

## BAB IV

### PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

#### 4.1. Pengumpulan Data

Pada bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu Pelanggan PO Maju Lancar. Jumlah kuisioner yang disebarakan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$n \geq p(1-p) \left( \frac{Z_{1/2\alpha}}{E} \right)^2$$

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- p = proporsi populasi persentase kelompok pertama diasumsikan 0,5
- $Z_{1/2\alpha}$  = besarnya harga Z untuk  $\alpha$  tertentu (95%) adalah 1,96
- E = persentase perkiraan kemungkinan membuat kekeliruan dalam menentukan sampel, diasumsikan 10%

Sehingga jumlah sampel yang didapat dari persamaan di atas adalah:

$$n \geq 0,5(1-0,5) \left( \frac{1,96}{10\%} \right)^2$$

$$n \geq 96,04 \approx 96$$

Sampel minimum yang harus didapatkan adalah sebanyak 96 responden.

Namun dalam penelitian ini disebarakan 100 kuesioner pada 100 responden.

Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 100 eksemplar, jadi respon *rate*-nya

sebanyak 100,0%. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner. Untuk selanjutnya dianalisis dengan bantuan program statistik komputer *SPSS for Windows ver 20*.

## 4.2. Pengolahan Data

### 4.2.1. Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi yaitu dengan melihat nilai  $r_{xy}$  atau item korelasi yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total. Dengan jumlah sampel uji coba kuesioner, maka dilakukan analisis korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Apabila nilai  $r_{xy} > 0,195$ , maka dapat dinyatakan item tersebut valid, sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid.

**Tabel 4.1. Hasil Uji Validitas Kuisioner**

Item	$r_{xy}$	r-tabel	Keterangan
H1a	0,738	0,195	Valid
H1b	0,441	0,195	Valid
H1c	0,922	0,195	Valid
H2a	0,731	0,195	Valid
H2b	0,630	0,195	Valid
H2c	0,591	0,195	Valid
H3a	0,894	0,195	Valid
H3b	0,717	0,195	Valid
H3c	0,800	0,195	Valid

H4a	0,566	0,195	Valid
H4b	0,673	0,195	Valid
H4c	0,454	0,195	Valid
H5a	0,573	0,195	Valid
H5b	0,523	0,195	Valid
H5c	0,694	0,195	Valid
H5d	0,748	0,195	Valid
H5e	0,776	0,195	Valid
H5f	0,723	0,195	Valid
H5g	0,485	0,195	Valid

Dari uji validitas dalam table di atas dapat diketahui bahwa seluruh pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai  $r_{xy} > 0,195$ , sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah valid.

#### 4.2.2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*. Suatu instrumen penelitian dinyatakan reliabel apabila nilai  $r_{\alpha} > 0,60$ . Perhitungan reliabilitas alat ukur penelitian ini dilakukan dengan bantuan program *SPSS for Windows Release 20.00*. Berikut ini hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian :

**Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach Alpha
1	<i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan)	0,793
2	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap Pegawai)	0,800
3	<i>Assurance</i> (Jaminan)	0,896
4	<i>Empathy</i> (Empati)	0,728
5	<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	0,866

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Dari Tabel 4.3 tersebut dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* adalah reliabel.

#### 4.2.3. Karakteristik Responden

Untuk mengetahui karakteristik responden yang dibedakan berdasarkan masa kerja, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan usia responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 4.3. Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	86	86,00

Perempuan	14	14,00
Total	100	100,00

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 86 orang atau sekitar 86%, sedangkan perempuan hanya berjumlah 14 orang atau sekitar 14%.

## 2. Tingkat Pendidikan Responden

**Tabel 4.4. Tingkat Pendidikan Responden**

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	0	0,00
SLTP	5	5,00
SLTA	54	54,00
PT	41	41,00
Total	100	100,00

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berpendidikan SLTA sebanyak 54 orang atau 54%, berpendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 41 orang atau 41%, dan berpendidikan SLTP sebanyak 5 orang atau 5%.

### 3. Pekerjaan Responden

**Tabel 4.5. Pekerjaan Responden**

Pekerjaan	Frekuensi	%
Pelajar / mahasiswa	0	0,00
Petani/Pedagang	5	5,00
Pegawai negeri / ABRI	15	15,00
Pegawai swasta / wiraswasta	80	80,00
Total	100	100,00

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan swasta/wiraswasta yang mencapai 80 orang atau sekitar 80%, responden kedua adalah pelanggan dengan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil/ABRI sebanyak 15 orang atau sekitar 15%, responden ketiga adalah pelanggan dengan Pekerjaan petani atau pedagang yang mencapai 5 orang atau sekitar 5,21%.

### 4. Usia Responden

**Tabel 4.6. Usia Responden**

Usia	Frekuensi	%
20-30	0	0,00

31-40	71	71,00
41-50	29	29,00
> 50	0	0,00
Total	100	100,00

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berusia 30,1–40 tahun yang mencapai 71 orang atau sekitar 71%, berusia 40,1–50 tahun yang mencapai 29 orang atau sekitar 29%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pelanggan PO Maju Lancar cenderung tergolong pada usia produktif yaitu antara 30,1-40 tahun karena tipikal jenis urusan yang dilakukan membutuhkan mobilitas yang tinggi.

