
Penilaian Kinerja Responden Terhadap Kualitas
Layanan Jasa Po. Sumber Alam Purworejo.

No.	Pertanyaan	Score
	A. Tangibles	
1.	Po. Sumber Alam seharusnya memperbaiki kondisi fisik beberapa bisnya.	303
2.	Lokasi agen seharusnya strategis (misalnya ditengah kota).	323
3.	Po. Sumber Alam seharusnya memiliki fasilitas ruang tunggu yang besar dan nyaman.	345
4.	Para karyawan seharusnya berpenampilan rapi dan sopan	345
	B. Reliability	
5.	Harga tiket seharusnya sesuai dengan fasilitas yang diberikan	297
6.	Sopir seharusnya mengemudikan kendaraan dengan hati-hati.	296
7.	Waktu keberangkatan seharusnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	296
8.	Frekwensi keberangkatannya seharusnya ditambah guna memenuhi kebutuhan kosumen.	307
	C. Responsiveness	
9.	Karyawan seharusnya cekatan dalam memberikan pelayanan	347
10.	Awak bus seharusnya siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan.	319
11.	Karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen.	311
12.	Po. Sumber alam ini seharusnya mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bus yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti TV, AV, selimut dan lain-lain).	337
	D. Emphaty	
13.	Po. Sumber alam seharusnya memberi kemudahan pelayanan dalam penjualan dan pemesanan tiket.	318

Lanjutan tabel 4.14

14.	Karyawan seharusnya menghargai dan bersikap tidak arogan kepada konsumen.	302
15.	Karyawan seharusnya memberikan perhatian yang adil kepada konsumen	306
16.	Awak bis seharusnya tidak menaikkan penumpang di luar agen/selama dalam perjalanan demi keamanan.	324
F. Assurance		
17.	Karyawan seharusnya mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya.	322
18.	Pelayanan selama dalam perjalanan seharusnya ditingkatkan.	318
19.	Kenyamanan dalam perjalanan seharusnya lebih ditingkatkan.	338
20.	Karyawan seharusnya bersikap simpatik dan ramah kepada konsumen.	346

Sumber : Data diolah (lampiran)

Berdasarkan tabel 3.14 dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang menjawab kinerja atau atribut yang pelaksanaannya paling baik adalah karyawan seharusnya cekatan dalam memberikan pelayanan dengan nilai score sebesar 3,47, sedangkan kinerja atribut yang memiliki score yang paling rendah adalah waktu keberangkatan seharusnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dengan nilai score sebesar 2,96.

Untuk melakukan perbandingan antara score kinerja atau pelaksanaan dengan score kepentingan tingkat kesesuaian inilah yang akan menunjukkan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang akan oleh huruf X dan Y, dimana huruf X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan adapun rumus yang digunakan;

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Score penilaian kinerja perusahaan

Yi = Score penilaian kepentingan.

Tabel 4.15
Penilaian Tingkat Kesesuaian Terhadap Kualitas
Layanan Jasa Po. Sumber Alam Purworejo.

No	Pertanyaan	Y, (Harapan)	X (Kinerja)	Tingkat Kesesuaian (%)
	A. Tangibles			
1.	Po. Sumber Alam seharusnya memperbaiki kondisi fisik beberapa bisnya.	402	303	75.37%
2.	Lokasi agen seharusnya strategis (misalnya ditengah kota).	398	323	81.16%
3.	Po. Sumber Alam seharusnya memiliki fasilitas ruang tunggu yang besar dan nyaman.	403	345	85.61%
4.	Para karyawan seharusnya berpenampilan rapi dan sopan	430	345	80.23%
	B. Reliability			
5.	Harga tiket seharus sesuai dengan fasilitas yang diberikan	369	297	80.49%
6.	Sopir seharusnya mengemudikan kendaraan dengan hati-hati.	375	296	78.93%
7.	Waktu keberangkatan seharusnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	392	296	75.51%
8.	Frekwensi keberangkatannya seharusnya ditambah guna memenuhi kebutuhan kosumen.	377	307	81.43%
	C. Responsiveness			
9.	Karyawan seharusnya cekatan dalam memberikan pelayanan	421	347	82.42%

Lanjutan tabel 4.15.

