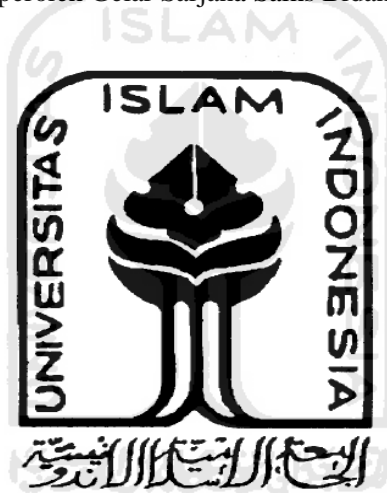


**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TRANS-JOGJA DENGAN
PENDEKATAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* DAN
UJI SAMPEL T-TEST BERPASANGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Bidang Statistika



Ario Yudistiro

02611027

JURUSAN STATISTIKA

FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

JOGJAKARTA

2011

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

TUGAS AKHIR

Judul : Analisis Kepuasan Penumpang Trans-Jogja Dengan Pendekatan *Importance-Performance Analysis* Dan Uji Sampel t-test Berpasangan

Nama Mahasiswa : Ario Yudistiro

Nomor Mahasiswa : 02611027



TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISETUJUI UNTUK DIUJIKAN

Jogjakarta, 21 januari 2011

Pembimbing

Kariyam, S.Si, M.Si

**HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TRANS-JOGJA DENGAN
PENDEKATAN IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS DAN UJI
SAMPEL T-TEST BERPASANGAN**

Nama Mahasiswa : Ario Yudistiro

Nomor Mahasiswa : 02611027

**TUGAS AKHIR INI TELAH DIUJIKAN
PADA TANGGAL 27 JANUARI 2011**

Nama Penguji

Tanda Tangan

1. Dr. Jaka Nugraha, S.Si, M.Si

2. Edy Widodo, S.Si, M.Si

3. Kariyam, S.Si, M.Si

Mengetahui,
Dekan FMIPA UII



Yandi Syukri, M.Si, Apt

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur penyusun haturkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini sebagaimana mestinya. Shalawat serta salam juga penyusun haturkan ke haribaan Nabi Muhammad SAW beserta anak keturunan dan pengikut-pengikutnya sampai akhir zaman.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) jurusan Statistika di Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.

Pada kesempatan ini penyusun ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Yandi Syukri, M.Si, Apt, selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Islam Indonesia, Jogjakarta.
2. Ibu Kariyam, S.Si, M.Si, selaku Ketua Jurusan Statistika, Universitas Islam Indonesia, sekaligus sebagai dosen pembimbing, atas dukungan, kesabaran, dan saran-sarannya dalam memberikan bimbingan.
3. Dosen-dosen Statistika Universitas Islam Indonesia Jogjakarta.

4. Kedua Orangtuaku yang tiada habisnya memberikan do'a, kesabaran dan kasih sayang tanpa batas.
5. Semua teman baikku di Statistik, UII, dan Mig33 di seluruh dunia atas dukungannya.
6. Dyna AL atas doa dan kerjasamanya selama ini.
7. Semua pihak yang telah membantu untuk terselesaikannya skripsi ini, terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhirnya besar harapan penyusun semoga skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penyusun pribadi maupun bagi para pembaca. Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak akan penyusun terima dengan senang dan berbangga hati.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Jogyakarta,

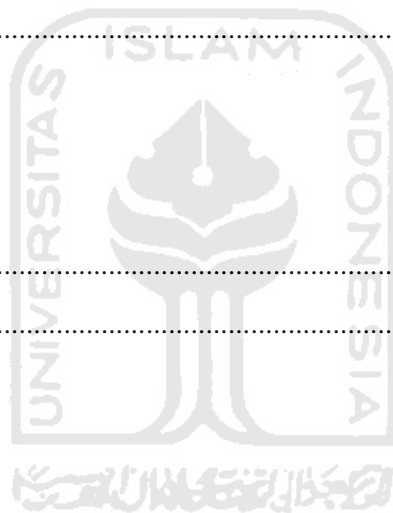
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
PERNYATAAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Jenis Penelitian dan Metode Analisis	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1. Kepuasan Konsumen	4
2.2. Kualitas Jasa	7
2.3. Dimensi Kualitas Jasa	8

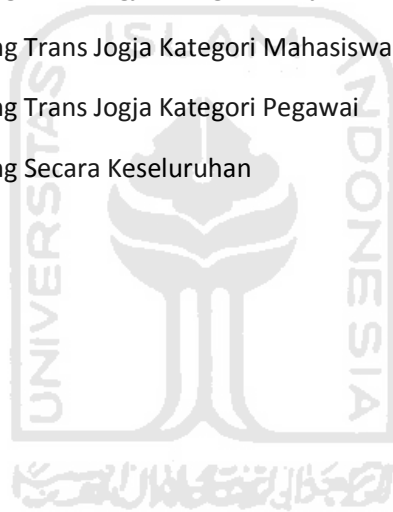
2.4. Pengukuran Servive Quality	10
2.5. Harapan dan Persepsi	11
2.5.1. Harapan	11
2.5.2 Persepsi	13
2.6. Metode Servqual	14
2.7. Penelitian Sebelumnya.....	15
2.8. Analisis Gap	15
2.9. Analisis Importance dan Performance Matrix	17
2.10 Uji Sampel t-test Berpasangan	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Populasi Penelitian	25
3.2. Variabel Penelitian	25
3.3. Alat Yang Digunakan	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1. Analisis Nilai Gap dan Analisis Importance Performance Matrix	27
4.1.1. Penumpang Trans-Jogja Kategori Pelajar	27
4.1.2. Penumpang Trans-Jogja Kategori Mahasiswa	31
4.1.3. Penumpang Trans-Jogja Kategori Pegawai	35
4.2. Uji Sampel t-test Berpasangan	39
4.2.1. Uji Sampel t-test Berpasangan Kategori Pelajar	39
4.2.2. Uji Sampel t-test Berpasangan Kategori Mahasiswa	52
4.2.3. Uji Sampel t-test Berpasangan Kategori Pegawai	65
4.3. Pembahasan	78

4.3.1. Pembahasan Penumpang Trans-Jogja Kategori Pelajar	78
4.3.2. Pembahasan Penumpang Trans-Jogja Kategori Mahasiswa	80
4.3.3. Pembahasan Penumpang Trans-Jogja Kategori Pegawai	82
4.3.4. Pembahasan Penumpang Secara Keseluruhan	84
BAB V PENUTUP	86
5.1. Kesimpulan	86
5.2. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	90



DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1	Nilai Gap Pelajar	28
2	Nilai Gap Mahasiswa	32
3	Nilai Gap Pegawai	36
4	Tabel Penumpang Trans Jogja Kategori Pelajar	78
5	Tabel Penumpang Trans Jogja Kategori Mahasiswa	80
6	Tabel Penumpang Trans Jogja Kategori Pegawai	82
7	Tabel Penumpang Secara Keseluruhan	84



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1	Faktor-Faktor Pembentuk Harapan	11
2	Importance Performance Matrix	18
3	Matriks Importance-Performance penumpang Pelajar	29
4	Matriks Importance-Performance penumpang Mahasiswa	33
5	Matriks Importance-Performance penumpang Pegawai	37



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
1	Bentuk Kuesioner	90
2	Data Kuesioner	91



PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang sebelumnya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka



Jogjakarta,

Ario Yudistiro

ANALISIS KEPUASAN PENUMPANG TRANS-JOGJA DENGAN PENDEKATAN *IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS* DAN UJI SAMPEL T-TEST BERPASANGAN

INTISARI

*Kebutuhan sarana angkutan umum merupakan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sejalan dengan meningkatnya taraf kehidupan ekonomi masyarakat. Salah satu sarana angkutan umum yang saat ini banyak diminati masyarakat adalah sarana angkutan umum Trans-Jogja. Dalam penelitian ini akan diteliti faktor-faktor yang perlu diperhatikan pihak pengelola Trans Jogja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penumpang. Dengan pendekatan *Importance-Performance Analysis* dan Uji sampel *t-test* berpasangan dapat diambil kesimpulan akhir faktor-faktor yang perlu diperhatikan pihak pengelola Trans Jogja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penumpang adalah faktor ketrampilan dan keuletan karyawan serta faktor pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.*

Kata-kata kunci : Kepuasan Pelanggan Trans-Jogja, *Importance-Performance Analysis* dan Uji Sampel *t-test* Berpasangan

ANALYSIS OF SATISFACTION OF PASSENGER OF TRANS-JOGJA BY USING IMPORTANCE–PERFORMANCE ANALYSIS APPROACH AND SAMPLE PAIRED T-TEST

ABSTRACT

Necessity of public transport is a growing community needs in line with the increasing level of economic life of society. One of the means of public transportation which is currently much interest the public is Trans-Jogja public transportation. This research will examine the factors that need to be care by the management of Trans Jogja to increase the service quality to the passenger. By using the approach of Importance-Performance Analysis and sample t-test paired can take final conclusions as the factors that have to be watched by the management of Trans Jogja to increase service quality of the passenger they are which are the skills and tenacities of staff factors, the accountability factor about handling the customer regarding the problems of service, friendly and courteous staff factors, modern equipment factors, attracted facilities factors, neat appearance of all employees factors, operation hours according to customer needs factors, and always give priority to the customers importance.

Key words: Satisfaction of Trans-Jogja Customers, Importance-Performance Analysis and Sample Paired t-test

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kebutuhan sarana angkutan umum merupakan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sejalan dengan meningkatnya taraf kehidupan ekonomi masyarakat. Salah satu sarana angkutan umum yang saat ini banyak diminati masyarakat adalah sarana angkutan umum Trans-Jogja.