#### 5. Penghasilan per bulan

**Tabel 4.7. Penghasilan per bulan Responden**

Penghasilan per bulan	Frekuensi	%
< 1 juta.	27	27,00
1 – 2 juta	30	30,00
2- 5 juta	34	34,00
> 5 juta	9	9,00
Total	100	100,00

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden berpenghasilan per bulan 2 – 5 juta yang mencapai 34 orang atau sekitar 34%, berpenghasilan per bulan < 1 juta yang mencapai 27 orang atau sekitar 27%, berpenghasilan per bulan 1-2 juta yang mencapai 30 orang atau sekitar 30%, berpenghasilan per bulan > 5 juta yang mencapai 9 orang atau sekitar 9%. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa pelanggan PO Maju Lancar cenderung tergolong memiliki penghasilan per bulan 2-5 Juta.

#### 6. Frekuensi penggunaan Responden

**Tabel 4.8. Frekuensi penggunaan Responden**

Frekuensi penggunaan	Frekuensi	%
Sekali	0	0,00
1 – 2 Kali	19	19,00
3- 4 kali	30	30,00
> 5 kali	51	51,00
Total	100	100,00

Sumber : Data Primer, 2016

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden memiliki Frekuensi penggunaan > 5 kali sebanyak 51 orang atau sekitar 51%, memiliki Frekuensi penggunaan 3-4 kali sebanyak 30 orang atau sekitar 30%, dan memiliki Frekuensi penggunaan 1-2 kali sebanyak 19 orang atau 19%.



### 4.3. Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada PO Maju Lancar dan apa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kinerja tinggi dan memerlukan perbaikan. Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

#### 4.3.1. Analisis Gap

Data penelitian dikumpulkan dengan menyebarkan 100 kuesioner langsung pada responden yaitu pelanggan PO Maju Lancar Yogyakarta, semua angket yang disebarkan langsung pada responden dan jawaban yang kembali sejumlah 100 atau 100% kembali.

Analisis gap model servqual adalah menganalisis gap antara kinerja kualitas jasa yang ada (P) dengan kualitas jasa yang diinginkan (E).

- a) Jika  $P > E$  maka dikatakan pelanggan merasa sangat puas
- b) Jika  $P = E$  maka dikatakan pelanggan merasa puas
- c) Jika  $P < E$  maka dikatakan pelanggan tidak puas

Hasil analisis gap adalah sebagai berikut:

a. Analisis gap Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi *Reliability* (Keandalan Pelayanan).

Tabel 4.9. Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi *Reliability* (Keandalan Pelayanan)

Dimensi	Mean Kinerja Pelayanan (P)	Mean Harapan (E)	Gap (P-E)	Keterangan
<i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan)				
a. Pelayanan Bus harus tepat waktu (waktu keberangkatan dan kedatangan PO Maju Lancar).	3,340	2,740	0,600	Sangat Puas
b. Cara pembayaran tiket harus mudah	3,170	2,830	0,340	Sangat Puas
c. Pelayanan yang diberikan oleh PO Maju Lancar harus sesuai dengan yang dijanjikan.	3,100	2,910	0,190	Sangat Puas

Menurut hasil dari tabel di atas analisis gap setiap indikator pertanyaan kualitas Pelayanan dimensi *reliability* menunjukkan hasil sangat puas. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan (waktu keberangkatan dan kedatangan PO Maju Lancar) memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Kemudahan cara pembayaran tiket memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Pelayanan yang diberikan oleh PO Maju

Lancar sesuai dengan yang dijanjikan sebagai Bus pelayanan segala kebutuhan transportasi pelanggan memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas.

**b. Analisis gap Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap Pegawai).**

**Tabel 4.10. Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap Pegawai)**

Dimensi	Mean Kinerja Pelayanan (P)	Mean Harapan (E)	Gap (P-E)	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap Pegawai)				
a. Pegawai harus tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.	3,340	3,600	-0,260	Tidak Puas
b. Pegawai melakukan pemrosesan pemesanan tiket secara tepat dan tidak bertele-tele	3,170	3,350	-0,180	Tidak Puas
c. Pegawai harus merespon dengan cepat permasalahan yang dihadapi pelanggan	2,979	3,180	-0,201	Tidak Puas

Menurut hasil dari tabel di atas analisis gap setiap indikator pertanyaan kualitas Pelayanan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap Pegawai) menunjukkan hasil tidak puas. Indikator tanggap dalam

memberikan pelayanan kepada pelanggan memiliki nilai kinerja pelayanan di bawah harapan sehingga responden tergolong tidak puas. Pegawai melakukan pemrosesan pemesanan tiket secara tepat dan tidak bertele-tele memiliki nilai kinerja pelayanan di bawah harapan sehingga responden tergolong tidak puas. Indikator respon pegawai yang cepat terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan memiliki nilai kinerja pelayanan di bawah harapan sehingga responden tergolong tidak puas.