10.	Awak bus seharusnya siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan.	406	319	78.57%
11.	Karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen.	378	311	82.28%
12.	Po. Sumber alam ini seharusnya mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bus yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti TV, AV, selimut dan lain-lain).	380	337	88.68%
	D. Emphaty			
13.	Po. Sumber alam seharusnya memberi kemudahan pelayanan dalam penjualan dan pemesanan tiket.	385	318	82.60%
14.	Karyawan seharusnya menghargai dan bersikap tidak arogan kepada konsumen.	355	302	85.07%
15.	Karyawan seharusnya memberikan perhatian yang adil kepada konsumen	382	306	80.10%
16.	Awak bis seharusnya tidak menaikkan penumpang di luar agen/selama dalam perjalanan demi keamanan.	412	324	78.64%
	E. Assurance			
17.	Karyawan seharusnya mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya.	390	322	82.56%
18.	Pelayanan selama dalam perjalanan seharusnya ditingkatkan.	397	318	80.10%
19.	Kenyamanan dalam perjalanan seharusnya lebih ditingkatkan.	411	338	82.24%
20.	Karyawan seharusnya bersikap simpatik dan ramah kepada konsumen.	394	346	87.82%
	Rata-rata tingkat kesesuaian			81.49%

Sumber : hasil perhitungan jawaban kuesioner (lampiran).

Dari tabel 4.15 diatas dapat diketahui tingkat kesesuaian antara tingkat dan kinerja dari faktor-faktor kualitas jasa layanan Po. Sumber Alam Purworejo sebesar 81,49%, dengan ini berarti bahwa Po. Sumber Alam Purworejo berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian terhadap faktor-faktor kualitas layanan jasa bagus, karena nilai kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan pelanggan hampir mencapai 100%.

Selanjutnya untuk memberikan interpretasi rata-rata tingkat penilaian pelaksanaan dan kepentingan perlu dihitung sekala masing-masing seperti sebagai berikut:

Tingkat Harapan					Tingkat Kinerja				
S	P	CP	KP	TP	SB	B	CB	KB	TB
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1

Untuk menentukan seberapa besar interval antar kelas, maka nilai tertinggi 5 dan terendah 1, jadi interval antar klas = $(5-1)$ dibagi 5 = 0,8.

Interval Kelas	Skala	
1,00 – 1,79	Tidak penting	Tidak baik
1,80 – 2,59	Kurang penting	Kurang baik
2,60 – 3,39	Cukup penting	Cukup baik
3,40 – 4,19	Penting	Baik
4,20 – 5,00	Sangat penting	Sangat baik

Selanjutnya untuk menentukan sumbu mendata (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.

Dari hasil perhitungan rata-rata skor tingkat masing-masing atribut tingkat pelaksanaan dan faktor atribut rata-rata tingkat kepentingan yang mempunyai kepuasan pelanggan, adalah sebagai berikut;

Tabel 4.16
Hasil perhitungan rata-rata dari Kinerja dan Penilaian Harapan
Faktor Kualitas Layanan Jasa
Po. Sumber Alam Purworejo.

No	Pertanyaan	Y, (Harapan)	X (Kinerja)
	A. Tangibles		
1	Po. Sumber Alam seharusnya memperbaiki kondisi fisik beberapa bisnya.	4,02	3,03
2	Lokasi agen seharusnya strategis (misalnya ditengah kota).	3,98	3,23
3.	Po. Sumber Alam seharusnya memiliki fasilitas ruang tunggu yang besar dan nyaman.	4,03	3,45
4.	Para karyawan seharusnya berpenampilan rapi dan sopan	4,30	3,45
	B. Reliability		
5.	Harga tiket seharus sesuai dengan fasilitas yang diberikan	3,69	2,97
6.	Sopir seharusnya mengemudikan kendaraan dengan hati-hati.	3,75	2,96
7.	Waktu keberangkatan seharusnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.	3,92	2,96
8.	Frekwensi keberangkatannya seharusnya ditambah guna memenuhi kebutuhan kosumen.	3,77	3,07
	C. Responsiveness		
9.	Karyawan seharusnya cekatan dalam memberikan pelayanan	4,21	3,47
10	Awak bus seharusnya siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan.	4,06	3,19
11.	Karyawan seharusnya memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen.	3,78	3,11