Trans-Jogja adalah sebuah upaya Pemerintah Propinsi DIY untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan DIY dengan berbasis bus, tujuan dari penyediaan Trans-Jogja tersebut antara lain untuk mengurangi beroperasinya kendaraan pribadi, menjamin keamanan dan kenyamanan, menjaga ketertiban lalu lintas, mengurangi polusi, mengurangi kemacetan, dengan daya muat 22 penumpang duduk, dan 19 penumpang berdiri dengan fasilitas gantungan tangan. Di dalamnya juga dilengkapi peralatan keamanan. Ac dan tempat duduk yang nyaman. Untuk saat ini dari 54 Trans-Jogja yang ada yang beroperasi baru 49 bus. Trans-Jogja baru menyediakan 3 jalur pulang balik dengan 6 trayek, yakni 1a, 1b, 2a, 2b, 3a, 3b yang memiliki tujuan berbeda beda, setiap halte di jaga oleh 2 orang petugas yang bertugas untuk memeriksa tiket.

Masing-masing trayek dilayani 8 bus dengan headwait 15 menit, bus Trans-Jogja yang beroperasi dari 05.30 – 21.30 WIB dan berhenti di halte-halte khusus. Sementara terdapat 3 macam tiket yang dijual oleh Trans-Jogja yaitu *single Trip*, Reguler umum, Reguler pelajar, tiket Sistem *one ticket one service* yang diterapkan akan menjamin kenyamanan penumpang baik ketika menunggu di halte bus hingga masuk ke dalam bus. Dengan sistem tersebut, bus Trans-Jogja tidak akan menaikkan atau menurunkan penumpang selain pada halte yang telah ditentukan. Awak bus yang terdiri dari pengemudi dan pramugara akan senantiasa memberikan pelayanan yang optimal mencakup kemudahan, kenyamanan, dan keamanan ketika di dalam bus.

Trans-Jogja selaku salah satu penyedia jasa pelayanan transportasi untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, terlebih dulu harus diketahui apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan selama ini telah sesuai dengan harapan pelanggan atau belum sesuai dengan harapan pelanggan.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dalam penelitian ini akan diteliti :

- a. *Importance-Performance Analysis* dan Uji t-test berpasangan untuk analisis kepuasan penumpang Trans Jogja

- b. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan pihak pengelola Trans Jogja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penumpang.

1.3. Jenis penelitian dan Metode Analisis

Jenis penelitian yang digunakan adalah kategori aplikasi. Data yang digunakan adalah data sekunder dari hasil laporan penelitian dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Trans Jogja Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan”, metode analisis yang digunakan yaitu analisis Gap, *Importance-Performance Analysis* dan analisis Uji sampel t-test berpasangan.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Mengetahui *Importance-Performance Analysis* dan Uji t-test berpasangan untuk analisis kepuasan penumpang Trans Jogja
- b. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan pihak pengelola Trans Jogja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penumpang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan perilaku yang terbentuk terhadap barang atau jasa sebagai pembelian produk tersebut. Kepuasan konsumen ini sangat penting karena akan berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan jasa atau produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Hal ini akan membangun kesetiaan pelanggan.

Kepuasan sendiri adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan. Puas atau tidak puas bukan merupakan emosi melainkan sesuatu hasil evaluasi dari emosi. Penelitian mengenai kepuasan konsumen menjadi topik sentral dalam dunia riset pasar dan berkembang pesat. Konsep berpikir bahwa kepuasan konsumen akan mendorong meningkatnya profit adalah bahwa konsumen yang puas akan bersedia membayar lebih untuk “produk” yang diterima dan lebih bersifat toleran akan kenaikan harga.

Hal ini tentunya akan meningkatkan margin perusahaan dan kesetiaan konsumen pada perusahaan. Konsumen yang puas akan membeli “produk” lain yang dijual oleh perusahaan, sekaligus menjadi “pemasar” yang efektif melalui *Word of*

mouth yang bernada positif. Hal ini dapat membantu meningkatkan penjualan dan kredibilitas perusahaan, namun perlu diingat bahwa ternyata peningkatan *market share* tidak selamanya sesuai dengan peningkatan kepuasan konsumen, bahkan dalam banyak hal atau kasus yang terjadi adalah justru kebalikannya, semakin besar market share sebuah perusahaan justru kepuasan konsumen semakin menurun. Meningkatnya *marketshare*, paling tidak sampai pada titik tertentu, memang dapat mencapai *economies of scale* (biasanya perusahaan mencapai titik paling optimal) dan sebagai hasilnya perusahaan dapat memberikan “harga yang relatif murah” pada konsumen yang menjadi salah satu faktor kepuasan, namun pada sisi lain, meningkatnya jumlah konsumen atau perluasan segmen dapat mengakibatkan turunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Konsep ini sangat menentukan bagi perusahaan yang bergerak dibidang usaha jasa.

Atribut-atribut dari kepuasan konsumen secara universal adalah: “(1) ***Attributes related to the product***, meliputi: (a) *value-price relationship*, merupakan faktor sentral dalam menentukan kepuasan konsumen, apabila nilai yang diperoleh konsumen melebihi apa yang dibayar, maka suatu dasar penting dari kepuasan konsumen telah tercipta; (b) *product quality*, merupakan penilaian dari mutu suatu produk; (c) *product benefit*, merupakan manfaat yang dapat diperoleh konsumen dalam menggunakan suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dan kemudian dapat dijadikan dasar positioning yang membedakan perusahaan tersebut dengan perusahaan lainnya; (d) *product features*, merupakan cirri-ciri tertentu yang dimiliki oleh suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing;

(e) *product design*, merupakan proses untuk merancang gaya dan fungsi produk yang menarik dan bermanfaat; (f) *product reliability and consistency*, merupakan keakuratan dan keterandalan produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu dan menunjukkan pengiriman produk pada suatu tingkat kinerja khusus; (g) *Range of product or service*, merupakan macam dari produk/jasa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. (2) ***Attributes related to service meliputi:***

(a) *guarantee or warranty*, merupakan jaminan yang diberikan oleh suatu perusahaan terhadap produk yang dapat dikembalikan bila kinerja produk tersebut tidak memuaskan; (b) *delivery*, merupakan kecepatan dan ketepatan dari proses pengiriman produk dan jasa yang diberikan perusahaan terhadap konsumennya.; (c) *complaint handling*, merupakan penanganan terhadap keluhan yang dilakukan oleh konsumen terhadap perusahaan; (d) *resolution of problem*, merupakan kemampuan perusahaan dengan serius dan memecahkan masalah yang dihadapi oleh konsumen. (3) ***Attributes related to purchase***, meliputi: (a) *courtesy*, merupakan kesopanan, perhatian, pertimbangan, keramahan yang dilakukan karyawan dalam melayani konsumennya; (b) *communication*, merupakan proses penyampaian informasi yang dilakukan oleh karyawan perusahaan kepada konsumennya; (c) *ease or convenience acquisition*, merupakan kemudahan untuk mendapatkan pengetahuan tentang produk dari perusahaan; (d) *company reputation*, adalah reputasi yang dimiliki perusahaan dapat mempengaruhi pandangan konsumen terhadap perusahaan tersebut yang akan mengurangi ketidakpastian dan resiko dalam keputusan pembelian; (e) *company*

competence, adalah kemampuan suatu perusahaan untuk mewujudkan permintaan yang diajukan oleh konsumen dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan konsumen sendiri diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen tersebut tentang kemampuan produk tersebut. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan konsumen, maka ia akan senang. Harapan-harapan konsumen ini dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan produk tersebut, omongan-omongan orang lain, dan informasi iklan yang dijanjikan oleh perusahaan yang menghasilkan produk tadi.

2.2. Kualitas Jasa

Jasa adalah suatu yang tidak berwujud dan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pembahasan tentang kualitas jasa merupakan sesuatu yang kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan pola produksi serta konsumsinya yang berjalan secara simultan. Di samping perbedaan karakteristik ini, dalam penilaian kualitas jasa, konsumen terlibat secara langsung serta ikut di dalam proses jasa tersebut, sehingga yang dimaksud dengan kualitas jasa adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan.

2.3. Dimensi Kualitas Jasa

Kelima dimensi kualitas jasa tersebut adalah :

1. *Reliability* (kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah :

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji
- b. Bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
- c. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen
- d. Memberikan pelayanan tepat waktu
- e. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan

2. *Responsiveness* (daya tanggap)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa

menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- a. Memberikan pelayanan yang cepat
- b. Kerelaan untuk membantu / menolong konsumen
- c. Siap dan tanggap untuk menagani respon permintaan dari para konsumen

3. *Assurance* (jaminan)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- a. Karyawan yang member jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen
- b. Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan
- c. Karyawan sopan
- d. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen

4. *Emphaty* (empati)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

- a. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- b. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya

5. *Tangibles* (produk-produk fisik)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya, atribut-atributnya diantara adalah fasilitas yang modern dan fasilitas yang menarik.