**c. Analisis gap Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi Assurance (Jaminan).**

**Tabel 4.11. Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi Assurance (Jaminan)**

<b>Dimensi</b>	<b>Mean Kinerja Pelayanan (P)</b>	<b>Mean Harapan (E)</b>	<b>Gap (P-E)</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Assurance (Jaminan)</i>				
a. Pegawai Bus harus mampu menangani kebutuhan pelanggan	2,958	2,500	0,458	Sangat Puas
b. Harus terdapat kesesuaian antara tarif tiket dengan kenyamanan penumpang	3,053	3,040	0,013	Sangat Puas
c. Keamanan barang bawaan pelanggan harus dijaga dengan baik	2,947	2,490	0,457	Sangat Puas

Menurut hasil dari tabel di atas analisis gap setiap indikator pertanyaan kualitas Pelayanan dimensi *Assurance* (Jaminan) menunjukkan hasil sangat puas. Kemampuan pegawai dalam menangani pelanggan memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Kesesuaian antara tarif tiket dengan kenyamanan penumpang memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Keamanan barang bawaan pelanggan memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas.

**d. Analisis gap Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi *Emphaty* (Empati Pegawai PO Maju Lancar).**

**Tabel 4.12. Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi *Emphaty* (Empati Pegawai PO Maju Lancar)**

<b>Dimensi</b>	<b>Mean Kinerja Pelayanan (P)</b>	<b>Mean Harapan (E)</b>	<b>Gap (P-E)</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Emphaty</i> (Empati Pegawai PO Maju Lancar)				
a. Karyawan harus peduli kepada pelanggan dalam bentuk informasi, untuk memudahkan pelanggan dalam mencari kebutuhannya	2,937	2,820	0,117	Sangat Puas
b. Karyawan harus peduli	3,000	2,660	0,340	Sangat Puas

terhadap keluhan pelanggan.

c. Karyawan harus ramah saat melayani.	2,947	2,240	0,707	Sangat Puas
--	-------	-------	-------	-------------

Menurut hasil dari tabel di atas analisis gap setiap indikator pertanyaan kualitas Pelayanan dimensi *Emphaty* (Empati Pegawai PO Maju Lancar) menunjukkan hasil sangat puas. Kepedulian karyawan kepada pelanggan dalam bentuk informasi, untuk memudahkan pelanggan dalam mencari kebutuhannya memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Kepedulian terhadap keluhan pelanggan memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Keramahan saat melayani memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas.

**e. Analisis gap Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi *Tangibles* (Bukti langsung).**

**Tabel 4.13. Tingkat Kepuasan Pelayanan Dimensi *Tangibles* (Bukti langsung)**

Dimensi	Mean Kinerja Pelayanan (P)	Mean Harapan (E)	Gap (P-E)	Keterangan
<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)				
a. Fasilitas pelayanan berupa AC dan reclining sheet	2,853	2,300	0,553	Sangat Puas

harus ada

b. Kelengkapan fasilitas pendukung seperti musik pada Bus PO Maju Lancar harus ada.	2,737	1,750	0,987	Sangat Puas
c. Ruang tunggu harus bersih dan nyaman	2,800	2,160	0,640	Sangat Puas
d. Tempat duduk harus bersih dan nyaman.	2,905	2,740	0,165	Sangat Puas
e. Bagasi harus luas	2,937	2,750	0,187	Sangat Puas
f. Pool Bus harus memadai.	2,979	2,830	0,149	Sangat Puas
g. Layout Bus harus rapi.	2,832	2,430	0,402	Sangat Puas

Menurut hasil dari tabel di atas analisis gap setiap indikator pertanyaan kualitas Pelayanan dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) menunjukkan hasil sangat puas. Kelengkapan fasilitas pelayanan berupa AC dan reclining sheet harus ada memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Kelengkapan fasilitas pendukung seperti musik pada Bus PO Maju Lancar memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Bagasi harus luas memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Pool Bus harus memadai memiliki nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas. Kerapian Layout Bus memiliki

nilai kinerja pelayanan di atas harapan sehingga responden tergolong sangat puas.