Lanjutan tabel 4.16

12.	Po. Sumber alam ini seharusnya mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bus yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti TV, AV, selimut dan lain-lain).	3,80	3,37
	D. Emphaty		
13.	Po. Sumber alam seharusnya memberi kemudahan pelayanan dalam penjualan dan pemesanan tiket.	3,85	3,18
14.	Karyawan seharusnya menghargai dan bersikap tidak arogan kepada konsumen.	3,55	3,02
15.	Karyawan seharusnya memberikan perhatian yang adil kepada konsumen	3,82	3,06
16.	Awak bis seharusnya tidak menaikkan penumpang di luar agen/selama dalam perjalanan demi keamanan.	4,12	3,24
	E. Assurance		
17.	Karyawan seharusnya mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya.	3,90	3,22
18.	Pelayanan selama dalam perjalanan seharusnya ditingkatkan.	3,97	3,18
19.	Kenyamanan dalam perjalanan seharusnya lebih ditingkatkan.	4,11	3,38
20.	Karyawan seharusnya bersikap simpatik dan ramah kepada konsumen.	3,94	3,46
	Total X dan Y	78,57	64,00
	Rata-rata X dan Y	3,93	3,20
	GAP negatif		0,73

Sumber: hasil perhitungan jawaban kuesioner (lampiran).

Dari hasil perhitungan yang terdapat dalam tabel 4.16 dapat diketahui bahwa penilaian tingkat kinerja dan penilaian tingkat harapan pada faktor-faktor

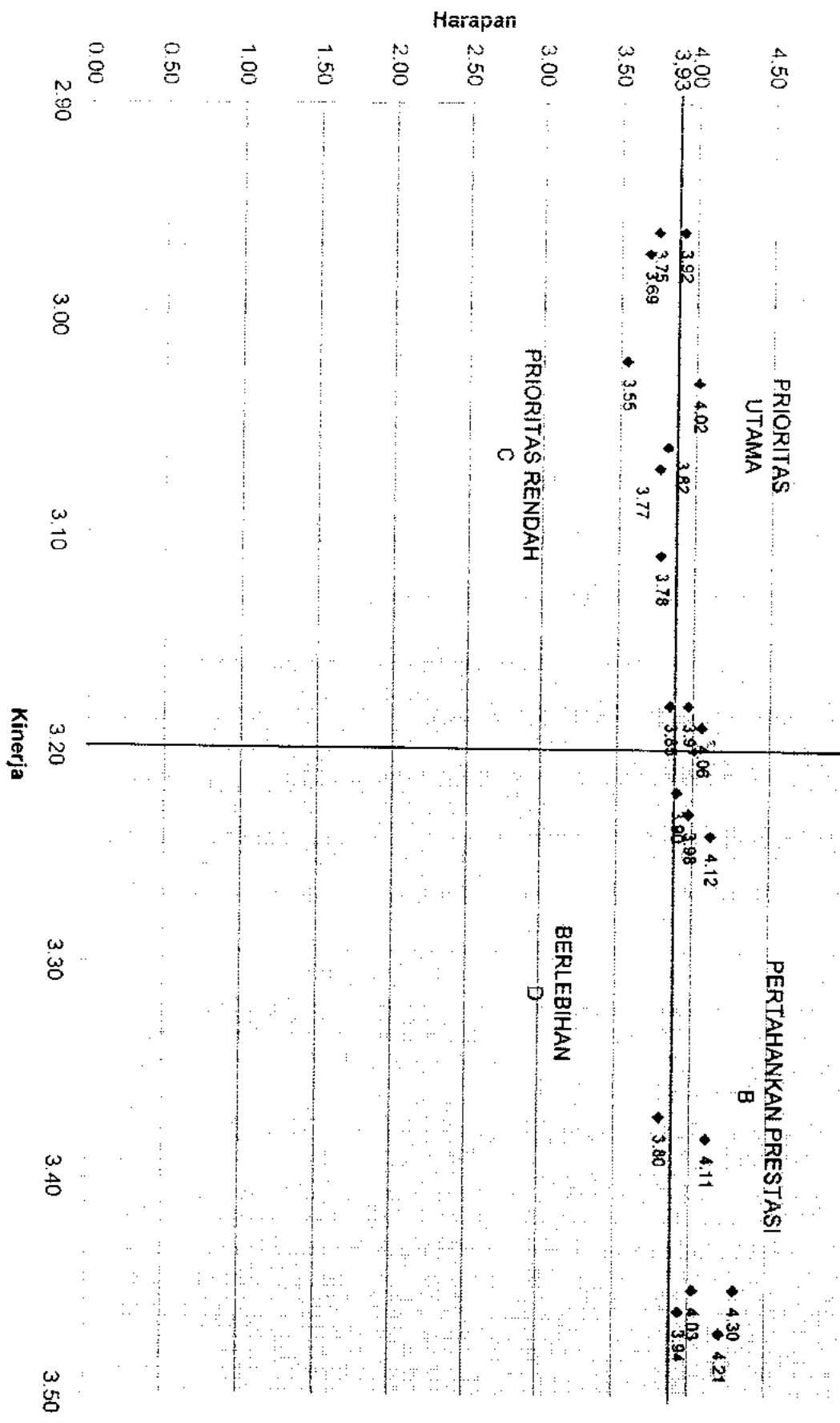
kualitas layanan jasa pada Po. Sumber Alam Purworejo. Untuk nilai kinerja tertinggi dari faktor-faktor kualitas jasa adalah sebagai berikut:

- a. Faktor *Tangibles*; Po. Sumber Alam Purworejo memiliki fasilitas ruang tunggu yang bersih dan nyaman (3) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 3,45 ini sudah termasuk dalam kategori baik.
- b. Faktor *reliability*; Po. Sumber Alam Purworejo memiliki waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (7) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 3,97 ini sudah termasuk dalam kategori baik.
- c. Faktor *Responsiveness*; Po. Sumber Alam Purworejo memiliki karyawan yang cekatan dalam memberikan pelayanan (9) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 4,21 ini sudah termasuk dalam kategori sangat baik.
- d. Faktor *Emphaty*; Po. Sumber Alam Purworejo memiliki awak bis tidak menaikkan penumpang di luar agen/selama dalam perjalanan demi keamanan (16) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 3,12 ini sudah termasuk dalam kategori baik.
- e. Faktor *Assurance*; Po. Sumber Alam Purworejo memiliki karyawan yang bersikap simpatik dan ramah kepada konsumen (20) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 3,46 ini sudah termasuk dalam kategori baik.

Sementara untuk harapan penilaian tertinggi dari faktor-faktor kualitas jasa adalah sebagai berikut;

- a. Faktor *Tangibles*; Po. Sumber Alam Purworejo seharusnya memiliki para karyawan seharusnya berpenampilan rapi dan sopan (4) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 4,20 ini sudah termasuk dalam kategori sangat penting.
- b. Faktor *reliability*; Po. Sumber Alam Purworejo seharusnya memiliki Waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan (7) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 3,92 ini sudah termasuk dalam kategori penting.
- c. Faktor *Responsiveness*; Po. Sumber Alam Purworejo seharusnya memiliki awak bus siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan. (10) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 3,47 ini sudah termasuk dalam kategori baik.
- d. Faktor *Emphaty*; Po. Sumber Alam Purworejo memiliki awak bis tidak menaikkan penumpang di luar agen/selama dalam perjalanan demi keamanan (16) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 3,24 ini sudah termasuk dalam kategori cukup baik.
- e. Faktor *Assurance*; Po. Sumber Alam Purworejo seharusnya memiliki kenyamanan dalam perjalanan lebih ditingkatkan (19) dengan rata-rata nilai score kinerja sebesar 4,11 ini sudah termasuk dalam kategori penting.