2.4. Pengukuran Service Quality

Karena sektor jasa yang menghasilkan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas, maka penggunaan teknik manajemen kualitas standar tidaklah sesuai. Karena sifatnya yang khas tersebut, beberapa peneliti dan akademisi mengembangkan beberapa metode untuk menemukan, mengukur, dan menganalisa determinan dari kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan perlu diukur setidaknya karena tiga alasan:

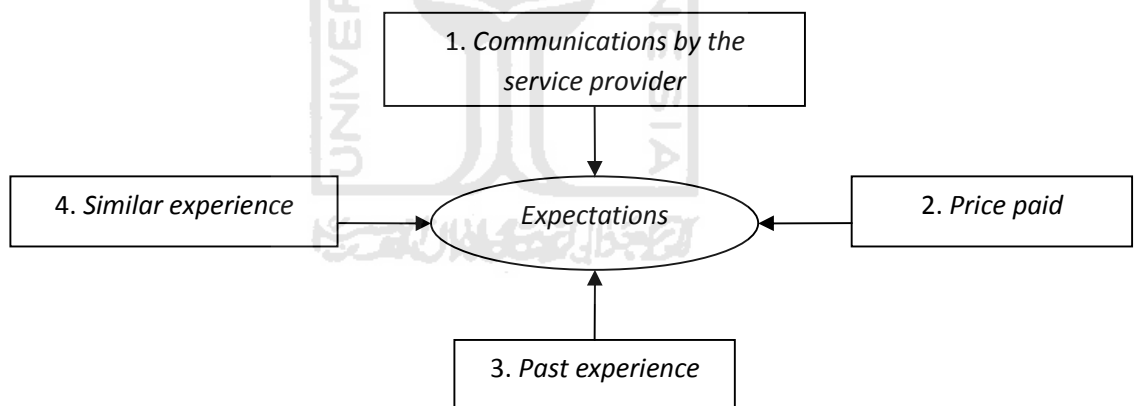
1. Hasil pengukuran dapat digunakan untuk melakukan perbandingan antara sebelum dan sesudah terjadinya perubahan pada suatu organisasi;
2. Pengukuran diperlukan untuk menemukan letak permasalahan yang terkait dengan kualitas, dan
3. Hasil pengukuran diperlukan untuk menetapkan standar pelayanan kualitas.

2.5. Harapan Dan Persepsi

2.5.1. Harapan

Harapan adalah apa yang dipikirkan oleh konsumen yang harus disediakan oleh penyedia jasa. Harapan bukan merupakan prediksi dari apa yang akan disediakan oleh penyedia jasa. Harapan akan timbul saat konsumen memerlukan suatu barang atau jasa. Dan konsumen biasanya melihat apa yang mereka harapkan untuk dilihat, dan apa yang mereka harapkan untuk dilihat biasanya berdasar atas kebiasaan dan pengalaman masa lalu.

Harapan (*expectation*) dapat terbentuk oleh 4 (empat) faktor, antara lain:



Gambar 1. Faktor-Faktor Pembentuk Harapan

1. *Communications by the service provider*

Para penyedia jasa akan saling bersaing untuk mengkomunikasikan jasanya kepada konsumen. Salah satunya dengan cara memberikan janji-janji melalui iklan dan media lainnya. Janji-janji tersebut nantinya akan menimbulkan harapan dalam diri konsumen.

2. *Price paid*

Semakin besar jumlah uang yang dikeluarkan oleh konsumen, maka semakin besar harapan konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan dibandingkan bila mengeluarkan uang dalam jumlah kecil.

3. *Past experience*

Jika seorang konsumen pernah menikmati pelayanan yang memuaskan di suatu tempat, maka konsumen akan mengharapkan pengalaman yang sama seperti yang pernah dialami, pada waktu menggunakan lagi layanan yang sama.

4. *Similar experience*

Bila konsumen merasa puas pada pelayanan yang diberikan, konsumen akan menceritakan pengalaman tersebut kepada teman atau relasinya sehingga teman atau relasi ini akan menggunakan pelayanan tersebut dan berharap mendapat pengalaman yang sama.

2.5.2. Persepsi

Persepsi adalah suatu proses dimana seseorang memilih, mengatur dan menginterpretasikan rangsangan yang diterima menjadi suatu gambaran keadaan dunianya yang penuh arti dan saling terkait.

Proses dasar dalam pembentukan persepsi seseorang meliputi:

1. *Perceptual Selection*

Konsumen mengambil dan memilih rangsangan yang diterima (yang dianggap sesuai dengan dirinya). Dalam proses pengambilan keputusan, konsumen akan sangat selektif dalam memilih informasi, yaitu yang akan membantu konsumen dalam mengevaluasi merek yang akan memenuhi kebutuhan dan memenuhi atau cocok dengan kepercayaan.

2. *Perceptual Organization*

Konsumen tidak memisahkan rangsangan-rangsangan yang sudah dipilih dari lingkungan. Konsumen mengelompokkan informasi-informasi yang diterima dari berbagai sumber dan menyusunnya secara utuh yang memiliki arti khusus sehingga konsumen dapat mengambil keputusan berdasarkan hal tersebut.

3. *Perceptual Interpretation*

Konsumen biasanya menghubungkan rangsangan yang diterima pada faktor-faktor yang paling disukai dan sesuai dengan diri konsumen. Pengalaman masa lalu dan interaksi sosial membantu terbentuknya harapan, yang kemudian

memberikan pilihan-pilihan yang nantinya digunakan untuk menginterpretasikan rangsangan.

2.6. Metode *Servqual*

Di antara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan, *servqual* merupakan metode yang banyak digunakan. Metode ini merupakan salah satu model kualitas jasa yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran. Karena frekuensi penggunaannya sangat tinggi, *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Metode *servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
2. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
3. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
4. *Emphaty* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.
5. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.

2.7. Penelitian sebelumnya

Pada laporan penelitian sebelumnya yang dilakukan pada bulan Desember 2008 yang berjudul “*Analisis Kepuasan Pelanggan Trans Jogja dalam upaya peningkatan Kualitas Pelayanan*”.

Metode yang digunakan adalah analisis nilai Gap yang menghasilkan kesimpulan dari 11 indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Trans Jogja diperoleh bahwa semua indikator memiliki nilai Gap negatif (nilai persepsi lebih kecil daripada nilai harapan) yang berarti persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Trans Jogja belum sesuai dengan harapan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan jasa angkutan unggulan.

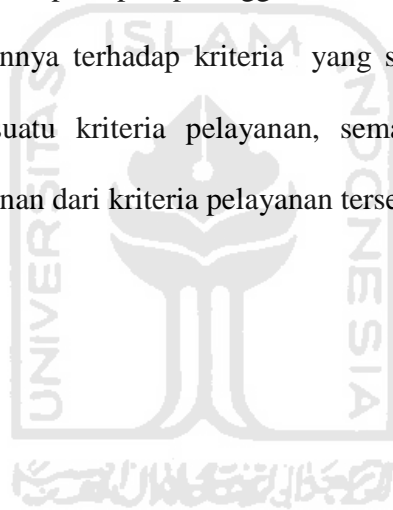
2.8. Analisis Nilai Gap

Kualitas pelayanan setiap kriteria pelayanan digambarkan oleh nilai gap antara penilaian persepsi kriteria pelayanan dan penilaian harapan pelanggan terhadap kriteria yang sama.

Penilaian kualitas jasa menggunakan model Servqual mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi.

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Data yang diperoleh melalui instrumen Servqual dapat digunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci, nilai gap negatif menunjukkan kualitas pelayanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya, nilai gap antara persepsi dan harapan adalah nol. Dalam kondisi demikian harapan pelanggan terhadap suatu kriteria pelayanan adalah sama dengan persepsi pelanggan terhadap kriteria yang sama. Bila nilai gap positif, maka hal itu menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kinerja suatu kriteria pelayanan melebihi harapannya terhadap kriteria yang sama. Semakin besar nilai negatif suatu gap pada suatu kriteria pelayanan, semakin besar pula prioritas peningkatan kualitas pelayanan dari kriteria pelayanan tersebut.

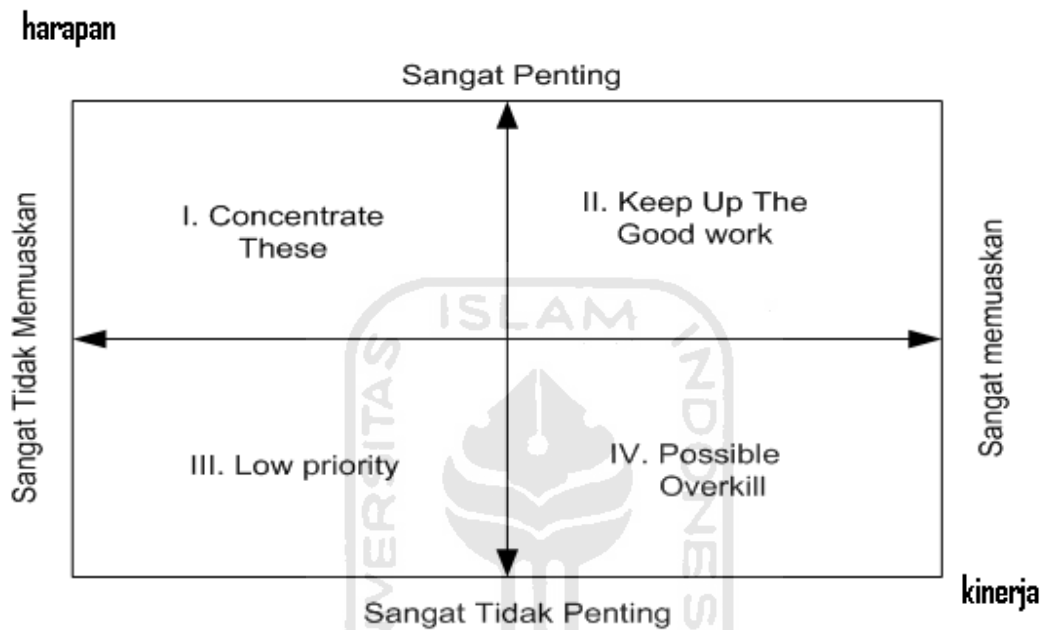


2.9. Analisis Importance Dan Performance Matrix

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah suatu rangkaian atribut layanan yang berkaitan dengan layanan khusus dievaluasi berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut menurut konsumen dan bagaimana layanan dipersepsikan kinerjanya relatif terhadap masing-masing atribut. Analisis ini digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan dari kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*Performance*).

Rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen kemudian digambarkan ke dalam *Importance-Performance Matrix* atau sering disebut *Diagram Kartesius*, dengan sumbu absis (X) adalah tingkat kinerja dan sumbu ordinat (Y) adalah tingkat kepentingan. Rata-rata tingkat kinerja dipakai sebagai *cut-off* atau pembatas kinerja tinggi dan kinerja rendah, sedangkan rata-rata tingkat kepentingan dipakai sebagai *cut-off* tingkat kepentingan tinggi dengan tingkat kepentingan rendah.

Matriks *Importance-Performance* atau *Diagram Kartesius* disajikan seperti Gambar berikut:



Gambar 2. *Importance Performance Matrix*

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concentrate These*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tapi kenyataanya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan

melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul di mata pelanggan.

3. Kuadran III (*Low Priority*)

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

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

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

2.10. Uji sampel t-test berpasangan

Sebuah sampel berpasangan t-test digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan yang signifikan antara nilai rata-rata pengukuran yang sama yang dibuat di bawah dua kondisi yang berbeda. Kedua pengukuran dilakukan pada setiap unit sampel, dan tes ini didasarkan pada perbedaan dipasangkan antara dua nilai.

Sampel berpasangan t-test adalah alternatif yang lebih kuat untuk prosedur dua sampel seperti sampel t-test dua, tapi hanya dapat digunakan ketika kita telah dicocokkan sampel. Hipotesis nol untuk uji t-paired sample adalah :

$$H_0 : d = \mu_1 - \mu_2 = 0$$

Di mana d adalah nilai rata-rata perbedaannya. Hipotesis nol diuji terhadap salah satu alternatif hipotesis, pengujiannya sebagai berikut:

1. Pelajar

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar

- Tingkat signifikansi (α)
- Daerah penolakan :
 - jika $p\text{-value} < \alpha$ maka H_0 ditolak, atau
 - jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak

- Statistik uji

$$t = \frac{d}{\frac{sd}{\sqrt{n}}}$$

$$= \frac{\sum d}{\sqrt{\sum d^2}}$$

$$sd = \sqrt{\frac{\sum d^2}{n}}$$

$$= -$$

dimana:

t = nilai t hitung

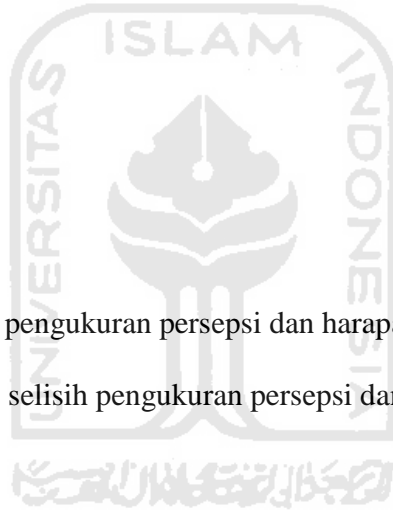
d = rata-rata selisih pengukuran persepsi dan harapan

sd = standar deviasi selisih pengukuran persepsi dan harapan

n = jumlah sampel

X_1 = pengukuran persepsi

X_2 = pengukuran harapan



2. Mahasiswa

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa

- Tingkat signifikansi (α)
- Daerah penolakan :
 - jika p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak, atau
 - jika t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak

- Statistik uji

$$t = \frac{d}{\frac{sd}{\sqrt{n}}}$$

$$= \frac{\sum d}{sd}$$

$$sd = \sqrt{\frac{\sum d^2}{n} - \frac{(\sum d)^2}{n}}$$

$$= -$$

dimana:

t = nilai t hitung

d = rata-rata selisih pengukuran persepsi dan harapan

sd = standar deviasi selisih pengukuran persepsi dan harapan.

n = jumlah sampel
 = pengukuran persepsi
 = pengukuran harapan

3. Pegawai

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai
- Tingkat signifikansi (α)
- Daerah penolakan :
 - jika $p\text{-value} < \alpha$ maka H_0 ditolak, atau
 - jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak
- Statistika uji

$$t = \frac{d}{\frac{sd}{\sqrt{n}}}$$

$$= \frac{\sum d}{\sqrt{\frac{\sum d^2}{n}}}$$

$$sd = \sqrt{\frac{\sum d^2}{n}}$$

$$= -$$

dimana:

t = nilai t hitung

= rata-rata selisih pengukuran persepsi dan harapan

sd = standar deviasi selisih pengukuran persepsi dan harapan

n = jumlah sampel

= pengukuran persepsi

= pengukuran harapan



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yaitu pelajar, mahasiswa dan pegawai sebagai pelanggan Trans-Jogja yang sudah menggunakan jasa Trans-Jogja minimal sebanyak tiga kali.

3.2. Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Ketrampilan dan keuletan karyawan
- Pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
- Karyawan ramah dan sopan
- Membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans-Jogja
- Peralatan modern
- Fasilitas yang menarik
- Penampilan yang rapi dari semua karyawan
- Jam operasi sesuai kebutuhan konsumen
- Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan

- Kerelaan untuk membantu konsumen
- Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen

3.3. Alat yang digunakan

Alat atau paket program komputer yang digunakan dalam analisis dan pengolahan data yang terkumpul adalah Microsoft EXCEL 2007 dan MINITAB 15.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Nilai Gap dan Analisis Importance Performance Matrix

Untuk mengukur *gap* antara harapan dan persepsi diperlukan perhitungan *mean* dari setiap indikator dalam dimensi – dimensi pelayanan Trans Jogja. Berdasarkan hasil pengukuran tingkat harapan dan kinerja yang telah dilakukan juga memungkinkan pihak Trans Jogja untuk dapat menitik beratkan usaha – usaha perbaikan terhadap atribut – atribut jasa yang benar – benar dianggap penting oleh penumpang agar hasilnya memuaskan.

4.1.1. Penumpang Trans Jogja Kategori Pelajar

Dari Tabel nilai *gap* untuk konsumen pelajar di bawah dapat dilihat bahwa semua nilai *gap* bernilai negatif, hal ini berarti nilai persepsi lebih kecil daripada nilai harapan, yang akan menimbulkan suatu ketidakpuasan terhadap konsumen. Hal itu berarti kualitas pelayanan Trans Jogja secara keseluruhan kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Dimensi yang mempunyai nilai *gap* paling besar adalah dimensi *reliability* dan *assurance* yaitu sebesar 1,15, sedangkan *gap* per dimensi paling kecil terdapat pada dimensi *tangibles* yaitu sebesar 0,26.

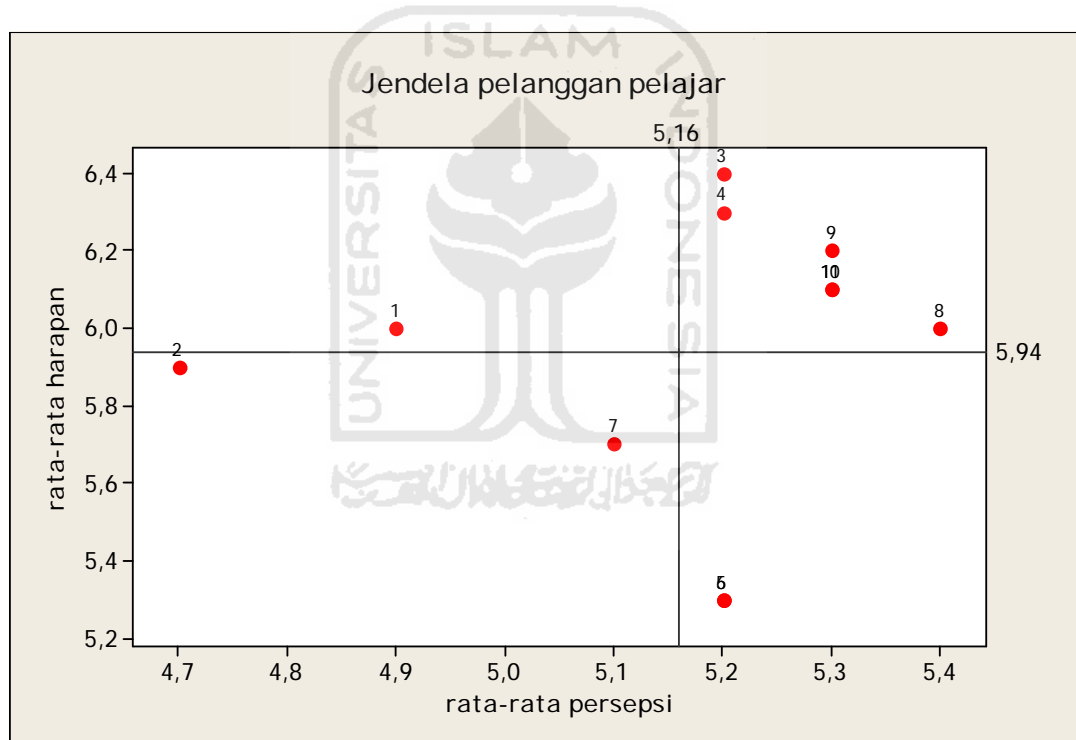
Untuk *gap* tiap indikator, *gap* paling besar terletak pada indikator *Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan* dan *Karyawan ramah dan sopan* yaitu sebesar 1,2 yang terletak pada dimensi *reliability* dan *assurance*, sedangkan *gap* paling kecil yaitu terletak pada indikator *Peralatan Modern* dan *Fasilitas yang menarik*, yaitu sebesar 0,1 yang terdapat pada dimensi *tangibles*.