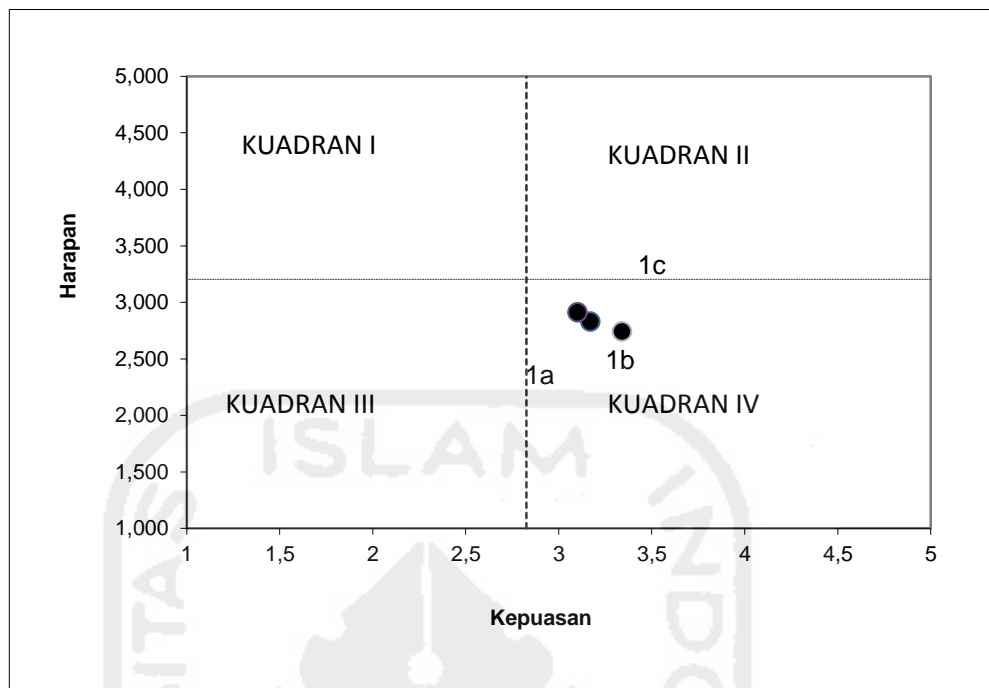
Secara keseluruhan berdasarkan 5 tabel di atas di atas dapat diketahui bahwa rata-rata pelanggan di PO Maju Lancar menyatakan sangat puas terhadap 12 indikator pelayanan PO Maju Lancar atau 84,21%, tidak ada indikator pada tingkat puas, namun 3 indikator dimensi *responsiveness* pelayanan PO Maju Lancar (15,79%) berada pada tingkat tidak puas.

#### **4.3.2. Analisis Cartesien**

Analisis Cartesian dilakukan dengan cara membuat matriks antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan terhadap pelayanan PO Maju Lancar berdasarkan lima dimensi pelayanan baik secara individual dimensi maupun kelima dimensi secara bersama-sama.

- a. *Reliability* (Keandalan pelayanan)





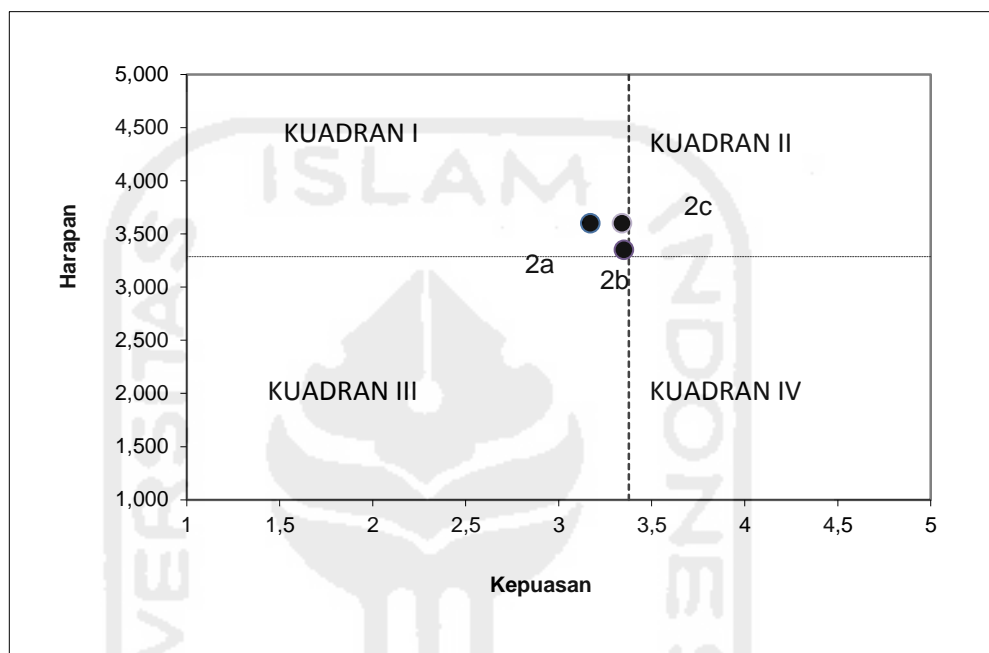
**Gambar 4.1. Analisis Cartesien Dimensi Keandalan pelayanan**

**Sumber: Analisis Data Primer**

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa seluruh pertanyaan dimensi reliability berada pada tingkat kepuasan yang tinggi dan tingkat harapan yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PO Maju Lancar sesuai dengan yang dijanjikan sebagai Bus pelayanan segala kebutuhan transportasi pelanggan memiliki tingkat kepuasan dan harapan yang sama-sama tinggi sehingga atribut ini harus tetap dipertahankan, Kemudahan cara pembayaran tiket memiliki tingkat kepuasan dan tingkat harapan sama dengan rata-rata sehingga harus ditingkatkan, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan (waktu keberangkatan dan kedatangan PO Maju Lancar) memiliki kinerja (performa) pelayanan di atas

harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat puas sehingga tidak perlu ditingkatkan.