Gambar 4.1
 Diagram Kartesius
 Faktor-faktor Kualitas Layanan Jasa Po. Sumber Alam Purworejo



4.3. Implikasi Hasil Penelitian

1. Prioritas utama

Kuadran A dengan strategi pemasaran prioritas utama terletak antara titik 1 sampai 3,20 pada sumbu kinerja (X) dan pada titik 3,20 sampai dengan 5 pada sumbu kepentingan (Y). Prioritas utama menunjukkan faktor-faktor atau atribut kualitas layanan jasa Po. Sumber Alam Purworejo yang berada dalam kuadran ini penanganan yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah, faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen sedangkan tingkat kinerjanya masih kurang memuaskan, atribut atau faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
- b. Po. Sumber Alam memperbaiki kondisi fisik beberapa bisnya
- c. Pelayanan selama dalam perjalanan seharusnya ditingkatkan.
- d. Awak bus siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan.

Dari hasil analisis tersebut di atas dapat dikatakan untuk keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan belum tercapai oleh Po. Sumber Alam, kondisi fisik beberapa bisnya juga perlu diperbaharui, pelayanan dalam perjalanan juga belum bisa mencapai harapan konsumen dan awak bus tidak setiap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan juga belum dapat dimiliki oleh Po. Sumber Alam Purworejo, oleh karena itu pihak Po. Sumber Alam Purworejo harus

mengadakan peningkatan kinerja karyawan dan perbaikan kondisi bisnya khususnya dalam atribut-atribut tersebut diatas.

2. Pertahankan Prestasi

Kuadran B dengan strategi pemasaran yang mempertahankan prestasi yang mempunyai letak titik 3,20, sampai pada sumbu kinerja (X) pada titik 1 sampai 5 pada sumbu harapan (Y), mempertahankan prestasi merupakan faktor-faktor kualitas layanan jasa Po. Sumber Alam Purworejo, berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan tingkat harapan konsumen sehingga konsumen dapat terpuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah;

- a. Karyawan mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya .
- b. Lokasi agen strategis (misalnya ditengah kota)
- c. Awak bis tidak menaikkan penumpang di luar agen/selama dalam perjalanan demi keamanan.
- d. Kenyamanan dalam perjalanan lebih ditingkatkan.
- e. Para karyawan berpenampilan rapi dan sopan
- f. Karyawan cekatan dalam memberikan pelayanan
- g. Po. Sumber Alam memiliki fasilitas ruang tunggu yang besar dan nyaman

h. Karyawan seharusnya bersikap simpatik dan ramah kepada konsumen.

Dari analisis diatas dapat diketahui bahwa faktor-faktor tersebut oleh pihak Po. Sumber Alam Purworejo seharusnya mempertahankan kinerjanya karena faktor-faktor tersebut dinilai konsumen kinerjanya sesuai dengan harapan yang konsumen inginkan.

3. Prioritas rendah

Kuadran C dengan strategi pemasaran prioritas rendah terletak antara titik 1 sampai 3,20 pada sumbu kinerja (X), dan pada titik 1 sampai dengan 3,93 pada sumbu harapan (Y), prioritas rendah merupakan faktor-faktor kualitas jasa Po. Sumber Alam Purworejo, faktor-faktor yang berada dalam kuadran ini dinilai kurang penting bagi pelanggan namun pelaksanaannya biasa-biasa saja, faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C antara lain;

- a. Harga tiket sesuai dengan fasilitas yang diberikan
- b. Sopir mengemudikan kendaraan dengan hati-hati
- c. Frekwensi keberangkatannya ditambah guna memenuhi kebutuhan konsumen
- e. Karyawan memberikan perhatian yang adil kepada konsumen
- f. Karyawan memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen
- g. Po. Sumber alam memberi kemudahan pelayanan dalam penjualan dan pemesanan tiket

h. Karyawan menghargai dan bersikap tidak arogan kepada konsumen

Faktor-faktor tersebut yang terletak di kuadran C menunjukkan bahwa kinerja yang dimiliki oleh Po. Sumber Alam Purworejo terhadap faktor-faktor kurang baik, seharusnya pihak Po. Sumber Alam Purworejo lebih meningkatkan kinerja dari faktor-faktor tersebut, karena akan lebih meningkatkan nilai kepuasan pelanggan.