Tabel 1. Nilai Gap Pelajar

Dimensi	Indikator	Mean		Gap (Persepsi - Harapan)
		Persepsi	Harapan	
Reliability	<i>Ketrampilan dan keuletan karyawan</i>	4,9	6	-1,1
	<i>Pertanggungjawaban penanganan</i>	4,7	5,9	-1,2
	Total	4,8	5,95	-1,15
Assurance	<i>Karyawan ramah dan sopan</i>	5,2	6,4	-1,2
	<i>Membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja</i>	5,2	6,3	-1,1
	Total	5,2	5,85	-0,65
Tangibles	<i>Peralatan Modern</i>	5,2	5,3	-0,1
	<i>Fasilitas yang menarik</i>	5,2	5,3	-0,1
	<i>Penampilan yang rapi dari semua karyawan</i>	5,1	5,7	-0,6
	Total	5,17	5,4	-0,26
Empaty	<i>Jam operasi sesuai kebutuhan konsumen</i>	5,4	6	-0,6
	<i>Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan</i>	5,3	6,2	-0,9
	Total	5,35	6,1	-0,75
Responsive ness	<i>Kerelaan untuk membantu konsumen</i>	5,3	6,1	-0,8
	<i>Siap dan tanggap untuk</i>	5,3	6,1	-0,8

	menangani respon permintaan dari para konsumen			
	Total	5,3	6,1	-0,8

Berikut Matriks *Importance-Performance* atau diagram kartesius yang menunjukkan letak dari pelaksanaan atribut – atribut jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen pelajar :



Gambar 3. Matriks *Importance-Performance* penumpang pelajar

1. Kuadran I

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen pelajar, tapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang konsumen pelajar harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). indikator yang masuk kuadran ini adalah ketrampilan dan keuletan karyawan.

2. Kuadran II

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen pelajar dan faktor-faktor yang dianggap oleh konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. indikator – indikator yang masuk kuadran ini adalah karyawan ramah dan sopan, membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja, jam operasi sesuai kebutuhan konsumen, perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan, kerelaan untuk membantu konsumen, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

3. Kuadran III

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator – indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan dan penampilan yang rapi dari semua karyawan.

4. Kuadran IV

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen pelajar dan dirasakan terlalu berlebihan. indikator – indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah peralatan modern dan fasilitas yang menarik.

4.1.2. Penumpang Trans Jogja Kategori Mahasiswa

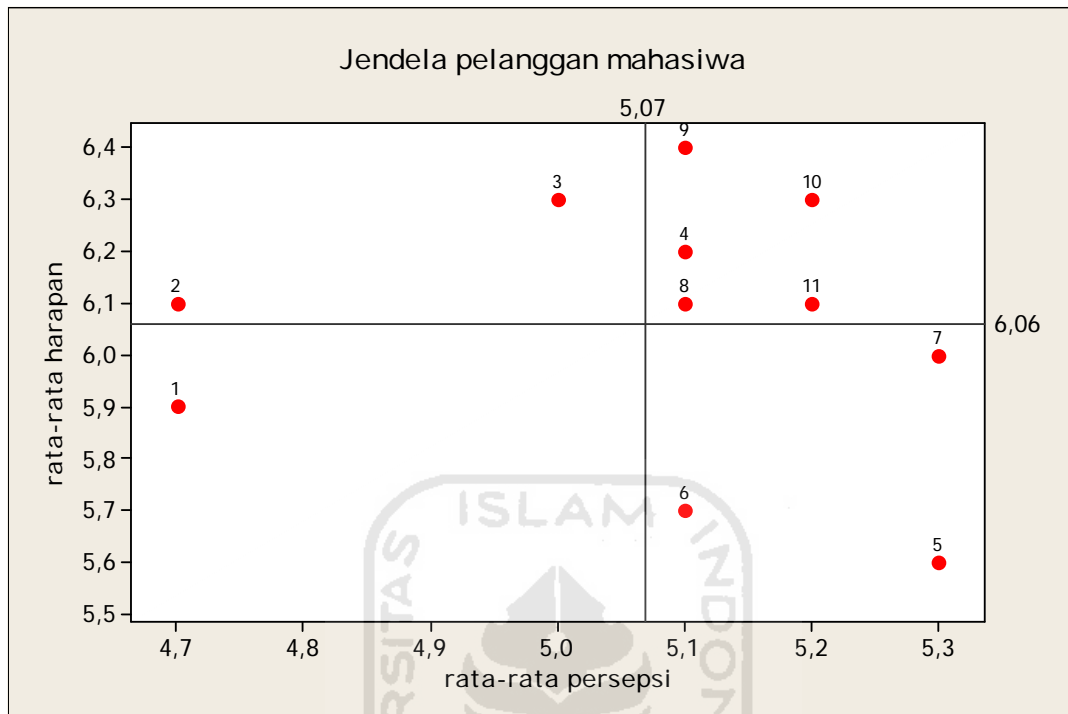
Dari Tabel nilai *gap* untuk konsumen pegawai, dapat dilihat bahwa semua nilai *gap* bernilai negatif, hal ini berarti nilai persepsi lebih kecil daripada nilai harapan, yang akan menimbulkan suatu ketidakpuasan terhadap konsumen. Hal itu berarti kualitas pelayanan Trans Jogja secara keseluruhan kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Dimensi yang mempunyai nilai *gap* paling besar adalah dimensi *reliability* yaitu sebesar 1,3, sedangkan *gap* per dimensi paling kecil terdapat pada dimensi *tangibles* yaitu sebesar 0,54.

Untuk *gap* tiap indikator, *gap* paling besar terletak pada indikator *Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan* yaitu sebesar 1,4 yang juga terletak pada dimensi *reliability*, sedangkan *gap* paling kecil yaitu terletak pada indikator *Peralatan Modern*, yaitu sebesar 0,3 yang terdapat pada dimensi *tangibles*.

Tabel 2. Nilai Gap Mahasiswa

Dimensi	Indikator	Mean		Gap (Persepsi - Harapan)
		Persepsi	Harapan	
Reliability	<i>Ketrampilan dan keuletan karyawan</i>	4,7	5,9	-1,2
	<i>Pertanggungjawaban penanganan</i>	4,7	6,1	-1,4
	Total	4,7	6	-1,3
Assurance	<i>Karyawan ramah dan sopan</i>	5	6,3	-1,3
	<i>Membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja</i>	5,1	6,2	-1,1
	Total	5,05	6,25	-1,2
Tangibles	<i>Peralatan Modern</i>	5,3	5,6	-0,3
	<i>Fasilitas yang menarik</i>	5,1	5,7	-0,6
	<i>Penampilan yang rapi dari semua karyawan</i>	5,3	6	-0,7
	Total	5,23	5,77	-0,54
Empaty	<i>Jam operasi sesuai kebutuhan konsumen</i>	5,1	6,1	-1
	<i>Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan</i>	5,1	6,4	-1,3
	Total	5,1	6,25	-1,15
Responsive ness	<i>Kerelaan untuk membantu konsumen</i>	5,2	6,3	-1,1
	<i>Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen</i>	5,2	6,1	-0,9
	Total	5,2	6,2	-1

Berikut Matriks *Importance-Performance* atau diagram kartesius yang menunjukkan letak dari pelaksanaan atribut – atribut jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen mahasiswa :



Gambar 4. Matriks Importance-Performance penumpang mahasiswa

1. Kuadran I

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen mahasiswa, tapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang konsumen mahasiswa harapkan. Indikator yang masuk kuadran ini adalah pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan dan karyawan ramah dan sopan.

2. Kuadran II

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen mahasiswa dan faktor-faktor yang dianggap oleh konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. indikator –

indikator yang masuk kuadran ini adalah membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja, jam operasi sesuai kebutuhan konsumen, perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan, kerelaan untuk membantu konsumen, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

3. Kuadran III

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah ketrampilan dan keuletan karyawan.

4. Kuadran IV

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen mahasiswa dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator – indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah peralatan modern, fasilitas yang menarik dan penampilan yang rapi dari semua karyawan.

4.1.3. Penumpang Trans Jogja Kategori Pegawai

Dari Tabel nilai *gap* untuk konsumen pegawai, dapat dilihat bahwa semua nilai *gap* bernilai negatif, hal ini berarti nilai persepsi lebih kecil daripada nilai harapan, yang akan menimbulkan suatu ketidakpuasan terhadap konsumen. Hal itu

berarti kualitas pelayanan Trans Jogja secara keseluruhan kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Dimensi yang mempunyai nilai *gap* paling besar adalah dimensi *reliability* dan *assurance* yaitu sebesar 1,2, sedangkan *gap* per dimensi paling kecil terdapat pada dimensi *tangibles* yaitu sebesar 0,6.

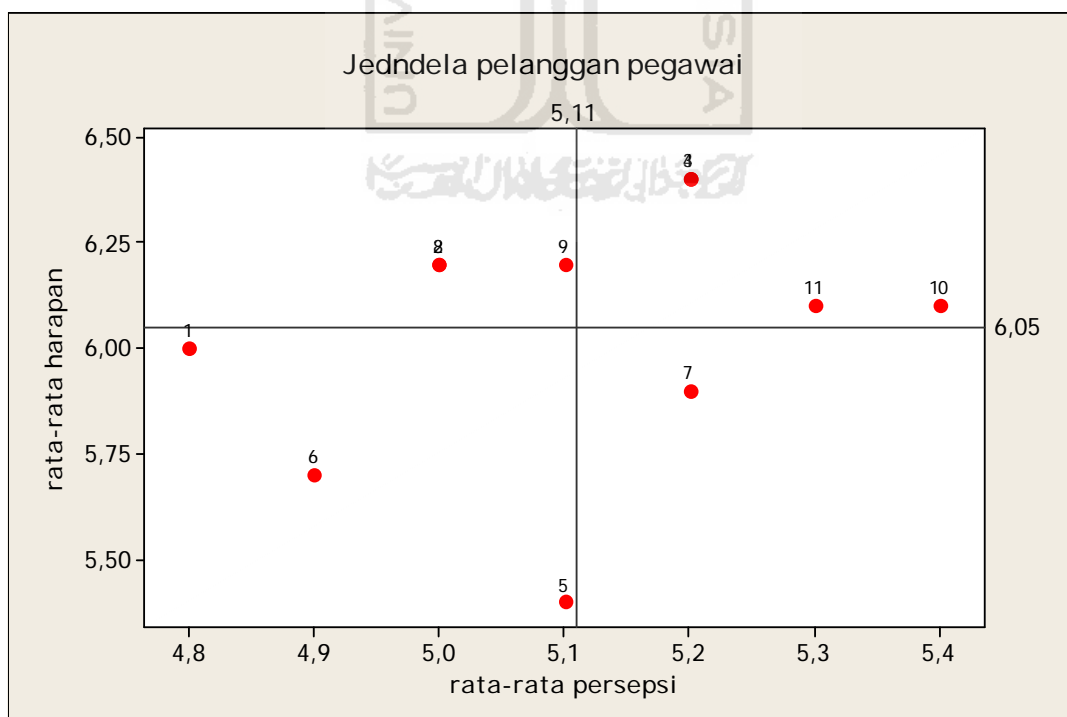
Untuk *gap* tiap indikator, *gap* paling besar terletak pada indikator *Ketrampilan dan keuletan karyawan, pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, karyawan ramah dan sopan, membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja dan jam operasi sesuai kebutuhan konsumen* yaitu sebesar 1,2 yang terletak pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empaty*, sedangkan *gap* paling kecil yaitu terletak pada indikator *Peralatan Modern* yaitu sebesar 0,3 yang terdapat pada dimensi *tangibles*.