b. *Responsiveness* (Daya tanggap Pegawai)



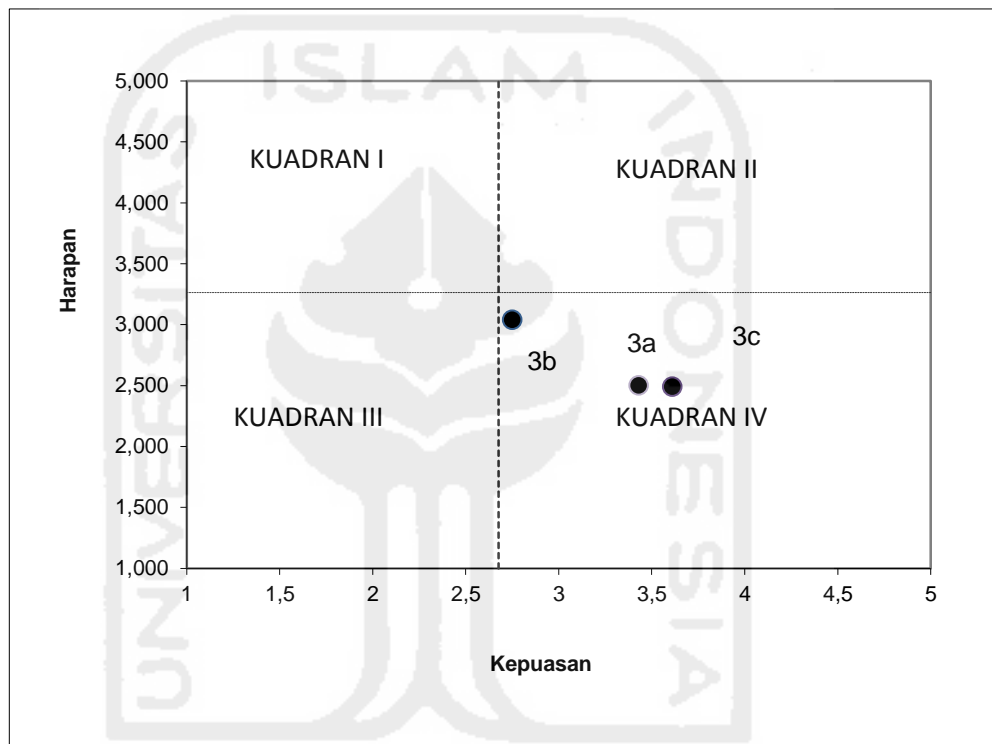
**Gambar 4.2. Analisis Cartesien Dimensi Daya Tanggap**

**Sumber: Analisis Data Primer**

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa seluruh pertanyaan (a) Pegawai harus tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. (b) Pegawai melakukan pemrosesan pemesanan tiket secara tepat dan tidak bertele-tele (c) Pegawai harus merespon dengan cepat permasalahan yang dihadapi pelanggan memiliki skor kepuasan di bawah rata-rata namun memiliki skor harapan di atas rata-rata. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga

atribut responsivitas tersebut kinerja pelayanannya perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

c. *Assurance* (Jaminan)



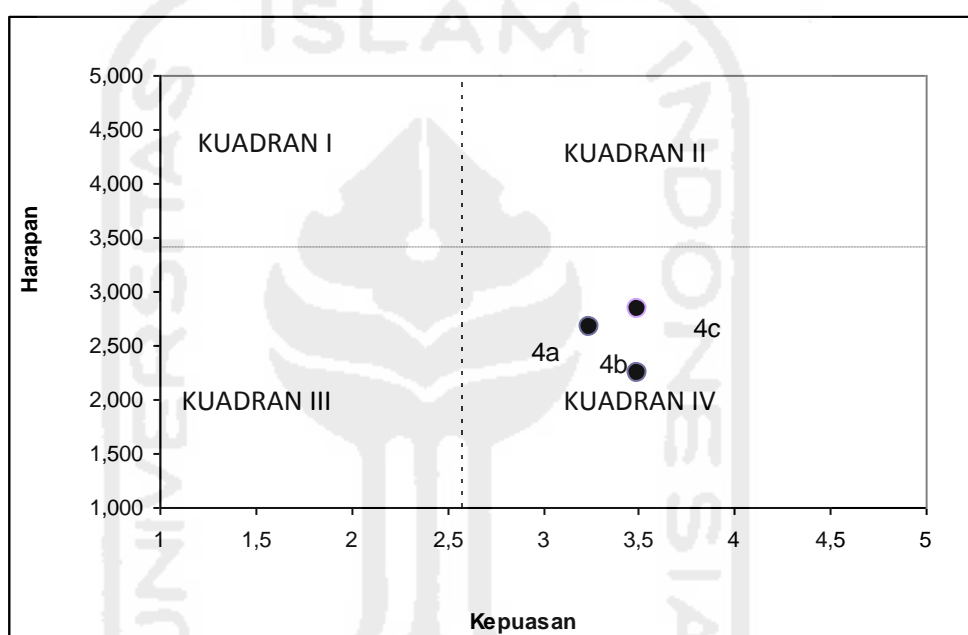
**Gambar 4.3. Analisis Cartesian Dimensi Jaminan**