4. Prioritas Berlebihan

Kuadran D. dengan strategi pemasaran berlebihan terletak antara titik 3,20 sampai dengan 5 pada sumbu kinerja (X) dan pada titik 1 sampai pada titik 3,93 sumbu harapan (Y), berlebihan menunjukkan faktor-faktor kualitas layanan Po. Sumber Alam Purworejo yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan tetapi dalam pelaksanaan dilakukan dengan baik, sehingga memuaskan pelanggan. Adapun faktor tersebut adalah; Po. Sumber alam mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bus yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti TV, AV, selimut dan lain-lain). Dari hasil analisis ini terhadap faktor-faktor yang berada dalam kuadran D menunjukkan bahwa pelaksanaan kinerja Po. Sumber Alam Purworejo sudah baik, karena pelaksanaan terlalu berlebihan akibatnya menimbulkan pengaruh yang justru menyebabkan berkurangnya tingkat kepuasan konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang terdapat dalam bab IV, dapat disimpulkan beberapa kesimpulan antara lain adalah :

1. Berdasarkan analisis kualitatif yaitu analisis karakteristik responden dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa kebanyakan yang menggunakan jasa Po. Sumber Alam Purworejo adalah orang yang berjenis kelamin pria sebanyak 61% dari total responden yang diteliti, berdasarkan tingkat umur responden terbanyak adalah responden yang berumur 36 – 50 tahun sebanyak 43%, dan berdasarkan profesi atau pekerjaan responden dapat diketahui bahwa responden yang sering menggunakan jasa Po. Sumber Alam Purworejo adalah responden yang mempunyai profesi sebagai pegawai swasta dan wiraswasta masing-masing sebanyak 33% dari total responden yang diteliti.
2. Berdasarkan hasil analisis Indeks Sikap (fishbain) menunjukkan bahwa nilai indeks sikap konsumen Po. Sumber Alam Purworejo sebesar 3,939 yang berarti bahwa konsumen Po. Sumber Alam Purworejo memberikan penilaian cukup terhadap Po. Sumber Alam Purworejo.
3. Berdasarkan hasil analisis diagram kartesius dapat disimpulkan bahwa tingkat sebaran atribut-atribut Po. Sumber Alam Purworejo terdapat dalam empat

bagian kuadran kartesius hal ini berarti, bahwa strategi yang sebaiknya dilakukan oleh Po Sumber Alam Purworejo meliputi;

1. Prioritas utama

Prioritas utama menunjukkan faktor-faktor atau atribut kualitas layanan jasa Po. Sumber Alam Purworejo yang berada dalam kuadran ini memerlukan penanganan, karena faktor-faktor tersebut dinilai sangat penting oleh konsumen sedangkan tingkat kinerjanya masih kurang memuaskan, atribut atau faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini meliputi:

- a. Waktu keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan
- b. Po. Sumber Alam memperbaiki kondisi fisik beberapa bisnya
- c. Pelayanan selama dalam perjalanan seharusnya ditingkatkan.
- d. Awak bus siap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan.

2. Pertahankan Prestasi

Po. Sumber Alam Purworejo, sebagian atributnya berada dalam kuadran ini, oleh sebab itu perlu dipertahankan karena pada umumnya tingkat kinerja telah sesuai dengan tingkat harapan konsumen sehingga konsumen dapat terpuaskan. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah;

- a. Karyawan mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menjalankan tugasnya .
- b. Lokasi agen strategis (misalnya ditengah kota)

- c. Awak bis tidak menaikkan penumpang di luar agen/selama dalam perjalanan demi keamanan.
- d. Kenyamanan dalam perjalanan lebih ditingkatkan.
- e. Para karyawan berpenampilan rapi dan sopan
- f. Karyawan cekatan dalam memberikan pelayanan
- g. Po. Sumber Alam memiliki fasilitas ruang tunggu yang besar dan nyaman
- h. Karyawan seharusnya bersikap simpatik dan ramah kepada konsumen.