Tabel 3. Nilai Gap Pegawai

Dimensi	Indikator	Mean		Gap (Persepsi - Harapan)
		Persepsi	Harapan	
Reliability	<i>Ketrampilan dan keuletan karyawan</i>	4,8	6	-1,2
	<i>Pertanggungjawaban penanganan</i>	5	6,2	-1,2
	Total	4,9	6,1	-1,2
Assurance	<i>Karyawan ramah dan sopan</i>	5,2	6,4	-1,2
	<i>Membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja</i>	5,2	6,4	-1,2
	Total	5,2	6,4	-1,2
Tangibles	<i>Peralatan Modern</i>	5,1	5,4	-0,3
	<i>Fasilitas yang menarik</i>	4,9	5,7	-0,8
	<i>Penampilan yang rapi dari semua karyawan</i>	5,2	5,9	-0,7
	Total	5,1	5,7	-0,6
Empaty	<i>Jam operasi sesuai</i>	5	6,2	-1,2

	<i>kebutuhan konsumen</i>			
	<i>Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan</i>	5,1	6,2	-1,1
	Total	5,05	6,2	-1,15
Responsiveness	<i>Kerelaan untuk membantu konsumen</i>	5,4	6,1	-0,7
	<i>Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen</i>	5,3	6,1	-0,8
	Total	5,35	6,1	-0,75

Berikut Matriks *Importance-Performance* atau diagram kartesius yang menunjukkan letak dari pelaksanaan atribut – atribut jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen pegawai :



Gambar 5. Matriks Importance-Performance penumpang pegawai

1. Kuadran I

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen pegawai, tapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang konsumen harapkan. Indikator yang masuk kuadran ini adalah pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, jam operasi sesuai kebutuhan konsumen dan perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.

2. Kuadran II

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen pegawai dan faktor-faktor yang dianggap oleh konsumen sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. indikator – indikator yang masuk kuadran ini adalah karyawan ramah dan sopan, membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja, kerelaan untuk membantu konsumen, siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

3. Kuadran III

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Indikator – indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah ketrampilan dan keuletan karyawan, peralatan modern dan fasilitas yang menarik.

4. Kuadran IV

Kuadran ini memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen pegawai dan dirasakan terlalu berlebihan. Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah penampilan yang rapi dari semua karyawan.

4.2. Uji Sampel t-test Berpasangan

Sampel berpasangan t-test digunakan untuk menentukan apakah ada perbedaan yang signifikan antara nilai rata-rata pengukuran yang sama yang dibuat di bawah dua kondisi yang berbeda.

4.2.1 Penumpang Trans Jogja Kategori Pelajar

1. Indikator ketrampilan dan keuletan karyawan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan *Output* sebagai berikut :

Paired T for p1 - h1

	N	Mean	StDev	SE Mean
p1	110	4.863	1.445	0.138
h1	110	6.044	1.175	0.112
Difference	110	-1.181	1.538	0.147

95% CI for mean difference: (-1.472, -0.890)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -8.05

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan.

2. Indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p2 - h2

	N	Mean	StDev	SE Mean
p2	110	4.679	1.526	0.146
h2	110	5.895	1.205	0.115
Difference	110	-1.216	1.702	0.162

95% CI for mean difference: (-1.538, -0.895)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -7.49

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.

3. Indikator karyawan ramah dan sopan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p3 - h3				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p3	110	5.242	1.427	0.136

h3	110	6.380	1.011	0.096
Difference	110	-1.138	1.642	0.157

95% CI for mean difference: (-1.448, -0.828)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -7.27

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator karyawan ramah dan sopan ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator karyawan ramah dan sopan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator karyawan ramah dan sopan.

4. Indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p4 - h4

```

	N	Mean	StDev	SE Mean
p4	110	5.225	1.408	0.134
h4	110	6.292	0.872	0.083
Difference	110	-1.067	1.393	0.133

95% CI for mean difference: (-1.331, -0.804)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -8.04
P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak

- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja.

5. Indikator peralatan modern

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p5 - h5				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p5	110	5.171	1.756	0.167
h5	110	5.167	1.521	0.145
Difference	110	0.004	2.009	0.192

95% CI for mean difference: (-0.376, 0.383)
 T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = 0.02
 P-Value = 0.985

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator peralatan modern ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator peralatan modern ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05

- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,985 $>$ 0,05 maka H_0 diterima, yang artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator peralatan modern.

6. Indikator fasilitas menarik

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p6 - h6				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p6	110	5.161	1.617	0.154
h6	110	5.259	1.490	0.142
Difference	110	-0.098	2.067	0.197

95% CI for mean difference: (-0.489, 0.292)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -0.50

P-Value = 0.619

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator fasilitas menarik ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator fasilitas menarik ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05

- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,619 $>$ 0,05 maka H_0 diterima, yang artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator fasilitas menarik.

7. Indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p7 - h7				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p7	110	5.062	1.519	0.145
h7	110	5.718	1.303	0.124
Difference	110	-0.656	1.452	0.138

95% CI for mean difference: (-0.931, -0.382)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -4.74

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator yang rapi dari semua karyawan ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator yang rapi dari semua karyawan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05

- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator yang rapi dari semua karyawan.

8. Indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p8 - h8				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p8	110	5.428	1.488	0.142
h8	110	5.972	1.118	0.107
Difference	110	-0.544	1.359	0.130

95% CI for mean difference: (-0.800, -0.287)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -4.20

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05

- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $< 0,05$ maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen.

9. Indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p9 - h9

	N	Mean	StDev	SE Mean
p9	110	5.309	1.339	0.128
h9	110	6.205	1.097	0.105
Difference	110	-0.895	1.470	0.140

95% CI for mean difference: (-1.173, -0.618)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -6.39

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.

10. Indikator kerelaan untuk membantu konsumen

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p10 - h10

	N	Mean	StDev	SE Mean
p10	110	5.305	1.427	0.136
h10	110	6.081	1.061	0.101
Difference	110	-0.776	1.457	0.139

95% CI for mean difference: (-1.052, -0.501)
 T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -5.59
 P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen.

11. Indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p11 - h11

      N      Mean  StDev  SE Mean
p11   110    5.296  1.427   0.136
h11   110    6.105  1.026   0.098
Difference  110  -0.808  1.510   0.144

95% CI for mean difference: (-1.094, -0.523)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -5.61
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)
 H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pelajar pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

4.2.2. Penumpang Trans Jogja Kategori Mahasiswa

1. Indikator ketrampilan dan keuletan karyawan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p1 - h1

      N      Mean  StDev  SE Mean
p1      89    4.694  1.418    0.150
h1      89    5.881  1.169    0.124
Difference  89  -1.187  1.564    0.166

95% CI for mean difference: (-1.516, -0.857)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -7.16
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan

yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan

2. Indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p2 - h2				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p2	89	4.653	1.335	0.142
h2	89	6.147	1.157	0.123
Difference	89	-1.494	1.518	0.161

95% CI for mean difference: (-1.814, -1.175)
 T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -9.29
 P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05

- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
 - Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
3. Indikator karyawan ramah dan sopan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p3 - h3				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p3	89	4.970	1.356	0.144
h3	89	6.307	0.899	0.095
Difference	89	-1.337	1.427	0.151

95% CI for mean difference: (-1.638, -1.036)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -8.84

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator karyawan ramah dan sopan ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator karyawan ramah dan sopan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
 - Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
 - Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator karyawan ramah dan sopan .
4. Indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p4 - h4

	N	Mean	StDev	SE Mean
p4	89	5.103	1.372	0.145
h4	89	6.248	0.953	0.101
Difference	89	-1.145	1.471	0.156

95% CI for mean difference: (-1.455, -0.835)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -7.34

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja.

5. Indikator peralatan modern

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p5 - h5

      N      Mean  StDev  SE Mean
p5      89    5.307  1.326   0.141
h5      89    5.552  1.129   0.120
Difference  89  -0.245  1.768   0.187

95% CI for mean difference: (-0.617, 0.127)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -1.31
P-Value = 0.195

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator peralatan modern ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator peralatan modern ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,195 $>$ 0,05 maka H_0 diterima, yang artinya tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator peralatan modern.

6. Indikator fasilitas menarik

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p6 - h6

          N      Mean  StDev  SE Mean
p6          89    5.073  1.486    0.157
h6          89    5.712  1.181    0.125
Difference  89   -0.639  1.775    0.188

95% CI for mean difference: (-1.013, -0.265)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -3.40
P-Value = 0.001

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator fasilitas menarik ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator fasilitas menarik ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,001 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator fasilitas menarik.

7. Indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p7 - h7

	N	Mean	StDev	SE Mean
p7	89	5.317	1.251	0.133
h7	89	5.960	0.967	0.102
Difference	89	-0.643	1.342	0.142

95% CI for mean difference: (-0.925, -0.360)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -4.52
P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan.

8. Indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p8 - h8

N	Mean	StDev	SE Mean
---	------	-------	---------

p8	89	5.127	1.489	0.158
h8	89	6.142	1.100	0.117
Difference	89	-1.015	1.605	0.170

95% CI for mean difference: (-1.353, -0.676)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -5.96

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen.

9. Indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p9 - h9

	N	Mean	StDev	SE Mean
p9	89	5.085	1.337	0.142
h9	89	6.354	0.833	0.088
Difference	89	-1.269	1.403	0.149

95% CI for mean difference: (-1.564, -0.973)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -8.53
P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan ($\mu_P - \mu_H = 0$)
 H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
- jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.

10. Indikator kerelaan untuk membantu konsumen

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p10 - h10

      N      Mean  StDev  SE Mean
p10   89   5.194  1.164   0.123
h10   89   6.280  0.845   0.090
Difference  89  -1.085  1.215   0.129

95% CI for mean difference: (-1.341, -0.830)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -8.43
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value < α maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen.

11. Indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p11 - h11

      N      Mean  StDev  SE Mean
p11   89   5.222  1.221   0.129
h11   89   6.075  0.940   0.100
Difference  89  -0.853  1.418   0.150

95% CI for mean difference: (-1.152, -0.554)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -5.67
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value < α maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan

yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang mahasiswa pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

4.2.3. Penumpang Trans Jogja Kategori Pegawai

1. Indikator ketrampilan dan keuletan karyawan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p1 - h1				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p1	70	4.764	1.381	0.165
h1	70	6.039	1.091	0.130
Difference	70	-1.274	1.779	0.213

95% CI for mean difference: (-1.698, -0.850)
 T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -5.99
 P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05

- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
 - Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $< 0,05$ maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator ketrampilan dan keuletan karyawan.
2. Indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p2 - h2				
	N	Mean	StDev	SE Mean
p2	70	4.947	1.209	0.145
h2	70	6.226	0.938	0.112
Difference	70	-1.279	1.613	0.193

95% CI for mean difference: (-1.663, -0.894)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -6.63

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $< 0,05$ maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.

3. Indikator karyawan ramah dan sopan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p3 - h3

      N      Mean  StDev  SE Mean
p3      70    5.221  1.349   0.161
h3      70    6.369  0.818   0.098
Difference  70  -1.147  1.609   0.192

95% CI for mean difference: (-1.531, -0.763)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -5.96
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator karyawan ramah dan sopan ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator karyawan ramah dan sopan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator karyawan ramah dan sopan.

4. Indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p4 - h4

      N      Mean  StDev  SE Mean
p4      70    5.241  1.279   0.153
h4      70    6.431  0.781   0.093
Difference  70  -1.190  1.558   0.186

95% CI for mean difference: (-1.561, -0.819)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -6.39
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value < α maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan

penumpang pegawai pada indikator membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja.

5. Indikator peralatan modern

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p5 - h5
      N      Mean    StDev   SE Mean
p5    70    5.099    1.408    0.168
h5    70    5.353    1.439    0.172
Difference  70   -0.254    2.162    0.258

95% CI for mean difference: (-0.770, 0.261)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -0.98
P-Value = 0.329

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator peralatan modern ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator peralatan modern ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,329 $<$ 0,05 maka H_0 diterima, yang artinya tidak terdapat

perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator peralatan modern.

6. Indikator fasilitas menarik

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p6 - h6
      N      Mean    StDev   SE Mean
p6      70    4.947    1.378    0.165
h6      70    5.667    1.154    0.138
Difference  70   -0.720    1.932    0.231

95% CI for mean difference: (-1.181, -0.259)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -3.12
P-Value = 0.003

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator fasilitas menarik ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator fasilitas menarik ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,003 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan

yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator fasilitas menarik.

7. Indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p7 - h7
      N      Mean  StDev  SE Mean
p7    70    5.163  1.241   0.148
h7    70    5.896  1.147   0.137
Difference  70  -0.733  1.772   0.212

95% CI for mean difference: (-1.155, -0.310)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -3.46
P-Value = 0.001

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak

- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,001 < 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator penampilan yang rapi dari semua karyawan .

8. Indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p8 - h8

      N      Mean  StDev  SE Mean
p8      70    5.030  1.343    0.161
h8      70    6.164  1.102    0.132
Difference  70   -1.134  1.893    0.226

95% CI for mean difference: (-1.586, -0.683)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -5.01
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)
- H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)
- Tingkat signifikansi (α) = 0,05

- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $< 0,05$ maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator jam operasi sesuai kebutuhan konsumen.

9. Indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

Paired T for p9 - h9

	N	Mean	StDev	SE Mean
p9	70	5.087	1.177	0.141
h9	70	6.181	0.916	0.109
Difference	70	-1.094	1.465	0.175

95% CI for mean difference: (-1.444, -0.745)

T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -6.25

P-Value = 0.000

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai.

10. Indikator kerelaan untuk membantu konsumen

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p10 - h10

      N      Mean  StDev  SE Mean
p10    70    5.371  1.187   0.142
h10    70    6.089  0.981   0.117
Difference  70  -0.717  1.481   0.177

95% CI for mean difference: (-1.070, -0.364)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -4.05
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value $< \alpha$ maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 $<$ 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator kerelaan untuk membantu konsumen.

11. Indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

Dengan menggunakan program komputer Minitab 15 didapatkan

Output sebagai berikut :

```

Paired T for p11 - h11

      N      Mean  StDev  SE Mean
p11   70   5.311  1.273   0.152
h11   70   6.124  1.073   0.128
Difference  70  -0.813  1.647   0.197