**Sumber: Analisis Data Primer**

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa pertanyaan (a) Pegawai Bus harus mampu menangani kebutuhan pelanggan (b.) Harus terdapat kesesuaian antara tarif tiket dengan kenyamanan penumpang (c) Keamanan barang bawaan pelanggan harus dijaga dengan baik memiliki

tingkat kepuasan yang tinggi dan tingkat harapan yang rendah. Hal ini menunjukkan ketiga indikator dimensi *assurance* (Jaminan) memiliki kinerja (performa) pelayanan di atas harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat puas sehingga tidak perlu ditingkatkan.

d. *Emphaty* (Empati Pegawai PO Maju Lancar)



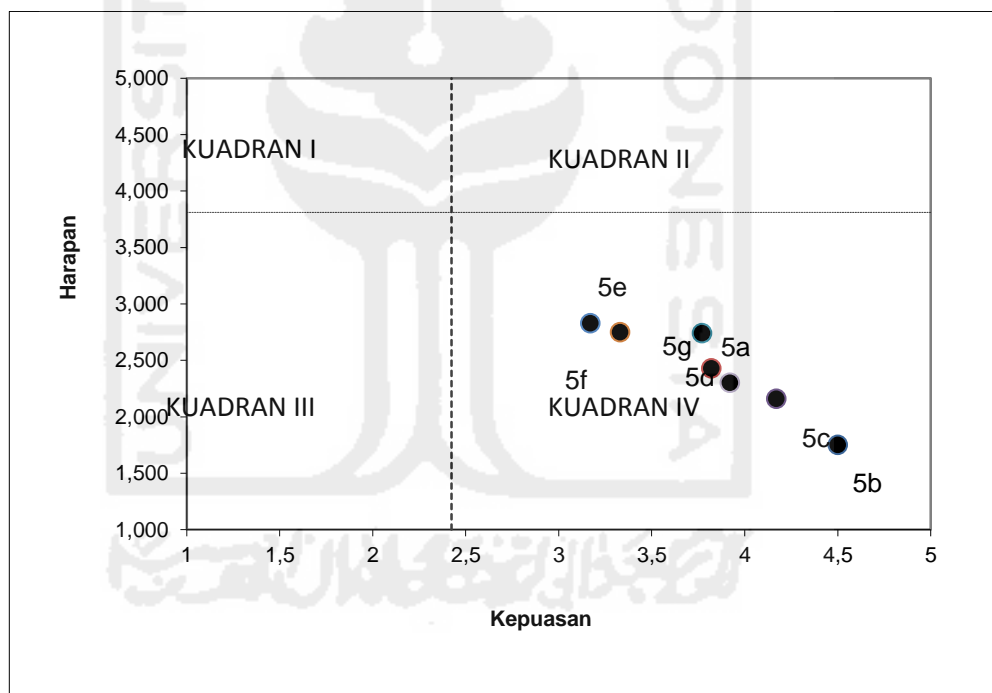
**Gambar 4.4. Analisis Cartesian Dimensi Empati**

**Sumber: Analisis Data Primer**

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa pertanyaan (a) Karyawan harus peduli kepada pelanggan dalam bentuk informasi, untuk memudahkan pelanggan dalam mencari kebutuhannya (b) Karyawan harus peduli terhadap keluhan pelanggan. (c) Karyawan harus ramah saat melayani. memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan tingkat harapan yang

rendah. Hal ini menunjukkan ketiga indikator dimensi *Empathy* (Empati Pegawai PO Maju Lancar) memiliki kinerja (performa) pelayanan di atas harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat puas sehingga tidak perlu ditingkatkan.

e. *Tangibles* (Bukti langsung)



**Gambar 4.5. Analisis Cartesian Dimensi Bukti Langsung**

**Sumber: Analisis Data Primer**

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa pertanyaan (a) Fasilitas pelayanan berupa AC dan reclining sheet harus ada (b) Kelengkapan fasilitas pendukung seperti musik pada Bus PO Maju Lancar harus ada (c) Ruang tunggu harus bersih dan nyaman (d) Tempat duduk harus bersih dan nyaman (e) Bagasi harus luas (f) Pool Bus harus memadai (g) Layout Bus harus rapi. memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dan tingkat harapan yang rendah. Hal ini menunjukkan seluruh indikator dimensi *Tangibles* (Bukti langsung) memiliki kinerja (performa) pelayanan di atas harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa sangat puas sehingga tidak perlu ditingkatkan.