3. Prioritas rendah

Prioritas rendah (C) merupakan faktor-faktor kualitas jasa Po. Sumber Alam Purworejo, sebagian atribut-atribut yang dimiliki oleh Po. Sumber Alam Purworejo berada dalam kuadran ini, dinilai kurang penting bagi pelanggan namun pelaksanaannya biasa-biasa saja, faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran C antara lain;

- a. Harga tiket sesuai dengan fasilitas yang diberikan
- b. Sopir mengemudikan kendaraan dengan hati-hati
- c. Frekwensi keberangkatannya ditambah guna memenuhi kebutuhan konsumen
- d. Karyawan memberikan perhatian yang adil kepada konsumen
- e. Karyawan memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen
- f. Po. Sumber alam memberi kemudahan pelayanan dalam penjualan dan pemesanan tiket
- g. Karyawan menghargai dan bersikap tidak arogan kepada konsumen

4. Prioritas Berlebihan

Atribut-atribut kualitas layanan Po. Sumber Alam Purworejo yang berada dalam kuadran ini, dinilai berlebihan tetapi dalam pelaksanaan dilakukan dengan baik, sehingga memuaskan pelanggan. Adapun faktor tersebut adalah; Po. Sumber alam mengantisipasi kebutuhan khusus konsumen (misal bus yang dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti TV, AV, selimut dan lain-lain).

5.2. Saran-saran

1. Dari hasil analisis fishbain dapat diketahui bahwa penilaian sikap konsumen terhadap jasa layanan Po. Sumber Alam Purworejo cukup baik, oleh sebab itu disarankan untuk dipertahankan kualitas layanannya dan apabila perlu ditingkatkan lagi, misalkan dengan mengadakan pendekatan ke konsumen dengan memperhatikan keluhan-keluhan selama menggunakan layanan Po. Sumber Alam Purworejo.
2. Karena sebagian atribut ada dalam kuadran A, Dari hasil analisis tersebut di atas dapat dikatakan untuk keberangkatan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan belum tercapai oleh Po. Sumber Alam, kondisi fisik beberapa bisnya juga perlu diperbaharui, pelayanan dalam perjalanan juga belum bisa mencapai harapan konsumen dan awak bus tidak setiap sedia memberikan bantuan kepada konsumen selama dalam perjalanan juga belum dapat dimiliki oleh Po. Sumber Alam Purworejo, oleh karena itu pihak Po. Sumber Alam Purworejo harus mengadakan peningkatan kinerja karyawan dan perbaikan

kondisi bisnya khususnya dalam atribut-atribut tersebut diatas.

3. Dari analisis di atas dapat diketahui bahwa sebagian atribut Po. Sumber Alam Purworejo terletak pada kuadran B diagram kartesius, oleh sebab itu pihak Po. Sumber Alam Purworejo seharusnya mempertahankan kinerjanya khususnya faktor-faktor yang berada dalam kuadran B, karena faktor-faktor tersebut dinilai konsumen kinerjanya sesuai dengan harapan yang konsumen inginkan.
4. Atribut Po. Sumber Alam Purworejo terletak di kuadran C menunjukkan bahwa kinerja yang dimiliki oleh Po. Sumber Alam Purworejo terhadap faktor-faktor kurang baik, maka disarankan pihak Po. Sumber Alam Purworejo lebih meningkatkan kinerja dari faktor-faktor tersebut misalkan pelayanan harga tiket, karyawan adil terhadap setiap konsumen dan Karyawan memberi tanggapan yang baik terhadap keluhan konsumen, karena akan lebih meningkatkan nilai kepuasan pelanggan.
5. Atribut- atribut Po. Sumber Alam Purworejo yang berada dalam kuadran D menunjukkan bahwa pelaksanaan kinerja Po. Sumber Alam Purworejo sudah baik, karena pelaksanaan terlalu berlebihan akibatnya menimbulkan pengaruh yang justru menyebabkan berkurangnya tingkat kepuasan konsumen oleh sebab itu Po. Sumber Alam Purworejo diharapkan menjau kembali terhadap atribut tersebut misalkan pengadaan AC, TV, dan radio tape.