95% CI for mean difference: (-1.206, -0.420)
T-Test of mean difference = 0 (vs not = 0): T-Value = -4.13
P-Value = 0.000

```

- H_0 : tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen ($\mu_P - \mu_H = 0$)

H_1 : terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan penumpang pegawai pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen ($\mu_P - \mu_H \neq 0$)

- Tingkat signifikansi (α) = 0,05
- Daerah penolakan :
 - jika nilai p-value < α maka H_0 ditolak
- Berdasarkan nilai p-value dari output komputer didapatkan bahwa nilai p-value = 0,000 < 0,05 maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kepuasan dengan tingkat harapan

penumpang pegawai pada indikator siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.



4.3. Pembahasan

4.3.1. Pembahasan Penumpang Trans Jogja Kategori Pelajar

Tabel 4. Tabel Penumpang Trans Jogja Kategori Pelajar

No	Pernyataan	p- value	t- hitung	perbandin- gan	kesimpulan	IPA	Makna Kuadr- an
1	<i>Ketrampilan dan keuletan karyawan</i>	0,000	-8,05	0,000 < 0,05	Tolak Ho	kuadran 1	Prioritas utama
2	<i>Pertanggungjawaban penanganan</i>	0,000	-7,49	0,000 < 0,05	Tolak Ho	kuadran 3	Prioritas rendah
3	<i>Karyawan ramah dan sopan</i>	0,000	-7,27	0,000 < 0,05	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
4	<i>Membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja</i>	0,000	-8,04	0,000 < 0,05	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
5	<i>Peralatan Modern</i>	0,985	0,02	0,985 > 0,05	Terima Ho	kuadran 4	Berlebiha- n
6	<i>Fasilitas yang menarik</i>	0,619	-0,5	0,619 > 0,05	Terima Ho	kuadran 4	Berlebiha- n
7	<i>Penampilan yang rapi dari</i>	0,000	-	0,000 <	Tolak	kuadran	Prioritas

	<i>semua karyawan</i>	0,00	4,74	0,05	Ho	n 3	rendah
8	<i>Jam operasi sesuai kebutuhan konsumen</i>	0,00	-4,2	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
9	<i>Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan</i>	0,00	-6,39	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
10	<i>Kerelaan untuk membantu konsumen</i>	0,00	-5,59	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
11	<i>Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen</i>	0,00	-5,61	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan

Berdasarkan tabel 4 menurut penumpang kategori pelajar, faktor-faktor yang sebaiknya dipertahankan adalah karyawan ramah dan sopan, membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan Trans Jogja, jam operasi yang sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen, perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para konsumen Trans Jogja, kerelaan karyawan Trans Jogja untuk membantu penumpang,

dan karyawan Trans Jogja siap serta tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

Sementara faktor-faktor pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan dan penampilan yang rapi dari semua karyawan dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa atau prioritas rendah, atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan dirasakan terlalu berlebihan serta pelaksanaannya sudah memuaskan adalah peralatan modern dan fasilitas Trans Jogja yang menarik. Sedangkan faktor yang menjadi prioritas utama perlu ditingkatkan kinerjanya atau dianggap penting oleh penumpang kategori pelajar tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang mereka harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah) adalah ketrampilan dan keuletan karyawan.

4.3.2. Pembahasan Penumpang Trans Jogja Kategori Mahasiswa

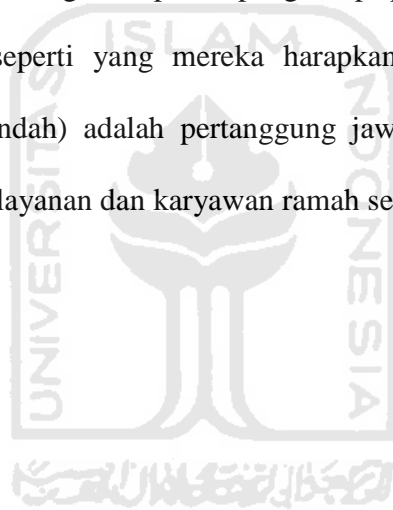
Tabel 5. Tabel Penumpang Trans Jogja Kategori Mahasiswa

	Pernyataan	p- v a l u e	t- h i t u n g	perbandin gan	kesimpu lan	IPA	Makna kuadr an
	<i>Ketrampilan dan keuletan karyawan</i>	0,000	7,16	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 3	Prioritas rendah
	<i>Pertanggungjawaban penanganan</i>	0,000	9,29	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 1	Prioritas utama
	<i>Karyawan ramah dan sopan</i>	0,000	8,84	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 1	Prioritas utama
	<i>Membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja</i>	0,000	7,34	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
	<i>Peralatan Modern</i>	0,195	1,31	$0,195 > 0,05$	Terima Ho	kuadran 4	Berlebihan
	<i>Fasilitas yang menarik</i>	0,001	-3,4	$0,001 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 4	Berlebihan
	<i>Penampilan yang rapi dari semua karyawan</i>	0,000	4,5	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 4	Berlebihan

			2				
	<i>Jam operasi sesuai kebutuhan konsumen</i>	0,00006	-5,96	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
	<i>Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan</i>	0,00003	-8,53	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
	<i>Kerelaan untuk membantu konsumen</i>	0,00003	-8,43	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan
	<i>Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen</i>	0,00007	-5,67	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadran 2	Sudah baik dan dipertahankan

Berdasarkan tabel 5 menurut penumpang kategori mahasiswa, faktor-faktor yang sebaiknya dipertahankan adalah konsumen telah merasa aman dan nyaman saat menggunakan Trans Jogja, jam operasi sudah sesuai dengan kebutuhan konsumen, perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan, kerelaan karyawan Trans Jogja untuk membantu konsumen, dan siap tanggap dalam menangani respon permintaan dari para konsumen.

Sementara ketrampilan dan keuletan karyawan Trans Jogja dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa atau prioritas rendah. Atribut yang dianggap kurang penting oleh penumpang dan dirasakan terlalu berlebihan serta pelaksanaannya sudah memuaskan adalah peralatan modern, fasilitas yang menarik dan penampilan yang rapi dari semua karyawan. Sedangkan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan perlu ditingkatkan kinerjanya atau dianggap penting oleh penumpang tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang mereka harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah) adalah pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan dan karyawan ramah serta sopan.



4.3.3. Pembahasan Penumpang Trans Jogja Kategori Pegawai

Tabel 6. Tabel Penumpang Trans Jogja Kategori Pegawai

N	Pernyataan	p- v a l u e	t- h i t u n g	perbandinga n	kesi m p u l a n	IPA	Makna kuadr an
1	<i>Ketrampilan dan keuletan karyawan</i>	0,000	5,99	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 3	Prioritas renda h
2	<i>Pertanggungjawaban penanganan</i>	0,000	6,63	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 1	Prioritas utama
3	<i>Karyawan ramah dan sopan</i>	0,000	5,96	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 2	Sudah baik dan dipert ahank an
4	<i>Membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja</i>	0,000	6,39	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 2	Sudah baik dan dipert ahank an
5	<i>Peralatan Modern</i>	0,329	0,98	$0,329 > 0,05$	Terim a Ho	kuadr an 3	Prioritas renda h
6	<i>Fasilitas yang menarik</i>	0,003	3,12	$0,003 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 3	Prioritas renda h
7	<i>Penampilan yang</i>	0,001	-	$0,001 < 0,05$	Tolak	kuadr	Berlebiha

	<i>rapi dari semua karyawan</i>	0,01346			Ho	an 4	n
8	<i>Jam operasi sesuai kebutuhan konsumen</i>	0,00011	-0,501	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 1	Prioritas utama
9	<i>Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan</i>	0,00015	-0,255	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 1	Prioritas utama
11	<i>Kerelaan untuk membantu konsumen</i>	0,00015	-0,055	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 2	Sudah baik dan dipertahankan
11	<i>Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen</i>	0,00013	-0,413	$0,000 < 0,05$	Tolak Ho	kuadr an 2	Sudah baik dan dipertahankan

Berdasarkan tabel 6 menurut penumpang kategori pegawai, faktor-faktor yang sebaiknya dipertahankan adalah karyawan ramah dan sopan, konsumen merasa aman dan nyaman saat menggunakan Trans Jogja, kerelaan karyawan Trans Jogja untuk membantu konsumen dan siap tanggapnya karyawan untuk menangani respon permintaan dari para penumpang.

Sementara faktor ketrampilan dan keuletan karyawan, peralatan modern, dan fasilitas yang menarik dianggap kurang penting oleh penumpang dan pada kenyataannya kinerja tidak terlalu istimewa atau prioritas rendah. Faktor yang

dianggap kurang penting oleh penumpang dan dirasakan terlalu berlebihan serta pelaksanaannya sudah memuaskan adalah penampilan yang rapi dari semua karyawan. Sedangkan faktor-faktor yang menjadi prioritas utama perlu ditingkatkan kinerjanya atau dianggap penting oleh penumpang tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang mereka harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah) adalah pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, jam operasi sesuai kebutuhan konsumen, dan perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.



4.3.4. Pembahasan Penumpang Secara Keseluruhan

Tabel 7. Tabel Kuadran Penumpang Secara Keseluruhan

N	Pernyataan	Pelajar	Mahasiswa	Pegawai	Keseluruhan
1	<i>Ketrampilan dan keuletan karyawan</i>	kuadran 1	kuadran 3	kuadran 3	kuadran 3
2	<i>Pertanggungjawaban penanganan</i>	kuadran 3	kuadran 1	kuadran 1	kuadran 1
3	<i>Karyawan ramah dan sopan</i>	kuadran 2	kuadran 1	kuadran 2	kuadran 2
4	<i>Membuat konsumen merasa aman dan nyaman menggunakan Trans Jogja</i>	kuadran 2	kuadran 2	kuadran 2	kuadran 2
5	<i>Peralatan Modern</i>	kuadran 4	kuadran 4	kuadran 3	kuadran 4
6	<i>Fasilitas yang menarik</i>	kuadran 4	kuadran 4	kuadran 3	kuadran 3
7	<i>Penampilan yang rapi dari semua karyawan</i>	kuadran 3	kuadran 4	kuadran 4	kuadran 4
8	<i>Jam operasi sesuai kebutuhan konsumen</i>	kuadran 2	kuadran 2	kuadran 1	kuadran 2
9	<i>Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan</i>	kuadran 2	kuadran 2	kuadran 1	kuadran 2
1	<i>Kerelaan untuk membantu konsumen</i>	kuadran 2	kuadran 2	kuadran 2	kuadran 2
1	<i>Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen</i>	kuadran 2	kuadran 2	kuadran 2	kuadran 2

Berdasarkan tabel 7 di atas, terdapat 3 faktor yang masuk pada kuadran yang sama, menurut penumpang kategori Pelajar, Mahasiswa maupun Pegawai, faktor membuat konsumen merasa aman dan nyaman saat menggunakan Trans Jogja, faktor kerelaan untuk membantu konsumen, serta faktor siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen sudah sesuai dengan harapannya, sehingga tingkat kepuasaannya relatif tinggi.

Sementara untuk faktor ketrampilan dan keuletan karyawan, faktor pertanggung jawaban penanganan, faktor karyawan ramah dan sopan, faktor peralatan Modern, faktor fasilitas yang menarik, faktor penampilan yang rapi dari semua karyawan, faktor jam operasi sesuai kebutuhan konsumen, dan faktor perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan terdapat pada kuadran yang berbeda untuk setiap kategori Pelajar, Mahasiswa, dan Pegawai.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan hasil penelitian ini :

- a. *Importance-Performance Analysis* dan uji t-test berpasangan dapat digunakan untuk saling memperkuat analisis kepuasan penumpang Trans Jogja.
- b. Faktor-faktor atau indikator yang perlu diperhatikan pihak pengelola Trans Jogja dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada penumpang khususnya pelanggan pelajar, mahasiswa dan pegawai yaitu :

- Pelanggan pelajar

Faktor ketrampilan dan keuletan karyawan, faktor pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan dan faktor penampilan yang rapi dari semua karyawan.

- Pelanggan mahasiswa

Faktor ketrampilan dan keuletan karyawan, faktor pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, faktor karyawan ramah dan sopan.

- Pelanggan pegawai

Faktor ketrampilan dan keuletan karyawan, faktor pertanggung jawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan, faktor peralatan modern, faktor fasilitas yang menarik, faktor jam operasi yang sesuai kebutuhan konsumen, dan faktor perusahaan yang selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat, yaitu :

- Meningkatkan ketrampilan dan keuletan karyawan
- Pihak Trans Jogja lebih bertanggung jawab tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan
- Karyawan lebih ramah dan sopan
- Peralatan Modern
- Fasilitas yang menarik

- Penampilan yang rapi dari semua karyawan
- Jam operasi sesuai kebutuhan konsumen
- Perusahaan selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Eli, B., Iswahyudi, H., Tri A. 2009. *Analisis Kepuasan Pelanggan Trans Jogja dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Laporan Penelitian [Tidak Diterbitkan]. Fakultas Matematika dan Ilmu pengetahuan Alam Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Gaspersz, V. 2001. *Metode Analisis Untuk Peningkatan Kualitas*. Jakarta: Gramedia.
- Irawan, N. 2006. *Mengolah Data Statistik dengan Mudah Menggunakan Minitab 14*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Montgomery, D.C. 1990. *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik*. Jogjakarta: UGM Press.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Triton, PB. 2006. *SPSS 13.0 Terapan*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Walpole, E. R and Myer 1995. *Ilmu Peluang dan Statistik untuk Insinyur dan Ilmuwan*. Bandung: ITB.

LAMPIRAN