f. .Rata-rata

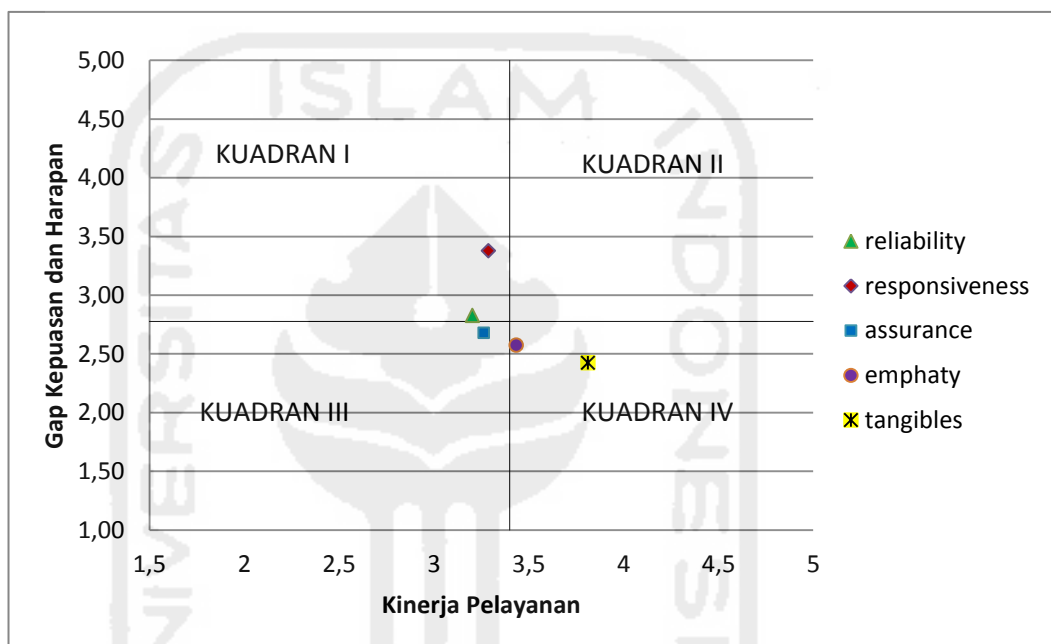
Sebelum dilakukan analisis cartesius rata-rata masing-masing dimensi terlebih dahulu dibuat matriks. Matriks dibuat dari hasil rata-rata lima dimensi pelayanan sebagai berikut:

**Tabel 4.14. Rata-Rata Kepuasan dan Gap Harapan Lima Dimensi Pelayanan**

Dimensi	Kepuasan	Harapan	Gap
<i>Reliability</i> (Keandalan pelayanan)	3,203	2,827	0,377
<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap Pegawai)	3,287	3,377	-0,090
<i>Assurance</i> (Jaminan)	3,263	2,677	0,587

<i>Emphaty</i> (Empati Pegawai PO Maju Lancar)	3,433	2,573	0,860
<i>Tangibles</i> (Bukti langsung)	3,811	2,423	1,389

Berdasarkan tabel di atas kemudian dibuat diagram cartesian sebagai berikut:



**Gambar 4.6. Analisis Cartesian Total**

**Sumber: Analisis Data Primer**

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa dari kelima dimensi kepuasan pelanggan PO Maju Lancar, dimensi tangibles menempati posisi teratas yaitu dengan tingkat kinerja pelayanan di atas rata-rata dan tingkat kinerja di atas harapan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi tangibles (bukti nyata) yang disusul oleh dimensi emphaty

merupakan dimensi yang memiliki pengaruh paling dominan dari kepuasan pelanggan.

Pelanggan PO Maju Lancar sudah merasa puas dengan pelayanan PO Maju Lancar dalam kuadran I dan PO Maju Lancar sudah memprioritaskan masing-masing indikator tersebut. Pengelolaannya yang harus optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan/harapan dengan nilai Kinerja/pelaksanaan. Dengan hasil dari kuadran I, secara substantif indikator-indikator tersebut tidak sekedar sebagai prioritas yang utama dengan pengoptimalan pengelolaan. Dalam penelitian ini didapat bahwa Kinerja yang dilakukan oleh pihak PO Maju Lancar dinilai oleh Pelanggan PO Maju Lancar dapat memuaskan Pelanggan PO Maju Lancar.

Pihak PO Maju Lancar belum memprioritaskan indikator-indikator dalam kuadran II tersebut untuk dipertahankan prestasinya dan pada kuadran II ini bahwa Pelanggan PO Maju Lancar merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan pihak PO Maju Lancar. Dengan demikian pihak PO Maju Lancar tidak hanya mempertahankan prestasinya, tetapi juga harus meningkatkan lagi nilai yang terkandung dalam indikator-indikator menjadi optimal sehingga kepuasan Pelanggan PO Maju Lancar juga bisa dioptimalkan. Hal ini secara riil dalam penelitian ini kinerja PO Maju Lancar dalam memberikan pelayanannya kepada Pelanggan PO Maju Lancar sudah baik dan Pelanggan PO Maju Lancar merasa puas.



Pelanggan PO Maju Lancar merasa puas dengan pelayanan dalam kuadran III. Hal ini berarti bahwa meskipun pihak PO Maju Lancar menganggap bahwa indikator tersebut sebagai suatu item yang harus dikelola dengan prioritas rendah akan tetapi pengelolaan atas butir tersebut belum optimal. Hal ini secara riil dalam penelitian ini kinerja PO Maju Lancar dinilai memberikan rasa puas bagi Pelanggan PO Maju Lancar dengan kinerja yang diberikan.

Indikator-indikator yang ada di kuadran IV ini di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pada tingkat kepentingan/harapan Pelanggan PO Maju Lancar dan di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pada tingkat kinerja/pelaksanaan PO Maju Lancar. Dari hasil tersebut bahwa Pelanggan PO Maju Lancar dianggap merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak PO Maju Lancar melalui indikator tersebut. Dengan demikian secara substantif indikator tersebut mempunyai prioritas rendah dan dianggap berlebihan dalam pengelolaannya. Akan tetapi lebih baik lagi jika sebagian perhatian dalam indikator-indikator pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam pengelolaannya. Hal ini secara riil dalam penelitian ini kinerja PO Maju Lancar dinilai memberikan kinerja yang memuaskan bagi para Pelanggan PO Maju Lancar.

Pelanggan PO Maju Lancar dianggap merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak PO Maju Lancar melalui indikator tersebut. Dengan demikian secara substantif indikator tersebut mempunyai prioritas rendah dan dianggap berlebihan dalam pengelolaannya. Akan tetapi lebih

baik lagi, jika sebagian perhatian dalam indikator-indikator pada kuadran I yang menjadi prioritas utama dalam pengelolaannya. Hal ini secara riil dalam penelitian ini kinerja PO Maju Lancar dinilai memberikan kinerja yang memuaskan bagi para Pelanggan PO Maju Lancar.

#### 4.3.3. *Costumer Satisfaction Index (CSI)*

*Costumer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Berikut ini hasil perhitungan *Costumer Satisfaction Index (CSI)*:

- a. Menentukan *Mean Importance Score (MIS-i)* dan *Mean Satisfication Score (MSS)*.

Nilai ini didapat dari nilai rata-rata tingkat kepentingan dan rata-rata tingkat kinerja tiap atribut.

**Tabel 4.15. Hasil *Mean Importance Score (MIS-i)*  
dan *Mean Satisfication Score (MSS)***

<b>Variabel</b>	<b>Nilai</b>
<i>Mean Importance Score (MIS-i)</i>	13,88
<i>Mean Satisfication Score (MSS)</i>	17,00

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

b. Menentukan *Weight Factor* (WF).

*Weight Factor* (WF) adalah fungsi dari *Mean Importance Score* atau nilai dari rata-rata tingkat kepentingan (MIS-i) masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total *Mean Importance Score* untuk seluruh atribut yang diuji.

**Tabel 4.16. Hasil *Weight Factor* (WF)**

Variabel	Nilai
WF1	20,37%
WF2	24,33%
WF3	19,29%
WF4	18,54%
WF5	17,46%

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

c. Menentukan *Weighted Score* (WS)

*Weighted Score* (WS) adalah fungsi dari *Mean Satisfication Score* (MSS) dikali dengan *Weighting Factor* (WF). *Mean Satisfication Score* atau nilai rata tingkat kepuasan diperoleh dari nilai rata-rata tingkat *performance* atau nilai rata-rata tingkat kinerja dari suatu atribut

**Tabel 4.17. Hasil *Weighted Score* (WS)**

Variabel	Nilai
WF1	65,25%
WF2	79,98%
WF3	62,95%
WF4	63,67%
WF5	66,55%

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

- d. Menentukan *Weight Average Total* (WAT)

*Weight Average Total* (WAT) adalah fungsi dari total *Weighted Score* (WS) atribut ke-1 ( $\alpha_1$ ) hingga atribut ke-n ( $\alpha_n$ ).

**Tabel 4.18. Hasil *Weighted Score* (WS)**

Variabel	Nilai
WAT	3,38

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

- e. Menentukan Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI)

*Customer Satisfaction Index* yaitu fungsi dari nilai *Weight Average* (WA) dibagi dengan *Highest Scale* (HS) atau yang dinyatakan dalam bentuk persen. Skala maksimum diperoleh dari ukuran skala *Likert* yang digunakan dalam pembobotan tingkat kepentingan dan kinerja, maka dalam penelitian ini skala maksimum yang digunakan yaitu lima

**Tabel 4.19. Hasil *Costumer Satisfaction Index* (CSI)**

<b>Interval Skala</b>	<b>WAT</b>	<b>Jumlah Dimensi (JD)</b>	<b>CSI = WAT/JD</b>	<b>Kategori</b>
0,61 – 0,80	3,38	5	67,68%	Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 4.19 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui sebagian besar responden (67,68%) puas terhadap Kinerja dan Harapan Pelanggan PO Maju Lancar. Hal ini menunjukkan bahwa responden puas terhadap aitem *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.